

# Turvallisuus osana laatua – potilasturvallisuus ja koulutusorganisaation muutokset

*Hannele Kauppila, terveydenhoitaja (YAMK), osaamispäällikkö, Tulevaisuuden terveysterveyst, Lapin ammattikorkeakoulu*

Asiasanat: laatu, johtaminen, potilasturvallisuus

## Turvallisuuden ja laadun väliset kytkennät

Artikkelin tavoitteena on tuoda esille turvallisuuden kytkennät laatuun. Aluksi tarkastelen teoreettisesta näkökulmasta turvallisuuden merkitystä osana laatua. Sen jälkeen tuon havainnot käytännön toimintamme korkeakoulussa terveyden ja hyvinvoinnin opetuksessa ja kehittämistoiminnassa.

Käsitys laadusta ja sen merkityksestä organisaation sekä toimintojen jatkuvuudelle on kehittynyt viime vuosisadan alusta lähtien (esim. Shewhart 1931). Kansainvälinen tutkimuskirjallisuus yhdistää turvallisuuden yhdeksi laadun keskeiseksi ulottuvuudeksi.

Laadun ja turvallisuuden vuorovaikutusta on tutkittu paljon mm. ruokaturvallisuudessa (Holleran et al., 1999), rakennusalalla (Loushine et al., 2006), työturvallisuudessa (Das et al., 2008) ja potilasturvallisuudessa (Boaden, 2006). Potilasturvallisuus puolestaan on Institute of Medicinen (IOM) mukaan erottamaton osa terveydenhuollon toimintaa (Aspden et al., 2004).

Strategisessa laatujohtamisessa turvallisuus sisältyy Yhdysvaltojen kansalliseen Malcolm Baldrige -malliin (Tummala & Tang, 1996; Akins, 2005) että sen eurooppalaiseen versioon EFQM -malliin (Seyed et al, 2009) ja mallien implementoinnin on havaittu vaikuttavan myös organisaation turvallisuuteen myönteisesti (Favaretti et al. 2015). Erot järjestelmien välillä ovat lähinnä painotuksellisia, sisällöt vastaavat näissäkin kahdessa mallissa toisiaan. Tunnetuimman laadunhallinnan järjestelmiin lukeutuvat kuitenkin ISO-standardikokoelmat, joiden tavoitteena

on toteuttaa systemaattinen tapa organisaation prosessiohjaukseen. Esimerkiksi ISO 9000 on kokoelma standardeja, joiden tavoitteena on organisaation laadukkaan johtamisen ja laadukkaiden tavara- ja palvelutuotteiden aikaansaaminen. Standardisarjaa ylläpitää ISO:n (International Organization for Standardization) standardisointikomitea ISO TC 176.

Suoranaisesti turvallisuuden ydinkäsitteisiin keskittyy ISO 31000:2009, joka esittelee riskien hallinnan peruseriaatteet organisaation ulkoisten ja sisäisten riskien hallinnan näkökulmasta. Standardi soveltuu yritysten lisäksi myös julkisen sektorin riskien hallinnan toimeenpanoon. Samalla on muistettava myös kriittinen näkökulma, jonka mukaan laadun (standardien) vaikuttavuus riippuu organisaation halusta kyvystä jalkauttaa laatu käytännön toiminnaksi esimerkiksi koulutuksen ja seuranta- sekä palautejärjestelmien kautta. Niin laadun kuin turvallisuudenkin sisällöt kehittyvät laatujärjestelmissä kriittisen keskustelun kautta (Aven, 2011).

Kiistatonta lienee se, että turvallisuuden vahvempi asema laatujärjestelmissä tuottaa turvallisuuslaatuajattelun, joka on kytkettävissä kaikkiin laatujärjestelmiin. Kansainvälisiä standardeja alemman asteiset laadun järjestelmät voivat olla kansallisia standardeja, suosituksia ja käytännesääntöjä. Saavuttaakseen tavoitteensa myös näissä on turvallisuus rakennettu sisään.

