



## **Valtioneuvoston periaatepäätös**

POTILAS- JA

ASIAKASTURVALLISUUSSTRATEGIA

2017–2021



Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9

Valtioneuvoston periaatepäätös

## Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021

*Suomi  
Finland*  
**100**

Sosiaali- ja terveysministeriö

ISBN PDF 978-952-00-3963-9

Kannen kuva:

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto, Anja Järvinen

Helsinki 2017



## Kuvailulehti

Julkaisija	Sosiaali- ja terveysministeriö	12.7.2017
Tekijät		
Julkaisun nimi	Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9	
ISBN PDF	978-952-00-3963-9	ISSN PDF 1797-9854
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9	
Sivumäärä	28	Kieli Suomi
Asiasanat	potilasturvallisuus, asiakasturvallisuus	
<b>Tiivistelmä</b>	<p>Ensimmäinen kansallinen potilasturvallisuusstrategia laadittiin vuosille 2009–2013. Potilasturvallisuuden edistämisen kannalta merkittäviä olivat vuonna 2011 voimaan tullut Terveydenhuoltolaki ja lain nojalla annetut asetukset. Sen jälkeen asiakasturvallisuutta ovat vahvistaneet Sosiaalihuoltolaki sekä Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.</p> <p>Sosiaali- ja terveysministeriö on päivittänyt potilasturvallisuusstrategian potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiaksi yhteistyössä hallinnon alan laitosten ja Suomen Potilasturvallisuusyhdistyksen sekä kentän toimijoiden kanssa. Tässä toimintaohjelmassa laatua sekä potilas- ja asiakasturvallisuutta käsitellään neljästä näkökulmasta, jotka ovat turvallisuuskulttuuri, vastuu, johtaminen ja säädökset.</p> <p>Potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun edistäminen on osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuuta. Tuottajien vastuuseen kuuluu, että potilas- ja asiakasturvallisuus varmistetaan käytännössä. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta on ammattitaitoista, sitoutunutta ja toiminta säädeltä, vaaratapahtumia ei voida välttää ilman kokonaisvaltaista ja resursoitua laadun ja turvallisuuden hallintaa. Estämällä inhimillistä kärsimystä aiheuttavia tapahtumia vähennetään myös kustannuksia.</p> <p>Tämän strategian tarkoituksena on auttaa kehittämään suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa kohti yhtenäistä turvallisuuskulttuuria ja edistää sen toteutumista. Strategia palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia, henkilöstöä, potilaita, asiakkaita sekä heidän omaisiaan turvallisen ja vaikuttavan hoidon toteuttamisessa. Strategiaa toteutetaan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sitä voidaan täydentää yksityiskohtaisemmillä toimintaohjelmilla.</p> <p>Potilas- ja asiakasturvallisuuden edistäminen ei ole riippuvainen rakenteista. Se on työtä, jota joka tapauksessa on tehtävä. Tuleva maakunta- ja sote-uudistus luo kuitenkin uusia mahdollisuuksia turvallisuuskulttuurin vahvistamiseen, turvallisuutta edistävien käytäntöjen yhtenäistämiseen sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun parantamiseen. Potilas- ja asiakasturvallisuus on osa julkista palvelulupausta.</p>	
Kustantaja	Sosiaali- ja terveysministeriö	
Painopaikka ja vuosi		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Julkaisumyynti: <a href="http://julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi">julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi</a>	

## Presentationsblad

<b>Utgivare</b>	Social- och hälsovårdsministeriet	12.7.2017
<b>Författare</b>		
<b>Publikationens titel</b>	Statsrådets principbeslut. Patient- och klientsäkerhetsstrategi 2017–2021	
<b>Publikationsseriens namn och nummer</b>	Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2017:9	
<b>ISBN PDF</b>	978-952-00-3963-9	<b>ISSN PDF</b> 1797-9854
<b>URN-adress</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9</a>	
<b>Sidantal</b>	28	<b>Språk</b> Finska
<b>Nyckelord</b>	patientsäkerhet, klientsäkerhet	
<b>Referat</b>	<p>Den första nationella patientsäkerhetsstrategin utarbetades för åren 2009–2013. Hälso- och sjukvårdslagen som trädde i kraft 2011 och de förordningar som utfärdats med stöd av denna har varit viktiga med tanke på främjandet av patientsäkerheten. Därefter har klientsäkerheten stärkts av socialvårdslagen och lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre.</p> <p>Social- och hälsovårdsministeriet har i samarbete med institutioner inom förvaltningsområdet och Patientsäkerhetsföreningen i Finland samt aktörer på fältet uppdaterat patientsäkerhetsstrategin till en patient- och klientsäkerhetsstrategi. I det här handlingsprogrammet behandlas kvaliteten och patient- och klientsäkerheten ur fyra perspektiv, nämligen säkerhetskultur, ansvar, ledning och bestämmelser.</p> <p>Främjandet av patient- och klientsäkerheten och kvaliteten är en del av social- och hälsovårdens organiseringsansvar. Till producenternas ansvar hör att se till att patient- och klientsäkerheten säkerställs i praktiken. Även om personalen inom social- och hälsovården är yrkesskicklig och engagerad och verksamheten är reglerad, går det inte att undvika farliga situationer utan en övergripande och resurserad kvalitets- och säkerhetskultur. Genom att förhindra situationer som leder till mänskligt lidande minskas också kostnaderna.</p> <p>Syftet med den här strategin är att bidra till att utveckla den finländska social- och hälsovården i riktning mot en enhetlig säkerhetskultur och att främja genomförandet av denna. Strategin betjänar aktörer som ordnar social- och hälsovård samt producenter, personal, patienter, klienter och deras anhöriga i genomförandet av en säker och effektiv vård. Strategin genomförs inom den offentliga och privata social- och hälsovården. Den kan kompletteras med mer detaljerade handlingsprogram.</p> <p>Främjandet av patient- och klientsäkerheten är inte beroende av strukturer. Det är fråga om ett arbete som ändå måste göras. Den kommande landskaps- och social- och hälsovårdsreformen skapar emellertid nya möjligheter att stärka säkerhetskulturen, förenhetliga praxis som främjar säkerheten och förbättra patient- och klientsäkerheten och kvaliteten. Patient- och klientsäkerheten är en del av det offentliga servicelöftet.</p>	
<b>Förläggare</b>	Social- och hälsovårdsministeriet	
<b>Tryckort och år</b>		
<b>Beställningar/ distribution</b>	Sähköinen versio: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Julkaisumyynti: <a href="http://julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi">julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi</a>	

## Description sheet

<b>Published by</b>	Ministry of Social Affairs and Health	12.7.2017
<b>Authors</b>		
<b>Title of publication</b>	Government resolution . Patient and client safety strategy 2017–2021	
<b>Series and publication number</b>	Publications of the Ministry of Social Affairs and Health 2017:9	
<b>ISBN PDF</b>	978-952-00-3963-9	<b>ISSN (PDF)</b> 1797-9854
<b>Website address (URN)</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3963-9</a>	
<b>Pages</b>	28	<b>Language</b> Finnish
<b>Keywords</b>	Patient safety, client safety	
<b>Abstract</b>	<p>The first Finnish Patient Safety Strategy was prepared for the years 2009–2013. The Health Care Act, which entered into force in 2011, and Decrees issued under the Act were important from the point of view of the promotion of patient safety. After these, patient safety has been reinforced by the Social Welfare Act and the Act on Supporting the Functional Capacity of the Older Population and the Act on Social and Health Care Services for Older Persons.</p> <p>The Ministry of Social Affairs and Health has updated the Patient Safety Strategy into the Patient and Client Safety Strategy in cooperation with institutions in the administrative branch, the Finnish Patient Safety Association, and operators in the field. This action plan deals with quality and patient and client safety from four viewpoints: safety culture, responsibility, management and statutes.</p> <p>Promoting patient and client safety and quality is part of the responsibility for organising health and social welfare services. The responsibilities of service providers include securing patient and client safety in practice. Despite the fact that our healthcare and social welfare personnel are competent and committed and their activities are regulated, patient safety incidents cannot be avoided without comprehensive and resourced quality and safety management. Prevention of incidents that cause human suffering also reduces costs.</p> <p>The aim of this Strategy is to contribute to the development of Finnish healthcare and social welfare services towards a harmonised safety culture and to promote it in practice. The Strategy will serve healthcare and social welfare organisers and providers, personnel, patients, clients and their family members in the implementation of safe and effective care. The Strategy will be implemented in public and private healthcare and social welfare. It can be complemented by more detailed action plans.</p> <p>Promoting patient and client safety is not dependent on structures. It is work that needs to be taken care of under any circumstances. The future health, social services and regional government reform will provide new opportunities for strengthening the safety culture, harmonising practices that promote safety as well as improving patient and client safety and quality. Patient and client safety is part of the public service promise.</p>	
<b>Publisher</b>	Ministry of Social Affairs and Health	
<b>Printed by (place and time)</b>		
<b>Publication sales/ Distributed by</b>	Sähköinen versio: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Julkaisumyynti: <a href="http://julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi">julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi</a>	





## Sisältö

<b>1</b>	<b>Tavoitetila vuoteen 2021 mennessä</b> .....	<b>11</b>
1.1	Tavoitteet.....	11
<b>2</b>	<b>Suomalainen potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjelma 2017–2021</b>	<b>12</b>
2.1	Potilas, asiakas ja läheiset ovat aktiivisia potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä.....	13
2.2	Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa.....	14
2.3	Turvallisen hoidon, hoivan ja palveluiden edellyttämät voimavarat ja osaaminen on varmistettu.....	15
2.4	Palveluprosessit ja toimintatavat ovat turvallisia ja suojaavat potilaita ja asiakkaita vaaratapahtumilta.....	16
2.5	Laadun ja turvallisuuden seuranta ja kehittäminen varmistetaan.....	17
2.6	Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään kansallisesti.....	18
	<b>Liite 1 Potilas- ja asiakasturvallisuuden näkökulmat</b> .....	<b>20</b>
	<b>Liite 2 Keskeisiä potilas- ja asiakasturvallisuuden käsitteitä</b> .....	<b>25</b>



# 1 Tavoitetilä vuoteen 2021 mennessä

Potilas- ja asiakasturvallisuus näkyy rakenteissa ja käytännön toiminnassa: palvelut ovat vaikuttavia ja turvallisia.

Potilas ja asiakas ovat yhdenvertaisia toimijoita palveluprosessissa ja sen suunnittelussa. Jokainen voi vaikuttaa, tehdä valintoja ja ottaa vastuuta potilas- ja asiakasturvallisuudesta.

