

Tarkastuslautakunnan arviointimuistio

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS- STRATEGIAN TOIMENPITEIDEN EDISTYMINEN

Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ	3
1. JOHDANTO	4
2. ARVIOINNIN TAVOITE JA LAAJUUS	5
2.1 Arvioinnin kohde ja taustatiedot.....	5
2.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteutumisen seuranta.....	7
2.3 Asiakas- ja potilasturvallisuuden strategiset kärjet	7
2.4 Asiakas- ja potilasturvallisuuden valvonta	8
2.5 Arviointikysymykset ja -kriteerit.....	9
2.6 Arvioinnin aineistot ja menetelmät	10
3. HAVAINNOT	11
3.1. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistyminen	11
3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuuden organisointi ja vastuut.....	16
4. JOHTOPÄÄTÖKSET	18
5. TARKASTUSLAUTAKUNNAN SUOSITUKSET	20

TIIVISTELMÄ

Arvioinnissa selvitettiin kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistymistä hyvinvointialueella. Arvioinnissa selvittiin asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma edistymistä, toimeenpanon organisointia ja vastuiden määrittelyä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelman 2022–2026. Strategian visio on, että ”Suomi on asiakas- ja potilasturvallisuuden mallima 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan”. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelman tavoitteena on edistää osallisuutta, turvallisuutta vahvistavia toimia ja turvallisuuskulttuurin johtamista Suomessa.

Arvioinnin lähtökohtana oli kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelma, jossa on esitetty toimenpiteet, vastuutahot ja toimenpiteiden aikataulutus. Strategian edistämisen tukemiseksi toimenpiteet laadittiin vuosille 2022–2026. Tässä arvioinnissa arvioitiin palvelunjärjestäjille/palveluntuottajille ja vastuuyksiköille asetettujen toimenpiteiden toteutumista. Arvioitaviksi toimenpiteiksi valittiin ne toimenpiteet, joiden piti olla valmiina vuoden 2023 aikana, vuoteen 2024 mennessä tai vuoden 2024 alusta alkaen. Arvioinnin tulokset koottiin taulukkoon.

Arviointikysymysten selvittämiseksi tehtiin tietopyyntöjä eri asiantuntijoille. Lisäksi materiaalina oli asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmän muistiot sekä intranetistä ja Pohde.fi -sivustolta löytyvät tiedot.

Arvioinnin tulokset osoittivat, että toimenpiteistä suurin osa oli toteutunut osittain (24 kpl). Seitsemän arvioitiin toteutuneeksi ja neljä oli toteutumatta. Toimenpiteistä 11 oli sellaisia, joilla oli vahva laki tausta. Näistä kolme toteutui, seitsemän toteutui osittain ja yksi ei toteutunut lainkaan.

Yhteenvedon voidaan todeta, että asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteet edistyvät hyvinvointialueella, mutta ne eivät ole edenneet kansallisen toimeenpanosuunnitelman aikataulussa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviä asioita on viety aktiivisesti eteenpäin asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmässä, mutta työskentely ei kata koko asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian kokonaisuutta. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano vaatii vielä runsaasti eri asiantuntijoiden ja viranhaltijoiden yhteistyötä toteutuakseen. Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä kustannustehokkuuden varmistamiseksi on tärkeä kiinnittää huomioita turvallisuuskulttuurin johtamiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuusosaamisen vahvistamiseen kaikilla organisaation tasoilla.

Arvioinnissa tehtyjen havaintojen ja johtopäätösten perusteella tarkastuslautakunta antaa kaksi suositusta toiminnan tuloksellisuuden parantamiseksi.

1. JOHDANTO

Tarkastuslautakunnan tavoitteena oli arvioida kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistymistä hyvinvointialueella. Arvioinnissa selvitetään kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma edistymistä, toimeenpanon organisointia sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuiden määrittelyä.

Tässä arviointimuistiossa kuvataan arvioinnin toteutus. Arviointimuistion tavoite ja laajuus kappaleessa esitellään kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen strategiset kärjet. Havainnot kappaleessa on taulukkoon koottuna asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden toteutuminen hyvinvointialueella. Lisäksi kappaleessa kuvataan asiakas- ja potilasturvallisuuden organisointi ja vastuut hyvinvointialueella. Johtopäätöksiin on nostettu keskeiset tulokset havainnoista. Lopuksi esitetään tarkastuslautakunnan suositukset.

Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian visio on, että *”Suomi on asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan”*. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelmalla 2022–2026 edistetään osallisuutta, turvallisuutta vahvistavia toimia ja turvallisuuskulttuurin johtamista Suomessa. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian visio, missio ja strategiset onnistumisen mittarit on johdettu WHO:n potilasturvallisuuden tavoiteohjelmasta vuosille 2021–2030.

Visio on jaettu neljäksi strategiseksi kärjeksi, joiden alla on tavoitteet. Tavoitteiden saavuttamisella vahvistetaan asiakas- ja potilasturvallisuutta käytännössä. Strategiassa on toimeenpanosuunnitelma, jonka avulla tavoitteita siirretään arjen toimintaan. Strategiset kärjet ovat: 1) yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, 2) hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset, 3) turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa ja 4) parannamme olemassa olevaa.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteutumista seurataan kymmenellä mittarilla, jotka tuottavat tietoa strategian kärkien ja tavoitteiden etenemisestä Suomessa. Mittareilla saatava tieto mahdollistaa kansainvälisen vertailun siitä, kuinka Maailman terveysjärjestö WHO:n potilasturvallisuuden tavoiteohjelma toteutuu Suomessa.

Pohteen strategia 2023–2030 on nimeltään *”Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus – yhdessä tehden”*. Painopisteessä *”Ihmistä varten”* on strateginen periaate: Osallisuus, varhainen tuki, onnettomuuksien ennaltaehkäisy sekä oma ehtoinen terveyden, hyvinvoinnin ja *turvallisuuden parantaminen* painottuvat. Strategisen periaatteen toimenpiteenä on toimiminen siten, että osallisuus, hyvinvoinnin, terveyden ja *turvallisuuden edistäminen* sekä onnettomuuksien ennakointi ovat osa kaikkia hyvinvointialueen palveluita. Lisäksi toimenpiteenä on tukea omaehtoista huolehtimista omasta ja lähipiiriin hyvinvoinnista, terveydestä ja *turvallisuudesta*.

Strategiassa on huomioitu myös laatu. Ihmistä varten -painospisteessä on tavoite *parantaa asiakkaiden palvelutarpeisiin pohjautuen palvelujen laatua*, vaikuttavuutta ja hoidon jatkuvuutta. Lisäksi painopisteessä *”Parhaat osaajat”* on toimenpide, jossa toimenpiteenä on tehdä tiivistä yhteistyötä alueen oppilaitosten ja koulutusorganisaatioiden kanssa *edistäen samalla koulutuksen laatua* ja vaikuttavuutta.

Arviointimuistion laatimiseen ovat osallistuneet tuloksellisuustarkastaja Marjo Kiviniemi ja tarkastusjohtaja Tarja Lempeä.

2. ARVIOINNIN TAVOITE JA LAAJUUS

Tarkastuslautakunnan tavoitteena oli arvioida kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistymistä hyvinvointialueella. Arvioinnissa selvittiin kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma edistymistä, toimeenpanon organisointia sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuiden määrittelyä. Arvioinnin tavoitteena on edistää Pohteen asiakas- ja potilasturvallisuutta vahvistavien toimien ja rakenteiden kehittämistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Sosiaalihuollossa asiakasturvallisuus on sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.¹

2.1 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeinen osa hoidon ja palvelujen laatua. Asiakas- ja potilasturvallisuutta ei toistaiseksi kuitenkaan mitata yhdenmukaisesti eikä kattavasti. Suomessa ei ole myöskään käytettävissä luotettavaa ja ajantasaista vertailutietoa eri organisaatioiden palvelujen laadusta ja turvallisuudesta. Turvallisuuden havainnoinnin tulisi kattaa myös turvallisten työtapojen toteutumisen seurannan.¹

Asiakas- ja potilasturvallisuutta on edistetty Suomessa kansallisen tason strategisessa ohjauksessa vuodesta 2009 lähtien. Nyt voimassa oleva asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia on kolmas kansallinen strategia. Uusimmalla Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) laatimalla Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelmalla vuosille 2022–2026 edistetään osallisuutta, turvallisuutta vahvistavia toimia ja turvallisuuskulttuurin johtamista Suomessa.²

Visio on, että Suomi on asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa vuonna 2026. Teemana on ”*vältämme vältettävissä olevan haitan*”. Tämä tarkoittaa, että käytössä on parhaaseen tutkittuun tietoon perustuvat suositukset niin, että ne hyödyttävät johtoa, ammattilaisia, potilaita ja asiakkaita kaikilla organisaation toiminnan tasoilla.²

Strategiassa on neljä strategista kärkeä (kuva 1). Jokaisen kärjen alla on kolme tavoitetta. Jokaisen tavoitteen saavuttaminen vahvistaa asiakas- ja potilasturvallisuutta käytännössä.²

¹ Valtioneuvosto, [Potilas- ja asiakasturvallisuudentilannekuva ja seurantamenettelyt. Ehdotus seurannan mittaristiksi \(valtioneuvosto.fi\)](#), (22.6.2023)

² STM, [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#).



Kuva 1. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman visio, neljä kärkitavoitetta ja niiden alatavoitteet.

Strategiaan on laadittu toimeenpanosuunnitelma, jotta tavoitteiden siirtäminen arjen toimintaa voidaan aloittaa strategiakauden alusta. Strategiset kärjet, tavoitteet ja toimenpiteet eri vuosille on laadittu siten, että visio on mahdollista saavuttaa suunnitellussa aikataulussa. Strategian tavoitteet kohdistuvat niihin keskeisiin kohteisiin, joissa on välttämätöntä onnistua turvallisuuden ylläpitämiseksi hyvinvointialueiden alkumetreiltä lähtien.³

Suomen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian visio, missio ja strategiset onnistumisen mittarit on johdettu Maailman terveysjärjestö WHO:n maailmanlaajuisesta potilasturvallisuuden tavoiteohjelmasta Global Patient Action Plan vuosille 2021–2030. Tavoiteohjelma tähtää terveydenhuollossa vältettävissä olevien haittojen merkittävään vähenemiseen, kansallista turvallisuutta lisäävien rakenteiden vahvistamiseen, potilaiden ja omaisten osallisuuden lisäämiseen ja turvallisuutta edistävän tietojohdamisen parantamiseen. Tavoiteohjelma ei tunnista sosiaalihuollon asiakkuutta, mutta monet sen kärkitavoitteista ovat sovellettavissa asiakasturvallisuuden edistämiseen sosiaalihuollossa.⁴

Strategia ja toimeenpanosuunnitelma on valmisteltu STM:n johdolla yhteistyössä Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiskeskuksen kanssa. Laadinnassa on pyritty huomioimaan sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen järjestämisvastuun siirtyminen 1.1.2023 alkaen kunnilta hyvinvointialueille. Hyvinvointialueiden muodostamisen yhteydessä on mahdollista uudistaa myös laadunhallinnan, turvallisuuden ja omavalvonnan rakenteita.³

Strategia soveltuu julkisille ja yksityisille sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille sekä turvallisuutta edistäville sidosryhmille³. Pelastustoimi noudattaa strategiaa ”*Turvallinen ja kriisinkestävä Suomi - pelastustoimen strategia vuoteen 2025*”⁵.

³ STM, [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#).

⁴ Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 seuranta- ja arviointisuunnitelma \(pohjanmaanhyvinvointi.fi\)](#), (22.6.2023)

⁵ Sisäministeriö, [Turvallinen ja kriisinkestävä Suomi - pelastustoimen strategia vuoteen 2025](#).

2.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteutumisen seuranta

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen tehtävänä on seurata ja arvioida strategian etenemistä kansallisesti sekä koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita strategian toimeenpanossa. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on laatinut hyvinvointialueille itsearviointityökalun strategian toteutumisen seurantaan ja arviointiin. Työkalu noudattaa strategian ja toimenpideohjelman sisältöä.⁶

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteutumista seurataan valituilla kymmenellä mittarilla. Nämä mittarit tuottavat tietoa strategian kärkien ja tavoitteiden etenemisestä Suomessa. Niiden avulla tehdään myös kansainvälistä vertailua siitä, kuinka Maailman terveysjärjestö WHO:n potilasturvallisuuden tavoiteohjelma (Global Patient Safety Action Plan) toteutuu Suomessa.⁷

Vision toteutumisen kärkimittareita ovat mm. palvelutuottajien sitoutuneisuus, kuuman linjan indikaattoreiden käyttöönotto, hoitoon liittyvien infektioiden vähentyminen ja lääkehoidon haittatapahtumien vähentyminen. Kärkimittareiden lisäksi STM seuraa strategian toimeenpanosuunnitelman toteutumista Suomessa vuosien 2022–2026 aikana.⁶

WHO arvioi vuoden 2023 lopulla maailmanlaajuisen potilasturvallisuuden tavoiteohjelmaan 2021–2030 sitoutuneiden maiden (102 jäsenmaata) edistymistä kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 10 kärkimittarin tavoitetasojen toteutumisen kautta. Suomi oli tulosvertailussa keskikastia. Suomi saavutti tavoitetason neljäsosassa toimenpiteitä, kun taas viidesosa oli vielä aloittamatta. Suomi on eniten jäljessä vaaratapahtumien kansallisessa raportoinnissa, analysoinnissa ja niissä oppimisessa. Suomelta puuttui myös taho, joka koordinoi tämän toteutusta kansallisella tasolla. Lisäksi puutteena oli, että meillä ei myöskään arvioida hoitoprosessien turvallisuusriskejä ja haittatapahtumia systemaattisesti.⁸

Suomen vahvuutena oli potilasturvallisuuden pitäminen terveydenhuollon painoalueena sekä kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma. Lisäksi turvallisuutta koskevat säädökset ovat olemassa ja Suomessa toimii potilasturvallisuutta edistäviä verkostoja ja järjestöjä.⁷

2.3 Asiakas- ja potilasturvallisuuden strategiset kärjet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian neljä strategista kärkeä ovat:

1. Yhdessä asiakkaan ja potilaan kanssa: Sosiaali- ja terveyshuolto on olemassa asiakkaita ja potilaita varten. Toiminnan päämäärä on taata turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu.⁶

Strateginen kärki korostaa asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä merkitystä turvallisuuden kehittämisessä. Osallisuuden lisääminen vaatii sitoutumista kaikilla toiminnan tasoilla, jotta asiakkaat ja potilaat otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja arviointiin sekä turvallisuustyöhön.⁹

⁶ Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia](#), (21.6.2023)

⁷ STM, [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

⁸ Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, [Suomi on keskikastia WHO:n potilasturvallisuuden tavoiteohjelman tulosvertailussa vuonna 2022](#), (30.11.2023)

⁹ STM, [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

2. Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen edellytys. Minkä lisäksi vahva ammatillinen osaamis pohja ja työuran läpi jatkuva osaamisen ylläpito parantavat asiakkaiden ja potilaiden turvallisuutta. Huomioiden vaara- ja haittatapahtumien merkittävä määrä ja kustannukset sekä niiden inhimilliset vaikutukset asiakkaisiin ja potilaisiin, turvallisuusosaamisen varmistaminen on oltava johdon ja organisaatioiden tärkeimpiä tehtäviä.⁸

3. Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa: Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä tuottaa päivittäin valtavan määrän tietoa, josta tulisi pystyä tunnistamaan olennainen tieto. Kerätyn tiedon tulisi olla vertailukelpoista kansallisella tasolla ja siitä tulee pystyä tekemään toimintaa ohjaavia analyysejä. Tämän lisäksi etä- ja digipalvelut tulevat muuttamaan ammattilaisten tapaa tehdä työtä ja asiakkaiden sekä potilaiden tapaa käyttää palveluja. Toiminnan turvallisuus on varmistettava ja vaatimustason on oltava yhteneväinen fyysisiin palveluihin nähden.⁸

4. Parannamme olemassa olevaa: Strateginen kärki tunnustaa jo tehdyn hyvän työn mm. lääkitysturvallisuuden ja laiteturvallisuuden osalta, mutta nostaa samalla esille uusia toimenpiteitä. Laitteiden ja tietojärjestelmien turvallisuus nousee esille teknologioiden käytön yleistyessä. Näiden poikkeamien ehkäisyllä on huomattava merkitys. Lisäksi avoin ja julkinen raportointi poikkeamista sekä toimenpiteistä niiden korjaamiseksi on välttämätöntä toiminnan vertaiskehittämiseksi ja kansallisen tilannekuvan ylläpitämiseksi. Myös asiakkailta ja potilailta on oltava mahdollisuus arvioida palveluyksikön turvallisia toimintatapoja sekä mahdollisuus raportoida lääkehoitoon ja laiteturvallisuuteen liittyviä poikkeamia.⁸

2.4 Asiakas- ja potilasturvallisuuden valvonta

1.1.2024 astui voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Uuden lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lain 10 § säättää, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Lisäksi toiminnan johtamisessa on oltava sellaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta.

Vastuiden osalta lain 10 § ja 4 momentti säättää, että palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Palvelunjärjestäjän omavalvonnasta säädetään lain 23 §:ssä. Palvelunjärjestäjän omavalvonnan avulla valvotaan, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjällä on ohjaus- ja valvontavelvollisuus (24 §) sen järjestämistä vastaavalle kuuluvaan palvelutuotantoon.

Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontasuunnitelma (26 §) ja valvottava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. (27 §).

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on laatinut tarkistuslistan, jonka avulla hyvinvointialue voi varmistaa, että sen johtamisrakenteissa, ohjesäännössä (hallintosääntö ja työjärjestelyt) ja johdon tehtävänkuvauksissa on huomioitu asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta.¹⁰

Periaatteissa todetaan mm. että asiakas- ja potilasturvallisuusvastuut tulee kuvata johtamisjärjestelmässä ja sen eri tasoilla, valvonnan ja omavalvonnan vastuut ja menettelyt on kuvattava ja niiden toteutumista on seurattava säännöllisesti. Lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuuden ja valvonnan vastuu on toiminnasta vastaavalla johdolla, eikä vastuuta voi ulkoistaa kehittämis- ja omavalvontayksiköiden asiantuntijoille. On myös huolehdittava, että matriisiorganisaatiossa, jossa vastuita on jaettu useammalle viranhaltijalle, eri johtajien tehtävienkuvaukset eivät aiheuta ristiriitaa keskenään.⁹

Virkavastuussa olevan johdon lisäksi valvonnan ja omavalvonnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen ja kehittämisen tehtäviä varten tarvitaan asiantuntijoista muodostuvat hallinnollinen tukijärjestelmä.⁹

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus toteutti keväällä 2023 kierroksen hyvinvointialueilla. Kierroksella kuultiin hyvinvointialueita asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanosta, mittareiden käyttönotosta, omavalvonnasta ja yhteistyöalueiden merkityksestä. Lisäksi kierroksella selvitettiin sana-analyysillä, miten hyvinvointialueet ovat huomioineet strategioissaan asiakas- ja potilasturvallisuuden.¹¹

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tapaaminen oli 15.4.2023. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus havaitsi, että Pohteen strategiassa on huomioitu sanat turvallisuus, laatu ja vaikuttavuus, mutta asiakasturvallisuus, potilasturvallisuus ja kokonaisturvallisuus eivät esiinny strategiassa.¹⁰

2.5 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Tarkastuslautakunnan tavoitteena oli arvioida kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistymistä hyvinvointialueella. Arvioinnissa selvittiin kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma edistymistä, toimeenpanon organisointia sekä vastuiden määrittelyä.

Pääkysymys:

Miten asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteet edistyvät Pohteella?

Osakysymykset:

- Edistyvätkö Pohteen asiakas- ja potilasturvallisuustoimenpiteet STM:n laatimassa aikataulussa?
- Miten asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano on organisoitu Pohteella?
- Onko asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuut määritelty johtamisjärjestelmässä?

Arvioinnissa käytetyt kriteerit:

- STM:n Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimenpidesuunnitelma 2022–2026
- Pohteen strategia 2023–2030

¹⁰ Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, [Johtamisen rakenteet - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus \(asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi\)](#), (22.6.2023)

¹¹ Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 seuranta- ja arviointisuunnitelma.](#)

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus: Johtamisen rakenteet asiakas- ja potilasturvallisuuden ja valvonnan menettelyjen kannalta (laadittu 15.2.2022)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Pohteen strategia 2023–2030 on nimeltään ”Hyvinvointi, terveys ja *turvallisuus* – yhdessä tehden”. Painopisteessä ”Ihmistä varten” on strateginen periaate: Osallisuus, varhainen tuki, onnettomuuksien ennaltaehkäisy sekä oma ehtoinen terveyden, hyvinvoinnin ja *turvallisuuden parantaminen* painottuvat. Strategisen periaatteen yhtenä toimenpiteenä on ”Toimiminen siten, että osallisuus, hyvinvoinnin, terveyden ja *turvallisuuden edistäminen* sekä onnettomuuksien ennakointi ovat osa kaikkia hyvinvointialueen palveluita”. Toisena toimenpiteenä on ”Tuemme omaehtoista huolehtimista omasta ja lähipiirin hyvinvoinnista, terveydestä ja *turvallisuudesta*”.

Tasapainoisen talouden kohdalla on strateginen periaate ”Hyvinvointialueen kustannuskehitys vastaa rahoitusta”. Tässä yhtenä toimenpiteenä on ”Kohdennamme resurssit hyvinvointialueella palvelutarpeiden, väestökehityksen, *turvallisuus-* ja onnettomuusuhkien sekä alueellisten erityispiirteiden perusteella ympäristön ja talouden kannalta kestävästi”.

Strategia huomioi myös laadun, jonka yksi osa-alue on asiakas- ja potilasturvallisuus. Ihmistä varten -painopisteessä on tavoite *parantaa asiakkaiden palvelutarpeisiin pohjautuen palvelujen laatua, vaikeuttavuutta ja hoidon jatkuvuutta*. Lisäksi painopisteessä ”Parhaat osaajat” on toimenpide, jossa tavoitteena on tehdä tiivistä yhteistyötä alueen oppilaitosten ja koulutusorganisaatioiden kanssa *edistämällä samalla koulutuksen laatua ja vaikuttavuutta*.

2.6 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa ja toimeenpanosuunnitelmassa on esitetty vastuutahot ja toimenpiteet eri vuosille. Vastuutahoja ovat: kansallinen taso, palvelunjärjestäjä/palveluntuottaja, palveluyksiköt ja sidosryhmät. Toimenpiteet on laadittu vuosille 2022–2026.

