

# POTILASTURVALLISUUSTAITO

---

Veli-Matti Heinijoki - Petri Pommelin







**POTILASTURVALLISUUSTAITO**



*"Jotta ihmisen voisi johdattaa jonnekin,  
on hänet ensi löydettävä sieltä, missä hän on.  
Jos emme tätä ymmärrä, voimme vain turhaan  
esitellä omaa osaamistamme ja etsiä hänen ihailuaan.  
Sen sijaan, kun löydämme hänet,  
voimme yhdessä kulkea kohti tavoitetta."*

Tässä valossa yritämme kirjata ja avata tekemiämme havaintoja sosiaali- ja terveydenhuollossa vallitsevan toiminta- ja turvallisuuskulttuurin piirteistä.

Ne vaikuttavat merkittävästi johtamiseen, työntekijöiden toimintaan ja sitä kautta asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Tarjoamme myös keinoja vaikuttaa vahvistavasti uuden toimintakulttuurin synnyttämiseen.

Veli-Matti Heinijoki ja Petri Pommelin

# **POTILASTURVALLISUUSTAITO**

© 2019 Veli-Matti Heinijoki ja Petri Pommelin

Kannen suunnittelu: Mira Lopenen  
Sisuksen taitto: Petri Pommelin

Kustantaja: BoD – Books on Demand, Helsinki, Suomi  
Valmistaja: BoD – Books on Demand, Norderstedt, Saksa

ISBN: 978-952-80-3083-6

[www.potilasturvallisuustaito.fi](http://www.potilasturvallisuustaito.fi)





# Sisällys

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Esipuhe .....</b>                                             | <b>11</b> |
| <b>I Johdanto.....</b>                                           | <b>13</b> |
| <b>II Toiminta- ja turvallisuuskulttuuri .....</b>               | <b>16</b> |
| Mitä toimintakulttuuri on? .....                                 | 16        |
| Toimintakulttuurin sisällöt.....                                 | 20        |
| Miten hyvä toimintakulttuuri näkyy? .....                        | 22        |
| Tarvitaan vaikuttavuutta ja jatkuvuutta .....                    | 23        |
| Yhteisen ymmärryksen vahvistaminen .....                         | 24        |
| Esimies ohjaa oikeaan suuntaan .....                             | 26        |
| Potilasturvallisuuskulttuuri.....                                | 26        |
| Vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuuri .....                   | 31        |
| Toiminta- ja turvallisuuskulttuurin vahvistamisen ongelmia ..... | 33        |
| Mistä ratkaisuja ongelmiin? .....                                | 35        |
| Vaatimukset käyttäytymiselle .....                               | 37        |
| Kuri on vaikea sana ymmärtää.....                                | 38        |
| Positiivinen kuri .....                                          | 39        |
| Perälauta ja seuraamukset.....                                   | 40        |
| Kun ohjeista ei löydy apua .....                                 | 41        |
| Tasapaino .....                                                  | 42        |
| Osaamista on vahvistettava.....                                  | 43        |
| Luotettavuus luo luottamusta .....                               | 44        |
| <b>III Ihminen.....</b>                                          | <b>47</b> |
| Ihminen tulee aina ensin.....                                    | 47        |
| Toimintakulttuuri potilaan silmin?.....                          | 48        |

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| Asiakas vai potilas – palvelua vai hoitoa?.....              | 50        |
| Epäonnistunut palvelu aiheuttaa haittaa.....                 | 52        |
| On anteeksipyyntöön aika .....                               | 57        |
| Inhimillinen virhe.....                                      | 60        |
| Inhimilliset tekijät virheiden takana .....                  | 65        |
| Systeemiset ketjut ja ohjausprosessit virheiden takana ..... | 67        |
| Toimintakulttuurin suhde virheisiin .....                    | 68        |
| Jälkiviisauden vääristyneessä valossa.....                   | 70        |
| Matka virheistä oppimiseen.....                              | 73        |
| Kielletyt aiheet virheiden takana.....                       | 74        |
| Miten inhimillisiä virheitä voidaan estää? .....             | 76        |
| <b>IV Yhteistyö.....</b>                                     | <b>79</b> |
| Yhdessä ja yhteistyöllä.....                                 | 79        |
| Tiimiyhteistyö (TRM).....                                    | 82        |
| Toimenpide- ja tarkastuslistat.....                          | 85        |
| Turvallinen tiedonvälitys (ISBAR).....                       | 87        |
| Tilanteen välitön läpikäynti (Hot Wash-Up).....              | 89        |
| <b>V Potilasturvallisuuden toimintajärjestelmä .....</b>     | <b>90</b> |
| Toimintajärjestelmän sisältö .....                           | 90        |
| Potilasturvallisuussuunnitelma.....                          | 91        |
| Toiminnallisten riskien hallinta .....                       | 95        |
| Nolla haattatapahtumaa – onko mahdollista?.....              | 97        |
| Toiminnallinen riskienhallinta käytännössä.....              | 98        |
| Riskin ottaminen .....                                       | 101       |
| Toiminnallisten riskien arviointimenetelmät.....             | 102       |
| Ajatuksia raportointijärjestelmistä.....                     | 120       |
| Mitä sinä voisit tehdä?.....                                 | 126       |

## POTILASTURVALLISUUSTAITO

Potilasturvallisuus on terveydenhuollon perusarvo. Sen vahvistaminen vaatii ennakointia potilasturvallisuuskulttuuria. Reagointi tapahtumiin ei riitä. Toimintaa on johdettava ennakkoiden ajantasaiseen tilannekuvaan ja riskienhallintaan perustuen. Vaatimukset toiminnalle ja systeeminen kehittäminen eivät ole saaneet aikaan riittävää muutosta. Tarvitaan mul-listava muutos, joka sisältää vaatimukset myös käyttäytymiselle.

Muutoksen perusta on uusi ajattelumalli – **potilasturvallisuustaito**. Seuraamalla ja tutkimalla kirjan sisältämää polkua lukija voi kehittää omaa potilasturvallisuustaitoaan osaamisensa ja kokemuksensa tueksi.