## 1.1 Tavoitteet

- Potilas, asiakas ja läheiset osallistuvat aktiivisesti potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseen ja kehittämiseen.
- Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa.
- Palveluprosessit ja toimintatavat ovat turvallisia ja suojaavat potilaita ja asiakkaita vaaratapahtumilta.
- Turvallisen hoidon ja hoivan edellyttämät voimavarat ja osaaminen on varmistettu.
- Laadun ja turvallisuuden seuranta ja kehittäminen on varmistettu.
- Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään kansallisesti.

## STRATEGIAN KESKEINEN SISÄLTÖ



## 2 Suomalainen potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjelma 2017–2021

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat hoito, hoiva ja palvelut, edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja. Tarkoituksena on varmistaa hoidon, hoivan ja palvelujen turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut.

Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon osaava henkilökunta, tilojen, laitteiden, tarvikkeiden ja lääkkeiden tarpeenmukaisuus ja oikea käyttö. Sosiaali- ja terveydenhuollon dokumentointi ja tiedonkulku on turvattua. Keskeiset potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät käsitteet esitetään liitteessä 1.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun edistäminen on osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Tuottajien vastuuseen kuuluu, että potilas- ja asiakasturvallisuus varmistetaan käytännössä. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta on ammattitaitoista, sitoutunutta ja toiminta säädeltyä, vaaratapahtumia ei voida välttää ilman kokonaisvaltaista ja resursoitua laadun ja turvallisuuden hallintaa. Estämällä inhimillistä kärsimystä aiheuttavia tapahtumia vähennetään myös kustannuksia.

Tämän strategian tarkoituksena on auttaa kehittämään suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa kohti yhtenäistä turvallisuuskulttuuria ja edistää sen toteutumista. Strategia palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia, henkilöstöä, potilaita, asiakkaita sekä heidän omaisiaan turvallisen ja vaikuttavan hoidon toteuttamisessa. Strategiaa toteutetaan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sitä voidaan täydentää yksityiskohtaisemmillä toimintaohjelmilla.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden edistäminen ei ole riippuvainen rakenteista. Se on työtä, jota joka tapauksessa on tehtävä. Tuleva maakunta- ja sote-uudistus luo kuitenkin uusia mahdollisuuksia turvallisuuskulttuurin vahvistamiseen, turvallisuutta edistävien käytäntö-

jen yhtenäistämiseen sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun parantamiseen. Potilas- ja asiakasturvallisuus on osa julkista palvelulupausta.

Ensimmäinen kansallinen potilasturvallisuusstrategia laadittiin vuosille 2009–2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos nimettiin potilasturvallisuustyön kansallisen tason toimijaksi ja koordinoijaksi. Potilasturvallisuuden edistämisen kannalta merkittäviä olivat vuonna 2011 voimaan tullut Terveydenhuoltolaki ja lain nojalla annetut asetukset. Sen jälkeen asiakasturvallisuutta ovat vahvistaneet Sosiaalihuoltolaki sekä Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalv palveluista.

Sosiaali- ja terveysministeriö on päivittänyt potilasturvallisuusstrategian potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiaksi yhteistyössä hallinnon alan laitosten ja Suomen Potilasturvallisuusyhdistyksen sekä kentän toimijoiden kanssa. Tässä toimintaohjelmassa laatua sekä potilas- ja asiakasturvallisuutta käsitellään neljästä näkökulmasta, jotka ovat turvallisuuskulttuuri, vastuu, johtaminen ja säädökset.

## 2.1 Potilas, asiakas ja läheiset ovat aktiivisia potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä

Potilas, asiakas ja hänen läheisensä ovat keskeisesti mukana palveluprosessissaan. He osallistuvat hoidon turvallisuuden ja laadun varmistamiseen ammattihenkilöiden tukemina. Potilasta ja asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan huomioiden yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Potilasta ja asiakasta kuunnellaan ja informoidaan. Hän osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Potilas ja asiakas antaa ammattilaisille tarvittavat tiedot itsestään ja potilas- ja asiakashistoriastaan. Häntä kannustetaan ja tuetaan kertomaan tilanteestaan, tarpeistaan, toiveistaan ja huolistaan. Häntä rohkaistaan tekemään kysymyksiä hoitoonsa ja palveluihin liittyvissä asioissa.

Potilas tai asiakas saa riittävästi ja oikea-aikaisesti tietoa ja neuvontaa. Tämän avulla henkilö voi mahdollisuuksiensa mukaan tehdä valintoja, osallistua palveluidensa suunnitteluun sekä sitoutua niiden toteutukseen. Hänelle annetaan ymmärrettävällä tavalla tietoa palveluista ja niiden eri vaihtoehtoista sekä jatkuvuuden turvaamisesta, mahdollisista diagnooseista, hoitomahdollisuuksista sekä erityisesti lääkehoidosta. Hänen kanssaan keskustellaan palveluihin liittyvistä mahdollisista riskeistä, vaihtoehtoista ja odotettavissa olevista tuloksista. Hänen niin halutessa tietoa annetaan myös potilaan tai asiakkaan omaiselle, läheiselle tai muulle luotetulle henkilölle.

Potilas ja asiakas tietää, kuinka voi omalta osaltaan varmistaa ja edistää palveluiden turvallisuutta ja laatua. Luottamuksellisessa ilmapiirissä potilaat ja asiakkaat tuovat esille turvallisuudessa ja laadussa havaitsemansa kehittämistarpeet ja puutteet. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään nopeasti ja niistä tiedotetaan avoimesti. Potilaalle ja asiakkaalle kerrotaan, kehen ja miten hän voi ottaa yhteyttä turvallisuutta ja laatua koskevissa asioissa. Hän saa tietoa myös kirjallisesti.

Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan potilaalle tai asiakkaalle ja hänen niin toivoessaan myös hänen läheiselleen. Tapahtuma ja mahdolliset seuraukset käydään läpi heidän kanssaan. Anteeksipyyntö tukee avoimuutta silloin, kun siihen on aihetta. Yhtenäiset menettelytavat haittatapahtumien jälkihoidossa auttavat henkilöstöä toimimaan oikein. Haittatapahtumista saadun tiedon analysointi ja julkistaminen edistävät osaltaan avoimuutta.

### **Vuoteen 2021 mennessä**

- Potilas ja asiakas ovat yhdenvertaisia toimijoita omassa palveluprosessissaan sekä sen suunnittelussa ja turvallisessa toteutumisessa. Potilas ja asiakas kohdataan avoimesti ja kunnioittavasti ja hänen osallistumistaan tuetaan hänen edellytystensä mukaisesti.
- Potilailla ja asiakkailla on riittävästi tietoa olemassa olevista hoito- ja palveluvaihtoehtoista ja niihin liittyvistä mahdollisista riskeistä päätöksenteon tueksi.
- Potilaat ja asiakkaat osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan ja prosessien suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

## **2.2 Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa**

Potilas- ja asiakasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Tämä edistää myös henkilöstön työturvallisuutta.

Potilas- ja asiakasturvallisuusriskit on huomioitu niin strategisessa kuin käytännön toiminnan riskienhallinnassa. Strategisella tasolla arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja laadun varmistamista pitkällä aikajänteellä. Operatiivisten riskien hallinta on osa jokapäiväistä toiminnan seuranta, arviointia ja kehittämistä.

Palvelutuotannossa määritellään jatkuvan riskien hallinnan vastuut ja prosessi, jolla vaarat tunnistetaan, niiden merkitys arvioidaan ja päätetään tarvittavista muutoksista. Säännöl-

liset riskikartoitukset, henkilöstökyselyt ja vaaratapahtumien raportointi ovat käytännön keinoja riskien tunnistamiseen. Hoitoprosessien ja muutoshankkeiden riskien analysoinnissa voidaan käyttää erilaisia vakiintuneita menettelytapoja.

Rakenteiden, prosessien ja tiedonkulun jatkuva kehittäminen ovat keskeisiä keinoja vähentää turvallisuusriskejä ja erehtymisen mahdollisuutta. Turvallisuusriskejä liittyy erityisesti tiedonhallintaan ja muutosprosesseihin, kuten organisaatiouudistuksiin sekä uuden teknologian, digitalisaation, menettelytapojen ja uusien hoitokäytäntöjen käyttöönottoon. Toisaalta digitalisaation avulla voidaan myös parantaa tiedonkulkua ja turvallisuutta. Myös asiakkaan tai potilaan siirtymävaiheet hoito- ja palveluprosesseissa, esimerkiksi kotiuttaminen, on huomioitava riskienhallinnassa.

#### **Vuoteen 2021 mennessä:**

- Menettelytavat riskien arviointiin ja hallintaan on kuvattu laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa tai omavalvontasuunnitelmassa. Organisaatiossa on sovitut menettelytavat riskien merkittävyyden arviointiin ja riskirekisterin ylläpitoon.
- Säännöllinen potilas- ja asiakasturvallisuusriskien arviointi ja ennakointi sisältyvät organisaation riskien hallintaan ja raportoidaan läpinäkyvästi.
- Muutosprosessien suunnittelussa arvioidaan ennalta riskit ja päätetään tarvittavista toiminnoista toiminnan turvallisuuden ja laadun varmistamisesta muutoksessa.

## **2.3 Turvallisen hoidon, hoivan ja palveluiden edellyttämät voimavarat ja osaaminen on varmistettu**

Palvelutuotannon johdon tehtävänä on määritellä turvallisen palvelun edellyttämät resurssit ja varmistaa niiden saatavuus. Riittävä ja osaava henkilöstö varmistaa hyvät ja turvalliset palvelut kaikkina vuorokaudenaikoina. Yllättävien ja äkillisten henkilöstövajeiden varalle on sovitut menettelytavat. Toimitilat sekä laitteet ja tarvikkeet ovat turvallisia ja soveltuvat tarkoitettuun toimintaan. Organisaatiossa on laiteturvallisuuteen liittyvät seurantajärjestelmät ja vastuuhenkilöt. Henkilökunnan perehdytys ja osaaminen on varmistettu. Potilas- ja asiakasturvallisuuden laadun seurantaan on varattu riittävät resurssit. Organisaatiossa on selkeästi nimetty potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun koordinoinnista vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä ja vastuunsa on määritelty. Kaikki resurssivarauxiin ja -muutoksiin vaikuttavat päätökset arvioidaan potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta ennen päätöksentekoa.

Potilaan ja asiakkaan hoitoon, hoivaan ja palveluun on asianmukaisesti koulutettu ja perehdytetty henkilökunta. Johdon ja esimiesten vastuulla on arvioida henkilökunnan

osaamistarpeet eri tehtävissä ja huolehtia ammattitaidon varmistamisesta. Henkilöstön kehittämistarpeet tunnistetaan, ja uudet työntekijät saavat riittävän perehdyttämisen tehtäväänsä. Perehdytys tulee varmistaa myös määräaikaisten ja tilapäisten työntekijöiden osalta sekä organisaatiossa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden perustiedot saadaan jo sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten peruskoulutuksessa. Potilas- ja asiakasturvallisuusosaamisen kehittäminen sisältyy henkilöstön perehdytykseen ja täydennyskoulutukseen. Erityistä huomiota perehdytyksessä kiinnitetään laitteiden ja tarvikkeiden käytön osaamiseen, lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen sekä hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisyyn. Koulutus- ja perehdytysohjelmien sisältöjen kehittämisessä hyödynnetään organisaation potilasturvallisuus- ja laatu järjestelmän tuottamaa tietoa ja niitä kehitetään jatkuvasti laatu- ja turvallisuuspalautteeseen perustuen. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus huolehtia tietojensa ja taitojensa jatkuvasta kehittämisestä ja ajantasaisuudesta. Tämä varmistetaan esimerkiksi osallistamalla täydennyskoulutukseen.

### **Vuoteen 2021 mennessä**

- Turvalliseen hoitoon, hoivaan ja palveluihin tarvittavat henkilö- ja muut resurssit sekä osaaminen määritellään ja varmistetaan organisaatioiden omissa ja hankituissa palveluissa.
- Toimintaympäristö, lääkkeet, laitteet ja tarvikkeet sekä niiden käyttö ovat turvallisia. Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisystä on selkeät ja kaikkia ammattiryhmiä sitovat ohjeet.
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on osa henkilöstön perehdytystä, vuosittaista täydennyskoulutusta ja osaamisen arviointia. Työnjako eri ammattiryhmien välillä huomioi potilas- ja asiakasturvallisuuden.
- Potilas- ja asiakasturvallisuus sisältyy sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammatilliseen perus-, jatko- ja täydennyskoulutukseen sekä johtamiskoulutukseen.

## **2.4 Palveluprosessit ja toimintatavat ovat turvallisia ja suojaavat potilaita ja asiakkaita vaaratapahtumilta**

Organisaatioiden prosessit ja toimintatavat ovat turvallisia ja vaikuttavia. Työntekijät sitoutuvat noudattamaan yhteisesti sovittuja toimintatapoja ja edistämään turvallisuutta. Organisaatiossa on myös erityiset ohjeet ja määräykset toimintatavoista ja suojauksista. Ne estävät vaaratapahtumia ja varmistavat laadukkaan ja turvallisen hoidon. Potilas- ja asiakasturvallisuuden kannalta keskeiset prosessit tiedonkulussa, kirjaamisessa ja dokumen-



taatiossa toteutuvat samanlaisina kaikissa organisaatioissa ja erityisesti potilaan tai asiakkaan siirtyessä organisaatiosta toiseen.

Organisaatiot laativat omavalvontasuunnitelmat tai suunnitelman laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden hallinnasta lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Organisaatiot seuraavat niiden toteutumista ja kehittävät laatua ja turvallisuutta niiden perusteella.

Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjä on vastuussa kaiken rahoittamansa palvelun laadusta ja turvallisuudesta.

### **Vuoteen 2021 mennessä**

- Hoito, hoiva ja palvelut suunnitellaan sujuvina prosesseina, palveluketjuina ja -kokonaisuuksina ilman viivytyksiä ja ilman päällekkäisiä tai tarpeettomia vaiheita.
- Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma ovat väliaineita, joiden avulla edistetään turvallisuutta ja kehitetään riskienhallintaa.
- Tuottajien yhtenäiset prosessit ja toimintatavat suojaavat asiakkaita ja potilailta vaaratapahtumilta. Prosessit tuottavat arvoa potilaille ja asiakkaille.
- Sitoutuminen sovittujen prosessien ja toimintatapojen noudattamiseen varmistetaan perehdytyksellä, muutosten hallinnalla sekä seuranta- ja arviointikäytännöillä.

## **2.5 Laadun ja turvallisuuden seuranta ja kehittäminen varmistetaan**

Laadun ja potilasturvallisuuden kehittäminen tapahtuu jatkuvana syklinä. Tällöin suunnittelu, toteutus, analysointi ja toiminta seuraavat toisiaan. Kehittämisessä tehdään alueellista ja kansallista yhteistyötä ja rakennetaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä potilas- ja asiakasturvallisuuden käytäntöjä.

Turvallisella ja laadukkaalla tuotanto-organisaatiolla on selkeät menettelytavat turvallisuuden seurantaan ja arviointiin. Potilas- ja asiakasturvallisuuskulttuuria seurataan säännöllisesti ja toimintaa ohjataan jatkuvaan turvallisuuskulttuurin kehittämiseen. Henkilöstö raportoi avoimesti vaaratapahtumista. Toimintaa kehitetään vaaratapahtumista ja laatu-poikkeamista kertyneen tiedon perusteella. Kertyvän tiedon pohjalta tehdään jatkuvaa riskienarviointia ja panostetaan organisaation oppimiseen. Esimiehillä ja johtajilla on vastuu nostaa asiat syyllistämättä avoimeen keskusteluun. Potilailta ja asiakkailta saatava palaute käsitellään järjestelmällisesti.

Organisaatiossa on ohjeet seurauksiltaan vakavien tai muuten merkityksellisten vaaratapahtumien raportoinnista, käsittelystä ja palautteesta. Syyllistämättömyys ja asianosaisten tukeminen ovat edellytyksiä vakavista vahingoista oppimiselle ja niiden ehkäisylle. Syyllistämättömyys ei tarkoita sitä, että potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavaan ammattihenkilöiden toimintaan tai tilaan ei viipymättä puututtaisi.

Käytännön kehittämistyössä hyödynnetään omavalvonnassa, viranomaisvalvonnassa ja tutkimuksessa saatuja tuloksia. Organisaatiossa hyödynnetään muiden toimijoiden hyviä potilas- ja asiakasturvallisuuden käytäntöjä.

### **Vuoteen 2021 mennessä:**

- Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittäminen perustuu monipuoliseen ja yhte-näiseen seurantaan organisaatioissa. Organisaation käyttämät mittarit potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantaan on määritelty. Niihin sisältyvät myös kansalli- sesti seurattavat mittarit.
- Vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erytystä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.
- Potilas- ja asiakasturvallisuutta sekä hoidon ja hoivan laatua parannetaan tutki- mukseen sekä seuranta- ja valvontatietoon perustuen. Tutkimuksella varmisteta- taan, että palvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia. Lisäksi taataan, että kehittämis- toimenpiteet edistävät asetettuja tavoitteita.

## **2.6 Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään kansallisesti**

Kansallisella tasolla seurataan potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittymistä osana koko palvelujärjestelmän toteutumista kansallisten tietokantojen ja rekistereiden avulla. Kan- sallisesti määritellään osoittimet laadulle ja turvallisuudelle osana laajempaa laadun ja vai- kuttavuuden seurantaa ja vertailua osana kansallista palvelutuotannon laadun ja vaikut- tavuuden seurantaa. Kansallinen työ linkittyy kansainväliseen yhteistyöhön. Osoittimien avulla seurataan myös tämän toimintasuunnitelman toteutumista.

Potilas- ja asiakasturvallisuustyö sekä valvonta tuottavat arvokasta materiaalia tutkimus- ja kehittämistyölle. Tietoja hyödynnetään kansallisessa kehittämisessä ja kansainvälisessä yhteistyössä. Viranomaisten välistä tietovaihtoa potilas- ja asiakasturvallisuudesta ja sen riskeistä lisätään. Organisaatiot seuraavat ja vertailevat omaa toimintaansa muihin vastaa- viin.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden tutkiminen on tärkeää, ja erityisesti on tärkeää tutkitun tiedon vieminen käytännön toiminnaksi. Epäonnistuneessa potilas- ja asiakasturvallisuudessa hukataan rahaa ja aiheutetaan inhimillistä kärsimystä. Potilas- ja asiakasturvallisuutta kehittävän ja arvioivan tutkimisen taloudellisia mahdollisuuksia ja osaamista vahvistetaan. Potilas- ja asiakasturvallisuuden tutkimus palvelee monin tavoin myös sote-uudistuksen tavoitteita sekä kansallisen ohjauksen tarpeita.

**Vuoteen 2021 mennessä:**

- Valtakunnallinen palvelutuotannon laadun ja vaikuttavuuden arviointia varten laadittu mittaristo sisältää myös potilas- ja asiakasturvallisuuden mittareita.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastoista ja rekistereistä on saatavissa laatua ja potilasturvallisuutta ilmentävää indikaattoritietoa. Tieto on julkisesti nähtävillä.
- Kansallisella tasolla laaditaan vuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakasturvallisuuskatsaus viranomaisten yhteistyönä. Tätä voidaan käyttää myös palveluiden järjestäjien kansallisessa ohjauksessa.

## Liite 1 Potilas- ja asiakasturvallisuuden näkökulmat

Suomessa on kiinnitetty huomiota potilasturvallisuuteen ja sen ongelmiin kohdenne-  
tusti 2000-luvun alusta alkaen. Vuonna 2006 käynnistyi kansallinen potilasturvallisuustyö  
ja sosiaali- ja terveysministeriö asetti potilasturvallisuuden edistämisen ohjausryhmän.  
Ohjausryhmä valmisti potilasturvallisuusstrategia vuosille 2009–2013.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä on paljon tehtävänä. Uusia haasteita  
ja mahdollisuuksia löytyy jatkuvasti. Palvelujärjestelmässä ja sen toimintaympäristössä  
tapahtuu jatkuvasti monia potilas- ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia. Lääke-  
tiede ja teknologia kehittyvät nopeasti. Eri ammattiryhmien työnjakoa ja vastuita uudiste-  
taan. Suuntaus kohti avo- ja kotihoitoa vahvistuu. Sähköiset tietojärjestelmät ja sähköinen  
asiointi kehittyvät. Tehokkuuden korostaminen lisää paineita työssä, kun henkilövoimava-  
rat ovat monesti niukat ja työntekijöiden vaihtuminen nopeaa. Valinnanvapaus ja kilpailut-  
taminen johtavat palvelujen tuotannon hajaantumiseen useille tuottajille. Kaikkiaan poti-  
laiden ja asiakkaiden valinnanvapaus lisääntyy.

Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuutta on käsitelty toistaiseksi varsin vähän. Kansainvä-  
lisesä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa esimerkiksi iäkkäiden palvelut ja päihdepalvelut  
sisällytetään usein potilasturvallisuuteen. Suomessa niiden piiriin kuuluu sekä sosiaali- että  
terveydenhuolloksi luettavaa toimintaa. Sosiaalipalveluiden piirissä, esimerkiksi lastensuo-  
jelussa ja vammaispalveluissa, ilmenee haasteita, jotka voidaan luokitella asiakasturvalli-  
suuteen kuuluviksi ja jatkossa onkin tarpeen kiinnittää enemmän huomiota asiakasturvalli-  
suuden kehittämiseen ja tutkimukseen. Toisaalta sosiaalihuollon yksiköissä toteutetaan  
paljon terveydenhuollon toimia kuten lääkehoitoa.

Kokemuksen mukaan potilas- ja asiakasturvallisuus taataan parhaiten siirtämällä huomio  
yksittäisistä työntekijöistä ja virheistä potilaille aiheutuvien haittojen vähentämiseen. Tur-  
vallisuus taataan myös parhaiten, kun arvioidaan ja tutkitaan palvelujärjestelmää, poiste-  
taan siellä olevia riskejä ja selkeytetään prosesseja. Kuitenkin myös yksittäisten työntekijöi-  
den asianmukaiseen osaamiseen ja ammatilliseen toimintakykyyn on kiinnitettävä huo-  
miota sekä rekrytoinneissa että jatkuvassa omavalvonnassa.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden strategian onnistumisen kannalta on neljä tärkeää näkö-  
kulmaa: turvallisuuskulttuuri, johtaminen, vastuut ja säädökset.

## STRATEGIAN KESKEINEN SISÄLTÖ



### Turvallisuuskulttuuri

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

Potilaat, asiakkaat ja heidän läheisensä otetaan aktiivisesti osalliseksi laadun ja turvallisuuden kehittämiseen. Luottamuksellisessa ja avoimessa ilmapiirissä havaittuja osaamis- ja poikkeamia, läheltä piti -tapauksia ja haittatapahtumia käsitellään avoimesti osana toiminnan kehittämistä. Henkilöstö, potilaat, asiakkaat ja omaiset uskaltavat ilmaista huolensa ja kysymyksensä. Heillä on mahdollisuus puuttua toiminnassa tai ympäristössä havaitsemiinsa turvallisuutta uhkaaviin tekijöihin. Tilanteen niin vaatiessa potilaalle, asiakkaalle hänen läheisilleen sekä ammattihenkilöille, jotka ovat osallisina haittatapahtumassa, tarjotaan tukea haittatapahtuman heille aiheuttamaan hätään ja mahdolliseen kärsimykseen.

Turvallisuuskulttuurin parantamiseksi tarvitaan yhteisesti sovittujen, tutkimukseen ja kokemukseen perustuvien käytäntöjen soveltamista. Moniammatillinen toimintatapa, nopea puuttuminen vaaratilanteisiin, avoin ilmapiiri sekä jatkuva toiminnan kehittäminen ovat olennaisia menetelmiä. Turvallisuuskulttuurin pohja luodaan jo ammattihenkilöiden koulutuksessa.

## Vastuu

Potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen on organisaation johdon ja esimiesten vastuulla. Heidän on luotava toiminnallaan edellytykset turvalliseen työskentelyyn ja työn hallintaan varmistamalla näitä tukevat työolosuhteet, osaaminen ja resurssit. Tässä yhteydessä organisaatio viittaa kaikkiin tahoihin, joilla on järjestämisvastuu tai jotka tuottavat palveluita julkisessa tai yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. On myös huomattava, että jokainen sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijä vastaa osaltaan omassa tehtävässään turvallisuudesta.

Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään. Kukin ammattiryhmä vastaa turvallisuudesta ja sitoutuu sen edistämiseen arvioimalla ja kehittämällä omaa työtään, osaamistaan ja toimintaansa turvallisemmaksi yhteisesti sovittujen linjausten mukaisesti.

Potilas ja asiakas osallistuvat mahdollisuuksiensa mukaan palvelujensa turvallisuuden varmistamiseen. Häntä kannustetaan tuomaan omia taustatietoja yhteiseen keskusteluun ammattilaisen kanssa. Lisäksi häntä rohkaistaan kysymään, jos hän ei ymmärrä hoitoon liittyviä ohjeita tai kokee, ettei saanut tarpeeksi informaatiota.

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa potilas- ja asiakasturvallisuuden säädösvalmistelusta ja muusta strategisesta ohjauksesta.

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan laitokset ja muut viranomaistoimijat toteuttavat potilas- ja asiakasturvallisuuden valtakunnallista kehittämistä, koordinoitua ja valvontaa.

Valvonta voidaan jakaa:

- ennakkovalvontaan (lupa- tai ilmoitusmenettely, omavalvonnan tukeminen ja varmistaminen),
- sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman mukaiseen suunnitelmaperusteiseen valvontaan (tietopohjaan perustuvan riskinarvioinnin pohjalta kohdennettu valvonta)
- ja jälkikäteiseen valvontaan (yksittäiset kantelut ja muu valvonta).

Laitosten kanssa tehtävissä tulossopimuksissa määritellään tulossopimuskauden keskeiset toiminnan painopisteet ja toimijat, ja sitä tarkistetaan vuosittain.

