

Asiakasturvallisuuden lähtökohta on monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen



20

NO HARM | Lehti asiakas- ja potilasturvallisuudesta 1/2022

Monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen menetelmät ja toimintamallit alueilla vaihtelevat. Yhteisesti sovittuja toimintamalleja ei ole käytössä välttämättä lainkaan.

Teksti: Hanna Tiirinki
työelämäprofessori, Turun yliopisto, dosentti, Lapin yliopisto, johtava tutkija, OTKES

Monialaisesta palvelujen yhteensovittamisesta hyötyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat voivat jäädä tunnistamatta. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen on kuitenkin asiakasturvallisuuden alkupiste; toteutumatta jäädessään sillä voi olla asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden kannalta vakavat seuraukset.

Hyvinvointialueen on luotava mallit palvelutarpeen tunnistamiseksi

Hyvinvointialueen on huolehdittava monialaisia palveluja tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta sekä sosiaali- ja terveysterveys-

lujen yhteensovittamisesta ja palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittämisestä.

Hyvinvointialueilla on arvioitava, millaisilla menetelmillä ja millaisin ehdoin monialaisia palveluja tarvitsevat voidaan tunnistaa. Asiakasturvallisuuden toteutumisen näkökulmasta on keskeistä, ovatko käytössä olevat monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen mallit riittäviä, millaisia ovat erilaisten mallien ja työkalujen toimivuuden edellytykset ja ehdot, sekä miten niitä voidaan soveltaa hyvinvointialueilla eri asiakasryhmien kohdalla.

Yksilölliset palveluketjut

Hyvinvointialueella on vastuu asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta kokonaisuuksiksi. Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjaus ja seuranta ovat jatkuva moniääninen prosessi, jossa tärkeimpänä on asiakkaan ääni.

Yksilöllinen monialainen palvelukokonaisuus muodostuu joustavista ja muuntuvista palveluketjuista. Asiakasturvallisuus muodostuu muun muassa palvelujen oikea-aikaisuudesta ja vastavuudesta yksilöllisiin palvelutarpeisiin. Esimerkiksi mielenterveyden hoidon palvelutarpeen varhainen tunnistaminen ja siihen oikea-aikaisesti vastaaminen voivat olla yksilön tai perheen näkökulmasta kriittisiä: Toteutumatta jäädessään sillä voi olla vakavat ja pitkäkestoiset elämänlaatua, terveyttä ja hyvinvointia heikentävät vaikutukset.

Piilevien asiakasturvallisuusriskien tunnistaminen

Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen rakentuu yhdistelmälle käytännönläheisiä, tutkimusperustaisia ja lakiperustaisia edellytyksiä, jotka vaikuttavat osaltaan asiakasturvallisuuden toteutumiseen.

Hyvinvointialueilla on kyettävä tunnistamaan myös piileviä asiakasturvallisuusriskejä ja oireita. Niiden syihin on perehdyttävä ennakoivasti jo ennen vakavien seurauksien syntymistä.

Tutkimalla asiakas ja -potilasturvallisuutta vaarantaneita tapahtumia voidaan tunnistaa kipupisteitä niin palvelutarpeen tunnistamisessa kuin palvelukokonaisuuksissa ja -ketjuissa. Seurauksiltaan vakavissa asiakasturvallisuustapahtumissa myös viranomainen voi tehdä turvallisuustutkintaa. Onnettomuustutkintakeskus (OTKES) onkin käynnistänyt sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintahaaran seurauksiltaan erittäin vakavien tapauksien tutkimiseksi.



Dosentti, TtT Hanna Tiirinki on Turun yliopiston osa-aikainen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasturvallisuuden työelämäprofessori. Hän on myös Lapin yliopiston hyvinvointipalvelujärjestelmän dosentti. Tiirinki toimii sosiaali- ja terveydenhuollon onnettomuuksien tutkintahaaran johtavana tutkijana OTKESissa. Hänellä on useiden vuosien kokemus laadun ja vaikuttavuuden, potilas- ja asiakasturvallisuuden sekä palvelujärjestelmän integraation tutkimus- ja kehittämistehtävistä.

Sekä asiakasturvallisuusriskien että palvelutarpeen tunnistamisen jälkeen ollaan yhteisellä lähtöviivalla. Mitä tapahtuu sen jälkeen arjen toiminnassa asiakasturvallisuuden toteutumiseksi ja sen edistämiseksi? ○

Lähteet:

Koivisto J & Tiirinki H (toim.) (2020) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta 2020:38. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>

Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M (2020) Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ohjaus 11/2020. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140708>

Onnettomuustutkintakeskus (2021) Onnettomuustutkintakeskus on käynnistänyt sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintahaaran. <https://www.turvallisuustutkinta.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2021/onnettomuustutkintakeskuskaynnistanytsosiaali-jaterveydenhuollontutkintahaaran.html>