



Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma vuosille 2021–2022

Johtoryhmä 7.10.2020

Yhtymähallitus 17.11.2020

Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	3
2. Johtaminen ja vastuhenkilöt.....	3
3. Henkilöstöjohtaminen ja avoin turvallisuuskulttuuri.....	4
4. Henkilöstön osallistuminen.....	5
5. Henkilöstön perehdyttäminen ja koulutus.....	6
5.1. Perehdytys.....	6
5.2. Koulutus.....	6
5.3. Asiakasturvallisuuskoulutus	7
5.4. Opiskelijoiden koulutus ja ohjaus	7
6. Asiakkaan ja läheisten osallistuminen.....	7
6.1. Tiedotus ja ohjaus.....	8
6.2. Terveys- ja hoitosuunnitelma (asiakassuunnitelma).....	8
6.3. Asiakaspalaute	9
7. Laadunhallinta-asiakirjat	9
8. Turvallisuusriskien hallinta osana laadunhallintaa.....	10
9. Raportointijärjestelmät, arviointi ja palaute.....	10
9.1. Potilaslakiin ja potilasvahinkolakiin perustuvat ilmoitukset	11
9.2. Vaaratapahtumien tunnistaminen HaiPro.....	11
9.3. Hoitoilmoitustietokanta HILMO ja muut THL:n rekisterit	12
9.4. Lääkehoidon turvallisuus	12
9.5. Infektioiden torjunta ja hygieniaosaamisen ylläpitäminen	13
9.6. Laitteita ja tarvikkeita koskevat ilmoitukset.....	13
9.7. Asiakastietojen dokumentointi, tietoturvallisuus ja tietosuojat.....	14
9.8. Työympäristön turvallisuus.....	14
10. Alueellinen yhteistyö.....	15
11. Suunnitelman toteuttaminen ja ylläpito	15

1. Johdanto

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on terveydenhuoltolain ja sen nojalla annetun Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (341/2011) laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta mukainen ohjeistus.

Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on dokumentti, jolla terveydenhuollon toimintayksikkö määrittelee omalta osaltaan asiakasturvallisuuteen kuuluvien asioiden täytäntöönpanosta. Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan rakenne, jolla asiakkaiden turvallisuutta johdetaan ja toteutetaan yksikössä. Asiakasturvallisuusjärjestelmän tarkoituksena on myös tunnistaa, arvioida ja valvoa asiakasturvallisuuden riskejä organisaatiossa. Suunnitelma sisältää kuvaukset yhdenmukaisesti noudatettavista menettelytavoista asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja edistämiseksi. Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelmassa nimetään asiakasturvallisuudesta vastaavat henkilöt, kuvataan vaaratapahtumien kirjaamiskäytäntö, sekä kirjataan suunnitelma asiakasturvallisuuden täytäntöönpanosta.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan terveydenhuollossa toimivien yksilöiden ja organisaation periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa hoidon turvallisuus sekä suojata asiakasta vahingoittumasta. Asiakkaan näkökulmasta asiakasturvallisuus on sitä, että asiakas saa tarvitsemansa ja oikean hoidon, josta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Asiakasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden, lääkitysturvallisuuden, laiteturvallisuuden ja on osa hoidon korkeatasoista laatua. Organisaation asiakasturvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan asiakkaiden turvallista hoitoa edistävää systemaattista toimintatapaa ja sitä tukevaa johtamista sekä arvoja ja asenteita. Se sisältää riskien arvioinnin, ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan jatkuvan kehittämisen. Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan periaatteita ja toimintakäytäntöjä, joilla organisaatio ja sen jäsenet oppivat ja kehittävät toimintaansa. Asiakasturvallisuuden edistäminen on osa sosiaali- ja terveydenhuollon laadun ja riskien hallintaa. Turvallinen hoito toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan, siinä käytetään vaikuttavia, näyttöön perustuvia menetelmiä ja siitä ei ole tarpeetonta haittaa asiakkaalle.

Tässä suunnitelmassa käytetään sanaa asiakas, joka käsittää kaikki asiakkuuden ulottuvuudet terveydenhuollossa (myös potilas, kuntalainen, asukas).

Tämä dokumentti toimii myös terveystalouden omavalvontasuunnitelmana.

2. Johtaminen ja vastuuhenkilöt

”Suunnitelmassa on sovittava laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon vastuuhenkilöt ja toimijat sekä miten johto vastaa edellytyksistä ja voimavaroista toteuttaa laadukasta ja potilasturvallista toimintaa.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 1§ 1 momentti)

Kuntayhtymä Kaksineuvoinen on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut järjestävä kuntayhtymä. Jäsenkunnat ovat Kauhava ja Evijärvi. Kuntayhtymän väestöpohja on n. 18 500 asukasta. Kuntayhtymä palveluksessa työskentelee noin 700 henkilöä. Kuntayhtymän toiminnan arvot ovat asiakas ensin, luottamuksen arvoinen ja työntekijää arvostava.

Asiakasturvallisuuden kokonaisvastuu on Kuntayhtymä Kaksineuvoisen johdolla. Johdolla tarkoitetaan tässä Kuntayhtymän johtoryhmää. Johdon tulee korostaa asiakasturvallisuutta kaikessa toiminnassa ja varmistaa työolosuhteet sellaisiksi, että hoito voidaan toteuttaa laadukkaasti ja turvallisesti. Johdon tehtävä on varmistaa, että organisaatiossa on riittävästi henkilökuntaa, henkilökunnan työpanos on asiallisesti kohdennettu ja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen työnsä toteuttamiseen. Kaikki päätökset mukaan lukien taloudelliset, tulee arvioida myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Johdolla on keskeinen vastuu turvallisuusriskien arvioinnissa ja niihin varautumisessa. Johto vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla ja että tietoa riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista hankitaan systemaattisesti. Lisäksi johto vastaa, että kerättyä tietoa käytetään hyväksi asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Asiakasturvallisuuden edistämisen kannalta on keskeistä, että organisaatiossa on yhtenäiset toimintaohjeet ja kuvaukset käytännöistä ovat selkeät ja ajantasaiset sekä kaikkien saatavilla.

Asiakasturvallisuuden vastuuhenkilöitä ovat tulosalueiden ja tulosyksiköiden johtajat sekä palvelupäälliköt. Lisäksi kukin yksikön esimies vastaa toiminnasta sekä asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa yksikössään. Henkilöstöllä on vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työtehtävässään.

Asiakasturvallisuuden tavoitteet ja kehittämistoimet määritellään organisaation toimintasuunnitelmassa ja niiden arviointi kuuluu osaksi muuta toiminnan arviointia. Organisaatiossa laaditaan asiakkuuskertomus, jossa arvioidaan aiempaa toimintavuotta myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Laatu- ja asiakasturvallisuuden yhdyshenkilö on hoitotyön johtaja, joka johtaa ja kehittää laatutyötä koko organisaatiossa. Lisäksi kuntayhtymässä toimii lääketyöryhmä, joka keskittyy lääkitysturvallisuuteen liittyviin käytäntöihin.

3. Henkilöstöjohtaminen ja avoin turvallisuuskulttuuri

”Suunnitelmassa on sovittava laadukasta ja turvallista toimintaa tukevat henkilöstöjohtamisen periaatteet ja käytännöt sekä avointa turvallisuuskulttuuria tukevat arvot ja menettelytavat.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

Asiakasturvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan asiakkaiden hoitoa edistävää suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintatapaa, sitä tukevaa johtamista sekä arvoja ja asenteita. Toimintatapa pitää sisällään riskien ja haittatapahtumien arviointia, ehkäisyä ja ennakointia sekä korvaavia toimenpiteitä. Myös toiminnan arviointi ja jatkuva kehittäminen kuuluvat asiakasturvallisuutta edistävään toimintatapaan. Laadukasta ja turvallista toimintaa tukeva henkilöstöjohtaminen sisältää avoimen ja syyllistämättömän toimintakulttuurin. Avoimuuteen kuuluu erityisesti se, että haittaan johtaneita tapahtumia käsitellään rehellisesti heti haitta-

tapahtumien jälkeen. Havaitut riskitekijät, erehdykset tai virheeseen johtaneet tekijät arvioidaan, syyllistä ei ole tarpeen etsiä. Näin myös henkilöstön sitoutumista asiakasturvallisuustyöhön edistetään. Henkilöstön sitoutuminen asiakasturvallisuustyöhön on ratkaisevaa sen onnistumisen kannalta.

Avoimuuteen ja syyllistämättömyyteen liittyy lisäksi haittatapahtumassa osallisena olleiden työntekijöiden tukeminen tapahtuman jälkeen. Haittatapahtuman käsittely työyhteisössä on tärkeää työntekijöiden työkyvyn säilyttämiseksi. Haittatapahtumien käsittely huomioidaan myös organisaation työsuojelusuunnitelmassa.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä haittatapahtumien ilmoittamiseen HaiPro-ohjelma. HaiPro-ohjelma sisältää osiot asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen sekä tietoturvallisuuteen liittyvien haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen. HaiPro-ohjelman käyttö kuuluu jokaiselle työntekijälle ja sen käyttämiseen kannustetaan. Esimiesten velvollisuutena on haittatapahtuma-ilmoitusten käsittely ja analysointi toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Lisäksi ohjelmaan on mahdollista asiakkaan, asukkaan tai hänen läheisensä täyttää ilmoitus asiakasturvallisuuden vaarantumisesta.

4. Henkilöstön osallistuminen

”Suunnitelmassa on sovittava menettelytavat, joilla henkilökunta osallistuu moniammatilliseen laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten.” (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

Henkilökunta osallistuu asiakasturvallisuuden ylläpitämiseen, arviointiin ja kehittämiseen työyksiköiden kokouksissa toiminnan suunnittelun yhteydessä, riskien arvioinnin yhteydessä ja kehityskeskusteluissa. Henkilöstöä osallistetaan haittatapahtumien ilmentyessä tuomaan esiin ratkaisuja, miten tilanteita voitaisiin jatkossa ehkäistä mm. toimintatapoja muuttamalla. Asiakasturvallisuusosaamisella tarkoitetaan työntekijän tietoisuutta asiakasturvallisuutta vaarantavista riskeistä ja niiden hallintaan liittyvistä käytännöistä omassa toimintayksikössä sekä kykyä soveltaa niitä työssä.

Työntekijöiden on edistettävä omalta osaltaan asiakasturvallisuuden toteutumista. Ammatihenkilöiden tulee noudattaa työssään asiakasturvallisuuden edistämisen periaatteita, soveltaa sen keskeisiä keinoja sekä hyödyntää asiakasturvallisuuden edistämisen työkaluja, oppaita ja suosituksia. Työntekijä vastaa omasta toiminnastaan. Haitta- ja vaaratilanteista henkilökunta tekee sähköisen HaiPro -ilmoituksen, jonka esimies käsittelee ja yhteistyössä henkilöstön kanssa suunnittelee ja toteuttaa korjaavat toimenpiteet. Henkilöstön osallistuminen vaaratilanteiden ja läheltä piti -tilanteiden analysointiin ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden kehittämiseen edistää asiakasturvallisuuden toteutumista jokapäiväisessä toiminnassa. Moniammatillisessa organisaatiossa kommunikaatio- ja yhteistyötaidot ovat asiakasturvallisuusosaamiseen oleellisesti kuuluvia asioita.

5. Henkilöstön perehdyttäminen ja koulutus

”Suunnitelmassa on sovittava laadukkaan ja turvallisen toiminnan edellyttämästä henkilöstön perehdyttämisestä sekä toimintayksiköissä tapahtuvasta opiskelijoiden koulutuksesta ja ohjaamisesta.” (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

5.1. Perehdytys

Jokaisella ammattihenkilöllä tulee olla tehtävän vaatima koulutus ja osaaminen sekä riittävät tiedot ja taidot, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti ja hyvin. Työnantajan on varmistettava, että jokaiselle työntekijälle, myös lyhytaikaisessa palvelusuhteessa olevalle tai ulkopuoliselle palvelutoimittajan henkilöstölle, annetaan riittävä, hänen työtehtävänsä ja asemansa edellyttämä perehdytys. Perehdytyksestä huolehditaan myös työtehtävien muuttuessa tai pitkään poissaolleen työhön palaavalle työntekijälle.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa otetaan käyttöön vuoden 2021 aikana videomuotoinen yleisperehdytys uusille työntekijöille. Toimintayksikön perehdytyskansion sisällöstä vastaa yksikön esimies. Perehdytysmateriaalina on lisäksi organisaation intrasta löytyvä materiaali. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä perehdytys suunnitelma, jonka mukaan perehdytys tapahtuu. Myös lääkehoitoon on oma perehdytyksensä, lääkekoulutusten lisäksi. Sekä yleisperehdytykseen että lääkeperehdytykseen liittyy ns. kuittauslista, johon toteutunut perehdytys varmistetaan toteutuneeksi työntekijän ja perehdyttäjän/esimiehen kuittauksella. Kuntayhtymän perehdyttämisohjeen mukaan sekä perehdyttävä että perehdytettävä ovat vastuussa perehdyttämissuunnitelman läpikäymisestä ja arvioinnista määrärajan kuluttua. Perehdytymiseen on varattava aikaa.

5.2. Koulutus

Terveystieteiden henkilöstön velvollisuus on ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan terveystieteiden ammattihenkilöistä annetun lain mukaisesti. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa huolehditaan henkilöstön osaamisen kehittymisestä ja täydentymisestä mahdollistamalla osallistuminen lisä- ja täydennyskoulutukseen. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä lääkehoidon verkkokoulutusohjelma, kuten koko Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä. Lääkehoidon osaaminen ja sen tukeminen liittyvät oleellisesti henkilöstön asiakasturvallisuusosaamiseen. Tätä osaamista ylläpidetään säännöllisillä lääkehoidon osaamisen koulutuksilla (LOVe). Terveystieteiden laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt suorittavat viiden vuoden välein verkkokoulutuksen, joka sisältää lääkehoidon teoreettisen osaamisen kokeet ja näytöt. Muut säännöllisesti toistettavat osaamisalueet ovat palo- ja pelastuskoulutukset sekä elvytyskoulutukset.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, joka perustuu kuntayhtymän osaamisvaatimukseen ja täydennyskoulutuksen painopistealueisiin. Henkilöstön täydennyskoulutus rekisteröidään koulutustilastoon. Täydennyskoulutuksen toteutuminen arvioidaan vuosittain henkilöstökertomuksessa.

5.3. Asiakasturvallisuuskoulutus

Asiakasturvallisuusosaamisella tarkoitetaan tietoisuutta asiakasturvallisuuden riskeistä ja niiden hallintaan liittyvistä turvallisuutta edistävistä käytännöistä ja osaamisen soveltamisesta työssä. Koulutus ylläpitää henkilöstön tietoisuutta asiakasturvallisuuden tunnistetuista riskialueista, edistää asiakasturvallisuuden hallinnan periaatteiden soveltamista yhdenmukaisesti toiminnassa sekä tukee usein asiakasturvallisuutta edistävien käytäntöjen juurtumista toimintaan. Henkilöstön kouluttamisen lisäksi asiakasturvallisuuden vastuuhenkilöiden, esimiesten ja johdon tulee saada tehtävien edellyttämää täydennyskoulutusta asiakasturvallisuudesta.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen henkilöstöä, esimiehiä ja johtoa osallistuu vuosittain asiakasturvallisuuden koulutuspäivään. Koulutus on Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin järjestämä alueellinen koulutus. Koulutuksen kohderyhmä on kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua myös muuhun asiakasturvallisuutta edistävään koulutukseen. Näiden lisäksi Kuntayhtymä Kaksineuvoisen henkilöstö, esimiehet ja johto osallistuu säännöllisesti Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin järjestämiin tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin.

