

Tuusulan kunta
Sosiaali- ja terveystoimiala

POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSRAPORTTI 2017

Sosiaali- ja terveystoimialan johtoryhmäkäsittely 14.3.2018
Sosiaali- ja terveyslautakuntakäsittely 16.5.2018

1 Sisällys

1. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUDEN SEURANTAYHMÄN TOIMINTA VUONNA 2017	3
1.1 POTILAS- ASIAKASTURVALLISUUDEN SEURANTAYHMÄN KOKOONPANO VUONNA 2017	3
1.2 SEURANTAYHMÄN KÄSITTELEMÄT ASIAT.....	3
1.3. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSYHDYSHENKILÖN TOIMINTA	3
2. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSKOULUTUKSET	3
3. VAARATAPAHTUMIEN RAPORTOINTI	4
3.1. YLEISKATSAUS JA YLEISET JOHTOPÄÄTÖKSET VUODEN 2017 TULOISTA	4
3.2. TAPAHTUMAN LUONNE	4
3.3. LOMAKKEEN TÄYTTÄJÄ (AMMATTIRYHMÄ)	4
3.4.TAPAHTUMAN TYYPPI	5
3.5. SEURAUUS POTILAALLE.....	6
3.6. SEURAUUS HOITAVALLE YKSIKÖLLE.....	6
3.7. TAPAHTUMAN SYNTYYN MYÖTÄVAIKUTTANEET TEKIJÄT	7
3.8. EHDOTUKSET TOIMENPITEIKSI, JOILLA TAPAHTUMAN TOISTUMINEN ESTETÄÄN	7
3.9. RISKILUOKAT	7
3.10. VAKAVAT VAARATAPAHTUMAT	8
4. ARVIOINTI SUUNNITELMAN 2017 - 2019 TOTEUTUMISESTA.....	8
5. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUDEN PAINOPISTEALUEET VUODELLE 2018.....	9

1. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUDEN SEURANTAYHMÄN TOIMINTA VUONNA 2017

1.1 Potilas- asiakasturvallisuuden seurantaryhmän kokoonpano vuonna 2017

Potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantatyöryhmä valmistelee potilas- ja asiakasturvallisuus-suunnitelman ja vastaa sen päivittämisestä vuosittain. Potilas- ja asiakasturvallisuusyhdyshenkilö valmistelee potilas- ja asiakasturvallisuusraportin ja esittelee sen työryhmälle hyväksyttäväksi. Työryhmä kokoontui 6 kertaa.

Seurantatyöryhmän jäsenet vuonna 2017:

- Susanna Pitkänen, johtajaylilääkäri (pj)
- Pirkko Letto, johtava hammaslääkäri, potilas- ja asiakasturvallisuusyhdyshenkilö 22.10.2017 saakka
- Reija Aho, kuntoutustoimen osastonhoitaja, potilas- ja asiakasturvallisuus yhdyshenkilönä 23.10.2017 alkaen
- Marja-Liisa Palosaari, sosiaalipalvelujen päällikkö
- Päivi Klami, hallinto- ja kehittämisspäällikkö
- Sirpa Nylander-Lemmelä, johtava farmaseutti
- Ulla Koponen, osastonhoitaja
- Hanna Hyytiäinen, hygieniahoitaja

Seurantaryhmän kokoonpanoa täydennettiin vuoden alussa vanhuspalvelujen päällikkö Marjo Liimataisen tullessa mukaan työryhmään.

1.2 Seurantaryhmän käsittelemät asiat

- HaiPro vaaratapahtumat
- Tuusulan Sosiaali- ja terveystoimialan potilasturvallisuussuunnitelman päivittäminen
- Päivitetty HaiPro:n työpari yksiköittäin vuodelle 2017
- Osallistuttu alueelliseen potilasturvallisuus päivään ja keskusteltu päivän annista kokouksessa.
- Keskusteltu HaiPro kirjaamiskäytänteiden koulutuksen tarpeellisuudesta, sekä ohjeistuksien selkeyttämisestä ja täsmentämisestä.
- Yhteyshenkilö toiminut verkostoyhteistyössä alueellisella tasolla (Hysa /Hus)

1.3. Potilas- ja asiakasturvallisuusyhdyshenkilön toiminta

Yhdyshenkilö on koordinoanut osaltaan potilas- ja asiakasturvallisuustyön kehittämistä, sekä valmistellut potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämistoimia. Yhteyshenkilö on toiminut verkostoyhteistyössä alueellisella tasolla. Hän on toiminut HaiPro-järjestelmän pääkäyttäjänä ja vastannut raporttien laatimisesta.

2. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSKOULUTUKSET

Potilasturvallisuutta taidolla –verkkokoulutus on kaikilta ammattilaisilta edellytettävä potilasturvallisuuskoulutus. Kyseessä on WHO:n verkkokoulutukseen pohjautuva konsepti, jota hallinnoi Hu-perman Oy:n (Potilasturvaportti). Jokainen uusi työntekijä suorittaa potilasturvallisuutta taidolla-

verkkokoulutuksen. Koulutus on osa työhön perehdytystä ja sen toteutumisesta vastaavat työyksiköiden lähiesimiehet.

3. VAARATAPAHTUMIEN RAPORTOINTI

3.1. Yleiskatsaus ja yleiset johtopäätökset vuoden 2017 tuloksista

Vuonna 2017 HaiPro-ilmoituksia tehtiin yhteensä 478 kappaletta, mikä on hieman enemmän kuin edellisenä vuonna (450). Eniten HaiPro ilmoituksia tehtiin vanhus- ja vammaispalveluissa, yhteensä 324 ilmoitusta. HaiPro-raportointia käyttävät jo lähes kaikki yksiköt, joskin edelleen käyttöaktiivisuus vaihtelee vielä yksiköittäin.

Sairaalahoidon ilmoituksia oli 89 ja Terveyspalveluissa 42, josta perheiden terveyspalveluissa 7 ilmoitusta, sairaanhoidossa 29 ilmoitusta, suun terveydenhuollossa 2, sekä työterveyshuollossa 4 ilmoitusta, sosiaalipalveluissa tehtiin yhteensä 10 ilmoitusta. Keskeneräisten ilmoitusten määrä oli noussut edellisvuodesta 21 %, mikä osittain johtui käsittelijöiden vaihtumisesta ja käsittelijäpuuston virheellisyydestä. Myös teknisiä vaikeuksia ilmoitusten käsittelyssä ilmeni.

Jatkossa käsittelyajat tulee saada lyhemmiksi ja ohjeistuksia niiden käsittelystä tulee tarkentaa. Ilmoitusten keskimääräinen reagointiaika oli 50 pv ja keskimääräinen käsittelyaika 92 päivää. Käsittelyn pitkä aika hidastaa kehittämistoiminnan edistämistä.

Taulukko 1. HaiPro ilmoitukset ajalla 1.1. – 31.12.2017 (suluissa vertailuluvut vuodelta 2016)

Kaikki yhteensä	478 (450)
Odottaa käsittelyä	135 (74)
Odottaa lisätietoja	1 (0)
Käsittelyssä	15 (51)
Valmis	327 (325)

