

Vahingosta viisastuu

Potilasvahingot osana potilasturvallisuustyötä





Johdanto

Potilasturvallisuuden kannalta on tärkeää, että potilasvahinkoasiat käsitellään työyhteisössä rakentavasti ja syylistämättä. Vahinkoilmoituksista ja korvauspäätöksistä oppimalla vahinkoja voidaan vähentää. Samalla kehitetään ammattilaisten osaamista.

Potilasvahingot aiheuttavat inhimillistä kärsimystä, ja niistä aiheutuu kustannuksia yhteiskunnalle ja terveydenhuollolle. Potilasvahinko voi myös kuormittaa terveydenhuollon ammattilaisia ja koko työyhteisöä.

Tämän ohjeen tarkoituksena on tukea potilasturvallisuustyötä terveydenhuollossa niin, että potilasvahingot toimivat potilasturvallisuus- ja laatutyön tukena.

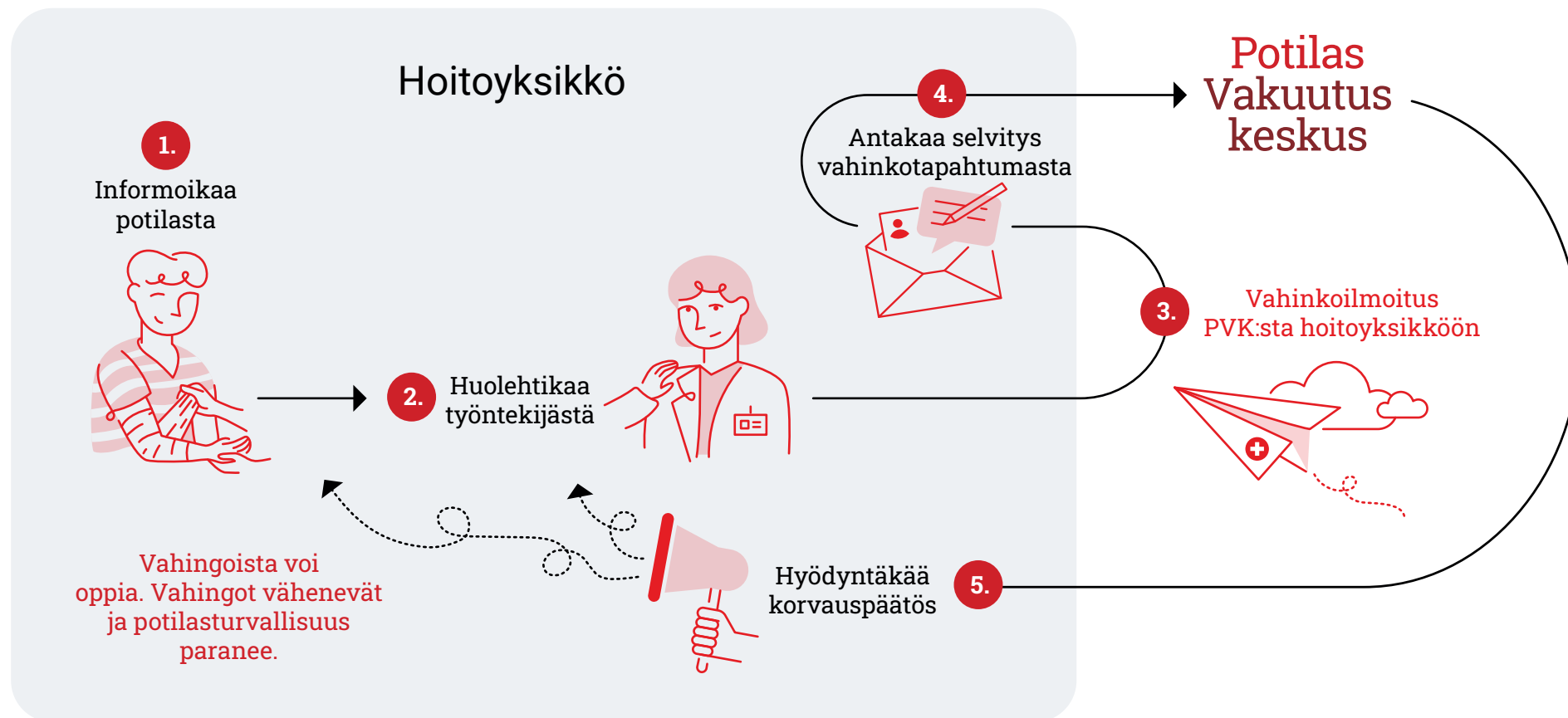
Potilasvahinko tulisi nähdä mahdollisuutena tunnistaa systeemin heikkouksia ja korjata niitä. Potilasturvallisuuteen ja ammatillisen osaamisen kehittämiseen voi kiinnittää huomiota potilasvahinkokäsittelyn kaikissa vaiheissa.

Ohjetta voivat hyödyntää terveydenhuollon työnantajat ja ammattilaiset sekä yksityisellä että julkisella sektorilla.

Ohjeen ovat laatineet Potilasvakuutuskeskus, Lääkäripalveluyritykset ry (LPY) ja Suomen Lääkäriliitto ry.

Haittatapahtumasta korvauspäätökseen

– näin potilasvahingon käsittely etenee



1. Informoikaa potilasta

Miten toimia?

On tärkeää antaa potilaalle hoidon aikana tietoa sairaudesta, hoidosta ja sen merkityksestä, erilaisista hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä mahdollisista komplikaatioista.

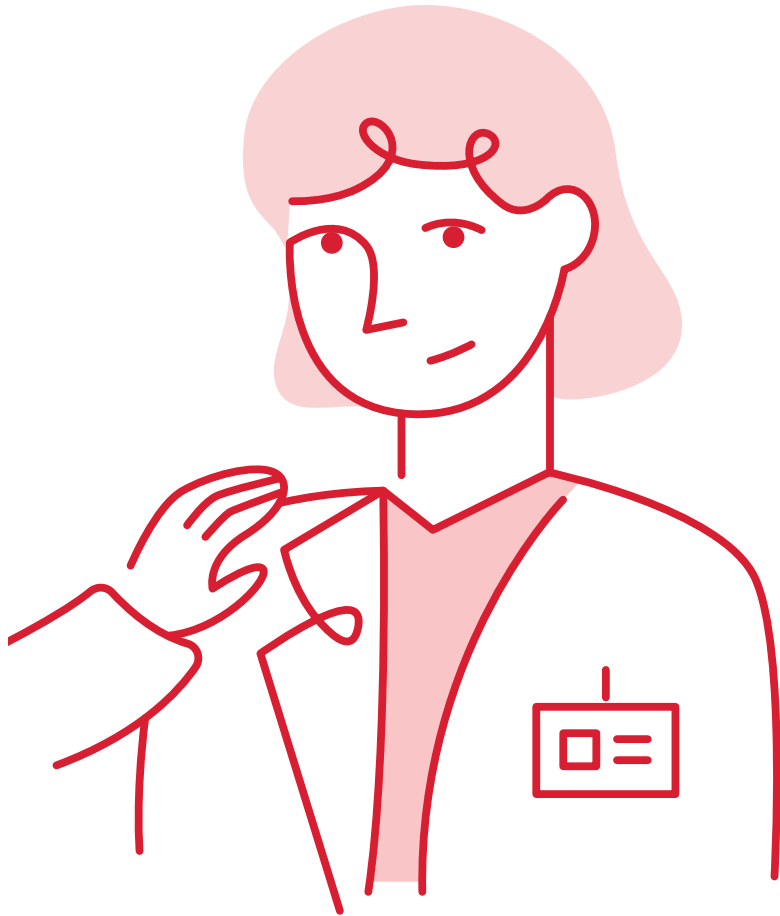
Mitä enemmän potilas saa tietoa, sitä paremmin hän osaa erottaa sairauden normaalin kulun potilasvahingosta tai muusta poikkeuksellisesta haitasta. Ymmärrys ja tieto hoidosta haittoineenkin vähentää potilaiden tekemiä muistutuksia ja vahinkoilmoituksia.

Huomio potilasturvallisuuteen:

Kun sattuu haittatapahtuma tai komplikaatio, informoikaa potilasta siitä, mitä on tapahtunut ja miksi. Muistakaa myös pahoittelu ja anteeksipyyntö.

Ohjatkaa potilas potilasasiavastaavan luokse ja kertokaa mahdollisuudesta tehdä vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Korvauskäsittely auttaa potilasta selvittämään tapahtumaa.





2. Huolehtikaa työntekijästä

Miten toimia?

On tärkeää pitää huoli vahinkotapahtumassa mukana olleesta työntekijästä ja selvittää, minkälaista tukea hän tarvitsee. Keskustelu esimerkiksi esihenkilön kanssa voi auttaa työntekijää asian käsittelyssä. Samalla voidaan arvioida, onko työntekijä ohjattava lisätuen piiriin kuten työnohjaukseen tai työterveyshuoltoon.

Huomio potilasturvallisuuteen:

Jos vahinkoon liittyy poikkeuksellista huolimattomuutta tai osaamisvajetta, tai jos vahingot toistuvat, työnantajalla on velvollisuus puuttua tilanteeseen toimintaa ohjaamalla tai toimintatapoja muuttamalla.

Ottakaa asia puheeksi työntekijän kanssa. Varmistakaa osaaminen, järjestäkää tarvittaessa koulutusta, sopikaa konsultaatiokäytännöistä ja yhteisistä toimintamalleista.



3. Vahinkoilmoitus PVK:sta hoitoyksikköön

Miten toimia?

Kun PVK lähettää vahinkoilmoituksen tiedoksi hoitoyksikköön tai terveydenhuollon ammattilaiselle, se pyytää samalla selvityksen ilmoitetusta vahingosta.

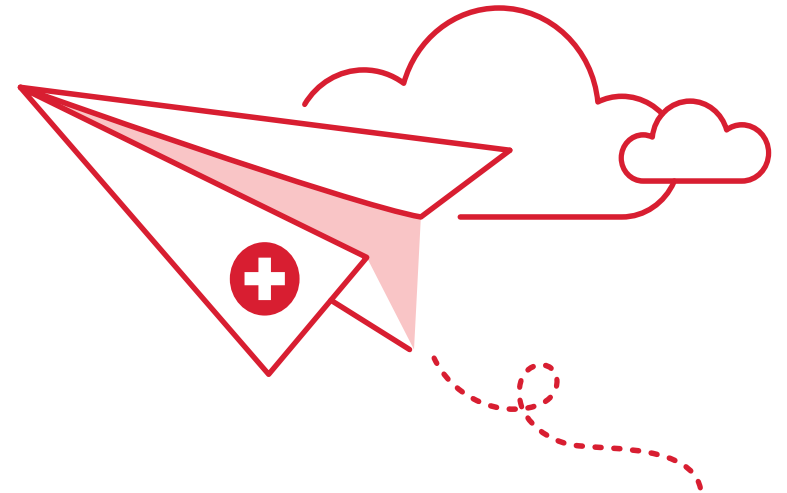
Huolehtikaa, että yksikössä on sovittu käytännöt ja vastuut ilmoitusten käsittelyyn ja selvitysten antamiseen.

Ohjatkaa PVK:n selvityspyyntö sovitun prosessin mukaisesti oikealle taholle.

Huomio potilasturvallisuuteen:

Tuleeko potilaan tekemästä vahinkoilmoituksesta esille seikkoja, joiden perusteella hoitoprosesseja tulisi muuttaa?

Käykö vahinkoilmoituksesta ilmi jotain muuta, jonka avulla potilasturvallisuutta voisi parantaa?





4. Antakaa selvitys vahinkotapahtumasta

Miten toimia?

Kirjatkaa terveydenhuollon selvitykseen syylistämätön ja neutraali kuvaus tapahtuneesta.

Liittäkää selvitykseen PVK:n pyytämät, asian käsittelyä varten välttämättömät potilasasiakirjat ja kuvantamismateriaali.

Huomio potilasturvallisuuteen:

Ottakaa kaikki vahinkotapahtumaan osalliset mukaan asian selvittelyyn. Näin heille tarjotaan mahdollisuus ammatilliseen kehittymiseen.

Pohtikaa, pitääkö potilasturvallisuutta vaarantavasta tilanteesta (esim. laiteviat, järjestelmäviat, hoitoprosessin ongelmat) tiedottaa myös muissa yksiköissä, jotta vastaavia vahinkoja voidaan välttää.



5. Hyödyntäkää korvauspäätös

Miten toimia?

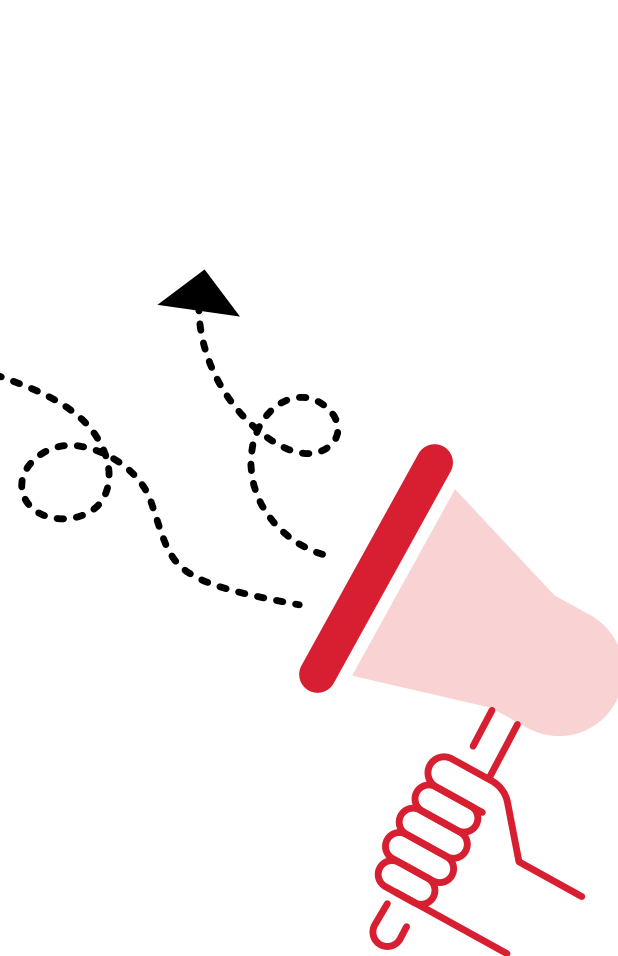
Asian ratkaistuaan PVK antaa korvauspäätöksen potilaalle ja lähettää sen tiedoksi hoitoyksikköön tai terveydenhuollon ammattilaiselle.

Huolehtikaa, että korvauspäätöksestä menee tieto vahinkotapahtumassa mukana olleille ja selvityksen antaneille tahoille. Pyrkikää mahdollisuuksien mukaan tavoittamaan työntekijä, vaikka hän olisi vaihtanut työpaikkaa.

Huomio potilasturvallisuuteen:

Käsitelkää vahinkotilanne ja korvauspäätös anonymisti yhdessä esimerkiksi yksikkökokouksessa. Samalla on tilaisuus yhdessä miettiä, miten toimintaa voidaan parantaa potilasturvallisuuden näkökulmasta.

Pohtikaa yhdessä, onko tarvetta viedä tietoa eteenpäin esimerkiksi yksikön johdolle tai laatu vastaaville. He voivat kerätä tietoa potilasturvallisuutta vaarantavista tai hyvistä käytännöistä, ja omalta osaltaan viedä tietoa eteenpäin organisaatiossa.





Lopuksi

Vahinkojen systemaattinen käsittely parantaa potilasturvallisuuskulttuuria

Potilasvahingoista voi ja pitää oppia. Jokaisen vahinkotapahtuman yhteydessä on tärkeää tutkia, löytyykö taustalta syitä, joiden huomiointi voi vähentää vahinkoja tulevaisuudessa. Vahinkojen juurisyyt on helppointa selvittää silloin, kun tapahtumat ovat vielä asianosaisten tuoreessa muistissa.

Kaikki vaara- ja vahinkotapahtumat on syytä käydä läpi, vaikka potilas ei tekisi vahinkoilmoitusta. Muistakaa käsitellä tilanteet aina rakentavasti. Avoin ja syyllistämätön keskustelu vahingoista parantaa potilasturvallisuuskulttuuria.

Kun vahinkojen systemaattisesta käsittelystä on yhteisesti sovittu, siitä tulee luonnollinen osa yksikön potilasturvallisuus- ja laatutyötä.

Muistilista

Vahinkotapahtumassa mukana olleiden tukeminen

- Kuka vastaa siitä, että tilanne käydään potilaan ja ammattilaisen kanssa läpi?

PVK:n lähettämään selvityspyyntöön reagoiminen

- Kenen vastuulla selvitysten antaminen on?
- Ketkä kaikki otetaan prosessiin mukaan?
- Mitä muita tahoja tilanteesta informoidaan?

Korvauspäätöksen hyödyntäminen

- Miten mukana olleita informoidaan?
- Missä ja miten vahinkotilanne käydään läpi yksikössä?
- Mitä muita tahoja sovituisia turvallisuusparannuksista informoidaan?



Potilas Vakuutus keskus

Yhteystiedot

Postiosoite vahinkoasioissa

Potilasvakuutuskeskus

PL 1

00084 VAKUUTUSKESKUS

Asiakaspalvelunumerot

Vakuuttamisasiat, puh. 040 450 4545

Vahinko- ja korvausasiat, puh. 040 450 4590

Asiakaspalvelunumerot palvelevat arkisin klo 12–15.

Verkkosivut

www.pvk.fi

Pikaviestipalvelu X

@potilasvakuutus