

## Laatu ja potilasturvallisuus vuonna 2020

584/00.01.02.02/2021

23.03.2021 § 44

Kuntayhtymähallitus

Sosterin Laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti sairaanhoitopiirin kuntayhtymähallitukselle saatetaan tiedoksi tilannekatsaus laadun ja potilasturvallisuuden toteutumisesta vuosittain.

### Asiakaskokemus laadusta

Sosterissa mitataan asiakastyytyväisyyttä HappyOrNot-mentelmällä, jossa kysymyksenä on: Tyytyväisyytesi palveluumme tänään? Käytössä on kahdeksan (8) laitetta eri yksiköissä. Vuonna 2020 vastauksia annettiin yhteensä 14 491 kappaletta ja yhteenlaskettuna tyytyväisten osuus oli 94,7 %.

Toisena asiakaspalautetiedon keruumenetelmänä on ollut Sote -palaute, johon on linkki nettisivuilla [www.sotepalaute.fi](http://www.sotepalaute.fi). Asiakas on voinut täyttää Sote-palautekyselyn ja/tai antaa avointa palautetta. Sote-palautteen haasteena on ollut pieni vastaajamäärä, vuonna 2020 vastaajia oli 1679. Keskiarvot ovat olleet korkeat 4,6 - 4,8 (asteikolla 1-5). Suositte luindeksi, ns. NPS -luku on ollut kasvava vuosi vuodelta, ollen viime vuonna 81 (asteikolla -100 - + 100). Vuonna 2021 otetaan Sosterissa käyttöön ZEF.fi -asiakaspalauttejärjestelmä, tavoitteena asiakkaan kannalta vaivattomampi palautteen ajantasaisen antamisen tapa esimerkiksi mobiililaitteella.

Asiakkaiden tekemiä vaarataphtumailmoituksia (asiakas-HaiPro) tehtiin yhteensä 6 kappaletta.

### Potilasturvallisuus

Sosterilla on käytössä HaiPro-vaaratapahtumien ilmoitus-, käsittely ja raportointijärjestelmä niin asiakas- ja potilasturvallisuutta kuin myös työ-, tieto ja toimintaympäristöturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kirjaamiseksi.

Vuonna 2020 tehtiin yhteensä 2357 HaiPro -potilasturvallisuusilmoitusta. Läheltä piti -tilanteiden osuus kaikista oli 25 %.

Ilmoitusaktiivisuus on runsainta sosiaalipalvelujen tulosalueella, jossa tehtiin 59 % ilmoituksista.

Tapahtumatyypit jakautuivat seuraavasti:

- tapaturma, onnettomuus, väkivalta 36 %
- lääke- ja nestehoito 32 %
- tiedonkulku ja tiedonhallinta 14 %

HaiPro -ilmoituksia, joissa myötävaikuttavana tekijänä oli koronatilanne, tehtiin yhteensä 77 (potilasturvallisuus 44 kpl, työturvallisuus 33 kpl).

Vakavia haittatapahtumia oli yhteensä 14 kpl, jotka liittyvät tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan, hoitoon tai seurantaan, perehdytykseen ja osaamiseen, kaatumistapaturmiin ja lääkehoitoon. Vakavan haittatapahtuman tutkintoja tehtiin 5 kpl. Niistä nousi suosituksia perehdytykseen, tiedonkulkuun / -siirtoon, esimerkiksi kirjaamisen tehostaminen, ajantasainen kirjaaminen, sähköisen kirjaamisen parantaminen, määräysosion käyttö, riskitietojen ja puheluiden kirjaaminen sekä lääkkeiden antokirjaaminen.

Kehittämistoimia potilasturvallisuuden parantamiseksi on lisäksi tehty kaatumistapaturmien ehkäisemiseksi, kodin turvallisuuden parantamiseksi, potilasohjauksen tehostamiseksi, lääkehoidon ja laiteturvallisuuden lisäämiseksi.

Sosterissa on toteutettu potilasturvallisuuskävelyjä 12 kpl v. 2017-2020, viime vuonna niitä tehtiin kolme. Potilasturvallisuuskävelyjen avulla halutaan kehittää kokonaisturvallisuustyötä potilaan parhaaksi. Halutaan tuoda näkyväksi hyviä käytänteitä ja esille nostaa kehittämiskohteita. Turvallisuuskävely on yksi työnantajan käyttämä keino organisaation omavalvonnan toteuttamisessa.

Potilasturvallisuuskoulutus on jatkuvaa. Käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla verkkokoulutus, Terveysportin Oppiportin koulutustarjonta sekä Sosterin oma sisäinen koulutus.

Laatu- ja potilasturvallisuus vuonna 2020 -tilannekatsaus lähetetään päätöksentekijöiden käyttöön.

#### **Päätösehdotus**

Kuntayhtymähallitus päättää merkitä tiedoksi saamansa tilannekatsauksen asiakaslaatuun ja potilasturvallisuuteen.

#### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin keskustelun jälkeen yksimielisesti.

Lisätietoja antaa asian valmistelija, hallintoylihoitaja Maijaterttu Tiainen, puh. 044417 3971 ja esittelijä, vt. kuntayhtymäjohtaja Saara Tavi, p. 044 417 4100.