



Rapport om klientsäkerhetsverkstäderna inom samarbetsområdena för social- och hälsovården hösten 2023

Publicerad 9.1.2024

Rapport om klientsäkerhetsverkstäderna inom samarbetsområdena för social- och hälsovården hösten 2023

Under hösten 2023 ordnade Klient- och patientsäkerhetscentret fem verkstäder om klientsäkerhet i samarbete med kompetenscentrumen inom det sociala området. Resultatet av verkstäderna sammanfattades i fyra utvecklingsåtgärder, vars genomförande kan främjas inom centrets olika nätverk.

Utvecklingsåtgärder:

1. uppgörande av en beskrivning av klientsäkerheten för andra verksamhetsmiljöer inom socialvården än de som ger vård och omsorg dygnet runt
2. utveckling av webinarierens innehåll så att de beaktar socialvården bättre
3. förankring av centrets modeller och verktyg inom välfärdsområden, servicesektorer och olika nätverk genom att effektivisera informationen till sociala sektorn
4. deltagande i socialvårdens forsknings- och utvecklingsprojekt gällande bl.a. klientens egen säkerhetsupplevelse i olika skeden av socialvårdsprocessen.

Bakgrund

Klientsäkerhet innebär att tjänster ordnas, produceras och genomförs på ett sådant sätt att klientens fysiska, psykiska, sociala och ekonomiska trygghet inte äventyras. Inom socialvården handlar klientsäkerhet särskilt om att trygga de mest utsatta klienternas rättigheter och erbjuda tjänster som tillgodoser deras behov.

Resurstilldelningen för utveckling av klientsäkerheten har i Finland inte varit på samma nivå som för patientsäkerhetsarbetet. Det har inte forskats så mycket om ämnet, och kvalitets- och effektivitetsinformation om klientsäkerheten har inte samlats in systematiskt. Strategin syftar på att förbättra situationen. I och med välfärdsområdena ska klientsäkerhetsarbetet jämföras med patientsäkerhetsarbetet, och de två ska framöver utvecklas med jämlika satsningar. (Klient- och patientsäkerhetsstrategin och dess genomförandeplan 2022–2026, s. 25).

Mål och målgrupp för träffarna

I september–november 2023 ordnade Klient- och patientsäkerhetscentret tillsammans med kompetenscentrumen inom det sociala området fem träffar där klientsäkerheten inom socialvården behandlades ur olika synvinklar. Träffarna hade samma innehåll i alla fem samarbetsområden inom social- och hälsovården.

Målgruppen för träffarna var

- chefer och direktörer med ansvar för socialvården
- socialarbetare och socialhandledare inom alla servicesektorer
- ansvarspersoner för klientsäkerheten inom välfärdsområdena
- kompetenscentrumen inom det sociala området, läroanstalter inom det sociala området
- centrala representanter för intressentgrupper i området och klientrepresentanter eller erfarenhetsaktörer.

Syftet med träffarna var att främja genomförandet av klient- och patientsäkerhetsstrategin samt att skapa en lägesbild av klientsäkerheten för att koordinera den nationella planeringen och utvecklingen. Sakkunniga inom området berättade om hur vi via nätverkssamarbete kan främja genomförandet av klientsäkerheten och utveckla klient- och patientsäkerheten via sektorsövergripande samarbete.

Verkstäderna lockade nästan 400 experter, chefer eller direktörer från välfärdsområdena. De ordnades i hybridformat. Klient- och patientsäkerhetscentrets sakkunniga åkte ut till Åbo, Tammerfors, Helsingfors, Kuopio och Uleåborg. I träffarna deltog, via Teams eller på plats, personer från alla 21 välfärdsområden, HUS-sammanslutningen och Helsingfors stad. Träffarnas tidpunkter, platser och deltagarantal presenteras i **tabell 1**.