5.4. Opiskelijoiden koulutus ja ohjaus

Opiskelijoiden ohjaaminen kuuluu jokaisen ammattihenkilön työhön. Yksiköissä opiskelijoiden ohjauksen vastuu on yksikön esimiehellä. Opiskelijalle nimetään aina henkilökohtainen ohjaaja(t). Kuntayhtymä Kaksineuvoinen on myös opetusterveyskeskus, ja siten myös lääketieteen opiskelijoiden terveyskeskusjaksojen opiskeluyksikkö.

Opiskelijat antavat käytännön harjoittelujakson päätteeksi palautteen harjoittelujaksosta. Kuntayhtymässä on käytössä opiskelijapalautteen keräämisen työkaluna ohjatun harjoittelun palautemittari (CLES). Tämä mittari on käytössä koko Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Tuloksia käytetään yksiköiden kehittämistyössä ja organisaation opiskelijoiden ohjaamisen kehittämisessä.

6. Asiakkaan ja läheisten osallistuminen

”Suunnitelmassa on sovittava menettelytavat, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteista, sekä menettelytavat, joilla potilaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea potilasta kohdanneen haittatapahtuman jälkeen.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

”Suunnitelmassa on sovittava tavoista, joilla potilaille ja heidän läheisilleen tiedotetaan suunnitelmasta sekä potilaiden ja heidän läheistensä mahdollisuudesta edistää ja vaikuttaa laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden toteutumiseen.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 3§ momentti)

6.1. Tiedotus ja ohjaus

Asiakkaan ja hänen läheistensä tulee saada tarpeelliset tiedot hoidosta ja hoidon saatavuudesta. Kuntayhtymä Kaksineuvoinen julkaisee verkkosivuillaan ja paikallislehdissä vähintään neljä kertaa vuodessa hoidon saatavuuden.

Asiakkaan oikeudet turvataan säädöksillä, joista tärkein on Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa asiakkaiden hoito pyritään järjestämään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Asiakasturvallisuuden kannalta on oleellista, että asiakas tuo ilmi tarvittavat taustatiedot. Asiakasta kannustetaan kertomaan mahdollisimman selkeästi oireistaan, toiveistaan ja huolistaan. Asiakkaan tilanne, sairaus, sen lääkehoito ja muu hoito pyritään selvittämään asiakkaalle mahdollisimman ymmärrettävästi. Mahdollisista riskeistä kerrotaan asiakkaalle ja niistä keskustellaan ja käsitellään yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstön kesken. Asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaan suostumuksella tietoa annetaan myös omaiselle tai muulle läheiselle. Asiakasta kuunnellaan ja hän osallistuu hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, Terveystieteiden laaki ja siihen liittyvä asetus edellyttävät asiakkaiden osallisuuden korostamista terveydenhuollon laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä. Asiakkaiden ajatuksia halutaan kuulla myös yleisellä tasolla ja siten ottaa mukaan asiakkaita hoidon ja palvelujen arvioimiseen sekä kehittämiseen. Kuntayhtymä Kaksineuvoinen järjestää säännöllisesti kuntalaisiltoja, joissa annetaan tietoa erilaisista ajankohtaisista asioista sekä kuullaan kuntalaisten ajatuksia. Lisäksi Kuntayhtymän johto osallistuu säännöllisesti erilaisten yhdistysten ja järjestöjen tilaisuuksiin jakaakseen tietoa ja kuullakseen kolmannen sektorin mielipiteitä. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa toimii asiakasraateja, jonka kautta asiakkaita osallistetaan konkreettiseen kehittämistyöhön koko organisaatiossa.

6.2. Terveys- ja hoitosuunnitelma (asiakassuunnitelma)

Terveystieteiden laain mukaisesti pitkäaikaisesta sairaudesta kärsivällä asiakkaalla on oikeus terveys- ja hoitosuunnitelmaan eli asiakassuunnitelmaan. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa kaikille pitkäaikaissairauksista kärsiville ja tarvittaessa muillekin (esimerkiksi elintapaohjauksen yhteydessä) tehdään asiakaslähtöinen asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman avulla turvataan asiakkaan osallistuminen omaan hoitoonsa ja hoidon riskien ymmärtäminen sekä asiakkaan omahoidon onnistuminen. Tämä on asiakasturvallisuuden toteutumisen kannalta oleellinen asiakirja, koska suunnitelman avulla avataan erilaiset hoidon tarpeet ja niiden koordinointi. Asiakassuunnitelman laadinnan yhteydessä asiakkaalle annetaan tietoa erilaisista hoitovaihtoehdoista sekä niihin liittyvistä riskeistä.

6.3. Asiakaspalaute

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä (QPro). Tämä järjestelmä on yhteinen Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta. Yksiköissä, joissa asiakasmäärät ovat suuret tai asiakasvaihtuvuus runsas, kerätään asiakaspalautetta tehostetusti kaksi kertaa vuodessa 1 - 2 viikon ajan. Näistä säännöllisesti toistetuista asiakaspalautteiden keräysjaksoista tulosalueen johtaja tekee yhteenvedon. Asiakkailla on mahdollisuus aina antaa Kuntayhtymä Kaksineuvoisen verkkosivujen kautta asiakaspalautetta. Lisäksi jokaisessa yksikössä on asiakaspalautelaatikko, johon voi antaa palautetta perinteisesti paperilla. Yksittäiset asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies, joka tekee puolivuositain saamistaan palautteista koonnin tulosaluejohtajalle sekä hoitotyön johtajalle.

Asiakkaan kohdatessa Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa palvelun, johon hän on syystä tai toisesta tyytymätön, on asia ensisijaisesti keskusteltava kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta pyritään korjaamaan. Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä ns. Potilaslain (785/1992) 10§:n perusteella muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa tämä viranomaisen on johtava ylilääkäri. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen.

Hoitoonsa tai palveluunsa tyytymättömän asiakkaan oikeus on saada asiaan kuuluvaa ohjausta ja neuvontaa potilasasiamieheltä. Potilasasiamies neuvoo asiakasta, lähiomaista tai hänen laillista edustajaansa esimerkiksi tiedonsaantia ja itsemääräämisoikeutta koskevissa kysymyksissä. Jos asiakas kaipaa ohjausta kirjallisen muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa tai on muuten epätietoinen valitusmahdollisuuksistaan, hän voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen. Potilasasiamiehellä ei ole päätäntävaltaa, vaan rooli on ohjaava ja avustava. Palvelu on maksuton.

7. Laadunhallinta-asiakirjat

”Suunnitelmassa on sovittava toiminnassa käytettävistä laadunhallinta-asiakirjoista.” (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa noudatetaan julkisuuslakia ja henkilötietolakia. Kuntayhtymän toimintaa ohjaavat perussopimus ja hallintosääntö sekä yhtymähallituksen pöytäkirjat, jotka ovat saatavissa sähköisesti Kuntayhtymän verkkosivuilta. Kuntayhtymässä laaditut hallinnon ja toiminnan ohjeet tallennetaan sähköisenä Kuntayhtymän sisäisille verkkosivuille.

Vaikuttavien menetelmien ja toimintakäytäntöjen soveltaminen on osa laadukasta toimintaa. Laadunhallinta-asiakirjoja ovat mm. hoitoprotokollat, hoitoketjukurvat sekä muut

hoito-ohjeet. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa terveydenhuollon kliininen toiminta perustuu Käypä hoito- suosituksiin. Lisäksi käytössä on erilaisia alueellisesti tehtyjä hoitoketjukuvaus- vauksia, jotka on tehty Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin perusterveydenhuollon yksikön Aksilan johtamana alueellisena yhteistyönä. Näitä ovat mm. kohonneen verenpaineen hoitoketju Etelä-Pohjanmaalla, lapsen ja nuoren painopolku ja seksuaaliterveyden hoitopolku. Lisäksi kuntayhtymässä on laadittu omia hoitopolkuja astmapotilaalle, uniapneaa sairastavalle sekä korvaushoitoasiakkaille.

Prosesseja määrittävät toimintaohjeet kuuluvat myös laatuasiakirjoihin. Kaksineuvoisessa on laadittu organisaation lääkehoitosuunnitelma, jonka pohjalta jokaisessa yksikössä on laadittu lääkehoitosuunnitelma. Organisaation lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Turvallinen lääkehoito -ohjeeseen sekä THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Lääkehoidon suunnitelmat ovat ajan tasalla ja yksiköissä on nimetyt lääkevastaavat, joiden toimenkuva on kirjattu. Lääkitysturvallisuutta kehitetään jatkuvasti.

8. Turvallisuusriskien hallinta osana laadunhallintaa

”Suunnitelmassa on sovittava turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoimisesta sekä turvallisuusriskien tunnistamisesta ja hallinnasta.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

Turvallisuusriskien hallinnan tavoitteena on, että riski hallitaan kokonaisuutena huomioiden asiakasturvallisuus (hoidon turvallisuus, lääkitysturvallisuus ja laiteturvallisuus), työympäristön fyysinen turvallisuus ja sitä edistävät toiminnot, tietoturvallisuus sekä laite- ja käyttöturvallisuus. Riskienhallinta on organisaation sisäistä valvontaa, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan. Riskienhallinnan tavoitteena on parantaa turvallisuutta. (VTT:n turvallinen hoitoyksikkö -malli 2004; Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu STM 2011.) Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa riskien hallinta toteutetaan tulosalueilla ja yksiköissä noudattaen lainsäädäntöä ja ohjeita. Turvallisuusriskien kartoitus tehdään ja tarkistetaan säännöllisesti. Kaikki korjaavat toimenpiteet suunnitellaan osana muuta toiminnan suunnittelua. Kuntayhtymässä on laadittu työsuojelelun toimintaohjelma, jossa kuvataan työsuojeleluorganisaation rakenne sekä toimintaperiaatteet ja -tavat.

9. Raportointijärjestelmät, arviointi ja palaute

”Suunnitelmassa on sovittava vaara- ja haittatapahtumien tunnistaminen ja raportointi, haittatapahtumien ilmoittaminen hoitoilmoitusjärjestelmään ja muiden säädösten edellyttämä raportointi ja korjaavia toimenpiteitä koskevat menettelytavat.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

9.1. Potilaslakiin ja potilasvahinkolakiin perustuvat ilmoitukset

Potilaslakiin ja potilasvahinkolakiin perustuvat ilmoitukset ja menettelyt ovat muistutus, potilas- ja lääkevahinko sekä kantelu. Asiakkaalle on kerrottava, että terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus. Se tehdään johtavalle yllääärille. Jos muistutusta käsiteltäessä tai muutoin ilmenee, että asiakkaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa (585/86) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvausvastuu tai muussa laissa säädetty kurinpitomenettely tai turvaamistoimenpide, on asiakasta neuvotava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on potilasasiamies, joka antaa tietoa potilaalle tämän oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamies auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen, valvontaviranomaiselle tehtävän kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiamies ei sen sijaan ota kantaa asiakkaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai mahdolliseen hoitovahinkoepäilyyn.

Tapahtumaan osalliset terveydenhuollon ammattihenkilöt tarvitsevat myös tukea ja asian avointa käsittelyä rakentavassa ilmapiirissä. Tässä lähiesimiehillä, työtovereilla ja työterveyshuollolla on keskeinen rooli.

9.2. Vaaratapahtumien tunnistaminen HaiPro

Vaaratapahtumien tunnistamisella tarkoitetaan kaikkia niitä tapahtumia tai toimintaa, joka aiheuttaa pienintäkään huolta tai arvelua asiakasturvallisuuden toteutumisen suhteen. Tapahtuman saattaa tunnistaa kuka tahansa terveydenhuollossa toimiva henkilö tai asiakas itse. HaiPro on tekninen työkalu terveydenhuollon asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. HaiPro -ohjelma on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen yksiköiden sisäisessä käytössä. Järjestelmällisen raportointimenettelyn avulla käyttäjät voivat hyödyntää vaaratapahtumista saatavat opit ja terveydenhuollon johto saa tietoa varautumisen riittävyydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tapahtumien käsittelyn yhteydessä luokitellaan haitta-/vaaratapahtuman riski, jossa arvioidaan tapahtuman toistuvuus. Haitta- ja vaaratapahtumien luokittelussa sekä käsittelyssä pyritään löytämään erityisesti tekijöitä, jotka johtuvat toimintaohjeiden puutteista, toiminnan organisoimisen ongelmista tai muista organisaatiosta johtuvista tekijöistä. Lähtökohtaisesti pyritään arvioimaan, onko toimintatavoissa jokin seikka, joka voidaan korjata tai muuttaa ja siten ehkäistä tapahtuman toistuminen. Tavoitteena on, että henkilöstö yhdessä esimiesten ja organisaation johdon kanssa oppii arvioimaan organisaation heikkoudet ja korjaamaan ne laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä HaiPro -ohjelma. Sen avulla voidaan tehdä HaiPro -ilmoitus kuntayhtymän sisällä, mutta myös erikoissairaanhoidon yksiköihin ja yksityisiin palveluntuottajiin liittyen. Näin pystytään kehittämään asiakkaiden hoidon laatua, saumattomuutta ja tiedon siirtymistä perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja yksityisten palveluntuottajien välillä. HaiPro -ohjelman käytöstä järjestetään säännöllisesti esimiehille koulutusta, jota esimiehet jalkauttavat puolestaan yksiköihinsä. Myös henkilöstölle järjestetään HaiPro -koulutusta.

Jos asiakkaalle on koitunut hoidon seurauksena haittatapahtuma, siitä kerrotaan avoimesti. Tapahtuma ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asiakkaan sekä hänen niin toivoessa, hänen läheistensä kanssa. Asiakas ja läheiset voivat tarvita erityistä apua ja tukea tapahtuman sekä sen seuraamusten ymmärtämiseksi ja työstämiseksi.

9.3. Hoitoilmoitustietokanta HILMO ja muut THL:n rekisterit

Hoitoilmoitusrekisteri on lakisääteinen, pakollinen, henkilötunnisteinen, kattava ja tilastoitava kansallinen hoitoilmoitusten rekisteröinnin työkalu. Hilmo-rekisterin tietojen keruu perustuu lakiin (556/1989) ja asetukseen (774/1989) terveydenhuollon valtakunnallisista henkilörekistereistä, joita sovelletaan THL:n toimintaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta annetun lain (668/2008) 11 §:n 1. momentin perusteella. Hilmo-rekisterin tietojen perusta on lainsäädännössä ja palveluntuottajat ovat velvollisia lähettämään tiedot THL:een. Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisiä tietoja ovat hoidon haittavaikutusta kuvaavat tiedot.

Muut rekisterit, joita voidaan hyödyntää organisaation asiakasturvallisuuden arvioinnissa:

- Kuolemansyynrekisteri
- Lääkkeiden haittavaikutusrekisteri
- Rokotusten haittavaikutusrekisteri
- Tartuntatautirekisteri
- Vaaratilannerekisteri
- Vahinkotietoaineisto (potilasvahingon ilmoittaminen)

9.4. Lääkehoidon turvallisuus

Lääkehoidon turvallisuus koostuu lääke- ja lääkitysturvallisuudesta. Lääketurvallisuus on lääkevalmistukseen liittyvien asioiden huomioimista aina valmistuksesta, pakkaamisesta ja toimittamisesta säilytykseen. Lääkitysturvallisuus tarkoittaa lääkkeiden käyttöön liittyvää turvallisuutta lääkkeen määräämisestä, lääkkeiden jakamiseen, antamiseen ja niihin liittyvään neuvontaan. Kaksineuvoisessa työskentelee lääkehoidon ja lääkitysturvallisuuden asiantuntijana farmaseutti, jonka tehtävänä on kehittää lääkehoidon laadukasta toteutumista ja parantaa ja ylläpitää lääkitysturvallisuutta sekä koordinoida näiden toteutumista.

Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan lääkehoidon toteuttaminen perustuu toiminta- ja/tai työyksikössä laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka

kattaa yksikön lääkehoidon kokonaisuuden suunnittelun ja toteutuksen. Lääkehoidon suunnitelmalla ohjataan lääkehoidon toteutumista asetusten ja määräysten mukaisesti. Kaksineuvoisessa yleisenä lääkehoidon toteuttamisen ohjeena toimii organisaation lääkehoidosuunnitelma ja yksiköiden käytännön toimintaa ohjaa yksiköiden omat lääkehoitosuunnitelmat. Jokavuotisilla lääkehoidon auditoinneilla tarkastetaan ohjeiden noudattaminen sekä lääke- ja lääkitysturvallisuuden toteutuminen yksiköissä. Auditoinnin tulosten perusteella yksiköille esitetään lääkehoidon turvallisuuden kehittämiskohteita.

Lääkehoidon toteuttaminen perustuu pohjakoulutukseen sekä työnantajan vaatimaan lisäkoulutukseen ja osaamisen näyttöihin sekä näistä saatavaan lääkehoidon lupaan. Kaksineuvoisen lääketyöryhmä määrittelee alueellisten linjausten perusteella kuntayhtymässä vaadittavat LOVE tentti- ja näyttövaatimukset lääkehoidon luvan saamiseksi. Lääkehoidon luvat uusitaan 5 vuoden välein ja pitkän poissaolon jälkeen. Työyksikön vaihtuessa annetaan uudet näytöt osana perehdytystä.

Lääkehoidon turvallisuutta lisäämään on monissa kuntayhtymän palveluissa siirrytty lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun. Koneellisesti jaettavien lääkkeiden jakovirheet vähenvät lähes kokonaan, jakaminen on hygieenistä, aikaa säästävää ja taloudellisesti asiakkaalle kannattavaa. Siirryttäessä lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun kuntayhtymän palveluiden asiakkaille tehdään lääkehoidon arviointi, jossa päivitetään ja ajantasaistetaan lääkelista, kartoitetaan lääkehoidon tarve ja tarkoituksenmukaisuus moniammatillisesti. Myös kuntayhtymän palveluihin kuulumattoman on mahdollista saada ko. arviointi.

Lääkehoidon turvallisuutta edistetään seuraamalla HaiPro ilmoituksia ja niissä mahdollisesti toistuvia vaara- tai läheltä piti -tapahtumia. Mikäli kuntayhtymässä havaitaan toistuvia lääkehoidon turvallisuutta vaarantavia tilanteita, näihin puututaan yhteistyöpalavereissa.

9.5. Infektioiden torjunta ja hygieniosaamisen ylläpitäminen

Hygieniahoidon noudattaminen ja ohjeistuksien ylläpitäminen ovat asiakasturvallisuuden yksi keskeinen kokonaisuus. Kuntayhtymässä toimii hygieniahoitaja, jonka tehtävänä on toimia asiantuntijana hygieniasioissa ja koordinoida hygieniatyötä. Hän vastaa hygieniahoidon ohjeistusten ylläpitämisestä ja päivittämisestä, vastaa epidemiatilanteissa hygieniahoidon ohjeistusten terävöittämisestä ja hygienian erityistilanteiden johtamisesta. Jokaisessa yksikössä toimii hygieniayhdyshenkilöt, joiden tietoperustan ylläpitämisestä ja kouluttamisesta hygieniahoidaja vastaa. Hygieniahoidaja huolehtii myös hygieniosaamisen omavalvonnasta, mm. käsihygienian osalta. Hygieniahoidaja raportoi epidemiatilanteista ja omavalvontatuloksista hoitotyön johtajalle, joka puolestaan informoi Kuntayhtymän johtoryhmää.

9.6. Laitteita ja tarvikkeita koskevat ilmoitukset

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain ja muiden säännösten ja määräysten tarkoituksena on ylläpitää ja edistää laitteiden ja tarvikkeiden turvallista käyttöä. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet ovat turvallisia, kun niitä käytetään oikein ja valmistajan määrittämässä käyttötarkoituksessa. Ammattimaista käyttöä koskevat yleiset vaatimukset

edellyttävät koulutusta, kokemusta, laitteen tarkastamista ennen käyttöönottoa ja ohjeen mukaista käyttöä sekä käyttöympäristön turvallisuuden tarkistamista.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä laiterekisteri, jota ylläpitää osaltaan yksiköiden esimiehet/nimetyt laitevastaavat sekä organisaation oma huolto. Lääkintälaitteiden korjauksesta ja huolloista vastaa laitteesta riippuen organisaation oma huolto tai heidän kauttaan laitteen valmistajan/maahantuojaan nimeämä huoltoyhtiö.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle ja valmistajalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyen.

