



Valvira

Anna äänesi kuulua – sote-kansalaisjärjestöjen keskustelutilaisuus

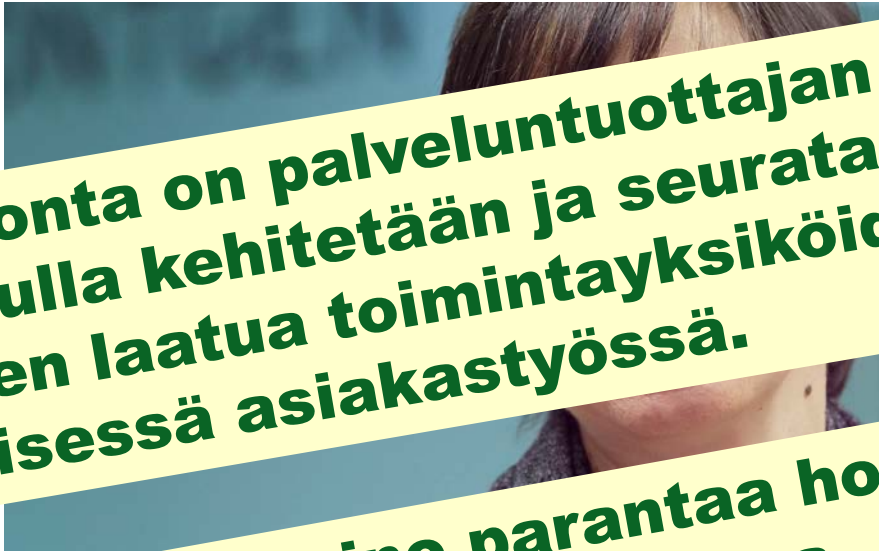
Valvira 20.11.2017

Hanna Ahonen, sosiaalineuvos

Risto Heikkinen, ylilääkäri

Anna äänesi kuulua - ennakkokysymykset

- 1. Miten varmistamme, että palvelun käyttäjien palaute otetaan huomioon toimintayksiköiden asiakas- ja potilasturvallisuustyössä (omavalvonnassa)?**
- 2. Voiko asiakkaan äänen kuulumisella on kielteisiä vaikutuksia?**
- 3. Miten heikoimpien ääni saadaan kuuluviin?**
- 4. Mihin sote-uudistuksessa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota?**



Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvonta on keino parantaa hoidon laatua ja potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että potilas saa laadukasta ja turvallista terveydenhuoltoa.

