

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus Klient- och patientsäkerhetscentret

**Yhteistyöllä parempaa
asiakas- ja potilasturvallisuutta**

**Samarbete för bättre
klient- och patientsäkerhet**

Eija Savelius-Koski
sosiaalihuollon erityisasiantuntija
specialsakkunig i socialvård



**Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret**



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus Klient- och patientsäkerhetscentret

- Vaasan sairaanhoitopiiri perusti vuonna 2019 Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskuksen.
 - Samalla perustettiin potilasturvallisuuden professuuri Turun yliopistoon
- Valtakunnallinen toiminta alkoi vuonna 2020 ja joulukuussa 2021 nimeksi muutettiin Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus.
 - Toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö
 - Rahoitus valtion talousarvion erillismomentilta ja Pohjanmaan hyvinvointialueelta
- Vasa sjukvårdsdistrikt grundade Utvecklingscentret för patient- och klientsäkerhet 2019.
 - Samtidigt inrättades en professur i patientsäkerhet vid Åbo universitet.
- Den nationella verksamheten inleddes 2020 under namnet Klient- och patientsäkerhetscentret.
 - Verksamheten styrs av Social- och hälsovårdsministeriet.
 - Finansieras via ett separat moment i statsbudgeten och av Österbottens välfärdsområde.



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen tehtävät Klient- och patientsäkerhetscentrets uppgifter

- Keskus hoitaa Pohjanmaan hyvinvointialueelle vahvistettua kansallista tehtävää sovittaa yhteen asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä ja suunnittelua (VN asetus 1242/2022).
- Edistää asiakas- ja potilasturvallisuustutkimusta ja koordinoi valtakunnallista tutkija- ja kehittäjäverkostoa.
- Välittää hoidon ja palvelujen turvallisuutta edistävää tutkittua tietoa ja hyviä käytänteitä.
- Centret sköter Österbottens välfärdsområdes uppgifter som gäller den nationella samordningen av utvecklingen och planeringen av klient- och patientsäkerheten (statsrådets förordning 1242/2022).
- Främjar forskning om klient- och patientsäkerhet och koordinerar det nationella forskar- och utvecklnätverket
- Förmedlar forskningsrön och god praxis som bidrar till en säker vård och service



- Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille osoitetun toimeenpanon koordinointi ja strategian toimeenpanon tuki palvelunjärjestäjille ja -tuottajille, minkä osana strategian edellyttämänä erityisenä tehtävänä
 - asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mittaamisen ja arvioinnin suunnittelu ja kehittäminen yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden, STM:n hallinnonalan laitosten ja kolmannen sektorin toimijoiden sekä potilas- ja asiakasedustajien kanssa
 - haitta- ja vaaratapahtumailmoitusmenettelyjen uudistuksen edistäminen ja koordinointi hyvinvointialueiden parissa yhteistyössä STM:n ja sen hallinnonalan laitosten ja muiden valtionhallinnon tahojen kanssa, pois lukien erillisissä hankkeissa tehtävä kehittämistyö
 - ammattihenkilöiden perus- ja jatkokoulutuksen suunnitteluun osallistuminen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden opetuksen edistäminen
 - potilaiden ja asiakkaiden osallistumisen edistäminen
 - omavalvonnan menettelyjen tuki palvelunjärjestäjille ja -tuottajille.
 - muut strategiassa Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskukselle osoitetut toimeenpanon tehtävät, kuten WHO:n potilasturvallisuuspäivän 17.9. ja kansalaisviestinnän edistäminen sekä osaamiskeskusyhteistyö
 - edellä mainittuihin tehtäviin liittyvä kansainvälinen yhteistyö.
- Vuoden 2024 aikana muodostetun tilannekuvan ja strategian toteutumisen seurannan perusteella strategiakauden loppujakson 2025–2026 toimintasuunnitelman laatiminen ja uuden strategiakauden valmistelun käynnistäminen.



- Att koordinera den del av genomförandet av den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin och genomförandeplanen som ligger på social- och hälsovårdsenheternas ansvar och att stödja tjänsteanordnare och tjänsteproducenter i genomförandet av strategin, inom vilket centrets särskilda uppgift i enlighet med strategin är att
 - planera och utveckla mätningen och utvärderingen av klient- och patientsäkerhetsstrategin i samarbete med social- och hälsovårdsenheter, institut inom SHM:s förvaltningsområde och aktörer inom tredje sektorn samt representanter för patienter och klienter
 - främja och koordinera reformen av förfarandena för anmälning av negativa händelser och farliga situationer bland välfärdsområdena i samarbete med SHM och instituten inom dess förvaltningsområde och andra parter inom statsförvaltningen, med undantag för det utvecklingsarbete som utförs inom separata projekt
 - delta i planeringen av grundutbildning och fortbildning för yrkesutbildade personer och främja undervisningen om klient- och patientsäkerhet
 - främja patienternas och klienternas delaktighet
 - stödja tjänsteanordnare och tjänsteproducenter angående förfarandena för egenkontroll
 - utföra övriga uppgifter som Klient- och patientsäkerhetscentret tilldelats i strategins genomförandeplan, såsom att främja WHO:s patientsäkerhetsdag 17.9 och medborgarkommunikation samt att samarbeta med kompetenscentren
 - bedriva internationellt samarbete med anknytning till ovannämnda uppgifter.
- Att utgående från lägesbilden och uppföljningen av genomförandet av strategin under 2024 utarbeta en verksamhetsplan för den återstående delen av strategiperioden (2025–2026) och inleda planeringen av den nya strategiperioden.



**Asiakas- ja
potilasturvallisuus-
strategia**



**Klient- och
patientsäkerhets-
strategin**

**Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden
mallimaa 2026**

– vältämme vältettävissä olevan haitan

**Finland ett modelland för klient- och
patientsäkerhet 2026**

– vi undviker skador som kan undvikas



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
infektiorjunnan käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle



Klient- och patientsäkerhetsstrategin 2022–2026

Vision: Finland är modelland inom klient- och patientsäkerhet 2026 – vi undviker skador som går att undvika

Strategisk spets 1
Tillsammans med
klienterna och patienterna

Mål 1.1
Vi ökar delaktighet för att
förbättra säkerheten

Mål 1.2
Vi främjar klient- och
patientsäkerhetsarbete
i samma takt

Mål 1.3
Klienternas, patienternas och
närståendes erfarenheter styr
utveckling av våra tjänster

Strategisk spets 2
Välmående och
kompetent personal

Mål 2.1
Vi säkerställer
säkerhetskunskaper och
deras förbättring under hela
karriären

Mål 2.2
Vi skapar säkerhet genom att
främja arbetshälsa

Mål 2.3
Vi förbättrar säkerheten
genom aktivt ledarskap

Strategisk spets 3
Säkerheten först vid alla
organisationer

Mål 3.1
Öppen och tillgänglig
information styr vår
verksamhet och ökar
säkerhet

Mål 3.2
Vi säkerställer distanstjänster
och digitala tjänster som är
trygga för alla

Mål 3.3
Säkerhetskultur ligger till
grund för vår verksamhet

Strategisk spets 4
Vi förbättrar det som
redan finns

Mål 4.1
Vi ökar läkemedels-
behandlingens säkerhet
genom gemensamma rutiner

Mål 4.2
Vi sörjer för säkerheten vid
användning av utrustning och
informationssystem

Mål 4.3
Vi förenhetligar god
infektionsbekämpningspraxis

Vi stärker och skapar förutsättningar för ett nationellt och regionalt säkerhetsarbete



Työkaluja organisaatioille ja ammattilaisille

Verktyg för organisationer och yrkespersoner



Mitä työkalut ovat?

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus julkaisee työkaluja, jotka edistävät asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Osa työkaluista on suunnattu organisaatioille ja ammattilaisille. Ne ovat esimerkiksi kuvauksia, toimintamalleja, mittareita ja visuaalisia materiaaleja.

Osa työkaluista taas on asiakkaille, potilaille ja läheisille. Ne ovat esimerkiksi erilaisia toimintaohjeita.

Suurin osa työkaluista on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa. Keskus vastaa näiden työkalujen ajantasaisuudesta.

Julkaisemme myös muiden laatimia työkaluja. Muiden laatimissa työkaluissa vastuu päivittämisestä ja ajantasaisuuden varmistamisesta on työkalun laatijalla.

Vad är det för verktyg?

Klient- och patientsäkerhetscentret publicerar verktyg som bidrar till en bättre klient- och patientsäkerhet.

En del av verktygen är avsedda för organisationer och professionella. De är till exempel beskrivningar, modeller, mätare och visuellt material.

En del av verktygen är avsedda för klienter, patienter och närstående. De är till exempel olika slags anvisningar.

Största delen av verktygen har utarbetats inom Klient- och patientsäkerhetscentrets samarbetsnätverk. Centret ansvarar för att dessa verktyg är aktuella.

Vi publicerar också verktyg som utarbetats av andra organisationer. Den organisation som har utarbetat verktyget ansvarar för att uppdatera det och kontrollera att det är aktuellt.



Luettelo työkaluista - Förteckning över verktygen

- Hoito- ja palveluprosessin turvallisuus - Säkra vård- och serviceprocesser
- Johtaminen ja omavalvonta - Ledarskap och egenkontroll
- Koulutus ja opetus - Utbildning och undervisning
- Laiteturvallisuus - Medicinteknisk säkerhet
- Lääkitysturvallisuus - Säker läkemedelsbehandling
- Turvallisuuspoikkeamien käsittely - Behandling av säkerhetsavvikelser
- Ostopalveluiden turvallisuus - Behandling av säkerhetsavvikelser
- Osallisuus - Delaktighet
- Työkaluja asiakkaille, potilaille ja läheisille - Verktyg för klienter, patienter och närstående



Asiakasturvallisuuden kuvaus sosiaalityössä

Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet

Asiakasturvallisuuden kuvaukseen on koottu asiakasturvallisuuden osatekijöitä sosiaalityössä.

Sosiaalihuollon eri palveluissa ja tehtäväalueilla sitä voi hyödyntää toimintaan soveltuvalla tavalla. Yhdessä tukimateriaalin kanssa kuvausta voi käyttää myös osana perehdytystä ja koulutusta.

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026, s.12)

I beskrivningen av klientsäkerheten sammanställs klientsäkerhetsfaktorer inom det sociala arbetet.

Inom socialvårdens olika tjänster och uppgiftsområden kan beskrivningen användas på tillämpligt sätt. Tillsammans med stödmaterialet kan beskrivningen också användas vid introduktion och utbildning.

Klientsäkerhet inom socialvården innebär att tjänsterna ordnas, produceras och genomförs på så sätt att klientens fysiska, psykiska och sociala samt ekonomiska säkerhet inte äventyras. (Klient- och patientsäkerhetsstrategi och genomförandeplan 2022–2026, s. 12)



Asiakkaan, ammattilaisen ja organisaation näkökulmat

Klientens, personalens och organisationens synvinklar

- Asiakasturvallisuus jäsennetään kuvauksessa kolmesta näkökulmasta yhtäältä asiakkaan kokemuksena sekä toisaalta ammattilaisen toimintana ja organisaation periaatteina.
 - Sen avulla organisaatio, ammattilainen ja asiakas voivat hahmottaa turvallisuutta eri näkökulmista sekä niiden toiminta- ja seurantatapoja ja kehitystarpeita.
- <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/asiakasturvallisuuden-kuvaus-sosiaalityossa/>
- I beskrivningen analyseras klientsäkerheten ur tre olika synvinklar: klientens upplevelse, personalens arbete och organisationens principer.
 - Med hjälp av den kan organisationen, personalen och klienten beskriva säkerheten samt arbetsmetoder, uppföljningsmetoder och utvecklingsbehov ur olika synvinklar.