3.2. Tapahtuman luonne

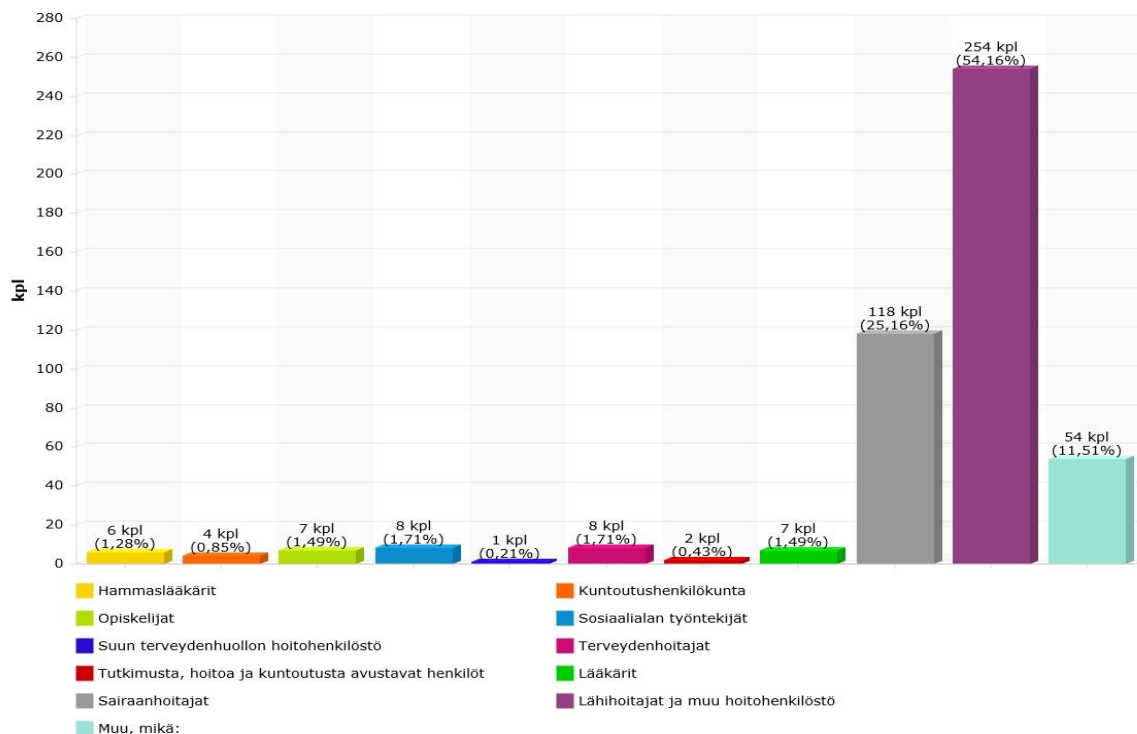
Tapahtui potilaalle- ilmoituksia tehtiin 361 kpl ja läheltä piti tapahtumia 115 kpl.

Läheltäpiti tapahtumien ilmoitusherkkyys kuvaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Tavoitteena onkin, että näiden määrä jatkossa nousee.

3.3. Lomakkeen täyttäjä (ammattiryhmä)

Valtaosan HaiPro-ilmoituksista tekivät lähihoitajat 54,16 %, sekä sairaanhoitajat 25,16 %, muiden ammattiryhmien osuus oli yhteensä 20,68 %. Pohdittavaksi jää miten ilmoitusherkkyyden kynnystä edelleen mataloitetaan ja ilmoitusten tekemisen ohjaamista vahvistetaan muiden ammattiryhmien osalta.

Opiskelijat ovat omaksuneet HaiPro-ilmoituskäytännöt, mikä hyvin osoittaa, että HaiPro ilmoituskäytänteet kuuluivat ohjaukseen. Opiskelijaohjauksessa tulee edelleen painottaa HaiPro käytänteiden tärkeyttä potilas- ja asiakasturvallisuudessa.



Kuva 1. Ilmoittajan ammattiryhmä

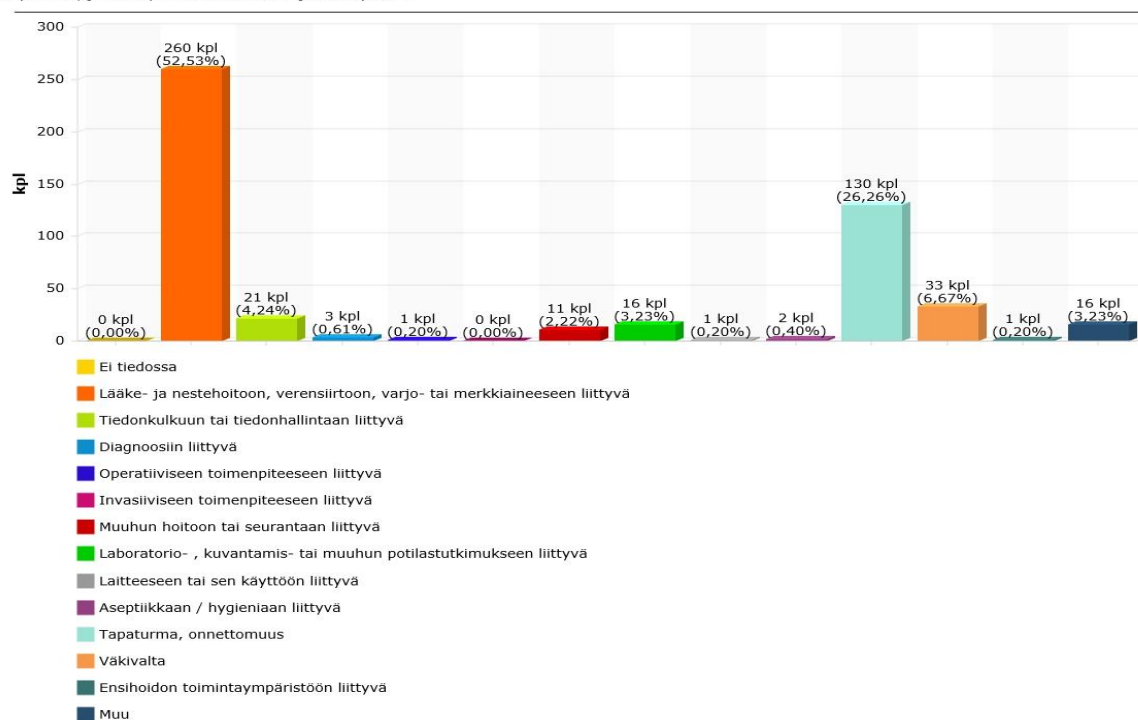
3.4. Tapahtuman tyyppi

Aikaisempien vuosien tapaan yleisimmät tapahtumatyypit olivat lääke- ja nestehoitoon liittyvät tapahtumat (52,53 %) sekä potilaiden /asiakkaiden tapaturmat ja onnettomuudet (26,26 %). Yhteensä nämä kaksi tapahtumatyyppiä edustavat lähes 80 % kaikista haattatapahtumista. Molempien ryhmien ilmoitettujen tapahtumien lukumäärät ovat vuosien aikana laskeneet mm. osastofarmasian ja iäkkäiden lääkehoidon kokonaisarvioinnin tehostamisen myötä, mutta edelleen haattatapahtumat vaativat huomiota ja toiminnan kehittämistä.

ilmoitukset ajalta: tammikuu 2017 - joulukuu 2017
JA yksikkö, jossa tapahtui on Sosiaali- ja terveystoimi

Tapahtuman tyyppi

5.1.2018



Kuva 2. Tapahtuman tyyppi

3.5. Seuraus potilaalle

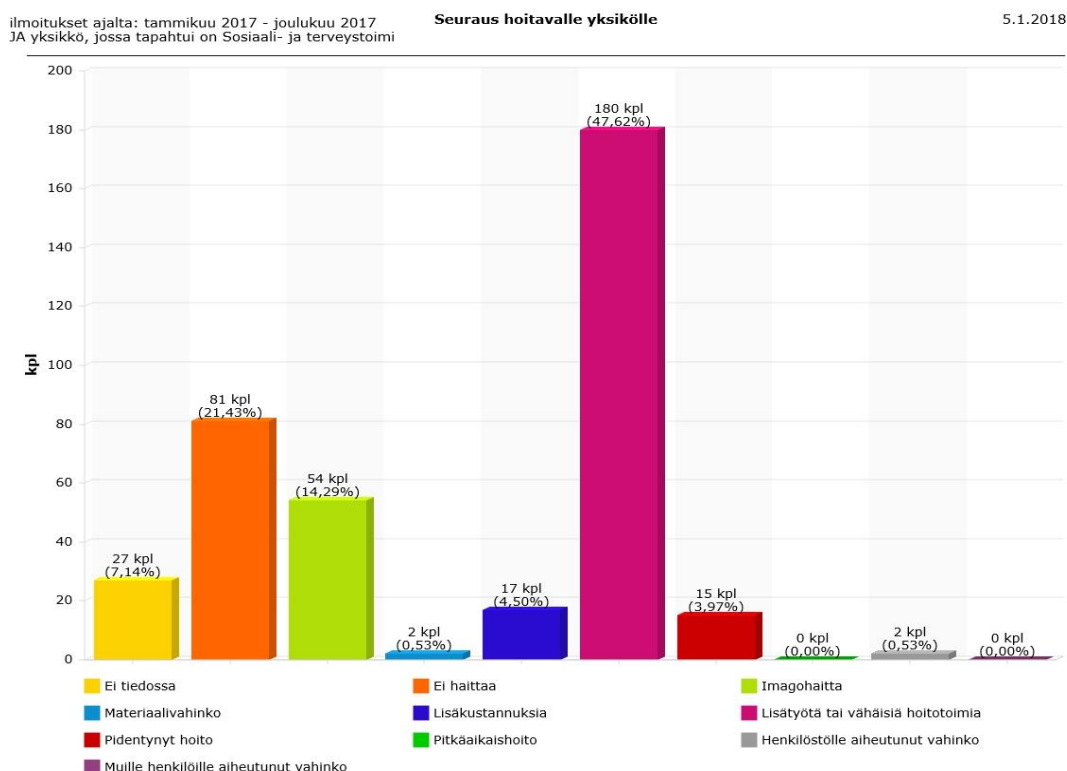
Suurin osa Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimialan vaaratapahtumista eivät aiheuttaneet haittaa potilaalle (49,85 %) tai potilaalle aiheutunut haitta oli lievä (31,86 %). Vakavaksi haitta määriteltiin vain 0,8 %:ssa tapauksista ja kohtalaiseksi 3,54 %:ssa tapahtumista. Potilaalle aiheutunut seuraus ei ollut tiedossa 13,86 % ilmoituksista, ja tähän tulee jatkossa kiinnittää huomiota syy seuraussuhteen selvittämiseksi.



Kuva 3. Seuraus potilaalle

3.6. Seuraus hoitavalle yksikölle

Lähes puolet (47,62 %) Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimialan vaaratapahtumista oli sellaisia, joista koitui seurausta hoitavalle yksikölle tai tapahtumasta aiheutui lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia. HaiPro-järjestelmän tuottaman tiedon avulla ei voida tarkasti arvioida tapahtumien taloudellisia vaikutuksia, mutta jatkossa esimiesten tulisi kiinnittää huomiota niiden tapahtumien käsittelemiseen, joilla on taloudellista merkitystä organisaation kannalta (materiaalivahinko, lisäkustannuksia, lisätyötä, pidentynyt hoito, henkilöstölle aiheutunut vahinko tai muille henkilöille koitunut vahinko). Henkilöstölle aiheutunutta vahinkoa voidaan arvioida työtapaturmailmoitusten avulla.



