



Valvira

Omavalvonta sote -palvelujen laatu- ja turvallisuustyön työvälineenä

19.10.2016

Riitta Husso, LM, Valvira

Valvira.fi, [@ValviraViestii](https://twitter.com/ValviraViestii)

Valvira valvoo valtakunnallisesti jokaisen oikeutta hyvinvointiin, laadukkaisiin palveluihin ja turvallisiin elinoloihin.



Sisältö

1. Omavalvonta sote –palveluissa
2. Potilas- ja asiakasturvallisuus
3. Omavalvonnan ydin - riskinhallinnan prosessi
4. Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely
5. Valviran selvitys kaltoinkohtelusta vanhustenhuollossa
6. Turvallisuuskulttuuri ja johtaminen



Omavalvonta sote -palveluissa

Omavalvonta on **laadunhallintaa** ja perustuu **suunnitelmallisesti** toteutettuun **riskinhallintaan**.

Miten varmistetaan, että yksikössä ja palvelussa kaikki toimivat yhteisesti sovitulla tavalla?

Mitä omassa yksikössä tai omassa toiminnassa ei ainakaan saa tapahtua?

Palvelun laadun ja sisällön ensisijainen valvontamenetelmä

- mahdollisuus välittömään puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn
- edistää hyvän turvallisuuskulttuurin luomista



Valvira

Potilasturvallisuusasetus (341/2011)

Sosiaalihuollossa laaditaan omavalvontasuunnitelma ja terveydenhuollossa laadunhallinta- ja potilasturvallisuus-suunnitelma.

Sovittavat asiat:

- täytäntöönpanon vastuuhenkilöt ja toimijat
- miten johto vastaa edellytyksistä ja voimavaroista
- johtamisen periaatteet ja käytännöt
- avointa turvallisuuskulttuuria tukevat arvot ja menettelytavat
- miten henkilökunta osallistuu kehittämiseen ja saa palautetta toiminnan kehittämistä varten
- henkilöstön perehdyttäminen, opiskelijoiden koulutus ja ohjaus

Potilasturvallisuusasetus II

- potilaan ja läheisten palaute laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteista
- tieto ja tuki potilasta kohdanneen haittatapahtuman jälkeen
- toiminnassa käytettävät laadunhallinta-asiakirjat
- riskinhallinta
- haittatapahtumien raportointi ja niistä ilmoittaminen
- korjaavia toimenpiteitä koskevat menettelytavat
- yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden kanssa.



Valvira

Potilasturvallisuusasetus III

Suunnitelmassa on lisäksi käsiteltävä:

- palvelujen tarpeenmukainen saatavuus
- hoitoketjut
- toimintayksikön fyysinen ympäristö
- infektiot
- lääkehoito ja lääkehuollon järjestäminen
- terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
- henkilöstö, työnjako ja osaaminen
- tietojärjestelmät
- potilasasiakirjamerkintöjen tekeminen
- tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja niiden välillä



Sote -liittymäpinnat

- julkisessa terveydenhuollossa on käytössä laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelma myös vanhuspalvelujen osalta
- kotihoidossa käytössä sosiaalihuollon omavalvonta – jos palveluun sisältyy kotisairaanhoidoa, siihen liitetään potilasturvallisuus -asetuksen mukaiset toiminnot
- yksityisessä terveydenhuollossa omavalvonta on käytössä vanhuspalvelujen osalta myös yhden toimipaikan yksiköissä (kotisairaanhoido)
- Valviran määräys (1/2014) toimintayksiköiden omavalvonnasta otetaan soveltuvin osin käyttöön myös sosiaalityössä (1.4.2015).



Valvira

Mitä on laatu?

Kenen näkökulmasta laatua ja turvallisuutta omavalvonnassa arvioidaan?

Kenen arvot ja mitkä eettiset periaatteet toimintaa ohjaavat?



Valvira

Potilasturvallisuus

Yksilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa hoidon turvallisuus ja suojata potilasta vahingoittumasta.

Potilaan näkökulmasta: että saa oikeaa hoitoa oikeaan aikaan ja oikealla tavalla ja että hoidosta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

Potilasturvallisuus on hoitoa, josta ei koidu vaaraa:

- vahingon, erehdyksen, unohduksen tai lipsahduksen vuoksi
- hoitoyksikön periaatteita, käytäntöjä ja hyviä prosesseja, joilla riskejä ja vaaratilanteita ennakoidaan ja estetään
- inhimillisten virheiden ehkäisyä
- yhdessä oppimista ketään syylistämättä
- yhteinen asia, joka kuuluu jokaiselle potilasta hoitavalle



Asiakasturvallisuus – voidaanko sanoa?

