

Kokemusasiantuntijan/asiantuntijan puheenvuoro

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 14.09.2023 § 21

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Maailman asiakas- ja potilasturvallisuuspäivää vietetään 17.9.2023. Tämän vuoden teemana on osallisuus (asiakkaan, potilaan ja läheisen ääni kuuluville). Tällä kertaa kokouksessa läpikäydään asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä Soitessa otsikolla ”Tunnistamisen hyvät käytännöt”.

Asiantuntijoina; laatupäällikkö Sari Timonen ”Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026 ohjaa turvallisuuden kehittämistä”, tietosuoja- ja tietosuojavastaava Satu Tikkanen ”Asiakkaan tunnistamisen käytännöt” ja osastofarmaseutti/LHA-asiantuntija Jenna Virkkala ”Lääkitysturvallisuuden kehittäminen Soitessa”.

Asiantuntijoiden puheenvuorojen jälkeen jakaannutaan ryhmiin ja tehdään kehittämissuhteita turvallisuuden parantamiseksi. Kehittämissuhteet käsitellään laatu- ja asiakas/-potilasturvallisuusryhmässä.

Päätösesitys

Asiakasraati päättää:

1. merkitä saadun informaation tiedokseen.
2. tehdä kehittämissuhteita asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseksi.

Päätös

Asiakasraati päättää:

1. merkitä saadun informaation tiedokseen.
2. tehdä seuraavat kehittämissuhteet asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseksi;
Asiakkaan/potilaan turvallisuuden tunnetta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelussa lisää:
 - asiakasta/potilasta kuunnellaan niin, että hän kokee tulleensa kuulluksi
 - asiakasta/potilasta informoidaan toimenpiteestä, joka tehdään ennen toimenpidettä ja sen aikana; kerrotaan mitä ollaan tekemässä ja miksi se tehdään kehitetään
 - asiakkaan/ potilaan kohtaamista asiakas-/potilastyössä -> tavoitteena arvokas, kunnioittava ja kuunteleva kohtaaminen
 - potilaan kivun kokemusta kunnioitetaan ja sitä pyritään lievittämään läheisen tietoa asiakkaasta/potilaasta kuunnellaan ja kunnioitetaan (esim. kun kyseessä on lapsi, vanhus, vammainen)
 - yksityisyyden kunnioittaminen eri tilanteissa (esim. potilaan tunnistautuminen)
 - jokaisella Soiten toimialalla on tasalaatuinen asiakas- ja potilastyö, yhtä hyvä hoito- ja palvelu
 - potilaan lääkkeiden jakoon kehitetään tarkkuutta, potilaalle

kerrotaan mikä lääke on kyseessä myös jakotilanteessa
- lääkkeiden jakoa varten hankitaan lääkeautomaatit
- monikanavaisen palautejärjestelmän kehittäminen ja siitä tiedottaminen