Tässä arvioinnissa arvioidaan palvelunjärjestäjille/palveluntuottajille ja vastuuyksiköille asetettujen toimenpiteiden toteutumista. Arvioitaviksi toimenpiteiksi on valittu ne toimenpiteet, joiden piti olla valmiina vuoden 2023 aikana, vuoteen 2024 mennessä tai vuoden 2024 alussa. Arviointi tehtiin alla olevalla asteikolla ja kootaan taulukkomuotoon.

Arviointikysymysten selvittämiseksi tehtiin tietopyyntöjä eri asiantuntijoille. Lisäksi materiaaleina olivat asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmän muistiot sekä intranet ja Pohde.fi -verkkosivu.

Alla olevassa taulukossa esitetään arviointiasteikko, jolla asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon edistymistä arvioidaan.

Arviointiasteikko	
Toteutuminen	
✓	Toteutunut.
◐	Toteutunut osittain.
✗	Ei toteutunut.
–	Ei voitu arvioida.

3. HAVAINNOT

Tässä kappaleessa esitellään arvioinnin havainnot. Havainnot perustuvat viranhaltijoilta ja asiantuntijoilta saatuihin tietoihin sekä kappaleessa 2.6 esitettyihin muihin tietolähteisiin.

3.1. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistyminen

Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistymisen eteneminen on kuvattu alla olevassa taulukossa 1. Arvioitavina toimenpiteinä ovat seuraavat toimenpiteet:

- pitää olla valmiina vuonna 2023 tai seurataan vuosittain
- raportointi/toteutuminen 2024 mennessä ja
- raportointi/toteutuminen vuodesta 2024 alkaen.

Alla olevassa taulukossa on arviointiasteikko, jonka mukaisesti asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistymistä arvioidaan.

Arviointiasteikko	
Toimenpide	Toteutuminen
Toteutunut	✓
Toteutunut osittain	○
Ei toteutunut	✗
Ei voitu arvioida	–

Taulukko 1. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteet, aikataulu sekä tarkastuslautakunnan arviointi ja perustelut.

Strategian toimenpide	Aikataulu	Tarkastuslautakunnan arviointi	Tarkastuslautakunnan arvioinnin perustelut	
1.1 LISÄÄMME OSALLISUUTTA TURVALLISUUDEN PARANTAMISEKSI	Palvelunjärjestäjät laativat asiakas- ja potilasraatien ja -paneelien käytöstä suunnitelman ja toiminnan vuosikellon, joka julkaistaan verkkosivuilla. LTE	Laadittu 2024 mennessä ja käytössä 2025 alkaen.	✗	Asiakas- ja potilasraatien ja -paneelien käyttöön ei ole vuosikelloa.
	Palvelunjärjestäjät velvoittavat ja seuraavat omavalvontamenettelyissä, että kattavasti kaikissa palveluissa otetaan käyttöön asiakkaiden, potilaiden ja läheisten mahdollisuus tehdä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia. LTE	Velvoite annettu (ml. sopimusohjaus) 2024 mennessä.	✓	Asiakkaat ja potilaat voivat tehdä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia kaikista palveluista.
1.2 EDISTÄMME ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSTYÖTÄ SAMAA TAHTIA	Palvelunjärjestäjät raportoivat asiakas- ja potilasturvallisuuden ja potilasturvallisuuden toteutumista säännöllisesti yhtenevin mittarein osana johdon tilannekuvaa. LTE	Raportointi 2024 alkaen.	○	Ei ole käytössä systemaattisesti. Jokainen toimialue saa Haipro:sta haluamansa raportin. Tavoitteena, että tiedot saa jatkossa Pohteen tietoaltaasta.
	Palvelunjärjestäjät ja -tuottajat luovat toimintamalleja sote-ammattihenkilöiden välisen yhteistyön vahvistamiseksi yhteisten asiakkaiden palvelu- ja hoitopoluilla sekä kotiin annettavissa palveluissa. §	Toteutuu 2024 mennessä.	○	Hoito- ja palveluketjujen kehittämistyötä tehdään. Tarkastuslautakunnan arviointien perusteella sote-ammattihenkilöiden välinen yhteistyö vaatii vahvistamista. 14.3.2024 julkaistu ohje: Ohjautuminen sosiaalihuoltoon sekä sote yhteistyön käynnistäminen.

	<p>Palvelujärjestäjät luovat rakenteet ja kuvaavat menettelyt soten yhteisten asiakkaiden haittatapahtumien ja epäkohtien moniammatillisen käsittelyyn.</p> <p>Sosiaalihuollossa otetaan käyttöön asiakkaan tai läheisten raportoimat kokemus- ja turvallisuusmittarit ja asiakkaiden vaaratapahtumaraportoinnin. §</p>	<p>Toteutuu 2024 mennessä.</p> <p>2024 mennessä 50 % palveluntuotajista.</p>	<p>⊗</p> <p>☑</p>	<p>Ei ole käytössä.</p> <p>Käytössä on Haipro. Pohteen verkkosivuilla asiakkaat ja läheiset voivat tehdä ilmoituksen vaaratilanteesta ja antaa palautetta.</p>
1.3 ASIAKKAIDEN, POTILAIEN JA LÄHEISTEN KOKEMUKSET OHJAAVAT PALVELUIDEMME KEHITTÄMISTÄ	<p>Kokemusasiantuntijoita sekä asiakas- ja potilasraatien edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä. LTE</p>	<p>Arviointi vuosittain.</p>	<p>○</p>	<p>Toimialueiden toiminnan kehittämiseen käytetään osittain kokemusasiantuntijoita. Asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmiin he eivät ole osallistuneet.</p>
	<p>Palveluyksiköt keräävät systemaattisesti palautetta ja kehittämisohdotuksia ja tarjoavat potilaille ja asiakkaille sekä läheisille helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämisohdotuksien antamiseen sekä sähköisillä viestimillä että paperilomakkeilla. Menettelyt on kuvattu julkisesti. §</p>	<p>Palautejärjestelmät käytössä 2023 mennessä.</p>	<p>☑</p>	<p>Verkkosivulla voi antaa palautetta palvelusta, hoidosta, tutkimuksesta ja kohtelusta sekä ilmoittaa vaaratilanteesta. Yksiköissä on käytössä myös Roidu- asiakaspalautejärjestelmä. Palautetta voi antaa myös QR-koodia käyttämällä tai täyttämällä paperilomake.</p>
2.1 VARMISTAMME TURVALLISUUSOSAAMISEN JA SEN LISÄÄNTYMISEN LÄPI TYÖURAN	<p>Palvelunjärjestäjät antavat ohjausta palveluyksiköille ja ostopalvelujen tuottajille ammattiryhmien tehtävien mukaisen turvallisuusosaamisen varmistamisen menettelyistä ja seuraavat niiden toteutumista osana omavalvontaa. §</p>	<p>Suosituksot on kuvattu 2023 mennessä ja otettu käyttöön 2024 mennessä.</p>	<p>○</p>	<p>Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle on "Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla" -verkkokoulutus. Uuden työntekijän perehdytystallenteessa on opastusta asiakas- ja potilasturvallisuusasioihin.</p> <p>Laiteturvallisuus- ja lääketurvallisuus ohjeet eivät ole valmiit. Perehdytyksen tarkistuslistassa ei ole asiakas- ja potilasturvallisuutta. Haipro-raportointi käytössä.</p> <p>Ostopalvelujen osalta ohjaus ja valvonta toteutuvat.</p>
	<p>Palvelunjärjestäjät laativat yhtenäiset laitteiden turvallisen käytön ja lääkehoidon osaamisen varmistamisen kriteerit ja osaamisnäyttöjen toimintamallit sekä seuraavat niiden toteutumista. §</p>	<p>Toteutuu 2024 mennessä.</p>	<p>○</p>	<p>Laiteturvallisuussuunnitelman tekeminen on aloitettu, mutta se on vielä keskeneräinen. Lääkehoidosuunnitelman laadinta on menossa. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Mediecon verkkokursseilla ja käytännön näytöillä. Intranetissä on ohjeistus osaamisnäyttöjen toimintamalleihin.</p>
	<p>Palveluyksiköt velvoittavat opiskelijoilta asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssin suorittamisen ennen kliinistä työtä tai työharjoittelua. LTE</p>	<p>Voimaan viimeistään 2023 alusta harjoittelujaksolle tuleville opiskelijoille.</p>	<p>⊗</p>	<p>Ei toteudu. Toistaiseksi ei ole suunnitelmaa asian edistämiseksi.</p>
2.2 LUOMME TURVALLISUUTTA TUKEMALLA TYÖHYVINVOINTIA	<p>Palvelunjärjestäjät tarjoavat esihenkilöille koulutusta riskien arvioinnista ja hallinnasta, työturvallisuudesta ja työhyvinvoinnista ja miten ne vaikuttavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen. LTE</p>	<p>2023 alkaen koulutustarjontaa</p>	<p>○</p>	<p>Riskien arvioinnista ja hallinnasta on suunnitteilla koulutuksia, kun riskienhallinnan ohjelmisto saadaan käyttöön ja riskienhallinnan kehittämishanke käynnistyy. Esihenkilöille on Haipro-ohjeet. Lisäksi esihenkilöille järjestetään</p>