Sosiaalihuollon ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen (SosAmhL 4 §).

Organisaation näkökulmasta asiakasturvallinen palvelu on palvelua, josta ei koidu haittaa asiakkaan:

- fyysiselle
- psyykkiselle
- sosiaaliselle
- taloudelliselle

turvallisuudelle – mikä merkitys on turvallisuuden tunteella?

Asiakkaan näkökulmasta: että saa oikeaa palvelua oikeaan aikaan ja oikealla, eettisesti kestäväällä tavalla



Valvira

Omavalvonnan ydin - riskinhallinnan prosessi

Riskitiedon hankinta:

- asiakkaan ja omaisten osallisuus ja palaute
- henkilökunnan osallistuminen omavalvonnan suunnitteluun
- henkilökunnan tekemät haitta- ja vaaratilanneilmoitukset (HaiPro)
- muistutukset, valvonta- ja kantelupäätökset
- henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48-49 §)
 - menettely omavalvontasuunnitelmaan
 - kielteisten vastatoimien kieltö

Saadun tiedon systemaattinen käsittelyprosessi

Riskin arviointi: kuka päättää, miten vakavasta riskistä on kysymys ja mitä riskille tehdään, kun se on tunnistettu

Riskin hallinta: kuka toimii riskin poistamiseksi ja kuka vastaa siitä, että käytäntöä muutetaan (ohjeet ja omavalvonta)



Laadun ja asiakasturvallisuuden omavalvonta

Laatu- ja asiakasturvallisuuselementit sisältyvät kaikkiin palvelun osa-alueisiin

- asiakkaan asema ja oikeudet: **asiakkaan kohtelu**, osallisuus ja oikeusturva
- palvelun sisältö: hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta, ravitsemus, hygieniakäytännöt, terveyden- ja sairaanhoito, lääkehoito ja **yhteistyö eri toimijoiden kanssa**
- asiakasturvallisuus: henkilöstö, toimitilat, teknologiset ratkaisut, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
- asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely

Kyselytutkimus (Laura Tiitinen & Marianne Silén 6/2016)

- tarkasteltiin sosiaalialan epäkohtien muotoja, raportoinnin mahdollisuuksia ja seurauksia
- epäkohdat ovat laittomia, epäeettisiä tai toiminnan tavoitteiden vastaisia käytäntöjä

Sosiaalialan työntekijöistä (N183):

- 88% oli havainnut epäkohtia vuoden aikana
- 56% vastasi, ettei epäkohta poistunut raportoimalla siitä
- 56% vastasi, että työpaikassa piilotellaan epäkohtia
- 52% on pohtinut alan vaihtoa epäkohtien vuoksi
- 37% on kokenut rangaistuksia epäkohdan raportoinnin vuoksi
- valtaosa asiakkaisiin liittyvistä epäkohdista johtuu resurssipulasta

Löytyy linkistä:

<http://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e>



Selvitys kaltoinkohtelusta vanhustenhuollossa

- Valvira lähetti helmikuussa 2016 ympärivuorokautisiin vanhustenhuollon yksiköihin kaltoinkohtelun muotoja ja laajuutta selvittävän kyselyn.
- kysely lähetettiin 1 400 palveluntuottajalle (yksityiset ja julkiset)
- vastauksia saatiin määräaikaan mennessä 7 406

Kaltoinkohtelun määritelmä:

Fyysistä kaltoinkohtelua on:

- kovakouraisuus hoitotoimenpiteissä
- liikkumisen rajoittaminen
- pakottaminen tiettyihin toimenpiteisiin
- pahoinpitely



Kaltoinkohtelun määritelmä

Psyykinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu voi olla sanallista tai konkreettista:

- määräilyä, moittimista, vähättelyä ja mitätöintiä
- karkeaa, epäasiallista tai lapsenomaista kielenkäyttöä
- asukkaan rankaisemista tai toiveiden ja tahdon huomiotta jättämistä
- eristämistä ja yksin jättämistä vastoin asukkaan tahtoa

Seksuaalista hyväksikäyttöä on mikä tahansa sellainen seksuaalinen kontakti, johon asukas ei ole halukas tai jota hän ei ymmärrä ja johon hän ei kykene antamaan lupaa.