## Johtaminen

Palvelutuotannon organisaation johtamiseen kuuluu näkyvä vastuunotto potilas- ja asiakasturvallisuudesta ja sen edellytyksistä toimintayksikössä. Johto ei voi delegoida kyseistä

vastuuta. Johto korostaa potilas- ja asiakasturvallisuutta ja laatua kaikessa toiminnassa ja varmistaa työolosuhteet sellaisiksi, että hoito, hoiva ja palvelu voidaan toteuttaa turvallisesti. Johto varmistaa, että organisaatiossa on asianmukaiset voimavarat, edellytykset ja ammatillinen osaaminen. Hoidossa käytettävät tarvikkeet ja välineet on oltava asianmukaisia. Kaikki päätökset, mukaan lukien poliittiset ja taloudelliset, on arvioitava potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta.

Johdolla on keskeinen vastuu turvallisuusriskien analysoinnissa ja riskeihin varautumisessa. Johdolla on vastuu myös laadun- ja riskienhallinnan toteuttamisesta sekä siitä, että seurantatietoa haittatapahtumista hyödynnetään tiimien, koko organisaation ja palvelujärjestelmän kehittämisessä.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen kuuluu olennaisena osana syyllistämättömyyden ja avoimuuden periaate. Johdon tehtävänä on kehittää organisaation turvallisuuskulttuuria tähän suuntaan.

On kuitenkin mahdollista ja perustelua, että vaaratapahtumaa käsitellään myös valvonnan näkökulmasta. Organisaation johdon ja esimiesten on varmistettava, että vaaratapahtumaan osallisia työntekijöitä tuetaan selvittelyjen ja mahdollisten seuraamusten kaikissa vaiheissa.

## **Säädökset**

Terveysturvalaki (1326/2010) ja sen perusteella annetut asetukset, Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) ovat tärkeimmät säädökset, jotka ohjaavat potilas- ja asiakasturvallisuutta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö edellyttää, että toiminnan on oltava ammatillisesti ja tieteellisesti asianmukaista, näyttöön ja hyviin hoito- ja kuntoutuskäytäntöihin perustuvaa, laadukasta ja turvallista.

Terveysturvalakissa kirjattiin potilasturvallisuus lainsäädäntöön ensimmäistä kertaa vuonna 2010. Terveysturvalain perusteella annettiin Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmasta (341/2011). Lisäksi on olemassa säännökset yksityisen terveydenhuollon omavalvonnasta (153/1990).

Asiakasturvallisuuden sisällön määrittäminen nousi ajankohtaiseksi teemaksi, kun lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) muutettiin vuonna 2015 ja täsmennettiin pitkäaikaisen laitoshoidon kriteerit.

reitit siten, että jatkossa pitkäaikainen laitoshoido on mahdollista ainoastaan lääketieteellisillä perusteilla sekä potilas- tai asiakasturvallisuusperusteilla. Lain aiempi muotoilu oli väljempi ja tulkinnanvaraisempi. Uudessa 1.4.2015 voimaantulleessa Sosiaalihuoltolaissa (1301 /2014) edellytetään omavalvonnalla turvattavaksi palveluiden laatu ja turvallisuus.

Lääkelaki (395/1987) edistää lääkkeiden ja niiden käytön turvallisuutta, Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) ylläpitää ja edistää terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden sekä niiden käytön turvallisuutta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ohjaa asiakastietojen sähköistä käsittelyä ja omalta osaltaan edistää potilas- ja asiakasturvallisuutta. Useat muut säädökset suojelevat potilaita ja asiakkaita vaaratapahtumilta.

Tartuntatautilain (1227/2016) tarkoituksena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä sekä niistä ihmisille ja yhteiskunnalle aiheutuvia haittoja.

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita eli sosiaali- ja terveydenhuollossa toteutetun tutkimuksen tai annetun hoidon aikana syntyneitä tai alkunsa saanutta tartuntatauteja. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.



## Liite 2 Keskeisiä potilas- ja asiakasturvallisuuden käsitteitä

### Potilas ja asiakas

*Potilaalla* tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä; asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä.

### Sosiaali- ja terveyspalvelut

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tehtävät ja palvelut sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen.

### Laatu

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat asiakas- ja potilaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

### Potilas- ja asiakasturvallisuus

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

### Potilasturvallisuuskulttuuri

Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön tapa toimia siten, että varmistetaan potilaiden ja asiakkaiden saamien palveluiden turvallisuus. Turvallisuuskulttuuri sisältää turvallista toimintaa tukevan johtamisen, arvot, asenteet ja toimintatavat. Turvallisuuskulttuuria edistäviä menetelmiä ovat riskien arviointi, ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan jatkuva kehittäminen. Turvallisuuskulttuuria

vahvistamalla hallitaan toimintaan liittyviä riskejä ja siten potilaille ja asiakkaille aiheutuvia haittoja. Tämä edellyttää yhteistä vastuuta turvallisuuskulttuurista.

### **Oma- ja asiakasvalvonta**

Oma- ja asiakasvalvonnassa on kyse potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun hallinnan huomioimisesta omassa toiminnassa. Oma- ja asiakasvalvonta toimii oman toiminnan kehittämisen työkaluna, systemaattisena prosessina, jota seurataan ja arvioidaan. Sen pohjalta tehdään tarvittaessa muutoksia riittävän aikaisessa vaiheessa, ottaen myös huomioon erilainen potilas- ja asiakaspalaute. Viranomaisten jälkikäteisessä valvonnassa reagoidaan aina viiveellä jo tapahtuneisiin vahinkoihin ja epäkohtiin.



Internet: [stm.fi/julkaisut](http://stm.fi/julkaisut)

■ SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

ISSN PDF 1797-9854  
ISBN PDF 978-952-00-3963-9