



Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden raportti 2021

Yhtymähallitus 17.5.2022

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Toimintaympäristöä leimaavat tapahtumat suhteessa laadun-, asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumiseen 2021

- Pandemialla on ollut merkittäviä vaikutuksia henkilöstöresursseihin ja väestön palveluntarpeeseen
- Vaikutukset näkyvät palvelujen saatavuudessa ja hoitovelan kertymisessä
 - Kontaktien (+17,5 %) ja asiakkaiden (+25,7 %) lukumäärät ovat nousseet v. 2020 verrattuna (Kontaktien lkm N = 3 252 505 ja asiakkaiden lkm N = 209 848)
 - Yksi keskeisistä haasteista on ollut vastaanottopalvelujen puhelinpalvelun yhteydenottojen vastausviiveet
(Puhelinpalvelujen yhteydenottomäärät + 8 %, 8-12/2020 N = 214 942 ja 8-12/2021 231 506)
- Vaaratapahtuma ilmoitusten lukumäärät ovat nousseet v.2020 verrattuna
 - Vaaratapahtumien %-osuus asiakasmäärästä 2,3 %
(Vaaratapahtumien lkm N = 4781, asiakasmäärä 209 848)
- Muistutusten lukumäärät ovat nousseet v.2020 verrattuna
 - Muistutusten %-osuus asiakasmäärästä on 0,2 %
(Muistutusten lkm N=327 ja asiakasmäärä N = 209 848)
- Poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta kuluneen vuoden aikana on toteutettu merkittäviä kehittämistoimenpiteitä laadunhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi.

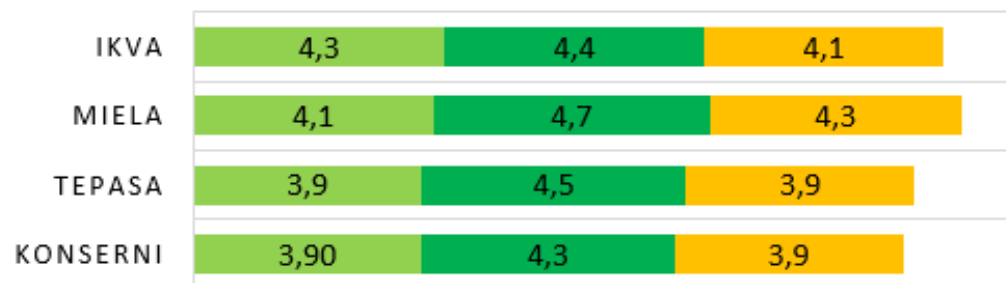
Laadunhallinta ja kehittäminen

- Keusoten laatujärjestelmä kokonaisuus muodostuu kansainvälisesti akkreditoidusta SHQS-laatuohjelmasta (Social and Health Quality Service) sekä laadunhallintaa tukevasta IMS-järjestelmästä (Integrated Management System), joka pohjautuu ISO 9001-laatustandardiin.
- SHQS-laatuohjelma otettiin käyttöön 44 palvelussa/toiminnassa vuoden 2021 aikana, joissa itsearviointeja toteutettiin moniammatillisesti.
 - Itsearviointien tuloksena tunnistettiin kehittämistehtäviä yhteensä 1149 kpl, joista valmiiksi saatettiin 365 kehittämistehtävää.
 - Laadunvarmistuksen ja prosessien kehittämisen toimintamallin mukaisesti johtotiimeissä priorisoitiin kuntayhtymä- ja palvelualueitasoisia kehittämistehtäviä toteutettavaksi vuoden 2021 aikana.
 - Henkilöstölle järjestettiin laatuohjelman mukaista menetelmäkoulutusta arviointikriteeristön ja laadunhallintaohjelman käyttöönoton tueksi.
- Strateginen johtoryhmä hyväksyi 22.6.2021 sisäisen auditoinnin suunnitelman 2021–2025 sisältäen auditointien teemat/painopisteet koko suunnitelmakaudelle.
 - Vuoden 2021 auditointien painopisteeksi johtoryhmä valitsi toiminnan ja talouden tasapainon ja seurannan sekä voimavarojen hallinnan henkilöstöresurssien näkökulmasta.
 - Ensimmäiset viralliset auditoinnit toteutettiin lokakuussa 2021 poikkeuksellisesti osana sisäisten auditointien koulutusta. Sisäisten auditointien kohteet ja keskeiset havainnot on kuvattu tarkemmin raportissa.
 - Sisäisiä auditointeja koulutettiin 15, jotka arvioivat sisäisen auditoinnin vuosisuunnitelman mukaisesti Keusoten toimintaa suhteessa laatukriteeristön vaatimuksiin.
- Laadunhallintaa tukeva IMS-järjestelmä otettiin käyttöön syksyllä 2021 dokumenttien ja käsikirjojen hallintaan, prosessien kuvaamiseen, riskienhallintaan, mittareiden sekä raporttien laatimiseen.
 - Päivitettyjä dokumentteja viety IMS-järjestelmään yhteensä 232 kappaletta.
 - Henkilöstölle järjestettiin dokumenttien hallinnan ja IMS-järjestelmän koulutusta.
 - Palveluketjujen ja asiakasprosessien kuvaamista edistetään osana TSK-hanketta, palveluketjujen kehittämisen projektissa.
 - Sisäisten auditointien, omien yksiköiden valvontakäynneissä ja turvallisuuskävelyissä on otettu käyttöön strukturoidut raportointilomakkeet ja käytänteet.

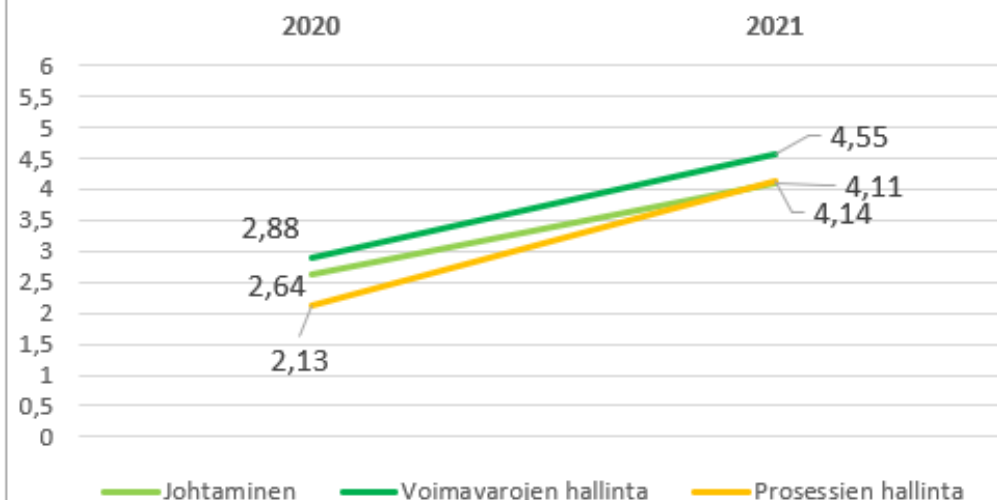
Itsearviointitulosten vertailukooste

2021

■ Johtaminen (ka) ■ Voimavarojen hallinta (ka.) ■ Prosessien hallinta



Trendi 2020-2021



 **170**

Koulutuksen suorittaneita
Koulutukseen osallistuneita yht. 250 hlöä

 **16**
Koulutuspäivää (2/hlö)

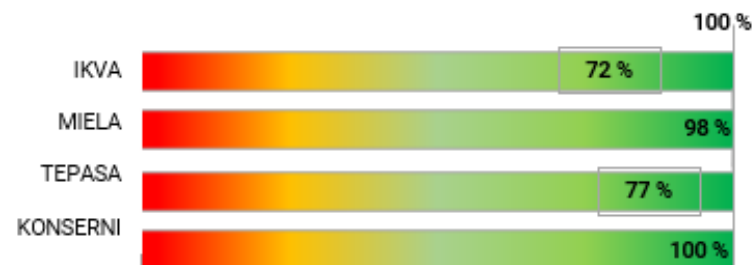
 **44**
Arviointitapahtumaa

 **1149**
Kehittämistehtävää

 **365**
Kehittämistehtävää valmistunut

 **268**
Kehittämistehtävää myöhässä

Itsearviointien toteutuminen 2021



IKVA = Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

MIELA = Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut

TEPASA = Terveyspalvelut ja sairaanhoito

KONSERNI = Strategia, kehittäminen ja rahoitus sekä yhteiset palvelut

Asiakaskokemus

Kumulatiivinen nettosuositteluindeksi

NPS: 58

2020

NPS: 43

2021

Asiakkaat antoivat 9 772 palautetta vuonna 2021:

- laitekyselyillä 6736,
- verkkosivukyselyllä 1534 ja
- asiakasohjauksen tekstiviestikyselyllä 1502 kappaletta.



Kiitosta annettiin erityisesti henkilökunnalle palvelusta, hoidosta ja ohjauksesta. Lisäksi kiiteltiin kuulluksi tulemista ja yhteistyötä sekä toimivia rokotuspisteitä.

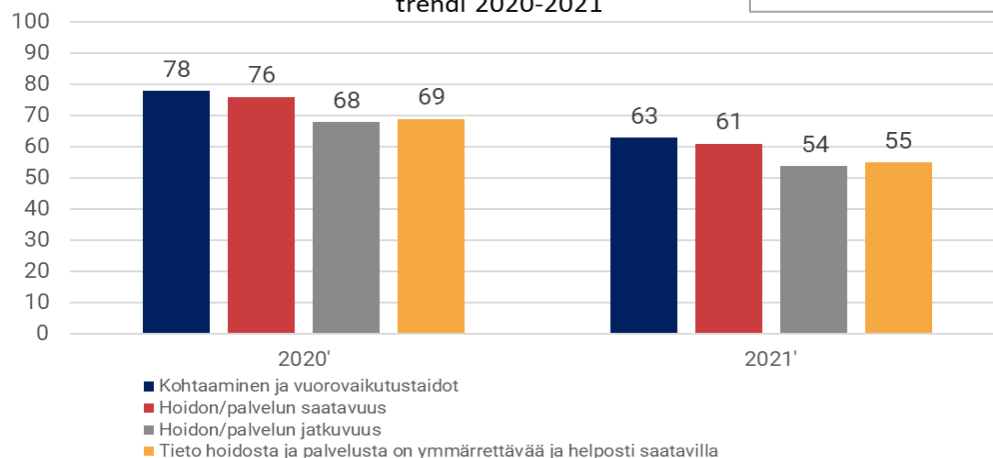


Kritiikkiä annettiin eniten palvelun saatavuudesta, odottamisesta, epäystävällisestä käytöksestä, tiedon siirtymisen ongelmista sekä ikäihmisten huomioimatta jättämisestä teknisissä asioissa.

Väittämäkysymysten vastaukset trendi 2020-2021



Täysin samaa mieltä



Väittämäkysymysten vastaukset

- Trendi mittaa täysin samaa mieltä olevien %-osuutta vastaajien kokonaismäärästä.
- Asiakkaista 55–63 % oli täysin samaa mieltä väittämistä, vuonna 2021. Vuonna 2020 vaihteluväli oli 69–78 %.
- Tavoitetaso on 80.

Asiakkaita ja asukkaita osallistetaan monimuotoisesti:

- Asiakasraatitoiminta
- Asukaskehittäjätoiminta
- Dialogiset verkostopalaverit

Osallisuuden toteutumasta raportoidaan tarkemmin osavuosikatsauksen yhteydessä.

Asiakkaat tekivät 327 muistutusta vuonna 2021:

- Terveystieteiden muistutuksia 247
- Sosiaalihuollon muistutuksia 80

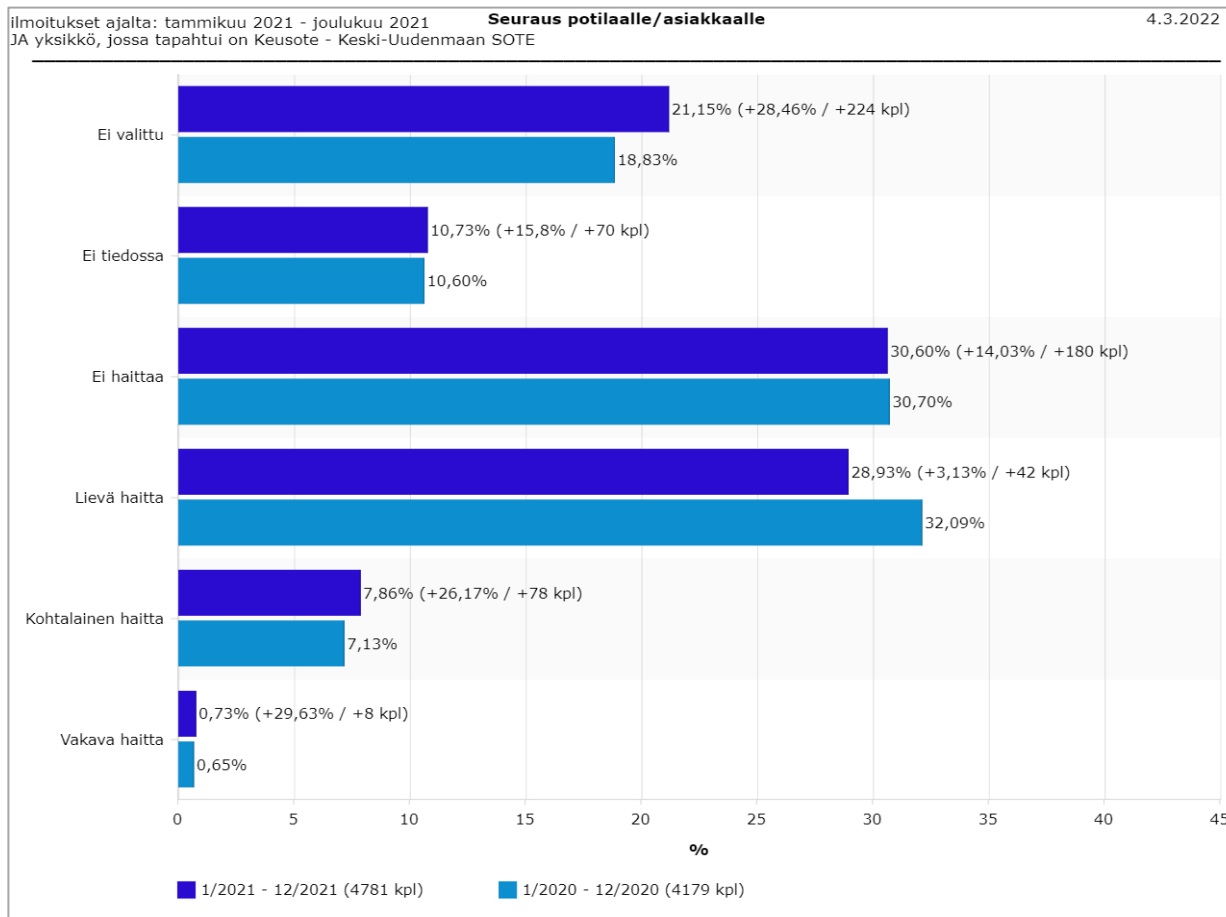
Muistutuksista ja kanteluista raportoidaan tarkemmin vuosittain sosiaaliamiehen selvityksessä ja potilasasiamiehen raportissa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat

- Vuoden 2021 aikana, HaiPro-järjestelmää kehitettiin järjestelmätoimittajan kanssa laadukkaamman vaaratapahtumailmoituksen varmistamiseksi.
 - Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja käsittelymenettelyä kehitettiin mm. vakioimalla ns. pakotetut ilmoitusten luokittelutiedot, jotka otettiin käyttöön huhtikuussa 2021. Tämä osaltaan vaikuttaa vaaratapahtumien luokittelutietojen puutteisiin ja raporttien vuosivaihteluun.
- Vuoden 2021 keskeiset ilmoittamiseen ja käsittelyyn liittyvät tavoitteet:
 - Lisätä HaiPro-ilmoitusten aktiivisuutta ja kasvattaa läheltä piti tilanteiden osuutta suhteessa kaikkiin vaaratapahtumiin. Ilmoituksia tehtiin yhteensä 4781 kpl, joka oli 602 kpl enemmän kuin edellisenä vuonna. Läheltä piti -tilanteiden ilmoitusten määrä kasvoi 198 kpl (n.+32 %).
 - Lyhentää HaiPro-ilmoitusten käsittelyaikoja siten, että vaaratapahtuman käsittelyn aloitus tapahtuu alle 2 viikossa ja vaaratapahtuman käsittely on valmis 2 kuukaudessa. Keskimääräinen reagointi- ja käsittelyaika nousivat edellisiin vuosiin nähden. Keskimäärin vaaratapahtumiin reagoitiin 44 vuorokaudessa ja käsittely oli valmis 56 vuorokaudessa. Lukuja vääristää se, että käsittelyssä on yli vuoden vanhoja vaaratapahtumia.
- Yhtenäinen vaaratilanteiden käsittelyprosessi otettiin käyttöön vuonna 2021 ja sen jalkauttaminen aloitettiin.
 - Prosessin keskeisenä tavoitteena oli yhtenäistää ja tukea käsittelyprosessia ja auttaa tunnistamaan vaaratapahtumaan johtaneet juurisyyt, myötävaikuttavat tekijät ja kehittämiskohteet.
- Vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmä perustettiin 1.7.2021, jonka tehtävä on arvioida vakavien vaaratilanteiden tutkinnan tarvetta ja tarvittaessa käynnistää niiden tutkinta.
 - Vuoden 2021 aikana ei käynnistetty yhtään vakavan vaaratapahtuman tutkintaa.
 - Vuoden 2021 aikana tutkintaryhmän toimesta valmisteltiin vakavien vaaratapahtumien tutkinnan toimintamalli, joka sisältää vakavien vaaratapahtumien tutkinnan prosessikuvauksen sekä toimintaohjeen.
- HUS-Keusote rajapinnan ylittäviä HaiPro-ilmoituksia tehtiin v. 2021 268 kpl.
 - Ilmoituksia on käsitelty Hyvinkään sairaanhoitoalueen laatu- ja potilasturvallisuusfoorumissa 3 kertaa vuoden 2021 aikana.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat

Vaaratapahtumien seuraus potilaalle vuosina 2020-2021



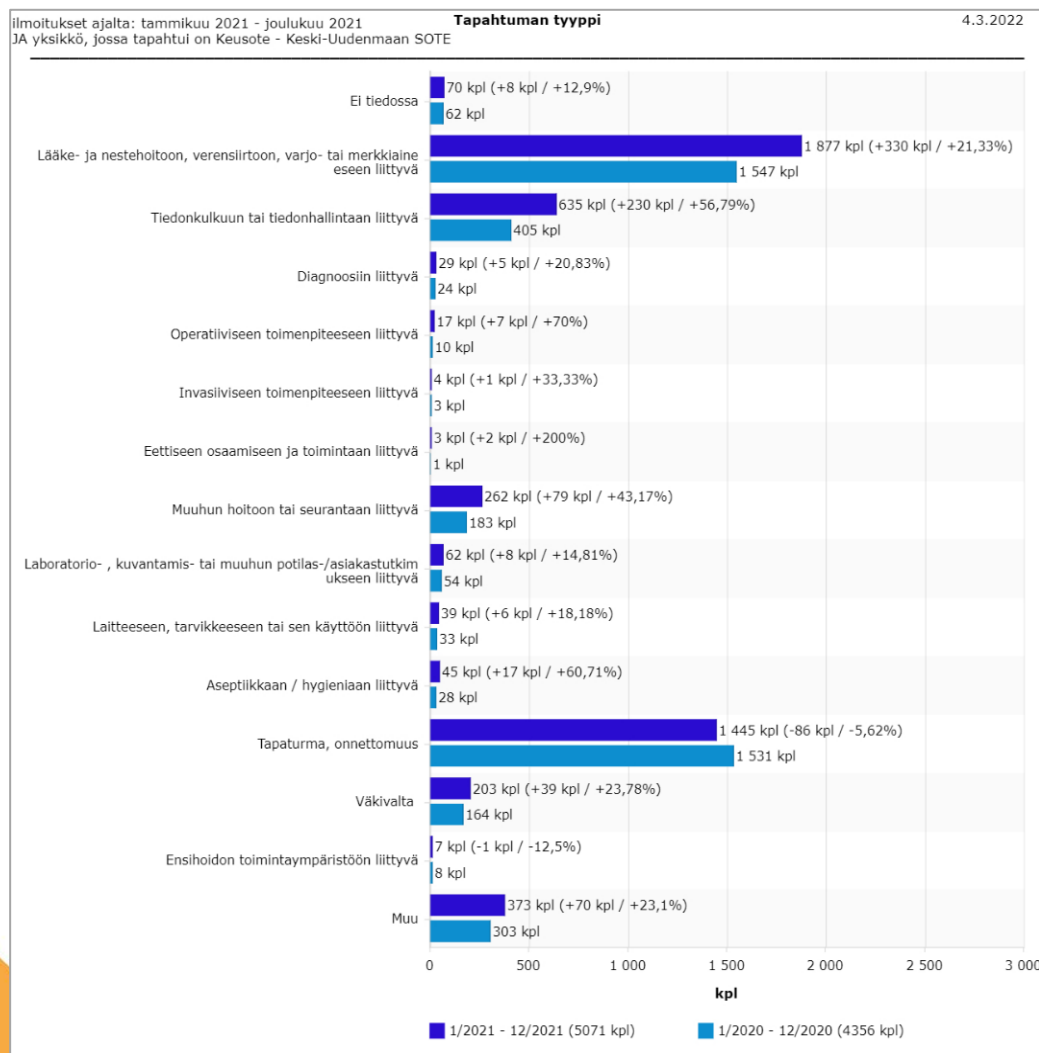
Ilmoittajan/käsittelijän arvio oli, että vaaratapahtuma aiheutti asiakkaalle/potilaalle:

- lievää haittaa n. 29 % ilmoitetuista vaaratapahtumista,
- kohtalaista haittaa n. 8 %:ssa tapahtumista ja
- vakavaa haittaa 35 asiakkaalle/potilaalle.

**Vaaratapahtumien %-osuus
asiakasmäärästä 2,3 %**

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat

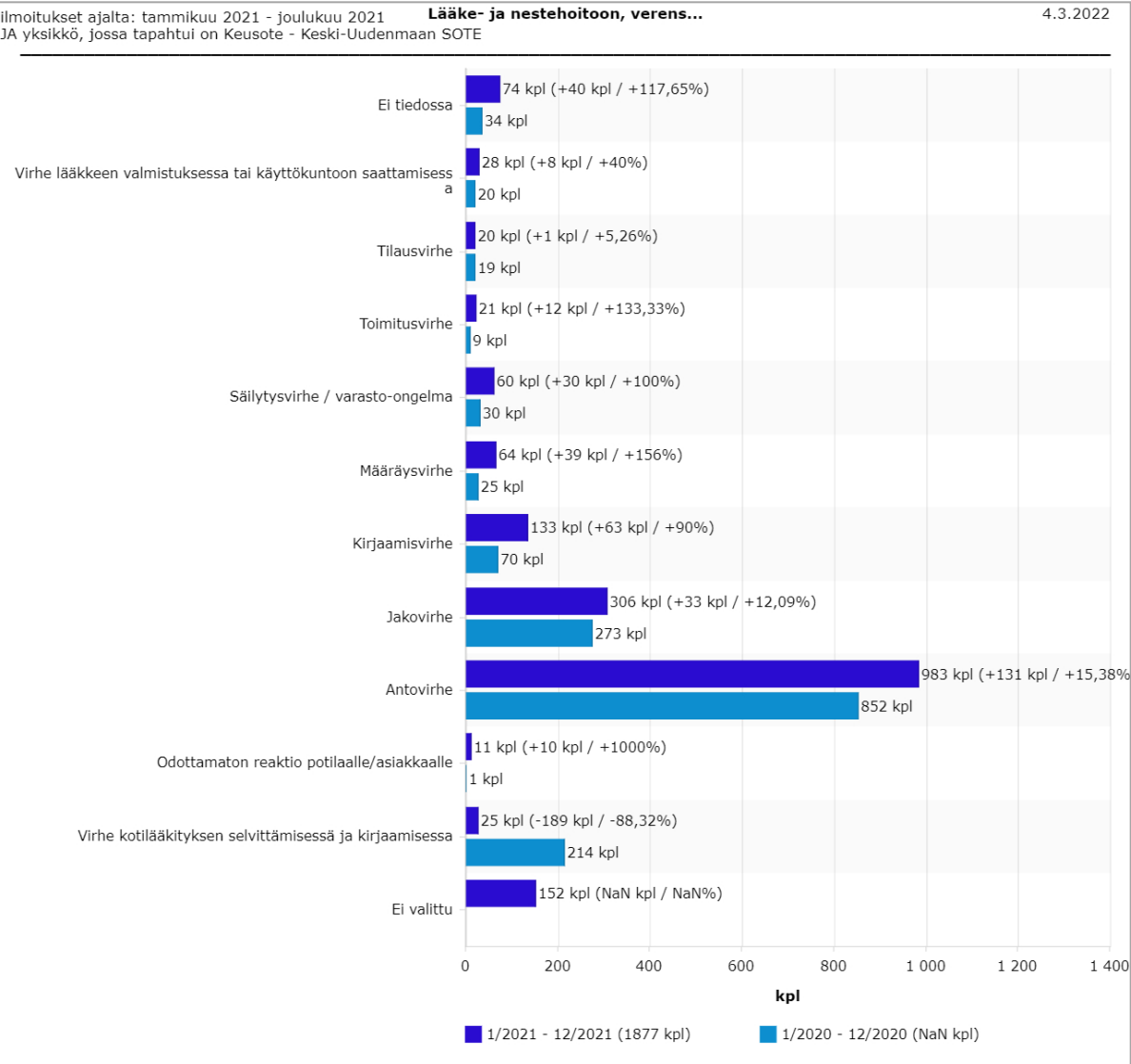
Vaaratapahtumat tapahtuman tyypin mukaan vuosina 2020-2021



Yleisimmät vaaratapahtumat v. 2021 kohdistuivat:

- Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen, joita oli yhteensä 1 877, joka oli n.37 % kaikista vaaratapahtumatyypeistä. Vuonna 2020 vastaava luku oli 1 547.
- Tapaturmiin ja onnettomuuksiin, joita oli 1 445. Vuoteen 2020 verrattuna tapaturmiin ja onnettomuuksiin liittyvien vaaratapahtumien määrä on vähentynyt n. 6 %.
- Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyviä tapahtumia oli 635, joka kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna n. 57 %.

Lääke- ja lääkitysturvallisuus v. 2020-2021



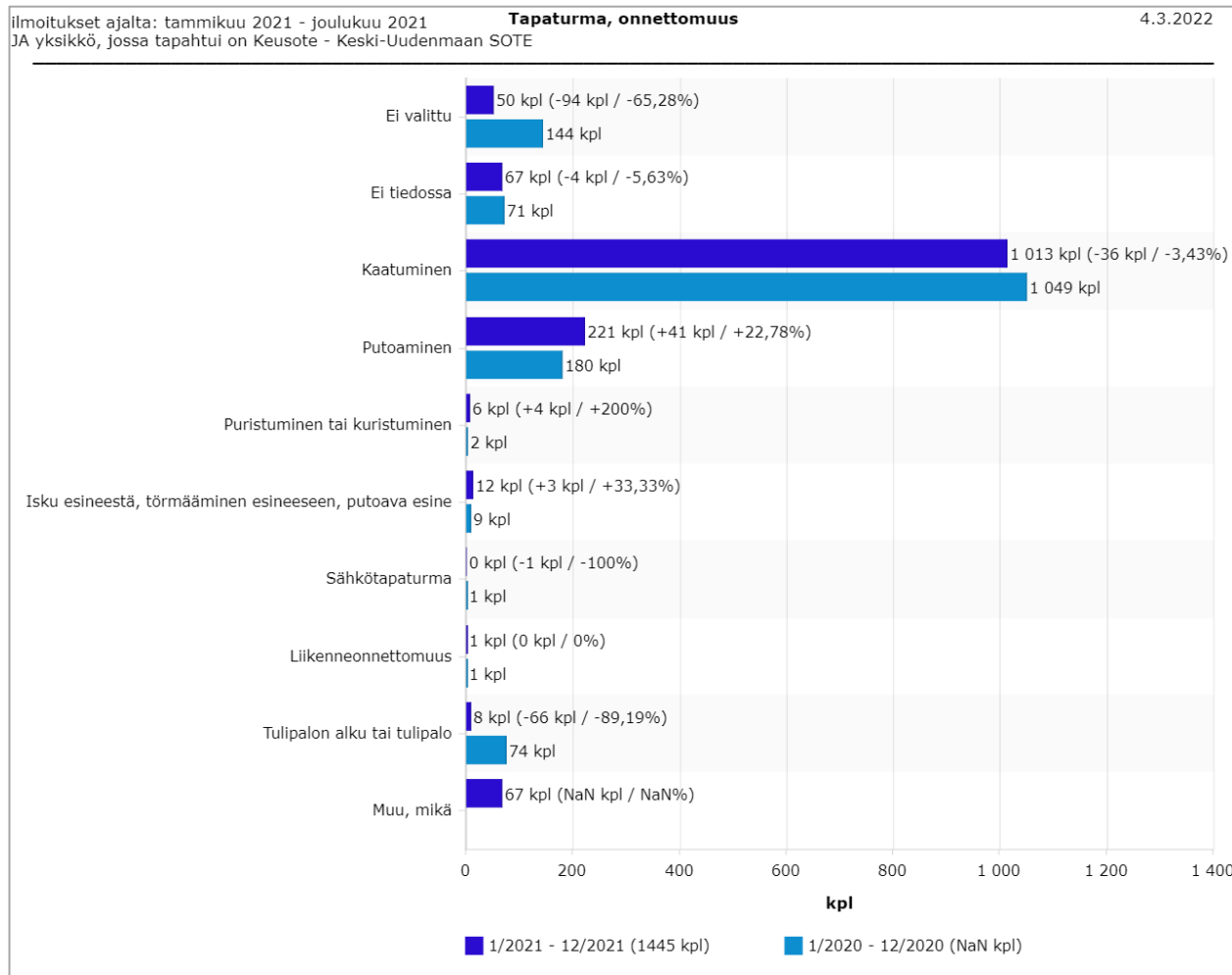
Vuonna 2021 lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvät yleisimmät vaaratapahtumatyypit:

- antovirheitä 983,
- jakovirheitä 306 ja kirjaamisvirheitä 133.
- Virheet kotilääkityksen selvittämisessä ja kirjaamisessa ovat merkittävästi vähentyneet (-88 %) vuoteen 2020 verrattuna.

Kehittämistoimenpiteet v. 2021

- Henkilöstölle on järjestetty lääkehoidon lisäkoulutusta, osaamisen varmistamisessa ja lupakäytänteissä, Marevan-annosmäärityksiin vaadittava koulututusta.
- Uusille sote-työntekijöille on pidetty lääkehoitofotilaisuuksia
- Käynnistetty varhaiskasvatuksen lääkehoitokoulutukset
- Pidetty toiminta- ja yksikkökohtaisia lääkehoitosuunnitelmakoulutuksia.
- Asumispalveluysiköihin perustettiin akuuttilääkevarastot äkillisiä ja ennakkoimattomia lääketarpeita varten.
- Elvytyslääkkeet ja -välineet yhtenäistetty.
- Käynnistetty asumispalveluysiköiden tarkastuskäynnit lääkehoidon toteuttamisen osalta.
- Vakavan lääkepoikkeaman seurauksena lääketurvallisuustiedote Insuliinin annostelun kirjaamisesta
- Lääkitysturvallisuuden kehittämisysteistyö aloitettu Keusoten alueen apteekkien ja yksiköiden välillä.

Tapaturmat ja onnettomuudet v. 2020-2021



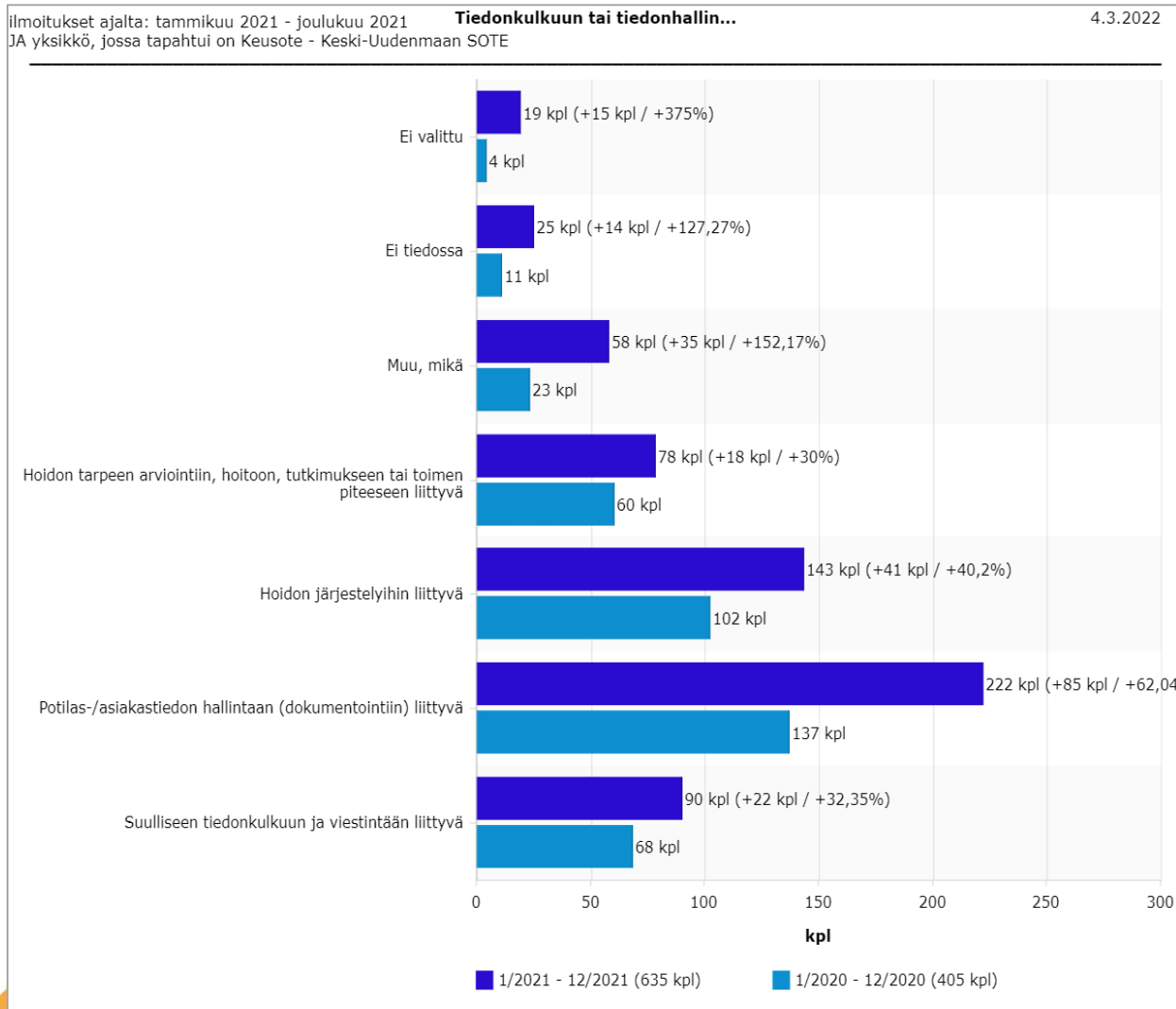
Vuonna 2021 tapaturmiin ja onnettomuuksiin liittyvät **yleisimmät vaaratapahtumatyypit**:

- kaatumisia 1 019 kpl, määrä on vähentynyt edellisvuoteen verrattuna 36 tapahtumalla.
- putoamisia 221 kpl, määrä on lisääntynyt edellisvuoteen verrattuna 41 tapahtumalla.