9.7. Asiakastietojen dokumentointi, tietoturvallisuus ja tietosuoja

Asiakastietojen dokumentointi on yksi keskeisistä terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisten päivittäisistä työtehtävistä. Se on myös tärkeä keino viestiä asiakkaan hoidon kaikkiin puoliin tarvittavat tiedot, joten se kytkeytyy hyvin tiiviisti tiedonkulkuun. Jatkumo hyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun välillä on avainasemassa laadukkaan ja turvallisen hoidon antamisessa. Hyvä dokumentointi luo myös pohjaa turvallisuusriskien hallinnalle (asetus potilasasiakirjoista 289/2009). Kuntayhtymä Kaksineuvoisen potilastietojärjestelmä on EPSHP:n alueellinen potilastietojärjestelmä (EP-Potti). Organisaatiossa käytetään rakenteellisen kirjaamisen periaatteita ja siten varmistetaan tietojen siirtyminen Kanta-arkistoon.

Kuntayhtymän tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka määrittelee tietojen käsittelyn ja arkistoinnin turvaamisen menettelyt ja vastuut. Kuntayhtymässä on hyväksyttynä myös potilas- ja asiakastietorekisterin käyttäjälokitietojen valvontasuunnitelma. Tietosuojakoulutusta järjestetään jatkuvasti.

9.8. Työympäristön turvallisuus

Turvallisuussuunnitteluvollisuus perustuu Pelastuslain 15 §:ään (379/2011). Pelastussuunnitelma on laadittava mm. sairaaloihin, terveyskeskuksiin. Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan tarpeellisin toimenpitein huolehtimaan työntekijäin turvallisuudesta ja terveydestä.

Työympäristön fyysinen turvallisuus on edellytys turvallisen hoidon toteutuksessa. Tämän vuoksi työympäristössä huomioidaan sekä potilas- että henkilöstöturvallisuus. Työsuojeluorganisaation tehtävänä on varmistaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuus. Toimintayksiköt toteuttavat vuosittain riskien arvioinnin, jolla pyritään edistämään työntekijöiden työturvallisuutta ja samalla edistetään potilasturvallisuutta. Työsuojelun toimintaohjelmassa on määritetty työsuojelun tavoitteet, henkilöstön ja johdon vastuut.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen turvallisuussuunnitelmassa kuvataan erilaiset vaaratilanteet, esimerkiksi uhka- ja väkivaltatilanteet, tulipalo, rikokset, säteilyvaara ja vaaralliset kemi-

kaalit. Turvallisuussuunnitelmassa tulee käydä läpi toimintamallit ja mm. hälytysjärjestelmät erilaisissa onnettomuus-, uhka-, vaara- ja vahinkotilanteissa. Lisäksi Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on kirjalliset ohjeistukset jätteiden turvallisesta käsittelystä, kierrätyksestä ja hävittämisestä. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä Työturvallisuus-HaiPro, johon kertyvää tietoa hyödynnetään työturvallisuuden kehittämisessä.

10. Alueellinen yhteistyö

”Suunnitelmassa on sovittava laadunhallinnassa ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanossa tarvittava yhteistyö sairaanhoitopiirin kuntayhtymän alueella muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden kanssa.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 1§ momentti)

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri ja alueen perusterveydenhuollon toimijoiden yhteisenä tavoitteena on alueen sosiaali- ja terveydenhuollon laadun ja asiakasturvallisuuden edistäminen. Alueellisessa potilasturvallisuustyöryhmässä toimivat edustajat alueen perusterveydenhuollon organisaatiosta ja sairaanhoitopiirin edustajat. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen edustajat potilasturvallisuustyöryhmässä ovat hoitotyön johtaja ja farmaseutti.

Alueellista yhteistyötä tehdään muiden terveydenhuollon organisaatioiden ja sairaanhoitopiirin kanssa. Konkreettista yhteistyötä tehdään koulutusten, lääketurvallisuuden, haittapahtumien kirjaamisen ja sisäisten auditointien toteuttamisessa.

11. Suunnitelman toteuttaminen ja ylläpito

”Suunnitelmassa on sovittava tavoista, joilla suunnitelman täytäntöönpanon toteuttamiseksi henkilöstölle annetaan tietoa ja koulutusta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden periaatteista ja toimintakäytännöistä sekä suunnitelman sisällöstä.” (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 341/2011 2§ momentti)

Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma käsitellään Kuntayhtymä Kaksineuvoisen johtoryhmässä ja sen hyväksyy Kuntayhtymä Kaksineuvoisen yhtymähallitus. Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma jalkautetaan esimiehille yhteisissä tapaamisissa ja he vievät suunnitelman sisällön henkilöstön tietoon. Yksikön esimiesten vastuulla on asiakasturvallisuuden kehittäminen yksikkötasolla. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään asiakasturvallisuutta omissa yksiköissään, osana koko organisaatiota. Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on tallennettu Kuntayhtymän sisäisille verkkosivuille. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hoitotyön johtaja. Koko johtoryhmän vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuuden huomioimisen koulutussuunnittelussa.

Asiakkaille viestitään asiakasturvallisuuteen liittyvistä vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista sekä kannustetaan heitä antamaan aktiivisesti palautetta. Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma viedään tiedoksi säännöllisesti asiakasraadeille.