Laatujärjestelmän, johon myös turvallisuus sisältyy, varmistusta kutsutaan arvioinniksi. Sillä tarkoitetaan arvioinnin kohteesta riippumattoman tahon suorittamaa yrityksen, muun organisaation tai projektin laatujärjestelmän arviointia. Arviointi perustuu usein määrämuotoiseen tarkastuslistaan tai standardiin. Niihin sisältyvien kriteereiden perusteella tarkastellaan itse laatujärjestelmää sekä turvallisuuden käytänteitä ja tarkastetaan, että toiminta on tavoitteiden mukaista. Tarkastuksessa saatuja tuloksia verrataan kriteereihin. Johtopäätöksenä saadaan arvioitavan kohteen ”etäisyys” arviointikriteereistä. Mikäli etäisyys ylittää sallitun kynnsarvon, on arvioinnin kohteessa tehtävä olennaisia toiminta- ja prosessimuutoksia.

## Laadun ja turvallisuuden vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla

Turvallisuuskriittisillä aloilla kuten ilmailussa tai ydinvoimateollisuudessa turvallisuudesta on muodostunut laadun pääkomponentti. Myös sosiaali- ja terveysalalla laatu ja turvallisuus ovat keskeisiä käsitteitä jokapäiväisessä työssä. Kun puhutaan hyvästä laadusta, tarkoitetaan asiakkaan saamaa, hänen tarpeisiinsa liittyvää palvelua niin oikeaan aikaan kuin oikeassa

paikassa. Taustalla on näyttöön perustuvaan tietoa ja tarkoituksena on edistää hyvinvointia sekä terveyttä riskejä minimoiden. Keskeisiä elementtejä laadussa ovat mm. palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, potilasturvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. Laatua voidaan hallita johtamalla, suunnittelemalla, arvioimalla ja parantamalla niin, että laatutavoitteet voidaan saavuttaa. (Nieva & Sorra, 2008; Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2019).

Potilasturvallisuus jakaantuu eri teemoihin, joita ovat hoidon turvallisuus, lääkehoidon turvallisuus sekä lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus. Toimintakulttuuri näiden teemojen saavuttamiseksi edellyttää suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintaa. Kun puhutaan potilaan näkökulmasta, turvallisuus näyttäytyy oikeana ja oikea-aikaisena hoitona siten, että hoito ei aiheuta asiaan kuulumatonta haittaa. (Mitchell & Lang, 2004; Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2019).

Käytännössä turvallisuus näyttäytyy hyvin konkreettisesti. Tällöin kysytään esimerkiksi toimivatko hoidon yhteydessä tarvittavat laitteet ja osataanko niitä käyttää, hävitetäänkö toimenpiteissä tarvittavat välineet (esim. neulat ja ruiskut) asiaan kuuluvalla tavalla tai onko aseptinen työskentely toteutettu oikein. Mainitut toimenpiteet ovat mitattavissa ja arvioitavissa. Toisaalta on huomioitava turvallisuuden subjektiivinen kokemus. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi palvelun tuottajan tai hoidettavana olevan asiakkaan tai potilaan omaa kokemusta. Tällöin nousevat esille kysymykset siitä, onko minua asiakkaana kuultu ja koenko hoitajana, että osaan toimia ja käyttää erilaisia apuvälineitä tai toimiiko aseptinen omatuntoni.

Turvallisuutta lisää jo se, että poikkeamiin reagoidaan ja ennakointiakin eli riskienhallintaa toteutetaan. Lienee kuitenkin suhteellisen helppoa oppia turvallisuuden tekniset kysymykset kuten kokoontumispaikka tai toiminta palovaroittimen hälyttäessä. Sen sijaan monitulkintaisempia ja vaikeammin mitattavia asioita ovat turvallisuuskokemus ja vuorovaikutukseen liittyvät kysymykset (Työterveyslaitos, 2021). Potilastyö on myös asiakaspalvelutoimintaa, jossa henkilö kohdataan. Turvattomuuden tunnetta aiheuttavan henkilön kohtaaminen tai muu huolta herättävä pitäisi osata ottaa puheeksi oikea-aikaisesti. Lopultakin jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa yhteisestä turvallisuudesta.

Lapin ammattikorkeakoululla on omat turvallisuuteen liittyvät sivut oppilaitoksen intranetissä. Sivuilta löytyvät mm. turvallisuuteen ja varhaiseen puuttumiseen liittyvät dokumentit, turvallisuustyöryhmän kokoonpano ja tehtävät, ilmoituslomake ja turvaoppaat. Se, että ohjeita on olemassa ja päivitetty, on jo hyvä lähtökohta. Tärkeää on myös se, että tiedämme mistä

oppaat yms. löytyvät ja että ne on saavutettavuudenkin näkökulmasta ymmärrettävät. Turvallisuuteen liittyy mm. tieto siitä, millaisia suojavälineitä pitää käyttää, mikä merkitys on sisäilman laadulla ja työympäristön kehittämisellä. (Työterveyslaitos)

Vuosi 2020 oli poikkeuksellinen terveysturvallisuuden vuosi. Poikkeustilanne on tuonut esille viestinnän keskeisyyden sekä tarpeen prosessien selkeydelle. Havaintojen mukaan erityisesti uuden henkilökunnan perehdyttämiseksi kaivataan selkeää ohjeistusta. Etätöiden lisääntyminen on omalta osaltaan nostanut esille psykologisen turvallisuuden käsitettä. Psykologisesti turvallisessa työyhteisössä uskalletaan sanoa ja tulla kuulluksi, suhtaudutaan työkavereihin myönteisesti ja vuorovaikutetaan avoimesti. Työnteon tavat ja ohjeet ovat muutoksessa. Sen vuoksi organisaatiot – ja koko maailma – kohtaa uusia haasteita laadun ja sitä kautta turvallisuuden hallinnassa (Työpiste, 26.2. 2019).

## Lähteet

Ajay, D., Pagell, M., Behm, M., Veltri, A. Toward a theory of the linkages between safety and quality, *Journal of Operations Management*, Volume 26, Issue 4, July 2008. 521— 535.

Akins R.B. A Process-centered Tool for Evaluating Patient Safety Performance and Guiding Strategic Improvement. Teoksessa: *Advances in Patient Safety: From Research to Implementation*. Toim: Henriksen, K., Battles, J., Marcs, E., Lewin, D. Agency for Healthcare Research and Quality. Rockville, 2005.

Asadzadeh, S., Tanhaeean, M., Niloofar, A. Recognizing dissimilarities between resilience engineering and EFQM approaches to ensure safety in hospitals, *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing and Service Industries*. Volume 29, Issue3, 2019. 233 – 252.

Aspden, P, Corrigan J, Wolcott, J, Erickson, S. *Patient safety: achieving a new standard for care*. Washington, DC: National Academies Press. 2004.

Aven, T. On the new ISO guide on risk management terminology. *Reliability Engineering & System Safety*, Volume 96, Issue 7, July 2011, 719 – 726.

Boaden, R., Walshe, K. (ed.). *The Quality Management Contribution to Patient Safety*. in *Patient Safety: Research into Practice*. Open University Press. 2006.

Favaretti, C, De Pieri, P., Torri, E., Guarrera, G., Fontana F., Debiasi F., Flor, L. An EFQM excellence model for integrated healthcare governance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Volume 28 Issue 2, 2015.

Holleran, E., Bredahl, M., Zaibet, L. Private incentives for adopting food safety and quality assurance, *Food Policy*, Volume 24, Issue 6, December 1999. 669 – 683.

Todd, W., Loushine, P., Hoonakker, L., Carayon, P., Smith, M. Quality and Safety Management in Construction, *Total Quality Management & Business Excellence*, Volume 17, 2006 - Issue 9. 1171 – 1212.

Mitchell, P., Lang, N. Nurse staffing: a structural proxy for hospital quality? *Medical Care*. 42(1), 2004. 1–3.

Nieva, V., Sorra, I. Safety culture assessment: a tool for improving patient safety in healthcare organizations. *Quality and Safety in Health Care*. 2003. 17 – 23.

Terveysturvallisuuden laatuopas. Suomen Kuntaliitto. Uudistettu painos, Helsinki 2019.

Tummala, V., Tang, C. Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification: Core concepts and comparative analysis, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Volume 13 Issue 4. 1996. 8 – 38.

Työpiste 26.2.2019. Psykologinen turvallisuus kannustaa ideoiden jakamiseen. Työterveyslaitoksen verkkolehti. <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-turvallisuus-kannustaa-ideoiden-jakamiseen/> . Luettu 11.3.2021

Työterveyslaitos, 2021. Psykologinen turvallisuus työyhteisössä. [https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/wp-content/uploads/sites/3/2020/12/Pelotta\\_toissa%E2%80%9393psykologinen\\_turvallisuus\\_tyoyhteisossa.pdf](https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/wp-content/uploads/sites/3/2020/12/Pelotta_toissa%E2%80%9393psykologinen_turvallisuus_tyoyhteisossa.pdf). Luettu 11.3.2021