				Haipro-koulutuksia sekä esihenkilökoulutuksia työhyvinvoinnista ja työsuojeluriskien arvioinnista.
	Palvelunjärjestäjät sisällyttävät palveluyksiköiden vaatimuksiin ja ostopalvelusopimuksiin palveluntuottajilta säännöllistä työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työolosuhteiden sekä henkilöstön riittävyyden seurantaa ja raportointia. §	2024 mennessä 80 % sopimuksissa maininta	☑	Työhyvinvoinnin osalta Työterveyslaitoksen Mitä kuuluu -kysely (10–11/2023). Suunnitteilla henkilöstökyselyiden jatko. Suunnitteilla turvallisuuskulttuurikysely vuodelle 2024. Työyksiköissä työsuojeluriskien arviointi. Ostopalvelusopimuksissa edellytetään ko. asiat. Palveluntuottajat raportoivat sovitusti tilaajalle.
	Palveluyksiköt laativat kirjallisen suunnitelman riittävästä henkilöstömäärästä ja työyksikkötason toimintaohjeen poikkeustilanteisiin asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. §	2024 mennessä 80 % toimintayksiköistä laatinut.	☒	Ei ole käytössä.
2.3 PARANNAKSEEN TURVALLISUUTTA AKTIIVISELLA JOHTAMISELLÄ	Palvelunjärjestäjän luottamuselinjohto ja tarkastuslautakunnat arvioivat säännöllisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa organisaatiossa. LTE	Toteutuu 2024 mennessä	○	Kvartaaliraportoinnissa joitakin tietoja. Suunnitelmissa parantaa raportointia Pohteen tietoallasta hyödyntäen. Aiheena tarkastuslautakunnan arviointisuunnitelmassa 2023.
	Palvelunjärjestäjät huolehtivat, että johtajina ja esihenkilönä toimiville tarjotaan säännöllistä johtamiskoulutusta turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista, mukaan lukien turvallisuuskulttuurin edistäminen. LTE	Toteutuu 2024 mennessä	○	Koulutuksia on tarjolla turvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyen. Turvallisuuskulttuurin edistämistä ei ole koulutusta.
	Palveluyksiköt seuraavat henkilöstön tyytyväisyyttä esihenkilöiden toimintaan säännöllisesti ja strukturoidusti tehdyillä kyselyillä. S	Seuranta vuosittain	○	Työterveyslaitoksen Mitä kuuluu -kysely tehty vuonna 2023. Työyhteisöpalveluissa on selvitettyssään mitä kyselyitä jatkossa toteutetaan.
3.1 AVOIN JA SAATAVILLA OLEVA TIETO OHJAA TOIMINTAMME JA LIIKÄTURVALLISUUTTA	Palvelunjärjestäjä seuraa järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas ja potilasturvallisuuden tilaa ja laatua kokonaisuutena käyttäen monipuolisesti eri seurantamenetelmiä ja tietolähteitä sekä vertaa tuottamaansa ja keräämäänsä tietoa muiden palvelunjärjestäjien tietoon ja raportoi omista tuloksistaan avoimesti. §	Toteutumisen seuranta 2024 alkaen	○	Saadaan osittaista dataa, mutta vielä ei ole koordinoitua tiedonkeruuta, joka kattaisi eri palvelut ja eri tietolähteet. On mm. Haipron ja potilasvakuutuskeskuksen tiedot. Puuttuu tulosten avoin raportointi.
	Palvelunjärjestäjät varaavat riittävät resurssit ennakoivalle valvonnalle ja oma-valvonnalle, sekä yksityisten palveluntuottajien sopimusohjaukseen ja valvontaan asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelun laadun varmistamiseksi. Valvontaresurssien määrää seurataan osana asiakasturvallisuuden ja potilasturvallisuuden tilannekuva.	Toteutumisen seuranta 2024 alkaen	○	Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnassa on 10.5 vakanssia, jolla toteutetaan oman palvelutuotannon ja ostopalvelun valvontaa. Resurssi on niukka. Toteutuakseen vaatii kehittämistä, vastuiden tarkastelua ja toimivia tietojärjestelmiä.
	Palveluyksiköt ottavat käyttöön vakavien vaaratapahtumien arviointimenetelyt. LTE	Toteutumisen seuranta 2024 alkaen.	○	Vakavien vaaratapahtumien käsittelyosioista tehty tilaus syksyllä 2023. Ohjeistusta ja koulutusta valmisteltu.
	Palveluyksiköt seuraavat ja julkaisevat oman toimintansa mittareita ja indikaattoreita sekä muuta asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevaa tietoa avoimesti sekä henkilöstölle että väestölle. §	Toteutumisen seuranta 2024 alkaen.	○	Haipro-tietoa hyödynnetään yksiköissä, mutta oman toiminnan mittareita, indikaattoreita tai asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevaa tietoa ei julkaista väestölle.

3.2 VARMISTAMME KAIKILLE TURVALLISET ETÄ- JA DIGIPALVELUT	Yhteistyöalueet / palvelunjärjestäjät laativat ja ottavat käyttöön menettelyt digitaalisten ja etäpalvelujen riskien arviointia, toimivuuden ja saavutettavuuden seurantaan sekä turvallisuuspoikkeaminen raportointia varten sekä julkaisevat avoimesti kaikki turvallisuutta vaarantavat tapahtumat. LTE	Menettelyt käytössä 2024 mennessä.	○	Digipalvelujen tekninen turvallisuus varmistetaan toimittajien kanssa. Terveyskylän digipoluista on laadittu riskianalyysi, tehdään vuosittainen katselmointi ja päivitetään riskianalyysi. Vastaava tehdään Omaolo-palveluun. Terveyskylän omapolku ja omaolo-palvelun oirearviot ja terveystarkastus ovat CE-merkittyjä. Haipro-ilmoitukset käytössä. Julkista raportointia ei vielä ole.
	Palveluntuottajat turvaavat digitaalisten ja etäpalvelujen rinnalla fyysisten lähipalvelujen saatavuuden erityisesti haavoittuville asiakas ja potilasryhmille sekä seuraavat lähipalvelujen riittävyyttä palautteen sekä asiakasraatien ja -paneelien avulla. §	Palvelujen riittävyyden seuranta vuosittain.	○	Lähipalvelut ovat aina vaihtoehtona. Asiakasraateja ja -paneeleja pidetään, mutta ei suoraan tässä tarkoituksessa.
	Palveluyksiköt arvioivat henkilöstön kokemuksia ja asiakaspalautetta digitaalisista ja etäpalveluista sekä niiden käytöstä ja kehittävät palveluja saatu palaute huomioiden.	Raportointi vuosittain.	☑	Asiakas- ja henkilöstöpalaute huomioidaan kehittämisessä. Digihoitopolkujen katselmoinnissa on yhtenä kohteena ammattilaisten käytettävyyssarvio. Käytössä järjestelmien omia palautejärjestelmiä. Pohteen verkkosivulla voi antaa palautetta myös digi- ja etäpalveluista. Palautteet käsitellään säännöllisesti.
3.3 TURVALLISUUTTA TUKEVA KULTTUURI ON TOIMINTAMME PERUSTA	Palvelunjärjestäjät ovat määritelleet asiakas- ja potilasturvallisuuden strategiseksi painopisteeksi ja keskeiseksi johtamisen näkökulmaksi sekä huomioivat jatkuvan parantamisen periaatteet kehittäessään toimintaansa. LTE	Vuoteen 2024 mennessä 60 % palvelunjärjestäjistä, vuoteen 2026 mennessä 80 %.	○	Turvallisuus-termiä käytetään strategiassa, mutta sitä käytetään yleisterminä ja pelastuslaitoksen toiminnan yhteydessä. Asiakas- ja potilasturvallisuutta ei mainita.
	Palveluntuottajat huomioivat henkilöstöresursseissaan riittävän asiantuntijatuken palveluyksiköille turvallisuuden jatkuvaksi parantamiseksi. S	Seuranta 2024 alkaen.	-	Ei voitu arvioida.
	Palvelunjärjestäjät seuraavat säännöllisesti turvallisuuskulttuurin tilaa henkilöstökyselyillä ja julkaisevat tulokset henkilöstölle.	Seuranta 2024 alkaen.	○	Suunnitelmissa aloittaa vuoden 2024 aikana.
	Palveluntuottajat resursoivat palvelupolkujen siirtymien turvallisuutta vahvistavia menettelyjä, esimerkiksi farmasian ammattilaisten käyttöä hoivapalveluissa tai Case manager-mallin käyttöä monipalveluasiakkaiden ja -potilaiden asiointin koordinoinnissa. S	Arviointi 2024 alkaen.	○	Ei ole systemaattisesti käytössä. Rinnakkaiset potilastietojärjestelmät vaikeuttavat tiedonsiirtoa potilaan siirtyessä palvelusta toiseen.
	Palveluyksiköt perehdyttävät työntekijät heti työsuhteen alussa luottamukselliseen toimintaympäristöön, turvallisuutta varmistaviin menettelyihin ja suojauksiin, vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettelyihin ja niistä oppimiseen avoimesti ja syyllistämättömässä ilmapöytätyössä sekä moniammatilliseen työtapaan. LTE	Perehdytysohjelmat uudistettu 2023 mennessä.	☑	Perehdytystä tehdään työyksiköissä sen toiminta huomioiden. Pohteen perehdytys suunnitelmassa huomioidaan mm. lääkelaiva, Haipro ja infektioiden torjunta. Koko henkilöstölle on ”Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla” -verkkokoulutus.

4.2 LAITE- JA TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTÖN TURVALLISUUS	Palvelunjärjestäjät kuvaavat ja sisällyttävät laitteidenhallintaprosessin osana omavalvontahjelmaa. LTE	Toteutuu 2024 mennessä	○	Yksiköissä on vielä aikaisempia omavalvontasuunnitelmia. Toimialueiden omavalvontasuunnitelmat eivät ole vielä julkisia. Omavalvontahjelma on hyväksytty 2023.
	Palvelunjärjestäjät laativat laiteturvallisuuksuunnitelman sekä määrittelevät laiteturvallisuuteen liittyvät vastuut ja valtuudet sekä seuraavat niiden noudattamista palveluyksiköissään ja yksityisiltä tuottajilta ostetuissa palveluissa.	Toteutuu 2024 mennessä	○	Laiteturvallisuuksuunnitelma löytyy intranetistä, mutta se on osin keskeneräinen. Yksityisille palvelutuottajien kanssa asia käydään läpi ohjaus- ja valvontakäynnillä. Omavalvontasuunnitelma sisältää laiteturvallisuus osuuden.
	Palveluyksiköt soveltavat laiteturvallisuuksen osaamiskriteerit omaan henkilöstönsä ja varmistavat laitteiden turvallisen käytön osaamisen kouluttamalla ja seuraamalla osaamista. LTE	Osaamiskriteerit käytössä 50 % palveluyksiköistä 2024, 80 % palveluyksiköissä 2026 mennessä.	○	STM on julkaissut 30.1.2024 oppaan Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö -opas laiteosaamisen varmistamiseen. Toimenpidettä aletaan edistämään oppaan avulla. Henkilöstölle tarjolla laiteturvallisuskoulutuksia.
4.3 LEVITÄMME HYVÄT INFEKTIONTORJUNNAN KÄYTÄNNÖT YHTENÄISESTI KOKO MAAHAN	Palvelunjärjestäjät ottavat käyttöön yhtenevät hoitoon liittyvien infektioiden seuranta- ja raportointimenettelyt, jotka kattavat palvelujärjestelmän kaikki toimintamuodot, myös sosiaalipalvelut. Tietoja vertaillaan ja julkaistaan avoimesti. §	Vuoteen 2024 mennessä käytössä, tulokset julkaistaan 2026 alkaen	○	Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa on valmiita käytänteitä, mutta sosiaalihuollossa asia vielä keskeneräinen. Tietojen vertailu ja julkaisu avoimesti ei toteudu.
	THL ja palvelunjärjestäjien infektioiden torjuntayksiköt yhdessä tuottavat ja välittävät ajantasaista koulutusmateriaalia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten saataville. LTE	Vuodesta 2024 alkaen kaikkien ammattilaisten saatavilla	☑	Intranetissä jaetaan tietoa infektion torjunnasta. Koulutuskalenterissa ja Oppiportissa on koulutuksia infektioiden torjuntaan.
	Palvelunjärjestäjien infektioiden torjuntayksiköt seuraavat hygieniaohjeiden toteutumista käytännössä ja mahdollisia vaikeuksia niiden toteuttamisessa sekä raportoivat havainnoista THL:n infektio- tautien torjuntayksikölle. LTE	Vuosittainen seuranta 2023 alkaen	○	Infektioyhdyshenkilöiden verkostot toteutuvat eri alueilla vaihtelevasti. Hygieniaohjeiden seuranta haasteellista johtuen alueen koosta ja tiedonsaannin haasteista.
	Palveluyksiköt seuraavat yhteisesti sovittuja mittareita infektioiden torjuntaan, esimerkiksi käsihuuhtelutavoitteiden saavuttamista, ja tulokset julkaistaan potilaille ja asiakkaille nähtäväksi. LTE	Seuranta käynnistyy 2024 mennessä, tiedot julkaisia 2026 mennessä	○	Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa on valmiita käytänteitä seurantaan, mutta sosiaalihuollossa asia vielä keskeneräinen. Kaikkia mittaritietoja ei saada tällä hetkellä kaikkien yksiköiden osalta. Tietojen vertailu ja julkaisu avoimesti ei ole käytössä.
	Yhteenveto		☑=7, ○=24 ja ☒=4	20 % toteutui, 69 % toteutui osittain ja 11 % ei toteutunut.

* Taulukosta on poistettu muut kuin arvioitavaksi valitut toimenpiteet. Kaikki eri toimijoille ja eri vuosille laaditut toimenpiteet ovat luettavissa [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmasta sivuilta 45–73.](#)

** Taulukon toimenpiteiden perässä on §-symbolilla ne toimenpiteet, joiden taustalla on vahva lakiperiaate. LTE merkintä tarkoittaa, että toimenpiteet edistävät lain toteutumista, mutta joita ei voida suoraan tulkita lakisääteiksi. S tarkoittaa toimenpiteitä, jotka on katsottava suositusluonteisiksi.

3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuuden organisointi ja vastuut

Hyvinvointialuejohtaja teki 12.4.2023 viranhaltijapäätöksen, jossa nimettiin **hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmä**. Yhteistyöryhmän tehtäväksi määriteltiin asiakas- ja potilasturvallisuuden kokonaisuuden koordinointi, ohjaus ja valvonta sekä tähän liittyvä suunnittelu, arviointi ja kehittäminen. Yhteistyöryhmä suunnittelee asiakas- ja potilasturvallisuuden organisoitumisen Pohteella sekä varmistaa, että tarvittavat asiakas- ja potilasturvallisuutta ohjaavat käsikirjat ja dokumentit tuotetaan sekä niiden ajantasaisuudesta huolehditaan.

Yhteistyöryhmän puheenjohtaja on johtajaylilääkäri ja varapuheenjohtajana toimii sosiaalijohtaja. Muut jäsenet ovat johtajaylihoitaja, pelastusjohtaja, riskienhallintapäällikkö, tiedolla johtamisen päällikkö, hankinta- ja valvontajohtaja, hallintoylilääkäri, asiantuntijaylihoitaja, sosiaalityön erityisasiantuntija ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontapäällikkö.

Työryhmä on kokoontunut syksyllä 2023 (viisi kertaa) ja alkuvuodesta 2024 säännöllisesti kuukausittain edistäen asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien dokumenttien ja toimenpiteiden valmistamista mm. omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman osalta.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmä ehdotti 30.8.2023, että sen **alatyöryhmiksi perustetaan neljä työryhmää**. Johtajaylilääkäriin päätöksellä 13.9.2023 perustettiin seuraavat työryhmät: 1) erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon erityispalvelujen asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä, 2) Koillismaan, Oulunkaaren, Lakeuden asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä, 3) Oulun asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä ja 4) Oulun eteläisen ja Rannikon asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä.

Alatyöryhmät toimivat asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmän ohjauksessa. Alatyöryhmät koordinoivat ja toteuttavat ennakoivaa asiakas- ja potilasturvallisuustyötä omalla alueellaan sekä luovat edellytykset yhteistyölle palveluittain. Lisäksi he osallistuvat asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman tekemiseen, varmistavat toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti ja toteuttavat vakavien vaaratapahtumien tutkintaa yhteistyöryhmän linjausten mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmä on ehdottanut perustettavaksi myös **lääkehoitotyöryhmän**. Johtajaylilääkäriin päätöksellä 8.11.2023 lääketyöryhmään nimettiin 16 edustajaa. Työryhmä toimii asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmän ohjauksessa. Lääkehoitotyöryhmän kiireellisemmäksi tehtävänä on päätöksessä mainittu Pohteen lääkehoitosuunnitelman valmistelu. Muut tehtävät tarkentuvat työskentelyn myötä.

Pohteen järjestämisen johtoryhmässä on keskusteltu asiakaskokemuksen kehittämisen työryhmän perustamisesta. Ehdotuksena on, että se perustetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmän alatyöryhmäksi.

Pohteen hallintosäännössä on määritelty eri viranhaltijoiden vastuut. Toimialuejohtaja mm. johtaa toimialueensa toimintaa ja vastaa toimialueensa omavalvonnasta (34 §). Monialaisesta asiantunteuksesta vastaavat johtajaylilääkäri, sosiaalijohtaja ja johtajaylihoitaja, joiden tehtävänä on tukea laadukkaiden ja turvallisten palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintakäytäntöjen kehittämistä (35 §).

Työyksiköiden esihenkilöt ovat velvollisia huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä sekä edistämään asiakas- ja potilasturvallisuutta muun muassa huolehtimalla perehdytyksestä, riittävästä ohjauksesta ja varmistamalla henkilöstön riittävän osaamisen. Esihenkilöiden tulee seurata työympäristöä, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta kuvaavia mittareita laadun ja turvallisen hoidon sekä palvelun varmistamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi tukee asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista. **Työyhteisöpalvelut** koordinoivat ja kehittävät Pohteen työhyvinvointiin liittyviä asioita. Pohteelle on nimetty myös työhyvinvointitoimikunta, joka käsittelee henkilöstön työhyvinvointiin sekä työsuojeluun liittyviä asioita.

Työsuojeluhenkilöstö toimii yhteistyössä esihenkilöiden, työntekijöiden ja työterveyshuollon kanssa. Tehtävänä on työturvallisuutta edistävien toimintojen suunnittelu, arviointi ja kehittäminen.

Pohteella on myös **asiantuntijaylihoitaja**, jonka yhdeksi vastuualueeksi on nimetty potilasturvallisuus. Tarkastelu hetkellä Pohteella ei ole laatupäällikköä tai muuta asiantuntijaa, joka vastaisi laatu-työn koordinoimisesta.

Pohteen organisaatiossa on **Turvallisuus- ja valmius palvelualue**, jonka tehtävänä on vastata sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan turvallisuudesta ja varautumisesta. Turvallisuuspalvelut huolehtivat hyvinvointialueen henkilö- ja toimitilaturvallisuudesta, paloturvallisuudesta, vartiointipalvelujen toteutumisesta sekä henkilöstön riittävästä ohjeistuksesta turvalliseen työskentelyyn. Valmiuskeskus vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan valmiussuunnittelusta, normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumisesta sekä häiriötilanteisiin liittyvän tilannekuvan keräämisestä, analysoinnista ja eteenpäin välittämisestä.

Asiakas- ja potilasturvallisuudesta osaltaan huolehtivat myös valvonta, infektion torjunta ja tietohallinto. **Valvonnan** vastuulla on sosiaali- ja terveydenhuollon sopimus- ja viranomaisvalvonta. Lisäksi valvonta tukee ohjauksen ja neuvonnan keinoin omavalvonnan toteutumista.

OYS Infektioyksikkö koordinoi ja ohjeistaa koko hyvinvointialueen infektioiden ja tartuntatautien torjuntaa. Infektion torjunnasta eri palveluista huolehtivat nimetyt ylilääkärit, aluetartuntatautilääkärit, aluehygieniahoitajat, tartuntatautilääkärit- ja hoitajat sekä työyksiköissä olevat vastuuhenkilöt.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät myös tietoturva ja potilaan oikeusturva. **Tietoturvallisuuden** liittyviä vastuita Pohteella on hajautettu aluehallituksesta aina yksittäiselle työntekijälle asti. Vastuut ja periaatteet on määriteltänyt hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymässä tietoturva- ja tietosuojapolitiikassa. **Potilaan ja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan** liittyvissä kysymyksissä asukkaana apuna ovat potilas- ja sosiaaliasiamiehet.

Asiakas- ja potilastyytyväisyys on keskeinen osa laatua. Asiakaspalautejärjestelmät ja asiakaskokemuksen kehittäminen kuuluvat Yhteistyö, osallisuus ja hyvinvointi -palvelualueelle.

Edellisten lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat myös **asiakkaille sekä potilaille tarjottava informaatio ja viestintä**. Asiakkaat tarvitsevat riittävää ja ymmärrettävässä muodossa annettua tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Tästä ovat vastuussa kaikki asukkaita kohtaavat sekä muut organisaation viestintään osallistuvat tahot.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tarkastuslautakunnan tavoitteena on arvioida miten kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteet ovat edenneet hyvinvointialueella. Arvioinnin kohteena on kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman toimenpiteiden edistyminen, toimeenpanon organisointi ja asiakas- ja potilasturvallisuus vastuiden määrittely.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukana on toimeenpanosuunnitelma, jotta tavoitteiden siirtäminen arjen toimintaan on mahdollista aloittaa heti strategiakauden alusta. Tässä arvioinnissa strategian toimenpiteiden toteutuminen arvioitiin niiden toimenpiteiden osalta, joiden piti olla valmiina vuonna 2023 tai vuoteen 2024 mennessä tai vuoden 2024 alusta alkaen. **Saatujen havaintojen perusteella, asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteet pääosin edistyvät, mutta niiden toimeenpanossa ei olla STM:n laatimassa aikataulussa.** Toimenpiteistä suurin osa oli toteutunut osittain (24 kpl). Seitsemän arvioitiin toteutuneeksi ja neljä oli toteutumatta. Toimenpiteistä 11 oli sellaisia, joilla oli vahva laki tausta. Näistä kolme toteutui, seitsemän toteutui osittain ja yksi ei toteutunut lainkaan.

Toimenpiteiden tietojen keruu osoittautui haastavaksi ja on mahdollista, että jokin oleellinen tieto on jäänyt saamatta. Haasteelliseksi tietojen keruun teki se, että **asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden koordinoiminen ja etenemisen edistäminen ei ollut kokonaisuutena kenenkään tietyn henkilön vastuulla.** Tiedot piti kerätä monien eri viranhaltijoiden ja asiantuntijoiden kautta. Huomioitavaa on, että kaikilla eri viranhaltijoilla ja asiantuntijoilla ei ollut tietoa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiasta ja heidän vastuualueensa kytkeytymisestä sen toimenpiteisiin.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen on kiinnitetty huomiota perustamalla vuoden 2023 alussa asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmä. Merkille pantavaa on kuitenkin se, että **asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmä ei vielä kata koko asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyvää kokonaisuutta.** Asiakas- ja potilasturvallisuus muodostuu useista eri kokonaisuuksista muun muassa lääke- ja laiteturvallisuudesta, infektioiden torjunnasta, henkilöstön osaamisesta ja työhyvinvoinnista, tietoturvasta, tietosuojasta, potilaan riittävästä informoinnista ja toimenpiteistä potilas tapaturmien ehkäisemiseksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen kuuluvat myös toimenpiteet äkillisten hätätilanteiden varalle. Keskeistä on myös asiakastyytyväisyyspalautteen kerääminen toiminnan ja hoidon laadun parantamiseksi.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmä on työskennellyt aktiivisesti keskeisten asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevien ohjeistuksien valmiiksi saattamiseksi. Jatkossa on hyvä pohtia työryhmän kokoonpanoa siten, että mukana olisivat muun muassa henkilöstöpalvelujen, asiakasosallisuuden, infektiontorjunta yksikön edustaja ja digipalvelujen sekä tietoturvasta vastaavat, jolloin kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteiden edistäminen voitaisiin kaikilta osin koordinoida yhteen. Toimenpiteissä on osioita muun muassa työhyvinvoinnin mittaamisesta ja raportoinnista, asiakasraatien käytöstä ja digipalveluista, jotka tulisi katsoa myös yhteen kokonaisuuden kanssa. **Tärkeää on myös laatia suunnitelma, miten turvallisuuskulttuuria johdetaan ja edistetään sekä lisätään osaamista riskien hallintaan, arvioimiseen ja korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun organisaation kaikilla tasoilla.**

Tarpeellista on myös arvioida, pystytäänkö nykyisellä asiakas- ja potilasturvallisuuden organisoitavalla riittävästi koordinoimaan asiakas- ja potilasturvallisuuden kokonaisuutta ja antamaan riittävä panos asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi. Samoin on tärkeä arvioida miten Pohteen laatua kehitetään, mitataan ja koordinoidaan yhteistyössä kansallisen laaturekisterikeskuksen kanssa.

Taloudellisesti haastavina aikoina on oleellista huomata, että asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisellä parannetaan myös kustannustehokkuutta. Hoidossa tapahtuneiden virheiden ja syntyneiden haittojen korjaamiseen kuluu jopa 13 % terveydenhuollon kustannuksista. Näistä 9 % syntyy tapaturmista, jotka olisi todennäköisesti ollut estettävissä.¹² Tämän lisäksi on sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden vaarantumisesta koituvat kustannukset. **Asiakas- ja potilasturvallisuuteen panostamalla huolehditaan hoidon ja palvelun laadusta sekä samalla säästetään kustannuksissa merkittäviä summia.**

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus kiinnitti huomiota asiakas- ja potilasturvallisuus sanojen puuttumisen hyvinvointialueen strategiasta vuonna 2023¹³. Pohteen strategiassa mainitaan usein sana turvallisuus, mutta ei asiakas- ja potilasturvallisuus sanoja. Pelastuslaitoksen yhteydessä se liittyy pelastuslaitoksen vastuulla oleviin turvallisuuskysymyksiin, mutta muutoin sanaa käytetään hyvin yleisluoteisessa merkityksessä. Kahdessa strategian toimenpiteessä on huomioitu laadun parantaminen ja edistäminen, mikä kattaa myös asiakas- ja potilasturvallisuutta. **Strategian painopisteissä ”Vaikuttavasti yhdessä” ja/tai ”Parhaat osaajat” voisi nostaa selkeämmin esille asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämisen.** Asiakas- ja potilasturvallisuus on sosiaali- ja terveydenhuollossa keskeinen periaate, jolla turvataan hoidon ja palvelun turvallisuus ja laatu sekä suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoilta. Vaara- ja haittatapahtumien vähentämisellä vähennämme myös inhimillistä kärsimystä ja kustannuksia, joten asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen ansaitsisi paikkansa myös strategian tavoitteissa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteet edistyvät hyvinvointialueella, mutta ne eivät ole edenneet kansallisen toimeenpanosuunnitelman aikataulussa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviä asioita on viety aktiivisesti eteenpäin asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteistyöryhmässä, mutta työskentely ei kata koko asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian kokonaisuutta. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano vaatii vielä runsaasti eri asiantuntijoiden ja viranhaltijoiden yhteistyötä toteutuakseen. Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä kustannustehokkuuden varmistamiseksi on tärkeä kiinnittää huomioita turvallisuuskulttuurin johtamiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuusosaamisen vahvistamiseen kaikilla organisaation tasoilla.

¹² OEDC, [Economics-of-Patient-Safety-October-2020.pdf \(oecd.org\)](#)

¹³ Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 seuranta- ja arviointisuunnitelma.](#)

5. TARKASTUSLAUTAKUNNAN SUOSITUKSET

Tarkastuslautakunta antaa seuraavat suositukset. Suositukset ovat tärkeitä toiminnan tuloksellisuuden ja tarkoituksenmukaisuuden parantamisen näkökulmista.

Tarkastuslautakunnan suositukset

Suosituksset, jotka ovat tärkeitä toiminnan tuloksellisuuden parantamiseksi:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 toimenpiteiden toteutus tulee varmistaa STM:n asettamien tavoitteiden ja aikataulujen mukaisesti.
- Asiakas- ja potilasturvallisuusosaamisen ja turvallisuuskulttuurin edistämiseen tulee panostaa organisaation kaikilla tasoilla.