

Laadun ja potilasturvallisuuden tilannekatsaus 2021

584/00.01.02.02/2021

29.03.2022 § 38

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 2021 vastauksia annettiin yhteensä n=16077 kappaletta ja yhteenlaskettuna tyytyväisten osuus oli 95,2 %.

Toisena asiakaspalautetiedon keruumenetelmänä oli Sotepalaute käytössä vuodesta 2016 alkaen, mutta 29.3.2021 otettiin käyttöön uusi ZEF.fi-asiakaspalautejärjestelmä. Palautteeseen on asiakkaille linkki Sosteri nettisivuilla. Asiakas voi täyttää kyselyn ja antaa avointa palautetta. Keskiarvot ovat olleet korkeat 4,5 - 4,6 (asteikolla 1-5) ja suosittelemiseksi, ns. NPS (asteikolla -100 - +100) oli 72. Zeffin kautta palautteita saatiin jo vajaan vuoden aikana yli 3000 kpl, kun Sotepalautteen aikana palautteita tuli vuodessa 1600-1700 kpl.

Kotihoidossa tehtiin vuonna 2021 asiakaspalautekysely, jossa vastauslomakkeita lähetettiin 459 kpl ja vastauksia palautui 310 kpl, vastausprosentti oli 68 %. Asteikolla 1-5 väittämien keskiarvo oli 4,6 (vaihteluväli 4,2 - 4,8).

Potilasturvallisuus

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

Vuonna 2021 tehtiin yhteensä 2394 HaiPro -potilasturvallisuusilmoitusta. Läheltä piti –tilanteiden osuus kaikista oli 23 %.

Ilmoitusaktiivisuus on runsainta sosiaalipalvelujen tulosalueella, jossa tehtiin 57 % ilmoituksista.

Tapahtumatyypit jakautuivat seuraavasti:

- 1) tapaturma, onnettomuus, väkivalta (40 %);
- 2) lääke- ja nestehoito (31 %) ja
- 3) tiedonkulku ja tiedonhallinta (13 %),

Vakavia haittatapahtumia oli yhteensä 4 kpl, jotka liittyivät hoitoon ja seurantaan, kaatumiseen ja lääkehoitoon. Vakavan haittatapahtuman tutkintoja tehtiin 2 kpl. Niistä nousi suosituksina koulutustarve: shokkipotilaan tunnistamiseen ja tiedonkulun lisääminen hoitajien kesken asiakkaiden/potilaiden voinnista, myös kotihoidon ja palveluasumisyksikön välillä.

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

Asiakkaalla, potilailla tai omaisella on mahdollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus Sosteri kotisivujen kautta, mikä on osa potilasturvallisuustyötä ja potilaan osallistumista hoitoonsa. Asiakkaiden tekemiä vaaratapahtumailmoituksia

(asiakas-HaiPro) tehtiin v. 2021 yhteensä 11 kappaletta, jotka kaikki oli läheltä piti -tilanteita, useimmiten kyse oli tiedonkulun ongelmista.

Sosterissa on toteutettu potilasturvallisuuskävelyjä 12 kpl v. 2017-2020, viime vuonna niitä tehtiin vain yksi koronarajoituksista johtuen. 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.

Henkilöstölle tehtiin vuosittainen KIVA -kysely sekä Turvallisuuskulttuurikysely (TUKU), joka toteutetaan aina muutaman vuoden välein. KIVA -kyselyyn vastasi 647 ja TUKU -kyselyyn 256 sosterilaista. Kokemus oman työn hallinnasta oli hyvällä tasolla molemmissa kyselyissä, samoin psyykkisen kuormittumisen ja henkilöstön resurssien niukkuuden kokemukset olivat yhdenmukaiset.

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

Toteutuneiden tulosten pohjalta on kuluvalle vuodelle nimetty keskeisiä kehittämiskohteita, niin laadun kuin myös potilasturvallisuudenkin osalta. Lisäksi koetaan tärkeänä, että Sosterin pitkäkestoisen laatutyö ja hyvät käytännöt integroidaan osaksi hyvinvointialueen valmistelua ja tietojohdamisen prosessia. Myös valtakunnallinen ”Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026” asettaa kehittämistarpeita hyvinvointialuevalmisteluun.

Laatu- ja potilasturvallisuus vuonna 2021 -tilannekatsaus lähetetään päätöksentekijöiden käyttöön.

Päätösehdotus

Kuntayhtymähallitus merkitsee tiedoksi laadun ja potilasturvallisuuden tilannekatsauksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin keskustelun jälkeen yksimielisesti.

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