

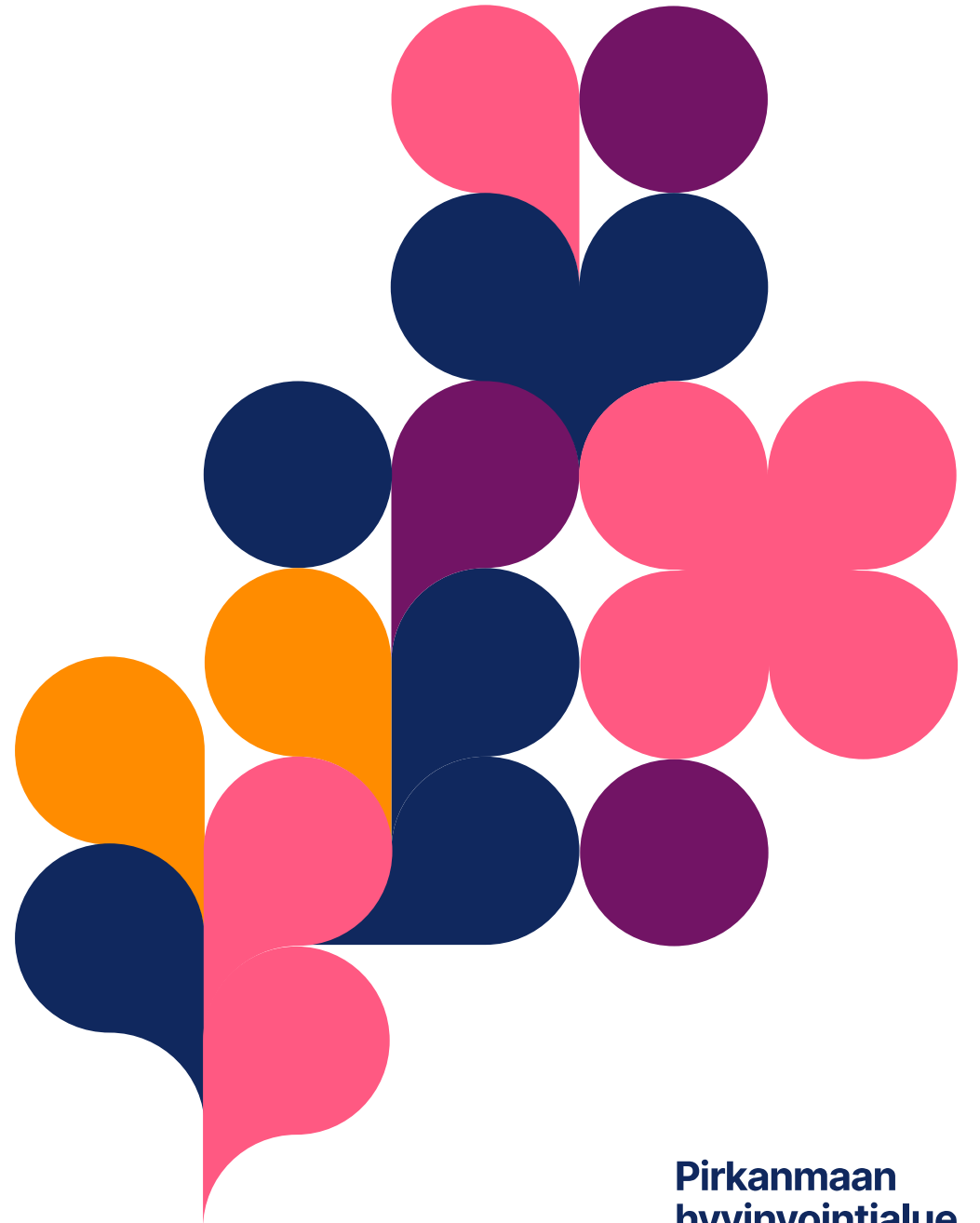
Palvelutuotannon laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille

Asiakkuus- ja laatujaosto 15.5.2023

Hallintosääntö 12 § 12.12.2022

Kirsi Sario
kehittämispäällikkö

etunimi.sukunimi@pirha.fi



Perustelut

- Hyvinvointialue vastaa mm. järjestettävien palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä (L hyvinvointialueesta 7 §)
- Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita (L sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 4 §)
- Hankittavien palvelujen on oltava sisällöltään, laajuudeltaan ja määrälliseltä osaltaan sellaisia, että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan kaikissa tilanteissa järjestämisvastuunsa toteuttamista myös hankittavien palvelujen osalta (12 §)
- Palvelun keskeisiä laatukriteerejä ovat mm. potilasturvallisuus, asiakkaan ja potilaan oikeudet ja osallisuus, henkilöstön pätevyysvaatimukset ja henkilöstömitoitukset sekä toimivat yhdyspinnat palvelun käyttäjien muihin palveluihin

Laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille

- Laatutavoitteet tulevat
 - Lainsäädännöstä
 - STM laatuvaatimuksista osalle palveluja
 - Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian palvelustrategiasta ja palvelulupauksesta
 - Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma
 - Asukkailla ja henkilöstöllä vahva turvallisuuden tunne
 - Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta
 - Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia
 - Omavalvontaohjelman turvallisuuslupaus
 - Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaohjelmasta ja muista asiakirjoista
 - Palvelukuvaus
 - Sopimukset yksityisen palvelutuotannon kanssa

Palvelustrategian palvelulupaus

- *” Pidämme yhdessä huolta kaikkien*
- *pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja*
- *turvallisuudesta.*
- *Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa.*
- *Kohtaamme sinut inhimillisesti,*
- *ammattimaisesti ja luotettavasti.*
- *Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen*
- *ja tutkittuun tietoon.*
- *Olemme sinua varten, elämän vuoksi.”*

Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026

Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan

Strateginen kärki 1
Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa

Tavoite 1.1
Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi

Tavoite 1.2
Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia

Tavoite 1.3
Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä

Strateginen kärki 2
Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset

Tavoite 2.1
Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran

Tavoite 2.2
Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia

Tavoite 2.3
Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella

Strateginen kärki 3
Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa

Tavoite 3.1
Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta

Tavoite 3.2
Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut

Tavoite 3.3
Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta

Strateginen kärki 4
Parannamme olemassa olevaa

Tavoite 4.1
Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla

Tavoite 4.2
Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta

Tavoite 4.3
Yhtenäistämme hyvät infektio- ja torjunnan käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle

TURVALLISUUSLUPAUS

Palveluntuottajat antavat turvallisuuslupauksen, jossa työntekijät sitoutuvat asettamaan asiakkaan ja potilaan turvallisuuden etusijalle. Lupauksen sisältö määritellään asiakkaan ja potilaan näkökulmasta katsottuna siten, että se kattaa keskeisimmät palveluiden vuorovaikutustilanteet. Turvallisuuslupaus asettaa vaatimukset toiminnalle sekä ihmisten osaamiselle ja käyttäytymiselle. Tunnistetut vajeet antavat suunnan kehitystoimille.

Hyvinvointialueen palveluntuottajien yhteinen turvallisuuslupaus sisältää teemat:

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan.

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin.

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia.

Palveluntuottajat soveltavat teemoja palveluidensa mukaan, ja voivat ottaa käyttöön teemoja, jotka liittyvät riskien arvioinnin perusteella havaittuihin palveluiden kriittisiin kohtiin.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyvinvointialueella on käytössä useita turvallisuuslupauksen toteuttamista tukevia toiminnallisia suunnitelmia, toimintamalleja ja ohjeistoja.

Laadun mittareita

- Organisaation onnistuminen
 - Toimintatapojen ja tulosten järjestelmällinen itsearviointi ja parantaminen
- Asiakastyytyväisyys ja -palaute
- Työhyvinvointimittarit
- Omavalvontasuunnitelmat
 - Palveluprosessien riskien tunnistaminen, hallinta ja ehkäisy
 - Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutuminen
 - Palvelujen yhdenvertainen saatavuus
 - Haitta- ja vaaratapahtumat ja niistä oppiminen
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelman mittarit



Kiitos!