

Liite 2. Kainuun hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Toiminto/ prosessin vaihe	Riskit	Syyt	Riskin suuruus 1–5	Toimenpiteet, hallintakeinot ja suojausjärjestelmät
Hoidon/palvelun saatavuus, jatkuvuus	Potilas/asiakas ei saa tarvitsemaansa hoitoa/palvelua oikeaan aikaan	- Potilaan/asiakkaanhoidon/ palvelutarvetta ei tunnisteta - Viive hoitoon pääsyssä - ei tunnisteta kriittisesti sairasta potilasta - Potilaan diagnoosi viivästyy tai on virheellinen - Henkilöstöresurssit riittämättömät potilaan/asiakkaan tarpeisiin nähden - Puutteita henkilöstön osaamisessa – hoito/palveluprosessi ei toimi sujuvasti esim. jatkohoitopaikkaa ei löydy, odotellaan jatkotutkimuksia	3	Asiakkuuksien hallinnan ja ohjauksen tehostaminen - Yleisen neuvonnan vahvistaminen - Palvelutarpeen tunnistaminen - Palveluohjauksen kehittäminen - Henkilöstön osaamisen vahvistaminen - NEWS-pisteet, kriittisesti sairaan potilaan tunnistaminen
	Potilaalle/asiakkaalle suunniteltu hoito/palvelu peruuntuu potilaasta riippumattomasta syystä	- Henkilöstön yllättävät poissaolot - Tarvittavat tilat, välineet, laitteet, tarvikkeet puuttuvat tai eivät ole käyttökuntoisia - Kirjaamis-, tiedonkulku- ja potilastietojärjestelmäongelmat esim. aikaa ei järjestelmästä löydy	3	- Hoito- ja palveluprosessien kehittäminen - Henkilöstön saatavuuden varmistaminen ja osaamisen kehittäminen
	Potilas/asiakas on hoidossa ”väärässä” paikassa	- Potilaspaikkojen vähentäminen voi vaikuttaa siihen, ettei tarvittavaa hoitopaikkaa ole heti saatavilla - Kotiin siirtyminen viivästyy kodin muutostöiden, tarvittavien apuvälineiden, lääkkeiden tai hoitotarvikkeiden saatavuuden takia - Kotiin ei saada tarvittavaa hoitoa tai palvelua	3	- Mahdollisten toimenpiteiden tekeminen hallitusti, turvallisuus edellä - Hoito- ja palveluprosessien kehittäminen

Hoidon/palvelun saavutettavuus	Hoidon/palvelun saavutettavuus heikkenee	-Etä- ja digipalveluihin panostamisessa epäonnistutaan -Palvelut hankalasti saavutettavissa, vaikeita käyttää -lähipalvelujen saatavuus heikkenee	3	- hyödynnetään ja asiakkaita ja henkilöstöä ohjataan niiden käyttöön - Lähipalvelujen riittävä saatavuus varmistetaan
	Asiakas/potilas ei saa tarvittavaa palvelua	- Potilas/asiakas ei tiedä mihin ottaa yhteyttä - Takaisinsoittojärjestelmä ei toimi odotetusti - Ohjauksessa ja neuvonnassa epäonnistutaan	2	Asiakkuuksien hallinnan ja ohjauksen tehostaminen - Yleisen neuvonnan vahvistaminen - Palvelutarpeen tunnistaminen - Palveluohjauksen kehittäminen
Ohjaus ja neuvonta	Asiakas/potilas ei ymmärrä saatuja ohjeita	- Sähköisten palvelujen lisääntyminen ja tietotekniikan nopea kehittyminen voi vaikuttaa siihen, että asiakkaat eivät pysy mukana kehityksen vauhdissa - Asiakas/Potilas ei saa hoitoa tai kontaktia omalla äidinkielellään - Asiakkaalle/Potilaalle annettu tieto ei ole riittävä tai tietoa ei annetta ymmärrettävässä muodossa - Asiakas/potilas ei saa yhteneväistä ohjeistusta, yksikössä käytössä vanhentuneita tai erilaisia ohjeita	2	- Palveluohjauksen kehittäminen
	Potilaan itsemääräämisoikeuden suojaaminen ei toteudu	- Itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan asiakas -ja potilasturvallisuuden takia - Potilas/asiakas ei saa tarvitsemaansa hoitoa/palvelua - Rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään henkilöstön riittämättömyyden tai osaamattomuuden takia	3	- Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen ohjeet ja sivusto Itsemääräämisoikeus
Hoidon/palvelun turvallisuus	Potilas kohtaa hoitoon liittyvän estettävissä olevan vaara- tai haittatapahtuman, komplikaation	- Ei noudateta turvallisia toimintatapoja Puutteita perehdytyksessä, osaamisessa, pätevydessä	3	- Turvallisuutta edistävät toimintatavat

	Potilaalle tehdään turha tai väärä toimenpide	- Potilasta ei tunnisteta - Virheellinen, väärä diagnoosi, hoidon arvio	3	- Potilaan tunnistaminen ohjeistuksen noudattaminen ja tunnisterannekkeen käyttö
	Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua	- Palvelutarvetta ei tunnisteta	3	- Palvelutarpeen tunnistaminen - Palveluohjauksen kehittäminen
Tiedonkulku, tiedonhallinta	Potilaan/asiakkaan hoitoon tai palveluun liittyvä tieto on puutteellista tai tietoa ei käytetä/hyödynnetä	- Potilas/asiakastietojärjestelmien, ohjelmistojen ja järjestelmien tarvittavat tiedot eivät käytössä tai saatavilla - Tieto järjestelmien välillä ei liiku - Päätökset tehdään puutteellisilla tiedoilla - Tiedonkulku – riskitiedot, tiedon pirstaleisuus - Tiedon kirjaaminen järjestelmään puutteellista	3	- ISBAR - Järjestelmien kehittäminen ja yhteensopivuus
Tietosuoja	Tietosuoja - yksityisyyden suoja ei toteudu	- Väärän potilaan tiedoilla hoidetaan potilasta - Potilaan/asiakkaan asioita puhutaan muiden kuullen - Potilasasiakirjat/asiakkaan tiedot kaikkien nähtävillä - Oikeutta potilaan/asiakkaan tietojen antamiseen ei ole varmistettu	3	- Tietosuojapolitiikka - Turvallisuutta edistävien toimintatapojen noudattaminen - Tietoturvan ja -suojan koulutus - Itsearviointit
Tietoturva	Tietoturva vaarantuu	- Tietoturva ei riittävällä tasolla, tietoturvahyökkäykset	3	- Tietoturvapoliittika ja -ohjeet erillinen riskinarvio - Itsearviointit
Lääkehoito	Asiakkaan/Potilaan lääkehoito ei toteudu suunnitellusti	- Potilas ei saa tarvitsemaansa lääkettä lääkkeiden saatavuus ongelmien takia - Lääkelistan ajantasaisuus - Lääkkeen käyttökuntoon saattamisessa, jakamisessa tai antamisessa tapahtuu virhe		- Lääkehoitosuunnitelma - Potilaan/asiakkaan tunnistaminen - Kaksoistarkastus - Lääkehoidon turvallisuuden lisääminen yhteisillä toimintatavoilla, lääkehoidon osaamisen kriteerit ja -näytöt - Lääkehoitosuunnitelman päivitys, sisäiset arvioinnit, tarkistuslistan päivitys - Itsearviointit

Lääkinnällisten laitteiden hallinta	Potilaan hoitoon liittyvien lääkintälaitteiden turvallinen käyttö ei toteudu	- Potilas/asiakas ei osaa käyttää kotiin annettuja lääkintälaitteita tai apuvälineitä oikealla tavalla – ohjaaminen Laitteiden käytön osaaminen, perehdytys puutteellista - laitteiden - Vastaanottotarkastukset, määräaikaishuollot eivät toteudu - Laitteita ei kirjata laiterekisteriin - Käytössä käyttöiltään yli-ikäisiä laiteita - Ohjelmistot	3	- Laitteiden hallintasuunnitelma - Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta - Laiteturvallisuuden osaamisen kriteerit ja -näytöt, digitaalisen laitepassien käytön laajentaminen (suunnitelma) - Laiteturvallisuussuunnitelman laatiminen, sisäiset arvioinnit, tarkistuslistan päivitys - Itsearviointit
Aseptiikka, aseptinen toiminta, infektioiden torjunta	Potilas saa hoitoon liittyvän infektion	- Henkilökunnan aseptinen toiminta pettää tai ei toteudu - henkilöstön ja väestön rokotekattavuus matala (influenssa, korona)	3	- Yhtenäistämme hyvät infektioidentorjunta käytännöt - Rokotekattavuuden nostaminen (ePiikki) - Käsihygieniahavainnointi (eHuuhde) - Infektioiden torjuntasuunnitelma - Infektioiden torjunta- ja aseptiikan koulutukset - Itsearviointit
Hoito/ palveluympäristö	Hoito/ palveluympäristö ei ole turvallinen - potilas/asiakas kaatuu - potilas/asiakas kokee väkivaltaa	- Tiloja on niukemmin ja toiminta on jäykempää - Asiakas/potilas kokee väkivaltaa toisen asiakkaan/potilaan taholta - Toiminnan resurssointi ja valvonta riittämätöntä - Asiakas/potilas/asukas väärässä paikassa, hoito/palvelu riittämätön	2	- Turvallisen hoitoympäristön varmistaminen - Turvallisuuskävelyt - Kaatumisten ehkäisyn toimintamallit ja suojauskeinot
Potilassiirrot	Potilaan tutkimuksiin kuljettaminen ei tapahdu turvallisesti		2	- Potilaan tunnistaminen - ISBAR

	Potilaan siirtyminen yksiköstä toiseen ei toteudu turvallisesti		2	- Potilaan tunnistaminen - ISBAR
Osaamisen ja resurssien hallinta	Henkilöstön osaaminen ja henkilöstön resursointi ei ole riittävällä tasolla potilaan tilaan nähden	- Riittävä perehdyttäminen työtehtäviin ei toteudu - Ei osaavaa sijaista ja varahenkilöä - Henkilöstön suuri vaihtuvuus	3	- Henkilöstöstrategia- ja ohjelma - Henkilöstön hyvinvointi (jaksaminen) - Hiljaisen tiedon siirtyminen - Perehdytysohjelma - Osaamisen varmistamisen menetelmät
Jatkohoitoon siirtyminen /kotiutus	Potilas siirtyy "väärään" jatkohoitopaikkaan	- Potilaasta saatu tieto ei ole ajantasaista	2	- Kotiutuksen tarkistuslista
	Potilas ei pärjää kotona ja vointinsa huononee	- Potilas kotiutetaan, vaikka hän ei ole kotikuntainen	3	- Kotiutuksen tarkistuslista
Turvallisuus kulttuuri, johtamiskulttuuri	Yksikössä vallalla syyllistävä toimintakulttuuri	- Työyksikössä ei vallitse avoimuuden ja luottamuksen ilmapiiri - Vaaratilanneita ei ilmoiteta, eikä niitä käsitellä - Yhteisesti sovittuja toimintatapoja ei noudateta, *Yhteinen tahtotila toimintojen kehittämiseen puuttuu	3	- Turvallisuusjohtaminen - TUKU-kyselyn pohjalta tehtävät toimenpiteet ja niiden vaikuttavuuden arviointi
	Ei noudateta yhteisiä toimintaohjeita	- Ei tiedetä tai ei välitetä - Ei puututa poikkeavaan toimintatapaan	3	- Strategia- ja arvokeskustelut
	Turvallisuusjohtaminen ei toteudu	- Toimintaa uhkaavia riskejä ei tunnisteta tai niiden hallitsemiseksi ei ole laadittu suunnitelmia	4	- Riskienhallintapolitiikka - Laadunhallinnan toimintasuunnitelma
	Hoidon/palvelun laatu on huono	- Ei puututa poikkeavaan palveluun - Puutteita asiakaspalveluosaamisessa - Palautetieto ei johda korjaaviin toimenpiteisiin	3	- Poikkeavan palvelun ohjeistus - Turvallisuuskulttuurin kehittäminen



Hoidon/palvelun laatu	Potilas/asiakas kokee vältettävissä olevaa haittaa hoidon/palvelun aikana	- Kaatumisten ehkäisyn toimintamallia ei noudateta tai se ei ole käytössä - Hoito/palvelu/asumisympäristö ei ole turvallinen - Painehaavojen ja vahaaravitsemuksen ehkäisyn toimintamallit eivät käytössä - Aseptiikka pettää	3	Turvallisuutta edistävät käytänteet käytössä - Kaatumisten ehkäisy - Painehaavojen ehkäisy - Vahaaravitsemuksen ehkäisy - Hygienia ja infektioiden torjuntatyö
Toiminnan jatkuvuus, muutostilanteet, normaaliolojen häiriötilanteet ja poikkeusolot	Jatkuvuus ei toteudu	- Normaaliolojen häiriötilanteet ja poikkeusolot voivat vaikuttaa toiminnan jatkuvuuteen - Henkilöstö ei osaa toimia poikkeavissa tilanteissa, ei tunne toimintaohjeita - Toiminnan muutostilanteita hallitaan huonosti	4	- Valmiussuunnitelmat - Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen poikkeusoloissa, muutostenjohtaminen - Omavalvontasuunnitelmat
Etäpalvelut/ sähköiset palvelut	Asiakas- ja potilasturvallisuus vaarantuu	- Ei tunnisteta etäpalveluihin liittyviä riskejä - Potilaan/asiakkaanhoidon/ palvelutarvetta ei tunnisteta - Viive hoitoon pääsyssä - ei tunnisteta kriittisesti sairasta potilasta - Potilaan diagnoosi viivästyy tai on virheellinen	3	- Otetaan käyttöön Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen tarkistuslista digitaalisten ja etänä annettavien palvelujen hankinta- ja ulkoistamissopimuksiin (laatu- ja turvallisuusvaatimukset) - Digitaalisten ja etäpalvelujen riskienarviointi, toimivuus ja saatavuusseuranta sekä turvallisuuspoikkeamien raportointi - Henkilöstön digitaitojen ja etäpalveluosaamisen varmistaminen ja vahvistaminen