

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakaspalaute 2021

SoTe 17.05.2022 § 68
903/06.00.00/2022

Valmistelija: laatu- ja palveluasiantuntija Auli Heinonen, p. 050 521 5372.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 17.6.2020 kokouksessaan päivitetyn Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen potilas-/ asiakasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelman. Ko. suunnitelma perustuu Terveysturvallisuuslakiin (1326/2010), jonka 8 §:ssä määritetään potilasturvallisuudesta ja laadunhallinnasta seuraavaa: Terveysturvallisuuden toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveysturvallisuuden toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Kunnan perusterveydenhuollon on vastattava potilaan hoidon kokonaisuuden yhteensovittamisesta, jollei siitä muutoin erikseen sovita. Terveysturvallisuuden toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta pyritään kehittämään monin eri keinoin, ja yksi niistä on laadun ja riskinhallintaan tarkoitettu HaiPro- ohjelma. Tämän ohjelman avulla voidaan kiinnittää huomiota vaara-/riskitapahtumien tunnistamiseen, niiden raportointiin, käsittelyyn ja palvelujen laadun kehittämiseen. Ko. ohjelmaan ilmoitettujen vaaratapahtumien lukumäärää ja luonnetta seurataan sekä niistä raportoidaan eteenpäin sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Ko. ilmoituksia on oltava uskottava määrä, jotta voidaan katsoa, että organisaatiossa kyetään havaitsemaan ja ennaltaehkäisemään mahdollisia vaaratapahtumia. Vuonna 2021 Jämsän kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen järjestämisvastuulla olevissa yksiköissä henkilöstön ilmoittamia vaaratapahtumia oli yhteensä 1439. Aiempina vuosina niitä on ollut: Vuonna 2020 yhteensä 1446, 2019 yhteensä 1374, 2018 yhteensä 1179, 2017 yhteensä 1066 ja 2016 yhteensä 1216. Näistä vuoden 2021 ilmoituksista tapahtui potilaalle- tapahtumia oli 73 % ja läheltä piti- tapahtumia 27 %, tämä jakauma on sama kuin edellisenä vuonna. Henkilöstöä on kannustettu havainnoimaan, tunnistamaan ja ilmoittamaan myös läheltä piti- tilanteita sekä esimiehiä yhdessä henkilöstön kanssa löytämään kehittämistoimenpiteitä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi.

Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveystoimen järjestämisvastuulla olevien palveluiden asiakkaiden on mahdollista antaa jatkuva palautetta sekä yksiköissä olevilla lomakkeilla, että Jämsän kaupungin verkkosivuilla olevalla sähköisellä palautelomakkeella.

Asiakaspalautelomakkeella on mahdollista vastata viiteen eri väittämään ja lisäksi voi kirjoittaa palautetta avoimeen kohtaan. Asiakaspalautetta saatiin jatkuvan palautteen ja systemaattisella kahden viikon asiakaspalautteen keräysjakson menetelmillä vuonna 2021 yhteensä 960 vastaajalta. Saamaansa hoitoon tai palveluihin oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 97 % vastaajista. Vastaajista 98 % koki tulleen kohdelluksi

henkilökunnan taholta hyvin tai erittäin hyvin. Saamaansa tietoon hoidosta/palvelusta oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 95 %. Omaa hoitoa/palvelua koskevaan päätöksentekoon osallistumismahdollisuuden arvioi hyväksi tai erittäin hyväksi 93 %. Vastaajista 97 % koki olonsa turval-
liseksi hoidon/palvelun aikana. Vuoden 2021 asiakaspalautekooste on luet-
tavissa myös Jämsän kaupungin verkkosivuilla.

Webropol-kyselyn kautta kerättävän asiakaspalautteen määrä
aiemmilta vuosilta: vuonna 2020 n=1113, vuonna 2019 n= 1228, vuonna
2018 n= 894, vuosi 2017 n= 968, vuosi 2016 n= 119 ja vuosi 2015 n = 315.

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö 26 §

Ehdotus

Sosiaali- ja terveysjohtaja Sari Hellsten

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee saadun asiakaspalautteen ja
potilasturvallisuuskooستن tiedokseen.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.