

Monikulttuurisuusasiakasraadin kokous

Aika: 29.05.2024 klo 16.30-18.30

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

Asiakasraati:

Ali, Rahma	jäsen
Bäckman, Marian	jäsen
Moghadampour, Ghodrat	jäsen
Morkel, Hendrik	jäsen
Mutai, Ezra	jäsen
Ntumba, Ive	jäsen
Oo, Sa Myer	jäsen
Paavola, Nadia	jäsen
Peltorinta, Rehema Wambui	jäsen
Syring, Natalia	jäsen
Thuy, Luu Dieu	jäsen
Wilkinson, Paul	jäsen
Yaseen, Khalid Ali	jäsen
Zhang, Yue	jäsen

Asiakasraatityöryhmä:

Kortemäki, Virpi	sosiaalityön linjan edustaja, aikuissosiaalityön päällikkö, SOTE-keskus
Lönnberg, Karolina	lääkärilinjan edustaja, palveluohjauksen ylläpitäjä, Asiakasresurssikeskus
Mäkinen, Camilla	hoitolinjan edustaja, ylihoitaja, SOTE-keskus
Penttinen, Erkki	asiakasraadin puheenjohtaja, sektorijohtaja/ työikäiset
Hannu-Jama, Marjo	asiakasraadin sihteeri, kehittämissuunnittelija, TKI- yksikkö

Asialista:

1. Kokouksen avaus ja osallistujat

2. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen toiminta

Jaana Kalliokoski, palvelupäällikkö, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

Raati keskustelelee asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä esittää kannanottonsa siitä, miten ja mihin asioihin monitaustaisten asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää kiinnittää huomiota yhteisen turvallisuustavoitteen saavuttamiseksi sote-palveluissa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

- o kansallinen keskus, toimii Pohjanmaan hyvinvointialueella, lisäksi toimisto Helsingissä, työntekijöitä eri puolilla Suomea
- o kehittää, seuraa ja arvioi asiakas- ja potilasturvallisuutta ja sen kehittämistä hyvinvointialueilla
- o Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen toimeenpanosuunnitelma
 - o edistetään osallisuutta ja turvallisuutta vahvistavia toimia sekä turvallisuuskulttuurin johtamista Suomessa
- o osallisuus tässä yhteydessä tarkoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteiskehittämistä asiakas- ja omaiskokemusta hyödyntäen



Asiakas- ja potilasturvallisuuden ja sen kulttuurin muutos edellyttää, että virheitä ei peitellä vaan niistä ilmoitetaan matalalla kynnyksellä sekä asiakkaiden että organisaation henkilökunnan toimesta.

Raadin keskustelu, keskeiset nostot ja kysymykset asiakas- ja potilasturvallisuudesta liittyvät seuraaviin teemoihin:

Virhetilanteista ja - tapahtumista raportointi ja niistä oppiminen

- **Miten virheistä raportoidaan ja kannustetaanko hoitohenkilökuntaa raportoimaan matalalla kynnyksellä? Haipro- raportointisysteemi: kuinka haittailmoitukset arvioidaan ja kuinka niistä raportoidaan? Voiko potilas saada tiedon, miten muutokset toimeenpannaan?**
 - tieto tapahtumista hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuurin edistämisessä
 - henkilöstöä kannustetaan avoimeen organisaatiokulttuuriin ja ilmoitusaktiivisuuteen
 - eri sote-yksiköille järjestetään koulutusta haittailmoitusten tekemisestä ja niiden käsittelystä
 - asiakas/potilas tai omainen voi tehdä ilmoituksen vaara tilanteesta tai tuoda esille muun epäkohdan palvelussa esim ottamalla yhteyttä palvelua tarjonneeseen yksikköön ja/tai tehdä sinne tarvittaessa kirjallinen valitus tai hyödyntämällä [palaute-kanavat - toimintoa](#)
 - asiakkaan ja potilaan oikeudet on avattava selkokielellä, pelkkä palautteen antomahdollisuus ei riitä > asiakkaita on neuvottava ja ohjattava heidän oikeustietoisuuden vahvistamiseksi
- **Mistä potilas löytää haittaraportit, joiden perusteella voi valita sairaalan, jossa tapahtuu vähiten haittoja?**
 - sairaalaverkoston haittavaikutuksista ei ole kansallista vertailuun perustuvaa yhtenäistä raportointidataa
 - sairaaloiden haittaraportointien määrään vaikuttanee myös organisaation oma ilmoitus- ja raportointikynnys ja - kulttuuri
 - avointa haittaraportointikäytäntöä kehitetään ja raportti haittatapahtumailmoituksista integroidaan omavalvontaraporttiin. Lisäksi syksystä -24 alkaen velvoite julkaista omavalvontaraportti hyvinvointialueen kotisivuilla
- **Mistä potilas löytää asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät säännöt/ohjeistukset ja ovatko ne näytöön perustuvia? Esim. infektio-, käsihygieni- ja eristämiskontrolliohjeet**
 - hyvinvointialueen kotisivulta ohjataan asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen sivuille <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/asiakkaille-ja-potilaille/ohjepankki/>
 - tietoa löytyy myös THL kotisivuilta: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset>
 - tällä hetkellä ohjeistukset esim. infektioiden ehkäisystä ja kontrollista ovat hyvinvointialueen omassa intrassa, ohjeistusta ja tukea annetaan myös yksityisille palveluntuottajille, mutta jatkossa perusteltua jakaa ohjeistukset asukkaille tiedoksi kotisivuilla

Sote-henkilöstön legitimitetti ja ammattihenkilöiden identifiointi sekä asiakkaiden henkilöllisyyden varmistaminen:

Miksi kaikilla hoitohenkilöillä on samanlaiset työasut? Miksi heillä ei ole kylttiä, josta tunnistaa koulutuksen ja nimen? Ammattiryhmien laillisuuden tunnistaminen on keskeinen turvallisuuskysymys.

- ohjeistuksen mukaan kaikilla henkilökuntaan kuuluvilla on oltava näkyvissä henkilökortti
- asut voivat vaihdella ammattikunnan sisällä; esimerkiksi kaikki lääkärit eivät välttämättä käytä valkoista suojatakia
- yleisesti työvaatteet suunnitellaan sen mukaan, mitä henkilö tekee
- myös asiakkaiden henkilöllisyyden tunnistaminen on tärkeä turvallisuustekijä:
 - KELA-kortin esittämisen lisäksi ehdotettiin palveluissa otettavaksi käyttöön tunnistautumisvaihtoehtoiksi myös muita viivakoodikortteja ja/tai sirukortteja
 - henkilökorttia ei kaikilla ole varaa/tarvetta hankkia: Kela –kortti on maksuton
- Vuorovaikutus ja dokumentaatio:

Miksi sairaanhoitajat eivät kirjaa potilastietoja vuoteen vieressä vaikka näyttöön perustuva tutkimus osoittaa käytännön vähentävän virheitä ja parantavan asiakastytyvääisyyttä?

 - kirjaaminen potilaan vieressä on kannatettavaa
 - mobiilisovelluksia on olemassa tätä varten, mutta ei vielä ovphlla käytössä
 - päivystyksessä hankala käyttää, mutta H-talossa mahdollista
 - kannettavat koneet mahdollistavat käytön osastokierron yhteydessä, mutta toimintakulttuuri ei tue käytäntöä
 - idea viedään sairaalapalvelujen toimialalle
- Potilaiden kokemus osallisuudesta jäi palautemäärien perusteella alhaiseksi v. 2023. Mitä palautteelle tehdään ja miten yleisöä tiedotetaan?
 - Haipro-järjestelmän kautta rekisteröityvät ilmoitusmäärät kasvavat vuosittain
 - asiakaspalautteen kokoaminen, analysointi, raportointi ja takaisinkytkentä asiakkaille on olennainen osa luottamuksen rakentumista

Henkilöstön kouluttaminen ja osaamisen kehittäminen

- Miksi maahanmuuttajataustaisilla hoitajilla ei ole mahdollisuutta opiskella ruotsia/suomea työpaikalla?
 - sairaala tarjoaa molempien kansalliskielten opetusta
 - organisaatiossa on tällä hetkellä yksi kielenopettaja ja koulutusmahdollisuudet näin ollen rajalliset
 - mahdollisuudesta osallistua opetukseen voi keskustella esihenkilön kanssa
 - laaturaportin mukaan v. 2023 kieltä on opiskellut 176 ammattihenkilöä
- Kuinka monta maahanmuuttajataustaista sairaanhoitajaa työskentelee keskussairaalassa ja onko heille ammatillisen osaamisen testiä kuten USA:ssa? Miten sairaanhoitajan ammattipätevyys arvioidaan, mikäli ovat olleet 2-4 vuotta poissa alalta?
 - henkilöstöä ei raportoida taustan mukaan, jolloin suuntaa antava henkilömäärä äidinkielen perusteella: 285 työntekijää, joiden äidinkieli on muu kuin ruotsi tai suomi
 - hoitohenkilökunnan osaaminen: lääkehoidon-, laite- ja hygieniaoosaamisen sekä elvytyskoulutuksen sekä palo- ja pelastuskoulutus sekä monia muita osaamisalueita varmistetaan ja koulutetaan säännöllisesti.
 - jos henkilö ollut poissa alalta enemmän kuin kolme vuotta, varmistetaan lääkehoito-osaaminen testin avulla

- o hyvä työhön perehdytys toimii osaamisen tukena uudessa organisaatiossa
- o perehdytyksessä käytäntönä on, että 6 työkuukauden jälkeen uuden työntekijän tilanne arvioidaan yhdessä ja tehdään tarvittaessa suunnitelma siitä, millaisin toimin vastataan työntekijän työelämän erilaisiin tarpeisiin

Keskustelua haasteista asiakas- ja potilasturvallisuudessa asiakkaan/potilaan näkökulmasta:

- o valitus- ja palautelomakkeiden löytämisen vaikeus
- o palveluissa kieleen liittyvät asiat ovat ratkaisevan tärkeitä vuorovaikutuksen onnistumisessa väärinymmärryksestä syntyy helposti vaaratilanteita
- o asiakaspalautteen eli palveluja käyttäneiden ja kysymykseen vastanneiden perusteella on suomen, ruotsin ja englannin kielten osalta sote- keskuksessa palvelujen NPS-luku on 4.6/5 ollessa maksimi (NPS-luku ilmoittaa miten todennäköisesti palvelua suositellaan muille)
- o NPS-luku kertoo palveluun päässeiden ja kyselyyn vastanneiden olevan erittäin tyytyväisiä palveluun
- o kuin monta vierailijaa käy asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen kotisivustolla/kk? sivulla ei toistaiseksi ole laskuria, mutta mikäli sivulle mennään hyvinvointialueen kotisivun kautta saa viestintäyksikkö tilaston vierailijamäärästä

Kysymys työnantajan näkökulmasta raadin jäsenille:

Mitä hyvinvointialueen pitäisi huomioida asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta rekrytoitaessa hoitohenkilökuntaa ulkomailta?

Rekrytoinnissa olennaisia ovat tavalliset työhönottokysymykset kuten työntekijän koulutus- ja työtausta. soveltuvuus alalle jne. Erityisen tärkeää työperäiselle maahanmuuttajalle:

- hyvä perehdytys ja tutustuminen työympäristöön ja työyhteisöön, jolla turvataan työntekemisen perusasiat
 - o prosessi pitäisi myös dokumentoida eli mitä käyty työntekijän kanssa läpi, miten ja milloin
 - o perehdytys ja dokumentaatio sähköisessä muodossa, jolloin työntekijä voi palata asioihin tarvitessaan
 - o perehdytysmateriaali myös englanniksi
 - o potilaan tietosuojakysymykset erityisen tärkeä käydä läpi perusteellisesti
- säännöt ja ohjeet turvallisuudesta avattava selkeästi - mikä ok mikä ei
- check -lista pienistä ja isoista asioista, jotka vahvistavat asiakasturvallisia palveluja
- koulutuksista annettava aktiivisesti kohdennettua tietoa työntekijöille
- uusien työntekijöiden yhteiset tapaamiset, jossa voi kysellä ja käydä läpi asioita ja tunnistaa yhdessä ratkaisuja haasteisiin
- perehdytysmateriaalista voisi ottaa pois päivämäärän, milloin dokumentti on tehty ja korvata sen tiedolla milloin päivitetty
- kaikkia arvostava, hyvä työilmapiiri on tärkeä samoin työyhteisön avoimuus ja työyhteisön psykologinen turvallisuus
- keskeistä se, että uudet työntekijät saavat mahdollisuuden oppia
- Satakunnan kanssa kehitteillä yhteinen kansainvälinen rekrytointi

Raati nosti esille myös kysymyksen hyvinvointialueen vastaanottavuudesta eli työyhteisöjen sopeutumisesta ja odotuksista liittyen uusiin kansainvälisesti rekrytoituihin työntekijöihin. Sopeutumiseen liittyvässä keskustelussa ja arvioinnissa keskitytään usein maahanmuuttaja-taustaisten työntekijöiden sopeutumiseen ja sen edistämisen haasteisiin. Kysymystä tulisi kuitenkin tarkastella kaksisuuntaisena prosessina, jossa koko työyhteisöä toimii vastaanottavasti ja osallistavasti. Työhön sopeutumisen kysymyksissä on arvioitava ja käytävä dialogia myös siitä, miten työyhteisö sopeutuu ja mitä voidaan tehdä uusien työntekijöiden integraation ja osallisuuden edistämiseksi. Näin ammatillinen osaaminen saadaan yhteistyössä parhaiten käyttöön niin potilaan, työntekijän, työyhteisön kuin työnantajan näkökulmasta.

3. Monikulttuurisen asiakasraadın toimintakertomus 2023

Raadin puheenjohtaja Erkki Penttinen

Kaikki asiakasraadit työstävät toimintakertomuksensa vuosittain. Raatien yhteinen toimintakertomus viedään aluehallituksen käsittelyyn.

Asiakasraadilta pyydetään kommentteja ja tarkennuksia liitteenä olevaan alustavaan toimintakertomukseen.

Asiakasraati käsitteli ja hyväksyi toimintakertomuksen

4. Valitaan raadin edustajat HYTE-työpajaan

Valitaan edustajat 17.6.24 pidettävään hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen (HYTE) – työpajaan, kolme henkilöä/raati. Liite: Kutsu työpajaan

Valinta voidaan tehdä ilmoittautumisperusteella tai mikäli kiinnostuneita on enemmän kuin kolme, raati äänestää edustajansa työpajaan. Kaikki kanavat käyttöön aspot!

Työpajaan valittiin seuraavat raadin jäsenet:

- Wambui-Peltorinta, Rehema
- Moghadampour, Ghodrad
- Mutai, Ezra

5. Pohjanmaan hyvinvointialueen kotouttamisohjelma

Sektorijohtaja Erkki Penttinen

Asia siirrettiin seuraavaan kokoukseen.

6. Muut asiat

Ei muita asioita

7. Seuraavat kokoukset

Ilmoitetaan kokouksen jälkeen, kaksi kokousta syksyn aikana.