Kuva 4. Seuraus hoitavalle yksikölle

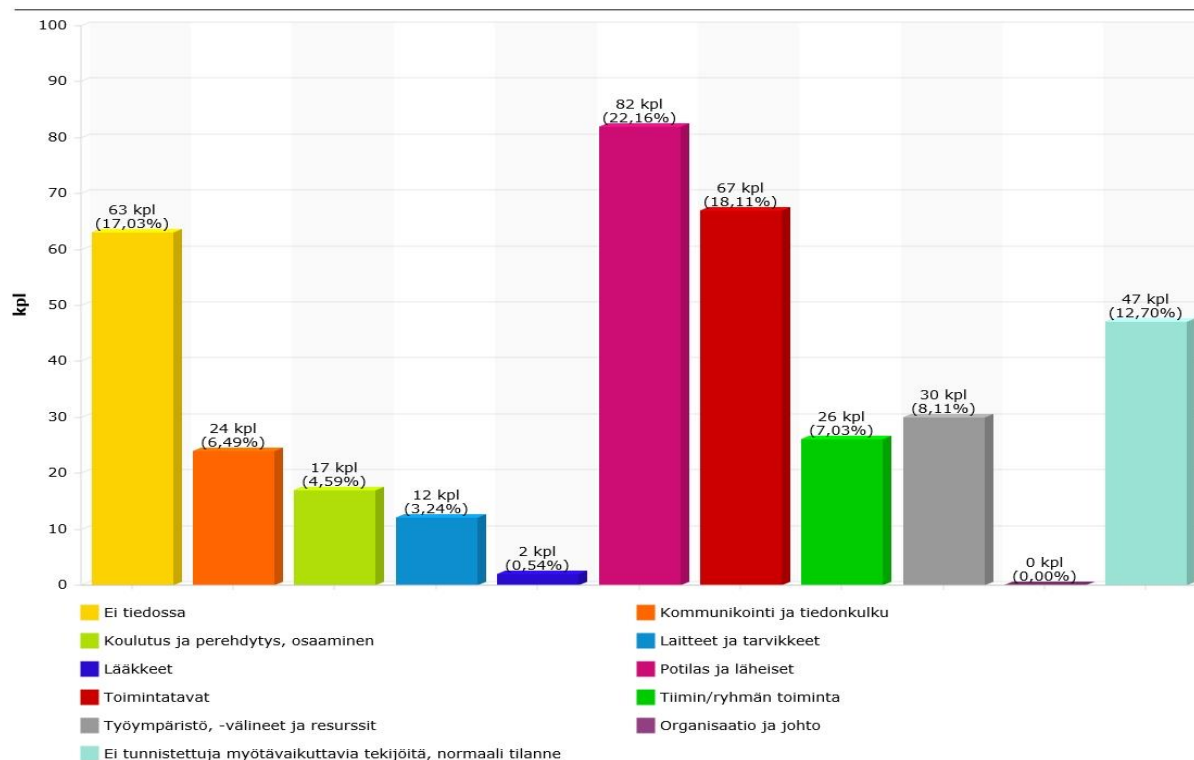
3.7. Tapahtuman syntyyn myötävaikuttaneet tekijät

Yleisimmät tapahtumaan myötävaikuttavat tekijät olivat potilas ja läheiset 22,16 %, toimintatavat 18,11 % sekä ei tunnistettavat ja myötävaikuttavat tekijät 29,73 %. Potilaiden ja asiakkaiden hyvään ohjaukseen on syytä paneutua kaikessa toiminnassa. Työyksiköiden toimintatapojen standartoiminen, kirjaaminen ja etenkin yhdyspintatyöskentelyyn huomion kiinnittäminen ovat keskeisiä tekijöitä haittatapahtumien vähentämiseksi.

ilmoitukset ajalta: tammikuu 2017 - joulukuu 2017
JA yksikkö, jossa tapahtui on Sosiaali- ja terveystoimi

Tapahtumaolosuhteet ja muut ta...

5.1.2018



Kuva 5. Tapahtuman syntyyn myötävaikuttavat tekijät

3.8. Ehdotukset toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään

Yleisin korjaava toimenpide vaaratapahtumaan liittyen oli informoinnin lisääminen työyksion sisällä tai sidosryhmien välillä (78,03 %). Informointi koski suurimmaksi osaksi erilaisia suosittelevia toimenpiteitä, toiminta- ja kirjaamistapoja, joista yksikössä keskusteltiin ja sovittiin korjaavat toimenpiteet. 17,92 %:ssa ilmoituksista ei otettu kantaa miten tapahtuma voitaisiin jatkossa estää. Kehittämistoimenpide-ehdotus kirjattiin 3,18 %:ssa tapauksista ja asiaa esitettiin käsiteltäväksi ylemmällä tasolla 0,87 %:ssa tapauksissa.

Yhtään korjaavaa ehdotusta ei tullut potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmän käsiteltäväksi.

3.9. Riskiluokat

Ilmoituksien riskiluokista ilmoituksissa oli merkityksetön riski 156 ilmoituksessa. Vähäinen riski oli 122 ilmoituksessa, kohtalainen 35 ja vakava riski 2 ilmoituksessa. Vakavia vaaratapahtumailmoituksia oli 3, mikä on ristiriidassa riskiluokitusilmoitusten kanssa. Ristiriita selittyy sillä, että yksi läheltä piti tilanne oli virheellisesti arvioitu vakavaksi riskiksi. Riskiluokituksissa oli nähtävillä epäjohtamismukaisuutta ja jatkossa sekä henkilökunnalle että ilmoitusten käsittelijöille tulee antaa lisäkoulutusta luokitusarviointiin.

3.10. Vakavat vaaratapahtumat

Vuonna 2017 oli 3 vakavaa vaaratapahtuma, jotka käsiteltiin työyksiköissä, ei kuitenkaan seurantatyöryhmässä. Jatkossa vakavat tapaturmat sekä ilmoitukset, joissa riskiluokkana on ollut vakava tai kohtalainen riski käsitellään potilas- ja asiakasturvallisuus työryhmässä turvallisuustoiminnan kehittämisen ja vahinkojen ennaltaehkäisyn suunnittelemiseksi.

4. ARVIOINTI SUUNNITELMAN 2017 - 2019 TOTEUTUMISESTA

Tuusulan sosiaali- ja terveystoimialalla potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman tavoitteet ja painopistealueet on laadittu vuosiksi 2017 - 2019:

1. Henkilöstö perehdytetään potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelmaan ja koulutus toteutetaan Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutuksen avulla.

Arviointi: toimialan koulutuksien toteutumisen seuranta varten ei ole käytettävissä seurantajärjestelmää. Koulutukset kirjataan HR:n Populus-järjestelmään, mutta sen avulla ei saada yhteenvetoa esimerkiksi Haipro koulutuksen käyneiden määrästä. Perehdytyksen yhteydessä kaikki uudet työntekijät suorittavat Potilas-aidolla verkkokoulutuksen. Työyksiköiden koulutusten seurannasta vastaavat esimiehet, joille työntekijä toimittaa todistuksen koulutuksen toteutumisesta. Esimiesohjeistus toteutettiin syksyllä 2017 SOTE-esimiespäivillä.

2. Kehitetään Haipro- ilmoitusten käsittelyä ja tietojen hyödyntämistä
 - Potilasturvallisuusvastaaville ja Haipro-käsittelijöille järjestetään yhteinen tapaaminen
 - Kartoitetaan yksiköiden kokemukset Haipro-ilmoitusten käsittelystä.
 - sovitaan yhtenäiset Haipro-ilmoitusten käsittelymenettelyt, joiden pohjalta työyksiköt hyödyntävät Haipro tietoa potilasturvallisuuden kehittämisessä.
 - Järjestetään henkilöstölle Potilas- ja asiakasturvallisuus -teemapäivä keväällä 2018

Arviointi: Haipro-ilmoitusten käsittelyn ja saatujen tietojen hyödyntämiseen tullaan kiinnittämään erityishuomio vuonna 2018. Loppuvuodesta 2017 perustettiin teemaryhmä suunnittelemaan esimiesten ja henkilökunnan tietoiskumaista koulutustoimintaa potilas- ja asiakasturvallisuus asioiden vakiinnuttamiseksi ja kehittämiseksi.

3. Uusi Lääkehoitosuunnitelma otetaan käyttöön työyksiköissä

Arviointi: Sosiaali- ja terveystoimialatasoinen Lääkehoitosuunnitelma valmistui ja hyväksyttiin Sosiaali- ja terveystoimialan johtoryhmässä 16.8.2017. Työyksikötasoisien lääkehoitosuunnitelmien laadinta aloitettiin ja työ viedään päätökseen keväällä 2018.

4. Kehitetään potilaiden kaatumisten ja tapaturmien ennaltaehkäisyn kehittämistoimenpiteitä.

Arviointi: Vuoden 2017 lopussa perustettu ns. teema-ryhmä, valmistaa potilas- ja asiakasturvallisuuskoulutuksia varten materiaalipaketteja työyksiköiden toiminnan ohjausta ja itseopiskelua varten. Materiaalipakettien sisällössä korostuu potilas- ja asiakastapaturmien ennaltaehkäisy, näistä suurimpana ryhmänä ovat kaatumiset

5. Potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantatyöryhmän työskentely vuonna 2017:

- a. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma päivitettiin vuosille 2017 - 2019. Suunnitelma hyväksyttiin Sote-lautakunnassa 30.8.2017 ja suunnitelmaan tehtiin loppuvuonna Sosiaali- ja terveyslautakunnan ohjeistamat muutokset.

- b. Seurantatyöryhmä päätti, että HaiPro pääkäyttäjä tuottaa jatkossa työyksiköille HaiPro-raportit esimiesten asiakas- ja potilasturvallisuustyön kehittämisen tuke-
miseksi.
- c. Vuonna 2017 aikana esiintyneet 3 vakavaa vaaratapahtumaa käsiteltiin tapahtumayk-
siköissä, mutta niitä ei tuotu potilas- ja asiakasseurantaryhmän käsiteltäväksi. Potilas-
ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi ja seurannan järkevöittämiseksi sovittiin, että
kaikki riskiluokan III – IV läheltä piti tai toteutuneista vaaratapahtumista tulee yksikön
HaiPro-käsittelijän ilmoittaa yhteyshenkilö Reija Aholle, joka nostaa asiat seurantatyö-
ryhmän asialistalle tiedoksi ja jatkokäsiteltäviksi.
- d. Suunniteltua potilas- ja asiakasturvallisuussivustoa ei ehditty muodostaa kunnan intra-
nettiin, Kaikuun. Tehtävä siirrettiin vuoden lopussa perustetun teema-ryhmän tehtä-
väksi vuoden 2018 aikana.
- e. Keski-Uudenmaan Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelma 2018 – 2022
linjaa alueellisen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadunhallinnan painopisteet. Seu-
rantaryhmän jäseniä osallistui alueelliseen potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmiin ja
koulutuksiin.
- f. HaiPro -pääkäyttäjä sekä potilas- ja asiakasturvallisuus yhteyshenkilö vaihtui vuoden
2017 lopussa.

5. Potilas- ja asiakasturvallisuuden painopistealueet vuodelle 2018

1. Potilas- ja asiakasseurantatyöryhmän työskentelyn kehittäminen

- kehitetään HaiPro- ilmoitusten käsittelyä ja tietojen hyödyntämistä.
- Kaikki vaaratapahtumat ja riskiluokka III-IV luokan ilmoitukset tuodaan seuranta-
ryhmän tiedoksi ja käsittelyyn seurantaryhmän yhteyshenkilö kautta.
- HaiPro pääkäyttäjä tuottaa esimiestyöskentelyn tukemiseksi yksikkötasoiset seu-
rantaraportit 4x vuodessa. Tavoitteena on pureutua yksityiskohtaisemmin HaiProil-
moitusten sisältöön ja sitä kautta ilmoitustietojen hyödyntämiseen yksikkötasoi-
sessa jatkuvassa kehittämistyössä
- Kehitetään potilas- ja asiakasturvallisuusraportin sisältöä informatiivisemmaksi.

2. Koulutus

- Potilasturvallisuutta taidolla-verkkokoulutus kuuluu perehdytysohjelmaan. Lasken-
tayksiköiden esimiehet vastaavat perehdytyksen toteutumisesta.
- Vuonna 2018 tarkistetaan pistokokein yksiköiden toteutuneet koulutukset.
- Teema-työryhmä tuottaa potilas- ja asiakasturvallisuusmateriaalia teemoista, joi-
den osuus korostuu haattatapahtumailmoituksissa. Teemojen aiheita ovat esimer-
kiksi kaatumisen ennaltaehkäisy, lääke-, infektio – ja rokoteturvallisuus. Teemojen
esillä pitämiseksi esimiehet voivat kutsua teemaryhmän jäseniä yksikköönsä pitä-
mään tietoisuuksia em. potilasturvallisuusaiheista sekä hyvän HaiPro-ilmoituksen
laatimisesta ja käsittelemisestä.
- Teemamateriaaleja varten muodostetaan Kaikuun potilas- ja asiakasturvallisuussi-
vusto.

3. Potilas- ja asiakasturvallisuusseurantatyöryhmä osallistuu omalta osaltaan alueellisen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadunhallinnan kehittämistyöhön.