Deltagarnas profil var mångsidig. Det fanns direktörer och chefer från allt från sektor- till serviceenhetsnivå samt professionella, sakkunniga och utvecklare från olika servicesektorer inom socialvården.

Tabell 1: Verkstädernas tidpunkt, plats och deltagarantal

Samarbetsområde	Ort + Teams	Tidpunkt	Antal anmälda	Antal deltagare
Västra Finland	Åbo	6.9.2023	131	ca 100
Inre Finland	Tammerfors	20.9.2023	71	ca 55
Södra Finland	Helsingfors	18.10.2023	88	ca 70
Östra Finland	Kuopio	30.10.2023	58	ca 45
Norra Finland	Uleåborg	17.11.2023	48	ca 45
			Totalt 396	Totalt 315

Inbjudan och information

Centret skickade inbjudan till verkstäderna till välfärdsområdenas registratorskontor och kommunikationsenhet samt till regionens kompetenscentrum, yrkeshögskolor och universitet. Dessutom skickades i varierande grad en del inbjudningar direkt till potentiella deltagare. Kompetenscentrumen marknadsförde verkstäderna i sina egna kanaler.

För de praktiska arrangemangen stod Klient- och patientsäkerhetscentrets sakkunniga inom socialvård *Eija Savelius-Koski* och ledande sakkunniga *Satu Koskela*.

Före träffarna publicerade centret ett pressmeddelande som skickades till respektive samarbetsområdes massmedier och spreds i sociala medier – liksom inbjudan och programmet. Pressmeddelandet publicerades åtminstone i tidningen Aamuset: <https://aamuset.fi/artikkeli/6094871>.

Förhandsuppgift

De som hade anmält sig till någon av träffarna fick en förhandsuppgift, där de skulle ta ställning till följande påstående: "Jag skulle känna mig trygg om jag var klient/patient vid min egen enhet." Tanken bakom frågan härrör från centrets färskva verktyg Personalens säkerhetsbild¹. Därefter ombads

¹ [Verktyget Personalens säkerhetsbild](#)

deltagarna nämna dels de största riskfaktorerna med tanke på klientsäkerheten, dels rutiner som förstärker klientsäkerheten i deras arbete.

Av de anmälda inom Västra Finlands samarbetsområde som besvarade förhandsuppgiften (n=28) bedömde 80 procent av de sakkunniga att de skulle känna sig någorlunda eller helt trygga om de var klienter vid sin egen enhet. Utgående från svaren var de faktorer som äventyrar klientsäkerheten inom Västra Finlands samarbetsområde främst personalbristen och personalomsättningen samt klienternas utmanande beteende mot sig själva och varandra. Klientsäkerheten förstärktes av enhetliga tillvägagångssätt, av rutiner som stöder klienternas delaktighet och självbestämmanderätt samt av personalens kompetens.

Av de anmälda inom Inre Finlands samarbetsområde som besvarade förhandsuppgiften (n=11) bedömde 55 procent av de sakkunniga att de skulle känna sig någorlunda eller helt trygga om de var klienter vid sin egen enhet. Utgående från svaren var de faktorer som äventyrar klientsäkerheten inom Inre Finlands samarbetsområde främst personalbristen och personalomsättningen samt klienternas utmanande beteende mot sig själva och varandra. Också arbetsfördelningen, samarbetet och informationsgången ansågs medföra risker. Klientsäkerheten förstärktes av tydliga arbetsprocesser, personalutbildning och arbete i par samt av säkerhetskulturen i allmänhet. Också de fysiska lokalernas och olika säkerhetstjänsters betydelse ansågs vara en faktor som förbättrar klientsäkerheten.

Av de anmälda inom Södra Finlands samarbetsområde som besvarade förhandsuppgiften (n=27) bedömde 70 procent av de sakkunniga att de skulle känna sig någorlunda eller helt trygga om de var klienter vid sin egen enhet. Utgående från svaren var de faktorer som äventyrar klientsäkerheten inom Södra Finlands samarbetsområde främst personalbristen och personalomsättningen samt klienternas utmanande beteende mot sig själva och varandra. Också kompetensen, informationsgången och läkemedelsbehandlingen ansågs medföra risker. Klientsäkerheten förstärktes av en god säkerhetskultur inom organisationen, förutseende av risker, planer för riskhantering och av att man lär sig av fel som har inträffat.

Av de anmälda inom Östra Finlands samarbetsområde som besvarade förhandsuppgiften (n=14) bedömde 80 procent av de sakkunniga att de skulle känna sig någorlunda eller helt trygga om de var klienter vid sin egen enhet. Utgående från svaren var de faktorer som äventyrar klientsäkerheten inom Östra Finlands samarbetsområde främst personalbristen, brådskan och den bristande tillgången till tjänster. Klientsäkerheten förstärks av gemensamma anvisningar, planer och tillvägagångssätt samt av personalens yrkeskompetens, sektorsövergripande samarbete och inbördes stöd.

Inom Norra Finlands samarbetsområde besvarades förhandsuppgiften av så få personer att ingen sammanfattning kunde publiceras.

Träffarnas innehåll och genomförande

Träffarna genomfördes med samma upplägg och tidtabell i alla samarbetsområden. Träffarna invigdes av *Erkki Penttinen*, ordförande för sakkunniggruppen för sociala sektorn, som utsetts av Social- och hälsovårdsministeriet. Satu Koskela och Eija Savelius-Koski berättade om klient- och patientsäkerhetsstrategin. *Hanna Tiirinki*, ledande utredare vid Olycksutredningscentralens

utredningsgren inom social- och hälsovård och arbetslivsprofessor vid Åbo universitet, höll ett inledningsanförande om klientsäkerhet i det praktiska arbetet. Forsknings-, utvecklings- och utbildningssamarbetet inom klientsäkerhet introducerades av regionala talare från universitetet, yrkeshögskolan och kompetenscentrumen inom det sociala området.

Förmiddagens intensiva informativa andel utgjorde ett slags introduktion till eftermiddagens verkstäder. Man kunde delta i verkstäderna på plats eller på distans. Syftet med dem var att få en lägesbild av klientsäkerheten inom området och att hitta möjligheter till samarbete.

I verkstäderna gick man först igenom frågorna och svaren på förhandsuppgiften och diskuterade därefter följande: Hur kan vi förbättra klientsäkerheten via nätverkssamarbete? Vad behövs för det? Till exempel

- ✓ nätverk, arbetsgrupper
- ✓ utbildning och förmedling av forskningsrön
- ✓ spridning av goda rutiner och förfaranden
- ✓ nya verktyg och modeller.

I verkstäderna deltog sammanlagt ca 170 personer, 20–50 per tillfälle. De leddes av sakkunniga från kompetenscentrumen inom det sociala området och Klient- och patientsäkerhetscentret.

Respons

Efter träffen fick de anmälda presentationsmaterialet och en kort responsblankett. Respons insamlades både om träffarnas innehåll och om det tekniska genomförandet på skalan berömlig/god – nöjaktig – försvarlig – svag. Dessutom fick deltagarna ge ett helhetsvitsord på skalan 1–10.

Totalt 51 deltagare gav respons. Av dessa ansåg 43 (84 %) att det tekniska genomförandet var berömligt/gott, medan 8 ansåg att det var nöjaktigt. För innehållet fick vi ett berömligt/gott vitsord av 42 deltagare (82 %) och nöjaktigt av 9 deltagare. Det högsta helhetsvitsordet på 8,7 gavs för träffen i Södra Finland och det svagaste på 7,7 för träffen i Norra Finland. Medelvitsordet för alla fem träffarna var 8,4.

Vi fick en del öppen respons. I responsen tackade man för ett bra evenemang om ett viktigt ämne. Kritiken gällde den strama tidtabellen och utmaningarna att ta till sig den stora mängden information.

Resultat och hur vi går vidare

Också i socialvårdens och det sociala arbetets dagliga verksamhet och rutiner bildas klientsäkerheten av systemets delar och samverkan mellan dem (**bild 1**). Ett systeminriktat tänkande riktar uppmärksamheten på hela systemets och strukturernas delar samt på samverkan mellan dem, istället för på individen. Det hjälper oss att analysera nuläget för klientsäkerheten inom socialvården genom att synliggöra dolda bakgrundsfaktorer, situationsspecifika förhållanden, avvikelser i verksamheten och skyddsåtgärder. Systemets delar utgörs av till exempel organisationens arbetsprocesser och ledningsmetoder, förhållandena, såsom lokaler, utrustning, anvisningar eller personalens kompetens, samt skyddsåtgärderna, såsom kontroller för att förhindra farliga situationer.



Bild 1. Systeminriktad modell för avvikelser (Vincent, 2010).²

De i verkstäderna diskuterade klientsäkerhetsriskerna och rutinerna som förstärker klientsäkerheten presenteras, utgående från den systeminriktade modellen för avvikelser, i **bilaga 1**.

De klientsäkerhetsrisker som hänför sig till organisationens processer och ledarskap beskriver brister i tillgången till tjänster och personal. I de nya välfärdsområdena krävs ännu en hel del utveckling av servicestrukturen och samordningen av tjänster. Det saknas också gemensamma forum för förutseende och hantering av klientsäkerhetsbrister samt behandlingsprocesser för anmälningar av avvikelser och missförhållanden.

En central risk som gäller förhållandena är problem i datasystemen och de avbrott i informationsgången som dessa ger upphov till. Bristen på enhetliga beskrivningar och anvisningar eller svårigheten att hitta och förstå dem medför risker för klientsäkerheten. Personalens bristfälliga kompetens, bristen på samarbete, brådskan och problem med informationsgången är förhållanden som medför risker. En tjänst kan i värsta fall förbli ogenomförd av skäl som inte beror på klienterna, eller så kan en klient bli bortglömd i övergången mellan olika tjänster. Maktmissbruk, rasism och att inte lyssna på klienten är fenomen som äventyrar klientsäkerheten.

Klientsäkerhetsrisker som beror på klienterna och patienterna är att de kan bete sig oförutsägbart mot personalen eller andra klienter.

I fråga om organisationens processer och ledarskap förstärks klientsäkerheten bland annat av att man utnyttjar nationella och regionala nätverk och där fäster uppmärksamhet vid klientsäkerheten i all verksamhet inom socialvården.

När det gäller förhållandena finns situationsspecifika faktorer som främjar klientsäkerheten på olika nivå och i olika funktioner, såsom att förstärka informationen om klientsäkerhet i yrkespersonernas utbildning och introduktion, att förankra material och verktyg som stöder klientsäkerhetsarbetet bland

² [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille](#)

aktörer och anställda inom socialvården, att arbeta i mångprofessionella team, att bilda lagstadgade sektorsövergripande arbetsgrupper och att följa nationella modeller.

När det gäller klienter och patienter kan klientsäkerheten förbättras till exempel via trygghetslarm för klienter samt via arbetsmetoder och tillvägagångssätt för bemötande av aggressiva klienter. En icke-skuldbeläggande kultur och praxis där man lär sig av sina fel stöder möjligheten att ta lärdom av mänskliga fel och misstag.

De utvecklingsförslag som gavs i verkstäderna har bedömts, sammanfattats och prioritetsordnats nedan av Klient- och patientsäkerhetscentret. De betonar förbättring av förhållandena genom att förstärka kompetensen och utveckla tillvägagångssätten.

1. Klient- och patientsäkerhetscentret kan ta ansvar för

- ❖ att göra upp en beskrivning av klientsäkerhet för andra verksamhetsmiljöer inom socialvården än de som erbjuder vård och omsorg dygnet runt
- ❖ att utveckla webinarierens innehåll så att socialvården beaktas bättre
 - att sammanställa och sprida god praxis och forskningsrön (doktorsavhandlingar, examensarbeten), att berätta om god praxis, att lära sig av varandra
 - att lära sig av Olycksutredningscentralens rapporter och laglighetsövervakarnas avgöranden
 - att identifiera konfliktsituationer mellan klienter och hitta förebyggande metoder
- ❖ att förankra centrets modeller och verktyg i välfärdsområden, servicesektorer och olika nätverk genom effektivare kommunikation till sociala sektorn
- ❖ att medverka i socialvårdens forsknings- och utvecklingsprojekt om bl.a. klientens egen säkerhetsupplevelse i olika skeden av socialvårdsprocessen
- ❖ att beakta privata tjänsteproducenter på samma villkor som offentliga tjänsteproducenter, t.ex. klientsäkerhetsevenemang tillsammans med välfärdsområdena
- ❖ att grunda en utvecklings- och forskningslinje (temat preciseras senare)
 - tema- eller sektorspecifika nätverk (på viss tid) för främjande av klientsäkerheten
 - checklistor

2. Klient- och patientsäkerhetscentret stöder med hjälp av planerade verktyg eller befintliga nätverk³

- ❖ Checklista för klient- och patientsäkra strukturer och processer inom välfärdsområdena
- ❖ Förfaranden för egenkontroll i anordnarnas samarbetsgrupp kring förfaranden för egenkontroll
- ❖ Checklista och stödmaterial för introduktion i klient- och patientsäkerhet
- ❖ Anvisningar för klienter och patienter

³ <https://klientochpatientsakerhetscentret.fi/for-expertter-och-studerande/materialbanken/verktyg/>

3. Temat behandlas eller kan med fördel behandlas i andra än Klient- och patientsäkerhetscentrets nätverk

- ❖ Dataskydd, datasäkerhet, informationshantering
- ❖ Juridisk utbildning, behandling av rättsfall

Den ovan beskrivna sammanfattningen styr Klient- och patientsäkerhetscentrets prioriteringar och fortsatta arbete inom olika nätverk och samarbeten bl.a. enligt följande:

1. att göra upp en beskrivning av klientsäkerhet för andra verksamhetsmiljöer inom socialvården än de som erbjuder vård och omsorg dygnet runt
2. att utveckla webinarierens innehåll så att socialvården beaktas bättre
3. att förankra centrets modeller och verktyg i välfärdsområden, servicesektorer och olika nätverk genom effektivare kommunikation till sociala sektorn
4. att delta i socialvårdens forsknings- och utvecklingsprojekt om bl.a. klientens egen säkerhetsupplevelse i olika skeden av socialvårdsprocessen.

Tack

Talare

- ✓ Erkki Penttinen, sektordirektör, Österbottens välfärdsområde, ordförande för Klient- och patientsäkerhetscentrets sakkunniggrupp för sociala sektorn
- ✓ Hanna Tiirinki, arbetslivsprofessor, Åbo universitet
- ✓ Laura Tiitinen, universitetslektor, Jyväskylä universitet, Karleby universitetscenter Chydenius
- ✓ Emilia Kielo-Viljamaa, lektor, Yrkeshögskolan Novia
- ✓ Kati Lammi, social- och patientombudsman, VASSO
- ✓ Laura Kalliomaa-Puha, professor i socialrätt, Tammerfors universitet
- ✓ Tanja Hautala, forsknings- och utvecklingsdirektör inom välfärd och kreativitet, och Tiina Koskela, lektor, Seinäjoen ammattikorkeakoulu
- ✓ Satu Loippo, socialombudsman, och Tuula Tuominen, verkställande direktör, Pikassos
- ✓ Aini Pehkonen, professor, docent, PD, Östra Finlands universitet
- ✓ Jari Helminen, överlärare inom sociala sektorn, DIAK
- ✓ Pirkko Haikara, social- och patientombudsman, Socom
- ✓ Heli Valokivi, professor i socialt arbete, Jyväskylä universitet
- ✓ Katri Ylönen, överlärare, och Anne Koivisto, lektor, JAMK
- ✓ Tarja Kauppila, direktör, ISO
- ✓ Matti Heikkinen, överlärare, SVL, Kajaanin ammattikorkeakoulu
- ✓ Sanna Lähteinen, utbildningschef, Lapplands universitet
- ✓ Tuija Tuorila, utvecklingschef, SONet BOTNIA

Kompetenscentrumen inom det sociala området

- ✓ Vasso
- ✓ Pikassos
- ✓ SONet BOTNIA
- ✓ FSKC
- ✓ Socca
- ✓ Socom
- ✓ Verso
- ✓ Koske
- ✓ ISO
- ✓ Poske

MER INFORMATION

Eija Savelius-Koski, specialsakkunnig inom socialvård, Klient- och patientsäkerhetscentret, eija.savelius-koski@ovph.fi, tfn 040 611 6979

Satu Koskela, ledande sakkunnig, Klient- och patientsäkerhetscentret, satu.koskela@ovph.fi, tfn 040 513 9429

BILAGOR

Bilaga 1: I verkstäderna diskuterade klientsäkerhetsrisker och rutiner som förstärker klientsäkerheten

Bilaga 1: I verkstäderna diskuterade klientsäkerhetsrisker och rutiner som förstärker klientsäkerheten

Organisationens processer och ledarskap	Kompetens, tillvägagångssätt, samarbete, arbetsmetoder och anvisningar	Arbetsmiljö, utrustning, tillbehör, system	Klient- och patientfaktorer	Mänskliga fel, misstag och försummelse	Skyddsåtgärder
Strukturer och processer för riskbedömning och behandling av klientsäkerhetsfrågor inom välfärdsområdena (anmälningar, respons, lärande)	Anvisningar och modeller och deras tillgänglighet och begriplighet inom välfärdsområdena (t.ex. plattform)	Ändamålsenliga lokaler som beaktar dataskyddet	Beaktande av klientens egen säkerhetsupplevelse i olika skeden av socialvårdsprocessen	Att lära sig av felen, t.ex. OTKES rapporter	Checklistor
Samarbetsstruktur för sektorsövergripande samarbete inom välfärdsområdena	Introduktion inom välfärdsområdena	Datasäkerhet	Identifiering av konfliktsituationer mellan klienter, förebyggande metoder		
Nätverksstrukturer som stöder substanskunskap och sakkunnighet inom välfärdsområdena	Allmän kunskap och utbildning om lagstiftningen, genomgång av juridiska avgöranden	Datasystem	Anvisningar för klienter och patienter		
Säkerhetskultur inom välfärdsområdena	Dataskydd och sekretess, nödvändig informationsgång inom sektorsövergripande samarbete				
Stöd och gemensamma modeller och riktlinjer för egenkontroll och tillsyn, träffar för övervakare inom samma servicesektor	Förankring av centrets modeller och verktyg inom välfärdsområdena, servicesektorerna och olika nätverk, riktad kommunikation, stöd av centret				
Möjliggörande av praktikforskning och examensarbeten inom välfärdsområdena	Tema- eller sektorspecifika nätverk (på viss tid) för främjande av klientsäkerheten				
Beaktande av privata tjänsteproducenter på samma villkor som offentliga tjänsteproducenter (med i nätverken)	Definition av klientsäkerhet i en socialvårdskontext som domineras av socialt arbete				
	Att sammanställa och sprida god praxis och forskningsrön (doktorsavhandlingar, examensarbeten), att berätta om god praxis, att lära av varandra				
	Utbildning på nätet				
	Konsultationsmodeller				