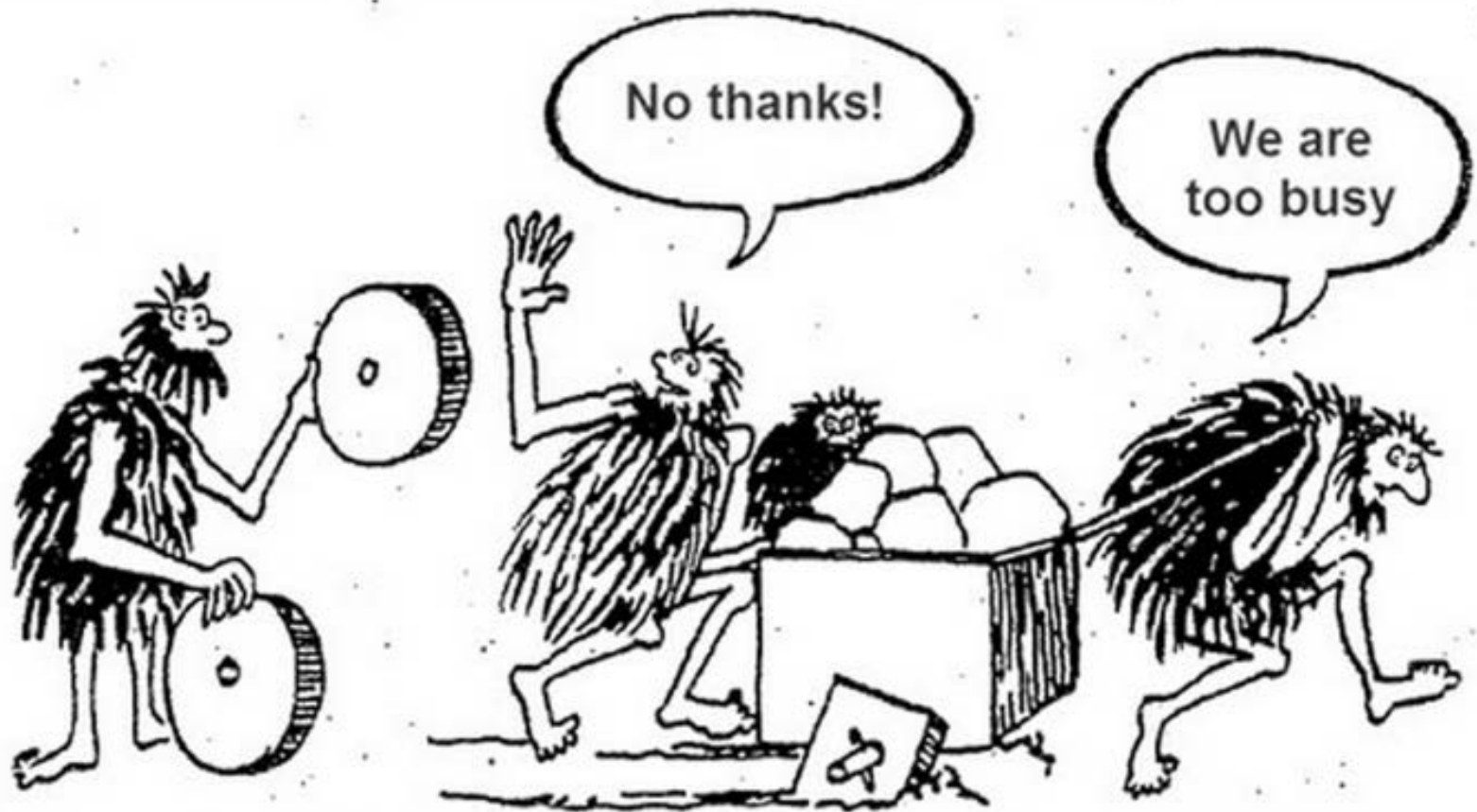
ASIAKASTURVALLISUUSSTRATEGIA
2017–2021

1. Miten varmistamme, että palvelun käyttäjien palaute otetaan huomioon toimintayksiköiden asiakas- ja potilasturvallisuustyössä (omavalvonnassa)?

- Palautejärjestelmän tulee olla selkeästi ohjattu ja kirjattu prosessi
- Kuulemisen keinot tulee olla moninaiset ja helpot (myös suullinen!) sekä eri asiakasryhmät huomioiva (esim. kyselyt, potilasraadit)
- Kerättyä tietoa tulee analysoida systemaattisesti
- Palaute on kehittämistyökalu = johtaa tarvittaessa muutoksiin
Muutoksista kerrotaan ja niitä arvioidaan = jatkuva kehittäminen
- Palautteiden käsittelyssä oltava mukana koko henkilöstö, myös johto
- Potilasturvallisuus on ammattihenkilöiden ja asiakkaiden (ja omaisten) yhteinen asia
- Hyvä palautekulttuuri: virheistä oppii, avoin käsittely, vuoropuhelua (ei hierarkiaa), vertaisarviointia, sekä suunnitelmallista että reagoivaa, mukaan ottavaa, perusoikeuksia toteuttavaa, erityistarpeet huomioivaa
- Omavalvontasuunnitelma - dynaaminen, vastavuoroinen prosessi!



Valvira





Valvira

2. Voiko asiakkaan äänen kuulumisella on kielteisiä vaikutuksia?

Ei, koska:

- Vastuu palautteesta ja vastaavasta on loppujen lopuksi aina vastaanottajalla. Työntekijää ei saa jättää yksi käsittelemään palautteita. Henkilöstö myös tarvitsee koulutusta tähän.
- On kuitenkin totta, että on haaste sovittaa yksittäisiä toiveita yhteen ja siksi on tärkeää, että tiedetään mihin voi vaikuttaa. Myös resurssien kohdentaminen on oltava selkeää.
- Asiakkaiden äänen voimistuminen haastaa aina palvelujärjestelmää, mikä on positiivista.