<https://klientochpatientsakerhetscentret.fi/for-experten-och-studerande/materialbanken/beskrivningar-och-handlingsmodeller/beskrivning-av-klientsakerheten-inom-det-sociala-arbetet/>



Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä asiakkaan palvelukokemuksena

Hyvä kohtaminen ja vuorovaikutus

Hallinnon oikeusperiaatteiden ja palveluperiaatteen toteutuminen

- neuvonta, ohjaus ja palvelu
- selkeä ja ymmärrettävä kielenkäyttö
- viranomaisten yhteistyö
- tasapuolinen, syrjimätön, asiallinen ja puolueeton kohtelu
- viranomaistoiminnan ennakoitavuus ja johdonmukaisuus
- viranomaisen tarkoituksenmukainen toiminta
- hallinnon avoimuus, luottamus ja etiikka

Osallisuus ja omien oikeuksien toteutuminen

- oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon
- hyvä kohtelu
- osallisuus ja itsemääräämisoikeus
- tieto palveluista, etuuksista, oikeuksista ja vaihtoehtoista
- asiakkaan kielen ja kulttuurin huomioiminen
- asiakkaan oikeusturvakeinot

Oman asiointiprosessin toimivuus

- esteettömyys ja saavutettavuus
- oikea-aikainen pääsy palveluun
- palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma ja päätös
- tieto omasta työntekijästä
- asianmukainen dokumentaatio omasta palveluprosessista ja tietojen saaminen siitä
- palveluiden toimivuus yhteensovitettuna kokonaisuutena
- kokemus avun ja tuen saannista

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne

- ei väkivallan, kaltoinkohtelun, kiusaamisen, syrjinnän, vahinkojen tai onnettomuuksien pelkoa
- palveluiden oikeellisuus, virheettömyys ja vaarattomuus
- turvalliset tilat, laitteet, välineet ja järjestelmät
- henkilötietojen ja yksityisyyden suoja

Mahdollisuus ja tietoisuus toimia omassa asiassa asiakasturvallisuutta edistävällä tavalla

- tieto oikeusturvakeinoista
- tieto siitä, kuinka voi toimia, jos on tyytymätön palveluun tai kokenut haittaa/vaaraa omassa tai läheisen asiassa



Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet via klientens upplevelse

Gott bemötande och kommunikation

Rättsprinciperna inom förvaltningen och serviceprinciperna

- rådgivning, vägledning och betjäning
- tydligt och begripligt språkbruk
- samarbete mellan myndigheter
- jämlikt, icke-diskriminerande, sakligt och opartiskt bemötande
- förutsägbar och konsekvent myndighetsverksamhet
- ändamålsenligt myndighetsarbete
- öppen förvaltning, konfidentialitet och etik

Delaktighet och tillgodoseende av rättigheter

- rätt till högklassig socialvård
- gott bemötande
- delaktighet och självbestämmanderätt
- information om tjänster, förmåner, rättigheter och alternativ
- beaktande av klientens språk och kultur
- klientens rättsskyddsmetoder

Fungerande ärendehantering

- fysisk och psykisk tillgänglighet
- tillgång till tjänster vid rätt tidpunkt
- bedömning av servicebehovet, serviceplan och beslut
- information om egen kontaktperson
- korrekt dokumentation av serviceprocessen och information om den
- fungerande tjänster i en samordnad helhet
- upplevelse av att man får hjälp och stöd

Säkerhet och trygghet

- ingen rädsla för våld, illabehandling, mobbning, diskriminering, misstag eller olycksfall
- behöriga, felfria och ofarliga tjänster
- säkra lokaler, apparater, redskap och informationssystem
- dataskydd och integritetsskydd

Möjlighet och medvetenhet att agera på ett sätt som främjar klientsäkerheten

- information om rättsskyddsmetoder
- information om hur man ska göra om man är missnöjd med en tjänst eller har upplevt skada eller fara i sitt eget eller en närståendes ärende



Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä ammattilaisen toimintana

Kunnioittava ja hyväksyvä kohtaaminen

- toimiva vuorovaikutus ja viestintä ja niiden mukauttaminen eri asiakastilanteisiin (ml. puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät)
- luottamuksen rakentaminen, kielen ja kulttuurin huomioiminen
- avoimuus
- yhdenvertaisuus
- tunteiden hyväksyminen
- vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen
- arvostava puhe ja inhimillisuus

Ammattieettinen osaaminen ja työskentely

- perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen
- itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen
- asiakkaan aidon osallisuuden edistäminen
- asiakkaan ja hänen voimavarojensa kokonaisvaltainen tukeminen
- sosiaalinen oikeudenmukaisuus
- eettinen harkinta ja eettinen vastuu
- luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja

Juridinen ja sosiaali oikeudellinen osaaminen

- lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja suositusten noudattaminen
- asiakaslähtöinen ja asiakkaan edun mukainen toiminta sekä oikeasuhtainen tuen tai kontrollin käyttö
- asiakkaan asian viivytyksetön käsittely
- laadukas ja kattava palvelutarpeenarvointi sekä asiakassuunnitelma
- avoimet ja perustellut päätökset
- yksityisyyttä ja tietoja suojaava toimintatapa
- laadukas ja luotettava kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely
- tiedon pyytäminen toiselta viranomaiselta tai luovuttaminen toiselle viranomaiselle tai toiseen rekisteriin

Monialainen yhteistyö

- sosiaalihuollon palveluprosessin johtaminen asiakkaan tilanteen edellyttämällä tavalla
- tarkoituksenmukainen tiedonkulku eri viranomaisten välillä
- asiakkaan osallisuuden vahvistaminen
- ratkaisujen hakeminen asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja hyödyntäen
- asiakkaan oikeuksien, asian tai edun ajaminen
- palveluiden yhteensovittaminen asiakkaan kannalta toimivaksi kokonaisuudeksi
- asiakkaan tilannetta uhkaavien riskien systemaattinen tunnistaminen
- asiakkaan tapaaminen ja palvelut turvallisissa olosuhteissa
- teknisesti ajantasainen ja luotettava dokumentaatio