Havainnot

- **Valtaosa vastaajista (93 %) on havainnut yksikössään jonkin asteista kaltoinkohtelua.**
- Vastanneista 7% (536) ei ollut koskaan havainnut mitään mainituista kaltoinkohtelutilanteista.
- Yleisimmin havaitut kaltoinkohtelun muodot olivat ulkoilun laiminlyönti, karkea, epäasiallinen tai lapsenomainen kielenkäyttö sekä määräily, rankaiseminen ja moittiminen.
- Harvinaisimpia olivat seksuaalinen hyväksikäyttö, seksuaalinen häirintä sekä lääkkeiden ja rahan tai tavaroiden anastaminen.



Valvira

Omavalvontasuunnitelma ja kaltoinkohtelun ehkäisy

Onko kaltoinkohtelun ehkäisyä (riskiä) käsitelty yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

- **en osaa sanoa -vastausten määrä oli 43% (3184)**
- **5% (370) ei ollut tietoinen yksikön omavalvontasuunnitelmasta**
- **7 %:n (536) mukaan omavalvontasuunnitelmassa ei ole käsitelty kaltoinkohtelun ehkäisyä tai riskiä**

toisin sanoen 55 % vastaajista kertoi, että omavalvonta ei omassa työyhteisössä toiminut toivotulla tavalla



Toimintaohjeet

Onko yksikössänne kehitetty toimintamalli tai ohjeet tilanteisiin, joissa on havaittu kaltoinkohtelua?

Kyselyyn vastanneista

- 44 %:n mukaan yksikössä on ohjeet tai toimintamalli
- 16 %:n mukaan ohjeita ei ole
- **40 % vastaajista ei tiennyt, oliko omassa työyksikössä ohjeita vai ei**

Yhteenveto tuloksista

Yleisesti voidaan todeta, että vanhustenhuollon yksiköissä on laajasti puutteita:

- omavalvonnan toteutumisessa
- ilmoitusvelvollisuuden toteutumisessa
- riskinhallinnassa
- kaltoinkohtelun tunnistamisessa
- tilanteisiin puuttumisessa



Valvontatoimet kyselyn perusteella

Valvira aloitti kesällä selvityksen perusteella reaktiivisen valvonnan niissä yksiköissä, joissa katsottiin olevan syytä selvittää, onko asiakasturvallisuus vakavasti vaarantunut.

Tavoitteena ei ole ollut etsiä syyllisiä, vaan sitä, miten omavalvonnalla voidaan ehkäistä kaltoinkohtelua.

Mitä turvallisuus on?

- organisaation toiminnan ominaisuus
- turvallisuus ei ole vain vaaratapahtumien, tapaturmien tai ei-toivotun käyttäytymisen poissaoloa, vaan jotakin läsnäolevaa
- turvallisuutta luodaan jatkuvasti päivittäisessä työssä organisaation eri osien toimiessa yhdessä

Reiman & Oedewald (2008) Turvallisuuskriittiset organisaatiot.
Onnettomuudet, kulttuuri ja johtaminen



Turvallisuuskulttuuri II

Turvallisuuskulttuuri on organisaatiossa vallitsevaa **kykyä ja tahtoa ymmärtää** turvallisuutta, vaaroja ja sitä, miten niitä voidaan ehkäistä.

Se on **kykyä ja tahtoa toimia** turvallisesti ja estää vaaroja toteutumasta.

Onnettomuuksien taustalla ei ole vain teknisiä vikoja tai yksittäisen ihmisen tekemiä virheitä. Myös sosiaaliset tekijät ja organisaatioon sekä sen johtamiseen liittyvät tekijät ovat tärkeitä.

Elina Pietikäinen (VTT)

Mitä onnistuminen edellyttää johtamiselta

- johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyötä ja sitoutumista – myönteistä suhtautumista kehittämiseen
- avointa ja rehellistä keskusteluympäristä ottaa keskusteluun esille tulleita epäkohtia tai läheltäpiti -tilanteita
- käytännön tilaisuuksia epäkohdista puhumiseen
- valmiutta kohdata tyytymätön asiakas ja omainen
- työnohjausta
- selkeitä ohjeita ja lomakkeita raportoinnille ja vastuun jakamista
- esimiehiltä proaktiivista toimintaa suhteessa epäkohtiin

Turvallisuuskulttuurityö organisaation toiminnan kehittämisenä terveydenhuollossa:

<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2008/T2456.pdf>