Valvira

2. Voiko asiakkaan äänen kuulumisella on kielteisiä vaikutuksia?

Kyllä, koska:

- Jos vahvimpien asema vahvistuu ennestään
- Voi monimutkaistaa prosessia
- Palvelutarpeet ja sitä kautta kustannukset voivat nousta liiaksi
- ”Äänen” arvioiminen edellyttää tietoa mm. yksittäisistä sairauksista, onko sitä riittävästi.
- Tämä voi johtaa siihen, että yksittäisiä kokemusasiantuntijoita aletaan käyttää toiminnan suunnittelussa (he eivät riittävän vahvoja vrt. esim. etujärjestöihin).



Valvira

3. Miten heikoimpien ääni saadaan kuuluviin?

- Vaikeimmassa asemassa olevien esim. moni- tai pitkäaikaissairaiden tavoittaminen on haasteellista.
- Kiinnitettävä huomiota jo suunnitteluvaiheessa (kynnyksetön järjestelmä, asiakaslähtöisyys; kokemusasiantuntijat mukaan)
- Asiakkaiden tai potilaiden sosiaaliset oikeudet vahvistava lainsäädäntö; velvoite monipuolisten kuulemismenetelmien käyttöön -> luottamus, jota valvonta tarvittaessa vahvistaa.
- Asiakas-/potilaskeskeinen kulttuuri: osallistuminen omaa hoitoa koskeviin päätöksiin
- Kunnioittava kohtaaminen, empaattinen, hyvinvoiva ja täydennyskoulutettu henkilökunta
- Selkeät ajantasaiset laatusuositukset, valvontaohjelmat ja valvonta.
- Hoitosuunnitelmien säännöllinen päivitys
- Informaatiota ja koulutusta mm. vuorovaikutustaidoista ammattihenkilöille



Valvira

Miten heikoimpien.....jatk.

- Asiakaspalaute osaksi laatutyötä. Siihen rohkaistaan, se otetaan vakavasti ja asiat selvitetään; myös yksittäinen palaute
- Oikeat kommunikaatiovälineet ja palautteenantomenetelmät (ohjattu palautteen anto, palautekysely asiakkailta ja omaisilta, asiakas- ja omaisraadit, haastattelut, nimetön palaute) oman kielen käyttö
- Järjestöt, edunvalvojat, avustajat ja omahoitajat mukaan potilasturvallisuustyöhön (esim. työryhmiin); myös läheiset ja omaiset
- Hiljaisten signaalien havainnointi
- Media



Valvira

4. Mihin sote-uudistuksessa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota?

- Hoitoon pääsy (sekä nopeus että tarpeenmukaisuus/porrastus)
- Potilasturvallisuus
- Laatu
- Asiakkaan osallisuus
- Valvonta
- Taloudelliset näkökulmat
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus
- Tiedonkulku
- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- Sidosryhmien mukaan ottaminen jo suunnitteluvaiheessa
- Koulutus



Mihin sote-uudistuksessa tulisi erityisesti...?

• Potilasturvallisuus

- Asiakkaan oma rooli ja vastuu
 - tila ja mahdollisuus
 - Kanta.fi hyödyntäminen
- Palveluntuottajan pätevyys
 - kilpailuttamisen riskit
 - henkilöstön koulutustaso-kriteerit
- Arviointi- ja seurantajärjestelmä
 - haitta- ja riskitapahtumien raportointi
 - Sote-järjestelmän muokkaus kokemusten perusteella?

• Laatu

- Laatu/hinta –suhde
 - kustannusvaikuttavuus
- Palveluvalikko
 - myös harvinaiset
- Integraatio asiakkaan näkökulmasta
 - kokonaisvastuu, palveluohjaus
 - eri organisaatiotyypin rajapinta
- Omakieliset toimijat
 - ihmis- vs. digikontaktit
- Tietojärjestelmien toimivuus
 - Integraatio
 - tietosuoja



Mihin sote-uudistuksessa tulisi erityisesti...?

- **Tasa-arvo, yhdenvertaisuus**
- Eri arvoisuuden vähentäminen
 - riskiryhmät (vähemmistöjen vähemmistöt)
- Valinnanvapaus
 - Asiakasryhmittäisyys
- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
 - lainsäädäntö
 - koulutus/tiedotus

- **Valvontaviranomainen**
- Kokemusasiantuntijat ja järjestöt – hyödyntäminen?
- Palautteet, muistutukset, kantelut – palautekulttuurin parantaminen
- Missä kaikkialla asiakkaan äänen pitäisi kuulua?
- Luovan (Valvira/AVI) toiminnan priorisointi