Epäkohdista ilmoittaminen

- epäkohtia koskevan ilmoitusvelvollisuuden noudattaminen
- haitta- ja vaaratapahtumien raportointi

Oppimisen ja osaamisen varmistaminen, päivittäminen ja ylläpitäminen

- vastuu oman ammattitaidon ylläpitämisestä ja jatkuvasta kehittämisestä
- virheistä oppiminen

Rakenteellinen sosiaalityö

- tiedon tuottaminen sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeista palvelujärjestelmän kehittämiseksi
- tutkitun tiedon hyödyntäminen sekä aktiivinen vaikuttamis- ja verkostotyö

Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet via personalens agerande

Respektfullt och tolerant bemötande

- fungerande interaktion och kommunikation anpassad till olika klientsituationer (inkl. alternativ och kompletterande kommunikation)
- skapande av förtroende, beaktande av språk och kultur
- öppenhet
- jämlikhet
- godkännande av känslor
- diskussion om svåra frågor
- respektfullt språkbruk och medmänsklighet

Yrkesetiskt kunnande och arbete

- respekt för grundläggande fri- och rättigheter och mänskliga rättigheter
- förstärkande av och respekt för självbestämmanderätten
- främjande av klientens faktiska delaktighet
- övergripande stöd för klienten och hens resurser
- social rättvisa
- etiskt övervägande och etiskt ansvar
- konfidentialitet och integritet

Juridisk och socialjuridisk kompetens

- iakttagande av lagstiftning, myndighetsföreskrifter och rekommendationer
- klientorienterad verksamhet för klientens bästa samt proportionerlig användning av stöd eller kontroll
- behandling av klientens ärenden utan dröjsmål
- högklassig och övergripande bedömning av servicebehovet samt klientplan
- öppna och motiverade beslut
- arbetsmetoder som betonar integritet och dataskydd
- högklassig och tillförlitlig dokumentering och behandling av klientuppgifter
- begäran om uppgifter av en annan myndighet eller överlåtande av uppgifter till en annan myndighet eller ett annat register

Sektorsövergripande samarbete

- ledning av socialvårdsprocessen utgående från klientens situation
- ändamålsenlig informationsgång mellan olika myndigheter
- förstärkning av klientens delaktighet
- sökande av lösningar utgående från klientens styrkor och resurser
- bevakande av klientens rättigheter, ärenden eller intressen
- samordning av tjänster till en fungerande helhet för klienten
- systematisk identifiering av risker som hotar klientens situation
- träff med klienten och tillhandahållande av tjänster under trygga omständigheter
- tekniskt aktuell och tillförlitlig dokumentation

Anmälning av missförhållanden

- iakttagande av skyldigheten att anmäla missförhållanden
- rapportering av negativa händelser och farliga situationer

Säkerställande, uppdatering och upprätthållande av lärande och kompetens

- ansvar för att upprätthålla och kontinuerligt utveckla sin egen yrkeskompetens
- lärdom av misstag

Strukturellt socialt arbete

- produktion av kunskap om klienternas behov inom socialvården för att utveckla servicesystemet
- utnyttjande av forskningsdata samt aktivt påverkans- och nätverksarbete



Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä organisaation toimintana

Perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen ja ihmisarvon kunnioittaminen

Asukkaiden ja asiakkaiden oikeuksien toteuttaminen

- palveluiden tarvestaavuus
- palvelukokonaisuuksien yhteensovittaminen
- palveluiden saatavuus, jatkuvuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus ja laatu
- henkilötietojen suoja ja tietoturva
- osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

Palvelujärjestelmän kyky tuottaa turvalliset ja riittävät palvelut

- osaava ja riittävä henkilöstö
- luotettavat, laadukkaat, turvalliset ja vaikuttavat palvelut
- saavutettavat palvelut ja asianmukaiset, esteettömät toimitilat ja toimintavälineet
- muut toimintaedellytykset

Palvelutuotannon tarkoituksenmukainen organisointi

- hallinto- ja johtamiskäytännöt
- prosessit ja rakenteet
- työnjako ja osaamisen kohdentuminen
- ohjeet, toimintamallit ja niiden toimivuuden varmistaminen

Toimintavalmius, toimintakyky ja kyvykkyys

- omavalvonta ja valvonta
- riskien ennakointi, tunnistus, arviointi ja hallinta
- poikkeamien tunnistaminen
- muistutusten, kanteluiden ja epäkohtailmoitusten systemaattinen käsittely
- asiakkailta ja henkilöstöltä kerättävän palautteen hyödyntäminen
- korjaavat ja kehittämistoimenpiteet
- toiminnan jatkuvuuden varmistaminen
- varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Turvallisuuskulttuurin kehittäminen ja ylläpito

- arvot, asenteet, motivaatio
- systeminen lähestymistapa ja syyllistämättömyyden periaate
- oppimista tukeva menettelytapa
- turvallisuutta edistävien käytäntöjen kehittäminen
- yhteistyö muiden turvallisuustoimijoiden kanssa

Rakenteellinen sosiaalityö

- sosiaalityön tiedon tuotanto
- sosiaalityön tiedon hyödyntäminen ja tiedolla vaikuttaminen
- rakenteellisen sosiaalityön työkäytäntöjen ja toimintamallien edistäminen



Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet via organisationens verksamhet

Tillgodosende av grundläggande fri- och rättigheter och mänskliga rättigheter samt respekt för människovärdet

Tillgodosende av invånarnas och klienternas rättigheter

- tjänster som motsvarar behovet
- samordning av tjänstehelheter
- tillgång till tjänster samt tjänsternas kontinuitet, jämlikhet, säkerhet och kvalitet
- personuppgiftsskydd och datasäkerhet
- möjligheter att delta och påverka

Servicesystemets förmåga att producera säkra och tillräckliga tjänster

- kompetent och tillräcklig personal
- tillförlitliga, högklassiga, trygga och verkningsfulla tjänster
- tillgängliga tjänster och ändamålsenliga, tillgängliga lokaler och redskap
- övriga verksamhetsförutsättningar

Ändamålsenlig organisering av tjänsteproduktionen

- praxis för förvaltning och ledarskap
- processer och strukturer
- arbetsfördelning och inriktning av kompetensen
- anvisningar och handlingsmodeller samt kontroll av att de fungerar

Handlingsberedskap, funktionsförmåga och kapacitet

- egenkontroll och tillsyn
- förutseende, identifiering, bedömning och hantering av risker
- identifiering av avvikelser
- systematisk behandling av anmärkningar, klagomål och anmälningar om missförhållanden
- utnyttjande av respons från klienter och personal
- korrigerings- och utvecklingsåtgärder
- säkerställande av verksamhetens kontinuitet
- beredskap för störningssituationer och undantagstillstånd

Utveckling och upprätthållande av säkerhetskulturen

- värderingar, attityder, motivation
- systemiskt förhållningssätt och icke-skuldbeläggande kultur
- förfaranden som stöder lärande
- utveckling av säkerhetsfrämjande praxis
- samarbete med andra säkerhetsaktörer

Strukturellt socialt arbete

- kunskapsproduktion om socialt arbete
- utnyttjande av kunskap om socialt arbete och kunskapsbaserad påverkan
- främjande av arbetspraxis och handlingsmodeller för strukturellt socialt arbete

Asiakasturvallisuuden kuvaus sosiaalityössä Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet

Esittelydia - Presentation

noharm@ovph.fi | asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Mistä työkalusta on kyse? Vad är det för ett verktyg?

- Työkalu on kuvaus, johon on koottu asiakasturvallisuuden näkökulmia ja osatekijöitä sosiaalityössä.
- Verktyget är en beskrivning av faktorer och aspekter på klientsäkerhet inom det sociala arbetet.



Kenelle työkalu on suunnattu? För vem är verktyget avsett?

- Organisaatioille
- Ammattilaisille, opiskelijoille
- Asiakkaille
- Organisationer
- Professionella, studerande
- Klienter



Mitä hyötyä työkalusta on?

Vilken nytta har man av verktyget?

- Kuvaus auttaa asiakasturvallisuuden kokonaisuuden tarkastelussa sosiaalityössä
- Sen avulla asiakasturvallisuutta voi hahmottaa esimerkiksi valitsemalla tietyn näkökulman osatekijöineen tarkastelun kohteeksi.
- Beskrivningen hjälper en att bilda en helhetsuppfattning om klientsäkerheten inom det sociala arbetet.
- Med hjälp av den kan man analysera klientsäkerheten till exempel genom att välja en viss synvinkel och granska dess delfaktorer.



Mitä osia työkaluun kuuluu?

Työkalu sisältää seuraavat osat:

- [Asiakasturvallisuuden kuvauksen käyttötarkoitus \(pdf\)](#)
- [Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä asiakkaan palvelukokemuksena \(pdf\)](#)
- [Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä ammattilaisen toimintana \(pdf\)](#)
- [Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä organisaation toimintana \(pdf\)](#)
- [Tukimateriaali \(pdf\)](#)



Vilka delar ingår i verktyget?

Verktyget innehåller följande delar:

- Syftet med beskrivningen av klientsäkerheten (pdf)
- Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet via klientens upplevelse (pdf)
- Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet via personalens agerande (pdf)
- Beskrivning av klientsäkerheten inom det sociala arbetet via organisationens verksamhet (pdf)
- Stödmaterial (pdf)

Miten työkalua käytetään?

- Sosiaalihuollon eri palveluissa ja tehtäväalueilla työkalua (kuvausta) voi hyödyntää toimintaan soveltuvalla tavalla.
- Apukysymyksiä kuvauksen rinnalla voivat olla esimerkiksi:
 - Miten tunnistamme asiakasturvallisuuden toteutumiseen liittyviä riskejä? Miten arvioimme ja hallitsemme niitä?
 - Miten toimimme, jos riski suojauksista huolimatta realisoituu?
 - Miten puutteet ja epäkohdat käsitellään ja korjataan?
 - Miten virheistä ja onnistumisista opitaan?
- Yhdessä tukimateriaalin kanssa kuvausta voi käyttää myös osana perehdytystä ja koulutusta.



Hur används verktyget?

- Inom socialvårdens olika tjänster och uppgiftsområden kan verktyget (beskrivningen) användas på det sätt som passar verksamheten.
- Hjälpfrågor vid sidan av beskrivningen kan vara till exempel:
 - Hur identifierar vi risker som kan äventyra klientsäkerheten? Hur bedömer och hanterar vi dem?
 - Hur gör vi om risken realiserar trots att skyddsåtgärder har vidtagits?
 - Hur hanterar och korrigerar vi brister och missförhållanden?
 - Hur lär vi oss av fel och misslyckanden?
- Tillsammans med stödmaterialet kan beskrivningen också användas vid introduktion och utbildning.

Omaavontasuunnitelman mallipohja Modell för planen för egenkontroll

Esittelydia

Presentation

noharm@ovph.fi | asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Mistä työkalusta on kyse? Vad är det för ett verktyg?

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.
- Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.
- Lagen om tillsynen över social- och hälsovården trädde i kraft den 1 januari 2024. Enligt den ska en tjänsteproducent övervaka kvaliteten och ändamålsenligheten samt klient- och patientsäkerheten i sin egen och en underleverantörs verksamhet.
- Tjänsteproducenten ska för varje tjänsteenhet utarbeta en plan för egenkontroll som omfattar alla de tjänster som produceras vid tjänsteenheten eller för dess räkning.



Kenelle työkalu on suunnattu? För vem är verktyget avsett?

- Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi.
- Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran omavalvontamääräyksen edellyttämät asiat.
- Modellen för planen för egenkontroll är avsedd för offentliga och privata tjänsteproducenter.
- Modellen är allmän och omfattar de punkter som ingår i Valviras föreskrift om egenkontrollen.



Mitä hyötyä työkalusta on?

Vilken nytta har man av verktyget?

- Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.
- Omavalvontasuunnitelman mallipohja ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa.
- Med hjälp av planen för egenkontroll kan man säkerställa verksamhetens kvalitet, ändamålsenlighet och säkerhet samt följa att det finns tillräckligt med personal som deltar i klient- och patientarbetet.
- Modellen för planen för egenkontroll ger praktisk vägledning för utarbetandet av tjänstenhetens plan för egenkontroll.



Mitä osia työkaluun kuuluu?

Vilka delar ingår i verktyget?

- Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot
- Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako
- Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat
 - Palvelujen saatavuus
 - Palvelujen jatkuvuus
 - Palvelujen turvallisuus ja laatu
 - Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys ja osaaminen
 - Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet
- Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen
- Omavalvonnan seuranta ja raportointi
- Liitteet (mm. sanasto)
- Information om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten
- Utarbetande och publicering av planen för egenkontroll samt ansvarsfördelning
- Genomförande och tillvägagångssätt för tjänsteenhetens egenkontroll
 - Tillgången till tjänster
 - Tjänsternas kontinuitet
 - Tjänsternas säkerhet och kvalitet
 - Personalens tillräcklighet och kompetens i klient- och patientarbetet
 - Jämlikhet, delaktighet och klientens/patientens ställning och rättigheter
- Hantering av observerade brister och missförhållanden samt utveckling av verksamheten
- Uppföljning och rapportering om egenkontrollen
- Bilagor (bl.a. ordlista)



Miten työkalua käytetään?

Hur används verktyget?

- Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.
- Mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi.
- Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.
- Planens omfattning och innehåll avgörs av tjänstenhetens utbud av tjänster och verksamhetens omfattning.
- Modellen kan anpassas till den egna tjänstenhetens behov.
- Till exempel för en psykoterapeut eller fysioterapeut som arbetar ensam ser planen för egenkontroll helt annorlunda ut än för en stor boendeserviceenhet eller hälsovårdscentral.



Keskuksen tapahtumat Centrets evenemang



Tapahtumia

- **Lokakuu 2025**
- No Harm -webinaari: Ensihoito ja potilasturvallisuuden haasteet
2.10.2025 klo 12–15.15, Teams
- No Harm -webinaari: Suun terveydenhuolto – yhteinen asia
23.10.2025 klo 12–15.15, Teams
- **Marraskuu 2025**
- No Harm -webinaari: Turvallisuutta omaishoitoon
13.11.2025 klo 12–15.15, Teams
- No Harm -webinaari:
- Asiakasturvallisuutta yhteisissä rakenteissa– ajankohtaisia näkymiä aikuissosiaalityöstä
20.11.2025 klo 12–15.15, Teams
- **Joulukuu 2025**
- No Harm -webinaari: Ennakoivat ja turvalliset sote-palvelut tekoälyn aikakaudella
4.12.2025 klo 12–15.15, Teams
- **Tammikuu 2026**
- Webinaari: Minä ja oikeuteni – asiakkaan ja potilaan oikeudet laissa ja käytännössä
20.1.2026 klo 16–18, Teams



Evenemangs

- **Oktober 2025**

- No Harm-webbinarium: Akutvård och patientsäkerhetsutmaningar
2.10.2025 kl. 12-15.15, Teams
- No Harm-webbinarium: Munhälsovård – en gemensam angelägenhet
23.10.2025 kl. 12-15.15, Teams

- **November 2025**

- No Harm-webbinarium: Trygg närståendevård
13.11.2025 kl. 12-15.15, Teams
- No Harm-webbinarium: Klientssäkerhet i gemensamma strukturer – aktuella synpunkter på vuxensocialarbete
20.11.2025 kl. 12-15.15, Teams

- **December 2025**

- No Harm-webbinarium: Ennakoivat ja turvalliset sote-palvelut tekoälyn aikakaudella
4.12.2025 kl. 12-15.15, Teams

- **Januari 2026**

- Webbinarium: Jag och mina rättigheter – klientens och patientens rättigheter i lagen och i praktiken
20.1.2026 kl. 16–18, Teams



Keskuksen viestintä Centrets kommunikation

Aktuell information för beslutsfattare, yrkespersoner, studerande och invånare

- Kanaler

- Centrets webbplats (centrets informationshemvist) www.klientochpatientsakerhetscentret.fi/
- [Nyhetsbrev](#) (11 ggr/år) och [Brev till beslutsfattare](#) (2 ggr/år)
- NO HARM-tidningen (2 ggr/år) www.noharm.fi
- [Blogg](#)
- [X \(Twitter\)](#) och [LinkedIn](#)
- [Centret i media](#)
- [Insändare i tidningar](#)
- [Pressmeddelanden](#)

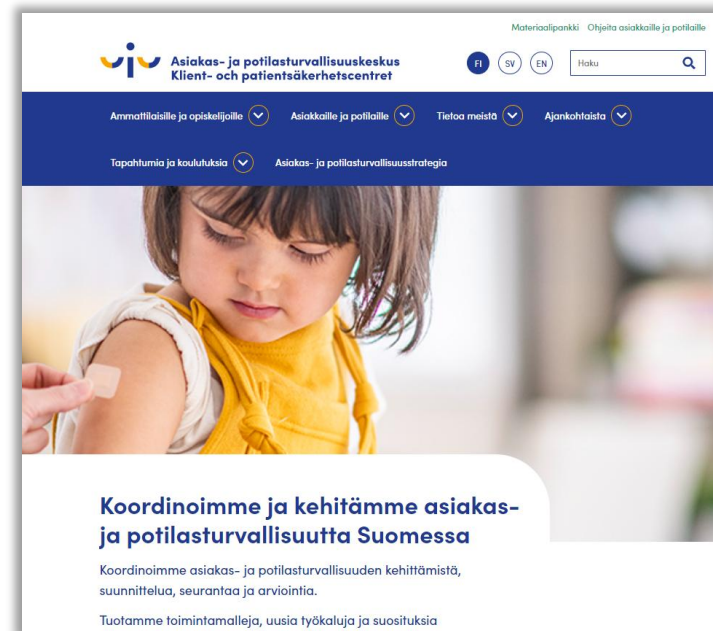


NO HARM

Lehti asiakas- ja potilasturvallisuudesta

Viimeisin numero ilmestyi marraskuussa 2024.

www.noharm.fi



asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi

Uutiskirje

asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ajankohtaista/uutiskirje/

Päättäjäkirje

asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ajankohtaista/paattajakirje/



[Finnish Centre for Client and Patient Safety | LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/finnish-centre-for-client-and-patient-safety/)



[@patkeskus.fi](https://twitter.com/patkeskus.fi)

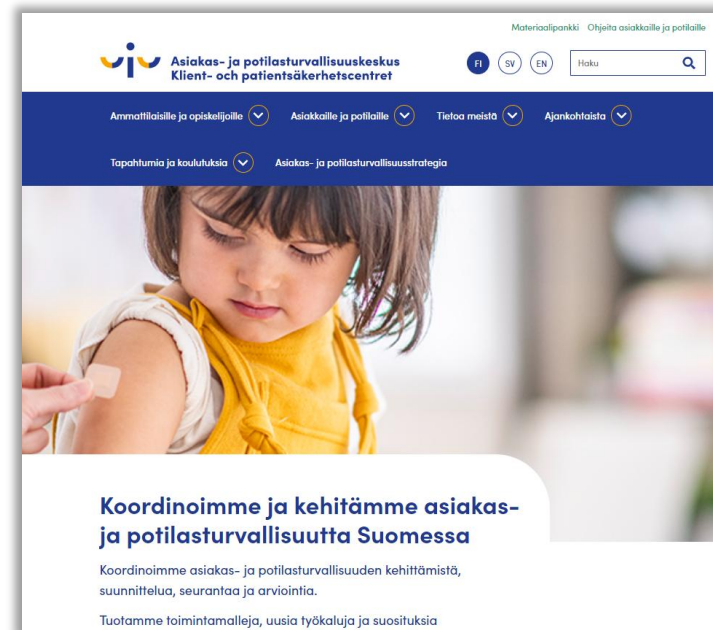


NO HARM

Tidning om klient- och patientsäkerhet

Den förnyade tidningen utgavs i maj.

www.noharm.fi



klientochpatientsakerhetscentret.fi

Nyhetsbrev

klientochpatientsakerhetscentret.fi/aktuell/nyhetsbrev/

Brev till beslutsfattare

klientochpatientsakerhetscentret.fi/aktuell/brev-till-beslutsfattare/



[Finnish Centre for Client and Patient Safety | LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/finnish-centre-for-client-and-patient-safety/)



[@patkeskus.fi](https://twitter.com/patkeskus.fi)



Tuija Ikonen, johtaja
potilasturvallisuuden professori, Turun yliopisto
LT, terveydenhuollon erikoislääkäri,
thorax- ja verisuonikirurgian erikoislääkäri

Jusa Annevirta, suunnittelija
DI



Sini Eloranta, johtava asiantuntija
TtT, sairaanhoitaja, dosentti

Linda Emaus, suunnittelija
sairaanhoitaja AMK



Minna Halinen, koulutusylilääkäri
yleislääketieteen erikoislääkäri ja
erikoislääkärikouluttaja



Nora Hiivala, johtava asiantuntija
HLT, terveydenhuollon
erikoishammaslääkäri



Merja Jutila, suunnittelija
sairaanhoitaja YAMK, väitöskirjatutkija



Kirsi Juvila, koulutusylilääkäri
LT, ylilääkäri, lääketieteen professiojohtaja,
Neurologian erikoislääkäri
Kliinisen neurofysiologian erikoislääkäri



Jaana Kalliokoski, palvelupäällikkö
TtM, erikoissairaanhoitaja, väitöskirjatutkija



Ulla Kalliokoski, viestintäsuunnittelija
KTM



Sanna Kaski, erikoissuunnittelija
FM (suomen kieli), sairaanhoitaja



Liisa Keikkonen, suunnittelija
TtM, sairaanhoitaja AMK



Satu Koskela, johtava asiantuntija
VTM, EMBA
laillistettu sosiaalityöntekijä



Marianne Kuusisto,
lääkitysturvallisuuskordinaattori
farmaseutti, FM, väitöskirjatutkija



Minna Laukkavirta, koulutusylilääkäri
LT, verisuonikirurgian
erikoislääkäri



Auvo Rauhala, tutkimusylilääkäri
FT, LT, sisätautien erikoislääkäri,
terveydenhuollon tietojohtamisen dosentti



Merja Sahlström, erityisasiantuntija
TtT, sairaanhoitaja, ammatillisten aineiden
opettaja



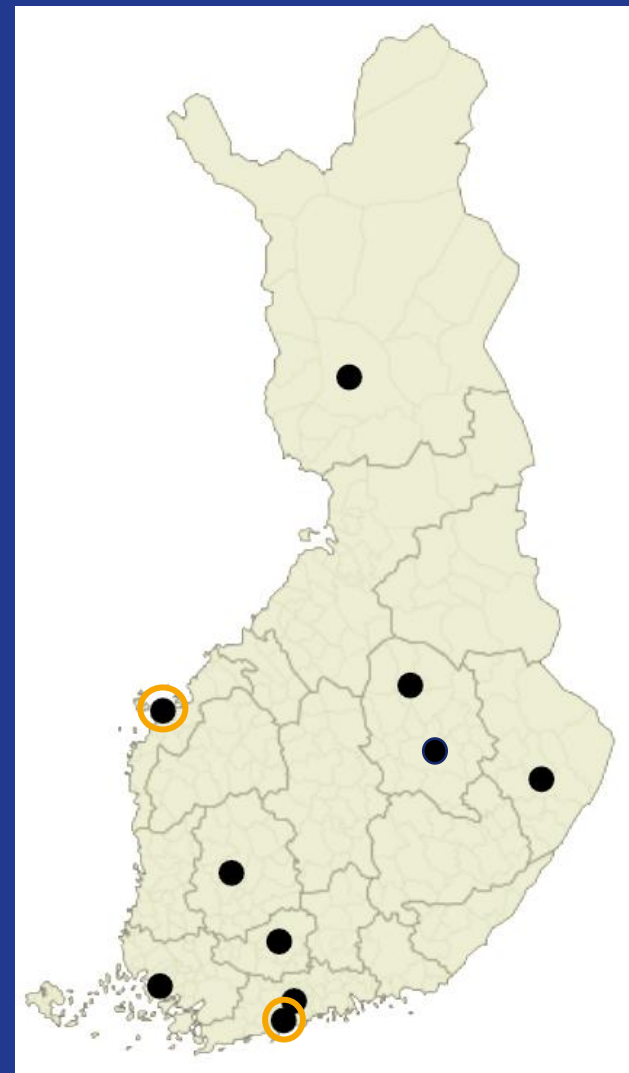
Eija Savelius-Koski, sosiaalihuollon
erityisasiantuntija
YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä
erikoissosiaalityöntekijä, hyvinvointipalvelut



Sinikka Sihvo, erityisasiantuntija
FT, kansanterveystieteen dosentti, THM,
farmaseutti



Hanna Toiviainen, ohjelmapäällikkö
FT (kansanterveys), YTM





Tuija Ikonen, direktör
professor i patientsäkerhet, Åbo universitet
MD, specialist i hälso- och sjukvård,
specialist i thorax- och kärlkirurgi

Jusa Annevirta, planerare (tf.)
DI



Sini Eloranta, ledande sakkunnig
HvD, docent i vårdvetenskap
och gerontologisk vårdvetenskap

Linda Emaus, planerare (tf.)
Sjukskötare, YH



Minna Halinen, utbildningsöverläkare (tf.)
specialist i allmänmedicin och
specialistläkarutbildare



Nora Hiivala, ledande sakkunnig (tf.)
MD, tandläkare



Merja Jutila, planerare
sjukskötare högre YH, doktorand



Kirsi Juvila, utbildningsöverläkare (tf.)
MD, överläkare, medicinska professionledare,
Specialist i neurologi, Specialist i klinisk
neurofysiologi



Jaana Kalliokoski, servicechef
HvM, specialsjukskötare, doktorand



Ulla Kalliokoski, kommunikationsplanerare
EM



Sanna Kaski, specialplanerare (tf.)
FM (finska språket), sjukskötare



Liisa Keikkonen, planerare (tf.)
HvM, sjukskötare YH



Satu Koskela, ledande sakkunnig
PM, EMBA, legitimerad socialarbetare



Marianne Kuusisto,
koordinatör för läkemedelssäkerhet
farmaceut, FM, doktorand



Minna Laukkavirta, utbildningsöverläkare (tf.)
MD, specialist inom kärlkirurgi



Auvo Rauhala, forskningsöverläkare
FD, MD, specialist i invärtesmedicin, docent i
faktabaserat ledarskap inom hälso- och sjukvården



Merja Sahlström, specialsakkunnig
HvD, sjukskötare, yrkeslärare



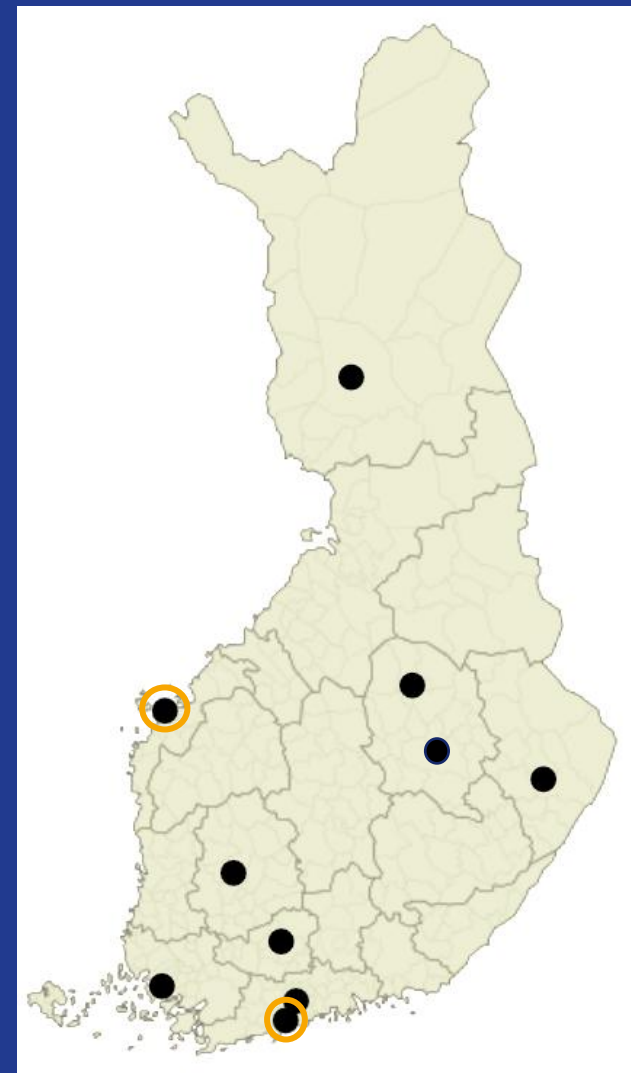
Eija Savelius-Koski,
specialsakkunnig i socialvård
PM, legitimerad socialarbetare
specialsocialarbetare, välfärdstjänster



Sinikka Sihvo, Specialsakkunnig (tf.)
FD, docent i folkhälsvetenskap, HvM,
farmaceut



Hanna Toiviainen, programchef
FD (folkhälsa), SVM



**Tehdään Suomesta yhdessä
asiakas- ja potilasturvallisuuden
mallimaa!**



**Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret**

**Låt oss tillsammans göra
Finland till ett modelland inom
klient- och patientsäkerhet!**



**Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret**