



Vasa sjukvårdsdistrikt
Vaasan sairaanhoitopiiri

”

*Patienten ska
känna sig både
sedd och hörd*



Patientsäkerhetsmeddelande
01/2015





”

***Patienten ska
kontinuerligt upplysas
om vad som sker och
varför samt hur vården
kommer att fortsätta.***

Patientsäkerhetsmeddelande 4/2014

Patientsäkerhetsmeddelandet utkommer fyra gånger per år i Vasa sjukvårdsdistrikt. Tanken är att lyfta fram viktiga, aktuella frågor om säkerhetshantering, men även få varje arbetsenhet att se över sin egen verksamhets säkerhet utgående från de händelser och teman som presenteras i patientsäkerhetsmeddelandet.

Patientsäkerhetsmeddelande

ISSN 1789-6281

Utgivare Vasa sjukvårdsdistrikt
Redaktion Patientsäkerhetsrådet
Ombrytning C2 Advertising Oy
Tryckning Waasa Graphics Ab
Upplaga 850



Innehåll

Pris för ett gott patientsäkerhetsarbete.....	3
Ledare.....	4
Trygghet inom vården	6
Vi vill få respons av våra patienter.....	9
Säkerheten i vården består av många olika delar ..	3
Servicepunkten stöttar under sjukhusbesöket	3
Väktarnas närvaro skapar känsla av säkerhet.....	14
Läkemedelslogistiken utvecklas med Lean-metoder	15
Statistik.....	16



Avdelning A3

Pris för ett gott patientsäkerhetsarbete

Avdelning A3 får ett erkännande för sin aktiva insamling av patientrespons samt för de utvecklingsåtgärder som vidtagits på avdelningen utgående från den inkomna responsen. Avdelningspersonalen handlar föredömligt då det gäller att uppmuntra patienterna att ge respons, och upplysningen om responsmöjligheten har också inbakats i utskrivningsprocessen. Personalens positiva attityd till insamlingen av patientrespons märks också i statistiken - patienterna på A3 ger mest respons av alla Vasa centralsjukhus patienter.

Patientresponsen är en viktig kanal då det gäller att förbättra patientsäkerheten och utveckla verksamheten i en mer patientorienterad riktning.

Genuint och mänskligt bemötande viktig del av högklassig vård

Invånarenkäten, som genomfördes på våren 2014 inom Vasa sjukvårdsdistrikt, besvarades av 2 273 personer. Invånarna tillfrågades bland annat vad en högklassig vård består av. Resultaten har nu analyserats.

Totalt fick vi in 150 sidor öppna svar av invånarna. I svaren poängterades vikten av en yrkeskunnig personal samt att verksamheten är patient- och kundorienterad. Bland svaren framkom flera kännetecken på vad som anses vara god kvalitet. Särskilt kommunikation och bemötande poängterades. Många respondenter beskrev den upplevda kvaliteten genom både positiva och negativa erfarenheter. Vi fick in många idéer om hur vi kunde utveckla vår verksamhet.

"Huomioitaisin potilas ihmisenä. Ei läpikulkumatkailijana."

"Ögonkontakt, ett vänligt leende i korridoren gör underverk!"

"Högklassig vård är en vård som grundar sig på expertis och kunnande och där personalen ger ett bra bemötande."

Enkäten visar att invånarna önskar att sjukhuspersonalen ska vara sakkunnig, kompetent samt komma bra överens sinsemellan. Personalen bör kunna utbilda sig kontinuerligt för att yrkeskickligheten ska upprätthållas och utvecklas. Invånarna vill också få vår-

den de behöver snabbt, utan köer och väntande. Tillräckligt med personal och en oro för personalens ork lyftes också fram. Servicen borde vara effektiv och verksamheten smidig, medan onödiga undersökningar och åtgärder borde undvikas. Ofta framkom exempel på att patienterna om och om igen ställs samma fråga. Respondenterna misstänkte att informationsutbytet fungerar ineffektivt.

Service på det egna modersmålet nämndes av många som den viktigaste förutsättningen för att vården ska anses högklassig. I de svenskspråkiga svar märktes detta ännu tydligare. Patientsäkerheten bör säkerställas i den dagliga vården, vården bör löpa felfritt och utan komplikationer. Patienten ska kontinuerligt upplysas om vad som sker och varför samt hur vården kommer att fortsätta. Medborgarna vill ha både muntlig och skriftlig handledning.

"Nopea hoitoon pääsy. Oikea analyysi, riittävä jatko-hoito. Oikea hoito oikeaan aikaan."

"Kompetent personal som lyssnar och bryr sig om människan bakom journalen."

Personalen bör ha en vilja att lyssna på patienten. Genom att lyssna på patienten uppmärksammar man dennes behov. Det är ett tecken på ett genuint intresse och att patienten tas på allvar. Patienter bör ges tid att berätta om sina känningar. Vården bör vara holistisk och människan ses som en helhet, som omfattar både livssituation och anhöriga. Patienter får inte flyttas från en lucka till en annan, utan vårdkedjan bör vara obruten. Vården av patienten bör fullföljas och inte lämnas på hälft.

Personalen är empatisk, tar patienten i beaktande och bemöter henne på ett genuint och mänskligt sätt. Patienter och deras åsikter respekteras och det märks i personalens beteende och i ett vänligt bemötande: positivitet och munterhet ses som viktiga egenskaper. Personalen hälsar på alla patienter och anhöriga.

"Siinä potilasta kohdellaan kokonaisuutena eikä hoideta vain yhtä oksaa, jos koko metsä on sairas."

"Gott bemötande kostar inget, dessutom växer det som ringar på vattnet!"

Invånarna beskrev upplevelsen av kvalitet både genom positiva och negativa erfarenheter. Negativa erfarenheter lyftes fram i berättelser, som tyder på långtgående och bred påverkan också på de närståendes uppfattning och sjukhusets image. Positiva erfarenheter framfördes som tacksamhet, men verkade inte överföras i lika hög utsträckning till tankevärlden hos patientens närmiljö. I materialet gav invånarna även idéer på hur verksamheten kunde utvecklas. Idéerna baserade sig på de element som invånarna lyfte upp som kriterier för en högklassig vård.

"Hoidon muistot rakentuvat kohtaamisen ja kohtelun perustalle"

Resultatet av invånarenkäten ska genomgåas noggrant på Vasa centralsjukhus och användas för att utveckla organisationen och servicen i en riktning som bemöter medborgarnas önskemål.

Marina Kinnunen
administrativ
överskötare



Trygghet inom vården

– vad innebär det för patienten?

Ett gott bemötande inom vården är viktigt för att patienten och de anhöriga ska kunna känna sig trygga. När patienten känner sig trygg är han lugn och förlitar sig mer på den goda vården som vårdpersonalen kan ge.

Från patientsynvinkel finns det många viktiga faktorer som inverkar på patientsäkerheten och trygghetskänslan inom vården. Att en vårdare lyssnar på patienten utgör en del av den patientcentrerade vården, där patienten känner sig delaktig i sin egen sjukdom och vården av den. Att lyssna betyder att vårdaren verkligen ser den enskilda patienten och dennes önskemål och behov, kunskap och erfarenheter.

För patienten innebär en god vård att hela människan tas i beaktande, alltså inte endast det fysiska utan även det psykiska, mentala och själsliga. Alla patienter är olika och har en bred erfarenhet av en eventuellt långvarig sjukdom. Patienten har en stor kunskap och är så att säga expert på sin egen sjukdom, vilket är något vårdaren kunde bli bättre på att komma ihåg vid patientkontaktarna.

Olika former av trygghet

En trygg vård består av många olika aspekter,

men från en patientsynvinkel kan det även röra sig om mindre saker, som att ha ett telefonnummer nära till hands dit det går att ringa om man har frågor kring sin sjukdom. En trygg vård kan även innebära att patienten har tillgång till psykiskt stöd av olika slag så som kurator, psykolog eller terapeut.

För en patient kan otrygghet handla om att inte veta, att inte ha tillgång till information och att inte känna till hur systemet fungerar och vad som kommer att hända. Därför är informationsgivningen en viktig del av vården. Ju mer patienten vet och ju mer info patienten har om exempelvis en undersökning, operation eller sjukdom, desto lugnare och tryggare blir patienten. Med andra ord är information någonting som också ger patienterna trygghet i vården.

En trygg vård innebär även att patienten ska ha möjlighet att snabbt få vård i olika situationer. Detta gäller inte enbart akuta situationer,



trauma, olyckor eller liknande, utan också allvarliga sjukdomar där väntetiderna tyvärr är för långa. I och med de långa väntetiderna känner patienterna ofta att tryggheten försvinner och att man som patient försvinner i mängden.

Att förstå informationen som ges

Ibland kan det förekomma brister i informationsgången och då rubbas både patienttryggheten och även säkerheten. När en patient och en läkare möts skapas ett samarbete, en trygghet, en förståelse där patienten kan ställa följdfrågor och läkaren kan avläsa patientens ansiktsuttryck och få reda på om patienten förstått det som just blivit sagt.

För patienten är det också av stor vikt och en trygghet att få ha med sig en anhörig vid till exempel läkarbesök. När både patienten och dennes anhöriga hör det som sägs under sjukhusbesöket uppstår en trygghet hos dem båda, då patienten inte är ensam med vårdgiv-

aren. Som patient kommer man ofta inte ihåg allt som sagts under exempelvis ett läkarbesök, men informationen som ges under besöket är viktig. Att ha med sig en anhörig som också lyssnar och ställer frågor gör att informationen når fler än en. Tryggheten finns kvar även när patienten kommer hem och kan diskutera besöket med den som varit med. Att ge information både muntligt och skriftligt är någonting som också utökar patienternas trygghet inom vården.

För patientens del är det viktigt att känna sig både sedd och hörd. Att få den tid man behöver för att ställa sina frågor och reda ut funderingar gör att informationen också kommer fram på ett bra sätt. Detta är ett exempel på en god patientinformation. Det är också viktigt för en patient att få så ärliga svar som möjligt av vårdpersonalen.

Eva-Maria Strömsholm

Medlem i kundrådet, klasslärare, utvecklingspsykolog och patient

Säkerheten i vården består av många olika delar

Eftersom sjukhuset är en stor organisation kan det ibland hända att all viktig information inte förmedlas eller når alla som behöver den. Det är viktigt att patienten förstår varför och hur hon vårdas och undersöks, och vad man hittat i samband med undersökningarna.

Personalen på sjukhuset ansvarar för att du som patient får en adekvat och säker vård. De yrkesutbildade personerna inom hälso- och sjukvården gör sitt bästa för att undersökningar och behandlingar ska förlöpa smidigt och korrekt.

Planering av patientens vård

Personalen behöver all tillgänglig information om patientens hälsotillstånd, sjukdomens utveckling och patientens symtom för att kunna fastställa en adekvat diagnos och planera vården. Det är viktigt att lyssna på patientens personliga erfarenheter om hur sjukdomen uppkom-

mit, orsakerna till sjukdomen och hur den har utvecklats.

Undersökning av patienten

Tolkning av undersökningsresultat och konsultationssvar kan dröja så de ges först efter sjukhusperioden. Bekräfta att patienten blir upplyst om undersökningsresultaten men också var hon kan fråga efter dem om de inte anlant inom utsatt tid.

Den fortsatta vården

Innan patienten skrivs ut bör du bekräfta att patienten känner till hur den fortsatta vården ska framskrida och att patienten har förstått de givna anvisningarna.

Be en närstående följa med dig på ditt läkarbesök. Så får du hjälp att lyssna, förstå och minnas nya och svåra saker.

Vi vill få respons av våra patienter

Vi vill erbjuda våra patienter en så bra vård som möjligt. För att kunna utvärdera vården behöver vi våra patienter - responsen från patienter eller anhöriga utgör den viktigaste mätaren som vi har att tillgå då det gäller att bedöma vården vi ger.

Det är viktigt att uppmuntra patienter och anhöriga att ständigt ge respons. Uppllys patienten om möjligheten att ge respons i samband med utskrivningsprocessen.

Vårt patientresponsystem utgör en del av vår kvalitetsledning och består av många olika delar:

- ett nytt elektroniskt responsystem men även en blankett i pappersform
- patienters kontakter med patientombudsmannen
- anmärkningar, klagomål och patientskadeanmälningar
- patienters anmälningar av farliga situationer (HaiPro) - kan göras både elektroniskt och med en pappersblankett

Vårt mål är att våra patienter lätt ska kunna ge respons om den upplevda vården och komma med utvecklingsförslag. På våra webbsidor finns en länk till vår elektroniska responsblankett.

Handläggning av respons

Den respons som patienterna gett förmedlas via det elektroniska responsystemet direkt till enheternas ansvarspersoner för kännedom. Enhetens avdelningsskötare handlägger kontinuerligt inkommen respons och utvecklar verksamheten på enheten utgående från responsen. Vid behov handläggs enhetens respons även av klinikgruppens ledning och/eller sjukhusets ledningsgrupp. Varje enhet utarbetar årligen en rapport över den inkomna responsen.

Alla patienter ger inte respons och därför är varje responskontakt värdefull - respons kan fungera som en röst för många patienter.

Sari West
patientombudsman

Servicepunkten stöttar under sjukhusbesöket



Patientsäkerhet utgörs av alla de principer och aktiviteter inom hälso- och sjukvården som finns till för att trygga säkerheten och se till att patienterna inte kommer till skada.

I dagens läge då patienten själv får välja var han får sin vård, är det viktigt att komma ihåg vikten av ett gott bemötande inom vården. Servicepunkten erbjuder ett helt nytt forum där patienten kan dela med sig av sina erfarenheter och bli bemött av yrkesutbildad vårdpersonal.

Det har forskats en hel del om betydelsefulla möten och bemötande inom vården. Ett gott bemötande är ofta avgörande och eftersträvansvärt för upplevelsen av god vård. Om bemötandet är dåligt har patienten behov av upprättelse. Upprättelse kan ske i form av förståelse för vad som har hänt, deltagande, en ursäkt eller ett löfte om att det inte kommer att hända igen.

Patienthandledningen har också en stor betydelse för vårdkvaliteten och patienternas upplevelse av att de är nöjda med vården. Kirurgiska kliniken på Akademiska sjukhuset använder sig av ett patientkort där patienten skriver ner sina frågor, mål och funderingar och på så sätt kan dialogen mellan vårdpersonal och patient förbättras.

I servicepunkten finns personalen tillgänglig alla vardagar och på så vis får vi också insikt i olika risksituationer förknippade med patientsäkerhet. Önskan är att få in så mycket respons som möjligt av våra patienter, angående deras erfarenheter från vårt sjukhus.

Via konstruktiv respons kan vi åtgärda eventuella brister.

Servicepunktens verksamhet bygger på öppenhet. Det behövs ingen tidsbokning, utan det är bara att komma in och berätta om sina erfarenheter eller ställa sina frågor. Servicepunktens personal tar dock inte ställning till den medicinska vården.

I framtiden kommer servicepunkten att i större utsträckning samarbeta med tredje sektorn och erbjuda temaföreläsningar, erfarenhetsexperten och även kundrådets roll blir större.

Servicepunktens grundidé är att ge patienten så mycket hjälp och tips att hen klarar sig själv så länge och bra som möjligt på egen hand. Det finns också planer på att erbjuda informationsdagar, där olika sjukdomar presenteras via t.ex. infopaket m.m. i samarbete med föreningarna och erfarenhetsexperten.

Servicepunkten erbjuder ett helt nytt forum där patienten kan berätta sin historia. Han eller hon kan få hjälp med att hitta rätt på sjukhuset, be om goda råd vem hon eller han kan kontakta för att få veta mer om sin sjukdom och på så sätt känna sig lite tryggare och säkrare inför sjukhusbesöket. Jämsides med att patientens kunskap ökar, ökar även patientsäkerheten.

Lena Österholm
planerare, servicepunkten

Servicepunkten

- Servicepunkten finns i A1 på Vasa centralsjukhus.
- Servicepunkten betjänar alla Vasa centralsjukhus patienter, anhöriga, vårdpersonal, studerande och övriga besökare.
- Vid servicepunkten betjänar yrkesutbildade personer inom hälsovården, patientombudsmän och ibland representanter från lokala föreningar, socialarbetare eller sjukhusprästen.
- Verksamheten utgörs av möten personer emellan och är fullständigt avgiftsfri.

Läkemedelslogistiken utvecklas med Lean-metoder

Sjukhusets processer är som bekant komplicerade och logistikprocessen utgör inte något undantag. Vårt forna felbenägna läkemedelsleveranssystem har nu ersatts med ett nytt standardsystem, som valts ut i samråd av leverantörer och beställare.

På Vasa centralsjukhus finns det tiotals enheter som är i behov av talrika materialleveranser från åtskilliga olika aktörer, så kärnverksamheten, patientvården, kontinuerligt ska förlöpa smidigt. En viktig del av vårdhelheten är att läkemedelslogistiken fungerar hundra procentigt i alla lägen.

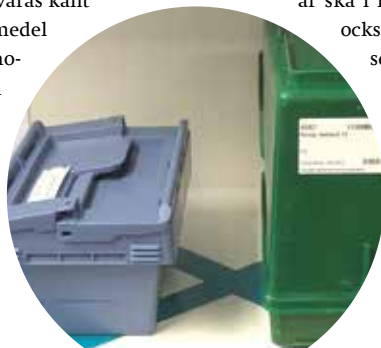
På hösten anmälde en händelse via Hai-Pro-systemet som krävde åtgärder. Läkemedelsförsörjningen hade lagt märke till att beställda läkemedel inte alltid levererades till den av enheten fastställda platsen. Ibland tvingades man söka olika läkemedelsleveranser i de olika enheternas utrymmen. Dylika fall ökar risken för att läkemedel missbrukas eller läkemedel som ska förvaras kallt förstörs. Ett förstört läkemedel innebär förutom en ekonomisk förlust, att patienten som hade behövt läkemedlet omedelbart drabbas.

Det här är ett klassiskt systemfel som inte kan kopplas till någon enskild

individ. Ännu ifjol hade vår organisation ingen leveransstandard för läkemedel utan enbart ett felbenäget system. Därför fastställde leverantörerna och beställarna tillsammans i höst en standard som för tillfället täcker 93 procent av de enheter som beställer läkemedelsleveranser. Leveransstandarden är simpel: en turkos varselfärg samt en bild på leveransplatsen.

Detta gör att den som levererar beställningen vet var på enheten läkemedlen ska lämnas, samtidigt som enhetens personal vet vart läkemedlen alltid levereras. Läkemedlen kan således ständigt övervakas och leveranser upptäcks omedelbart. Liknande logistiska lösningar ska i mån av möjlighet tillämpas också på andra materialleveranser. Den bakomliggande tanken är alltid den samma: allt har sin plats och allt är på sin plats.

Kalle Ylinampa
planerare



”

*Läkemedelsförsörjningen
upptäckte att beställda
läkemedel inte alltid
levererades till rätt plats.*



Väktarnas närvaro skapar känsla av säkerhet

Väktare från ISS förebygger störningsmoment på Vasa centralsjukhus samjour. På begäran av personalen har bevakningen utökats.

Ordningsproblem och därmed förknippade säkerhetsrisker har ökat inom den offentliga hälso- och sjukvården.

– En väktares närvaro har en lugnande och förebyggande effekt i utrymmen där det finns många kunder. Det är ofta ett tecken på att man satsat på säkerhet, säger Vasa sjukvårdsdistrikts säkerhets- och arbetarskyddschef Timo Toivonen.

Då samjouren för den specialiserade sjukvården och primärvården startade i Vasa centralsjukhus nya Y-byggnad utökades bevakningen på personalens begäran. Samtidigt inleddes samarbetet med ISS säkerhetstjänster. Från början av oktober har ISS väktare tryggt en störningsfri verksamhet på akuten.

Munnen det bästa verktyget

– På samjouren uppstår det ofta svåra kundbetjäningssituationer, säger ISS servicechef Jussi Nurmi.

– I allmänhet är det berusade kunder som inte orkar vänta eller otåliga anhängare som förorsakar problem. De har ibland lite svårt att förstå att vården ännu pågår, säger väktare Mika Maskulin.

– Men i 99,9 procent av fallen kan situationen lösas genom att prata med kunden. Att vara väktare betyder inte att servicen blir en brottningsmatch.

Väktararbetet kräver däremot tålmod.

– Vartefter promilletalet sjunker förändras även kundens beteende. I slutändan kan till och med kunden tacka för hjälpen, säger Maskulin. Personalen kan kalla på väktaren med hjälp av larmutrustning.

Noggrann uppföljning

Varje väktare skriver dagligen en elektronisk rapport över de händelser som inträffat under deras skift. Alla händelser statistikförs.

En gång i månaden håller sjukhusets säkerhetschef ett möte med ISS säkerhetsansvarige samt sjukhusets arbetarskyddsfullmäktige, avdelningsskötare och polisens kontaktperson, där de går igenom den föregående månads händelser och fattar beslut om utvecklingsåtgärder.

Leena Koskenlaakso

ISS

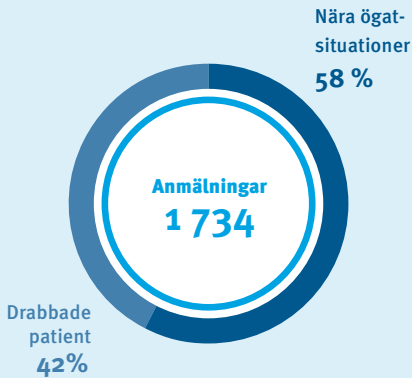


Berusade kunder är de som oftast orsakar problem på samjouren, säger väktare Mika Maskulin.

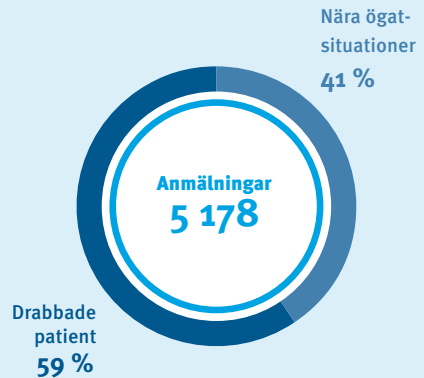
Statistik

HaiPro-anmälningar 2014

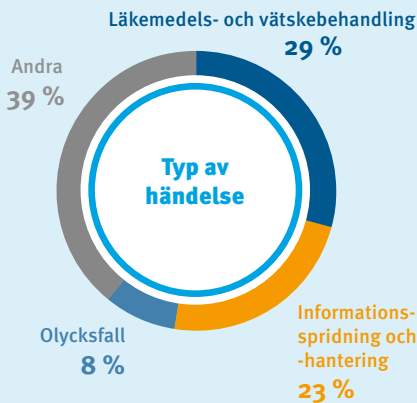
Vasa centralsjukhus 2014



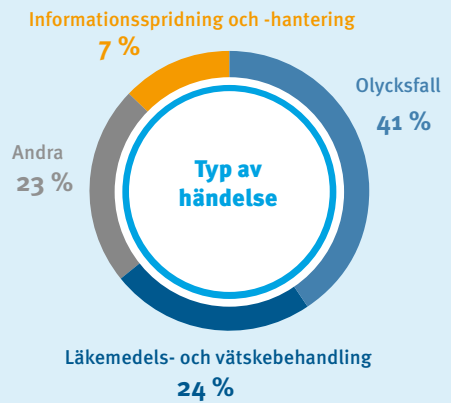
Inom primärvården



Vasa centralsjukhus 2014

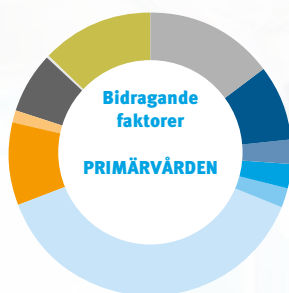


Inom primärvården





- Kommunikation och informationsgång 23%
- Ej vetenskap 17%
- Patienter och anhöriga 16%
- Verksamhetsätt 16%
- Arbetsmiljö, -verktyg och resurser 14%
- Utbildning och introduktion, kunnande 7%
- Icke identifierade bidragande faktorer 8%
- Instrument och material 3%
- Teamets och gruppens agerande 3%
- Läkemedel 1%
- Organisation och ledning 1%



- Patienter och anhöriga 33%
- Ej vetenskap 13%
- Icke identifierade bidragande faktorer 11%
- Verksamhetsätt 8%
- Kommunikation och informationsgång 7%
- Arbetsmiljö, -verktyg och resurser 6%
- Instrument och material 3%
- Utbildning och introduktion, kunnande 2%
- Läkemedel 2%
- Teamets och gruppens agerande 1%
- Organisation och ledning 0,2%