Kehittämistoimenpiteet 2021

- Kaatumisen ehkäisyn alueellinen työryhmä perustettu. Yhteistyöryhmän tarkoituksena on luoda alueellisesti yhteinen malli kaatumisen ehkäisemiseksi (mm. kaatumisriskin arviointi, toimenpiteet riskinarvion pohjalta).
- RAI-arviointijärjestelmä on vakioitu koskemaan kaikkia Keusoten alueen ikääntyneille suunnattuja palveluja. RAI-arviointien tuloksia hyödynnetään, vakioitu päätöksenteon ja johtamisen tueksi.
- RAI-linjauksia varten on perustettu koordinaatioryhmä, jossa kuntayhtymätasoisesti tehdään toimintaa koskevat päätökset.
- Keusoten kaikissa ikääntyneille suunnatuissa palveluissa kuukausittain seurattavat laatuindikaattorit on määritelty; asiakkaan kaatuminen, ravitsemus, kipu, mieliala ja osallisuus.
- Henkilöstölle on järjestetty perehdytystä, koulutusta ja tukea

Tiedonkulku ja tiedonhallinta v. 2020-2021



Vuonna 2021 tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät **yleisimmät vaaratapahtumatyypit**:

- potilas-/asiakastiedon hallintaan liittyviä vaaratapahtumia ilmoitettiin 222 kpl ja v. 2020 137 kpl.
- hoidon järjestelyihin liittyviä vaaratapahtumia ilmoitettiin 143 ja
- suulliseen tiedonkulkuun ja viestintään liittyviä 90 tapahtumaa.

*Keusoten käytössä on 16 eri asiakas- ja potilastietojärjestelmää sekä näiden lisäksi muita järjestelmiä- ja sovelluksia. Useiden rinnakkaisten järjestelmien käyttäminen on **tunnistettu riski** sujuvalle tiedonkululle, tiedonhallinnalle ja asiakas- ja potilasturvallisuudelle.*

Kehittämistoimenpiteet v. 2021

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmä kilpailutettu, käyttöönotto vaiheittain v. 2022-2023.
- Uusi yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä mahdollistaa yhdenmukaiset kirjaamisen toimintamallit ja vertailukelpoisen asiakas- ja potilastiedon.
- IMS-järjestelmään on viety ajantasaista ja yhtenäistä dokumentaatiota mm. hoitokäytänteisiin liittyen.

Etävastaanottoja koskevat vaaratapahtumat 2021

- Etävastaanottoja koskevia vaaratapahtumailmoituksia tehtiin 73.
- Tarkemmasta tarkastelusta jätettiin pois etähoiva sekä ei etähoitoa koskevat ilmoitukset ja ilmoituksia tarkasteltiin etävastaanottojen näkökulmasta, joita oli yhteensä 42 ilmoitusta, joista:
 - Työmenetelmiin ja toimintatapoihin liittyviä vaaratapahtumia ilmoitettiin 25.
 - Virheellisen hoidon tarpeen arvioita tai etähoitoa koskevia ilmoituksia oli 16.
- Etävastaanottoja koskevien vaaratapahtumailmoitusten seuranta ja raportointia kehitetään tulevina vuosina:
 - Keusotessa otettiin tammikuussa 2022 pilotoitavaksi käyttöön vaaratapahtumien luokitteluissa myötävaikuttavana tekijänä ”etähoito”.
 - Tulevaisuudessa etähoitoon liittyvien ilmoitusten tarkastelu ja kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen paranevat merkittävästi

Keskeisten poikkeamien perusteella nostetut kehittämisen painopisteet 2022

- Muistutusten käsittelyaikojen lyhentäminen
- Tietopyyntöjen käsittelyaikojen lyhentäminen
- Vaaratapahtumien poikkeamien kirjaamisen laadun parantaminen
 - Kaatumisen ehkäisyn ohjelman vaikuttavuuden arviointi
- Asiakasraatitoiminnan laajentaminen koskemaan koko HVA:ta
- Sopimusvalvonta; sopimusten seurannan ja tilannekuvan kehittäminen
- Yhteisen tietopohjan ja tilannekuvatiedon kehittäminen – saavutettavuus ja saatavuus

Elinvoimainen uudistuminen on toimintamme edellytys

- Tulevaisuutta rakentavat ratkaisut
- Toiminnan jatkuva parantaminen
- Laadukkaat, kustannustehokkaat ja vaikuttavat palvelut

Laatupäällikkö
Minna-Maarit Immonen
puh. 0504972581
minna-maarit.immonen@keusote.fi



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote