



# Laadunhallinnan rakenne

Mari Plukka





# Sukset samaan suuntaan







QUALIFICATION  
SHQS-LAADUN-  
TUNNUSTUS

# Omavalvontaohjelma

**Laadunhallinnan ja - potilas/ asiakasturvallisuuden  
suunnitelma**

**Lääkehoito-  
suunnitelma**

**Osallisuus-  
suunnitelma**

**Omavalvonta-  
suunnitelma**



# Laadunhallinnan työkalut

- Itsearviointit laatuksiteereihin perustuen
- Johdon katselmukset
- Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit
- Ulkoinen laaduntunnustus



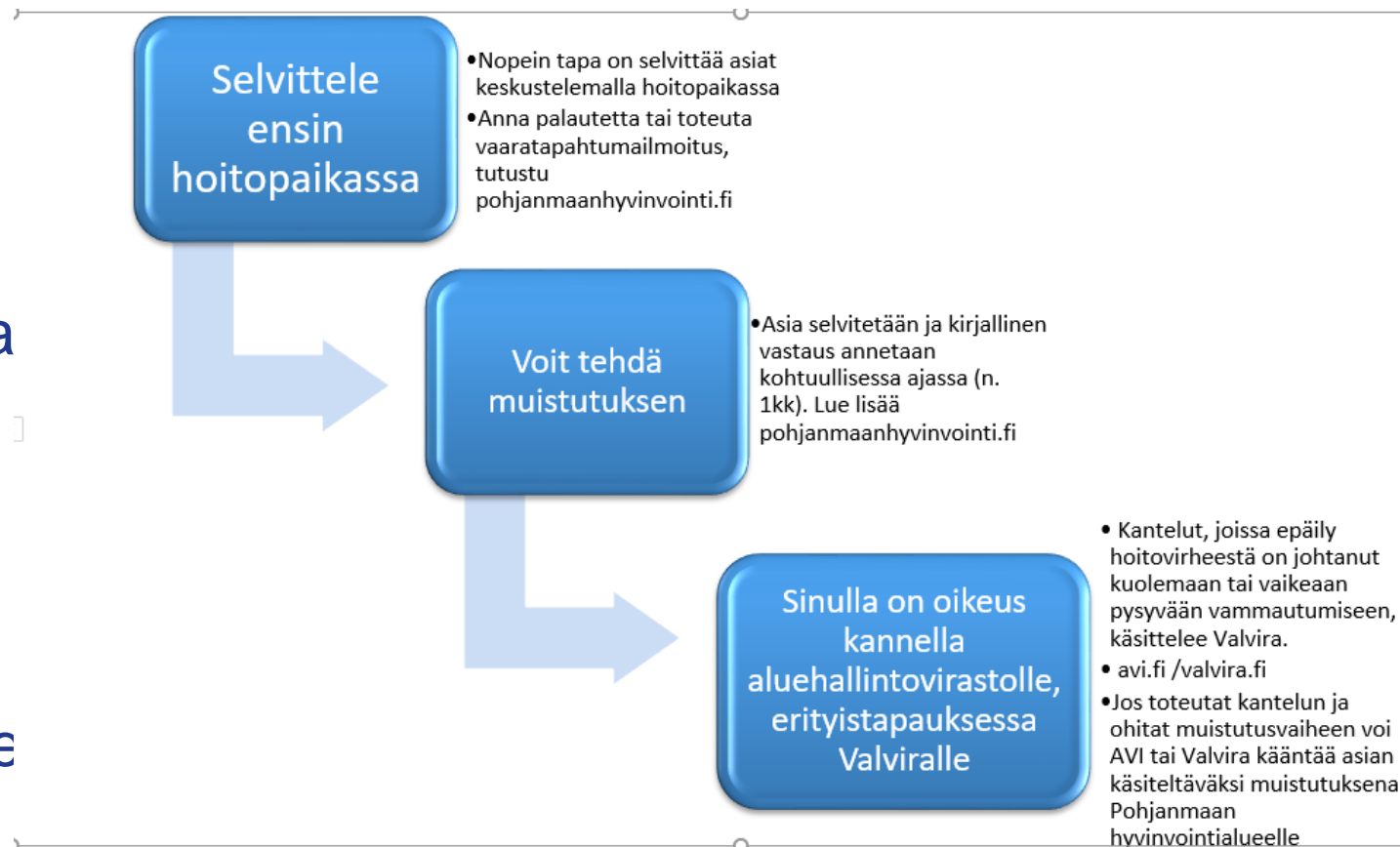
# Asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta ja kehittäminen

- Avoin turvallisuuskulttuuri kannustaa ilmoittamaan vaaratilanteista
- Vaaratilanteiden käsittelyssä tärkeintä on toiminnan kehittäminen ja vastaavien vaaratilanteiden estäminen jatkossa
- Juurisyyanalyysit vakavista vaaratapahtumista
- Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset
- Omaisten ja potilaiden vaaratilanneilmoitukset
- Laiteturvallisuus
- Lääkitysturvallisuus



# Asiakkaan ja potilaan oikeudet

- Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat asiakkaiden, potilaiden ja omaisten tukena ohjaamassa ja neuvomassa hoidon ja palvelun haastavissa tilanteissa
- Ohjaus potilasvakuutusilmoitusten teossa
- Tukena myös ammattilaisille





# Asiakaspalaute

- Asiakaspalautetta kerätään THL:n kysymyspatteriston avulla
- Pääsääntöisesti palaute on hyvää
- NPS 65 ( arvo voi vaihdella -100 ja +100välillä)
- Muistutukset ja kantelut ovat asiakkaan lakisääteinen mahdollisuus reklamoida hoidosta, hoivasta ja palvelusta





# Osallisuustyö

- Hyvinvointialueella on lakisääteiset vaikuttamistoimielimet
  - Vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto
- Lisäksi meillä toimii 3 asiakasraatia sektoreittain jo nyt, monikulttuurisuusraati tullaan perustamaan
- Järjestöyhteistyötä kehitetään aktiivisesti



# Riskienhallinta

- Riskienarviointia tehdään usealla tasolla:
  - Osa toiminta ja taloussuunnittelua
  - Osana muutoksia
  - Säännöllisesti riskiarvioinnit



# Infektioiden torjunta

- Hygieniahoitajat toimivat asiantuntijoina koko alueella
- Infektioiden torjuntaan liittyviä asioita seurataan, mm.
  - Influenssarokotuskattavuus henkilöstössä
  - Käsihygienia havainnoinnit, käsidesin kulutus
  - infektioiden seuranta, moniresistentit bakteerit



# Turvallisuus, valmius ja varautuminen

- Yhtenäisiä turvallisuusohjeita ja turvallisuuskoulutusta
- Varautumisen osalta yhteistyötä eri toimijoiden kanssa



# Oman ja ostetun palvelun valvonta

- Valvontaa tehdään sekä omiin että ostopalveluihin samoilla kriteereillä
- Pohjana on omavalvontasuunnitelma
- Kaikki tarkastuspöytäkirjat toimitetaan AVI:in



Vi utredar, vi hittar inte på  
Selvitetään, ei selitetä





# Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue