



Ikaalinen STH Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

4-6/2024

Asiakastyytyväisyys suun terveydenhuolto

Asiakkaalla on keskeisin rooli palvelunsa toteuttamisessa koko asiakasprosessin ajan ja mahdollisuus antaa palautetta saamastansa palvelusta ja hoidosta eri palautekanavien kautta.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan NPS-mittarilla, eli Net Promoter Scorella, joka on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari. Se mittaa asiakkaan suositteluhalukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.

NPS (suositteluindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Tavoite NPS > 82

Hoitoonpääsy

T3-luvulla tarkoitetaan samassa toimintayksikössä toimivien ammattilaisten ajanvarauskirjoilla kolmansien varattavissa olevien kiireettömien vastaanottoaikojen mediaania.

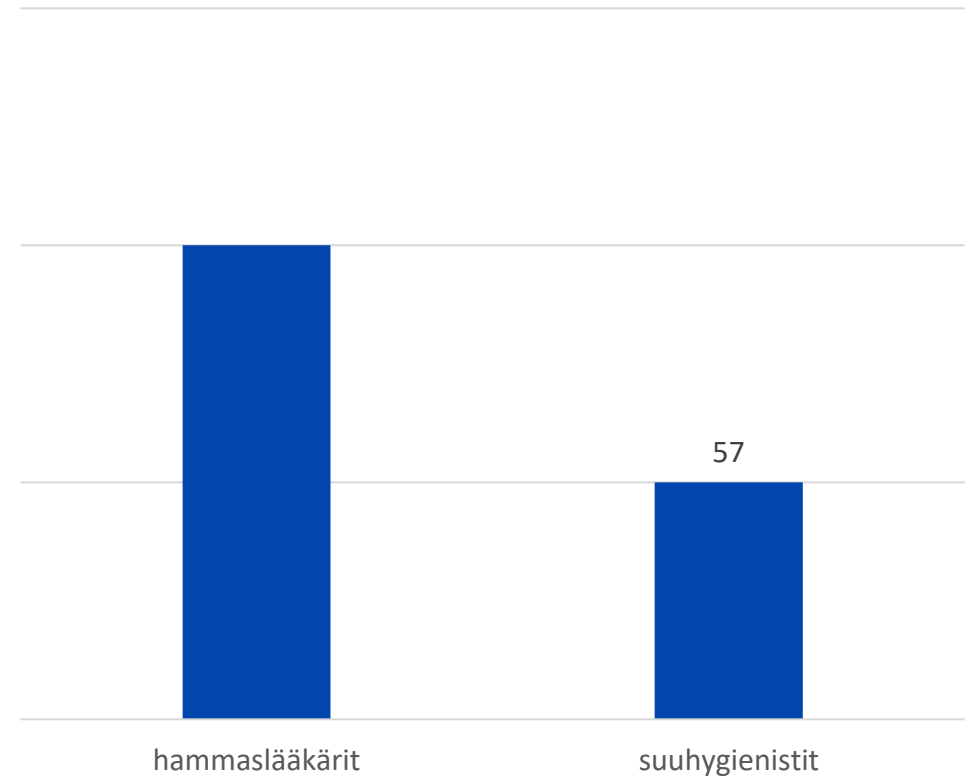
T3-tavoite

- hoitoon pääsyn säädösten mukainen

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

4-6/2024 T3 keskiarvo

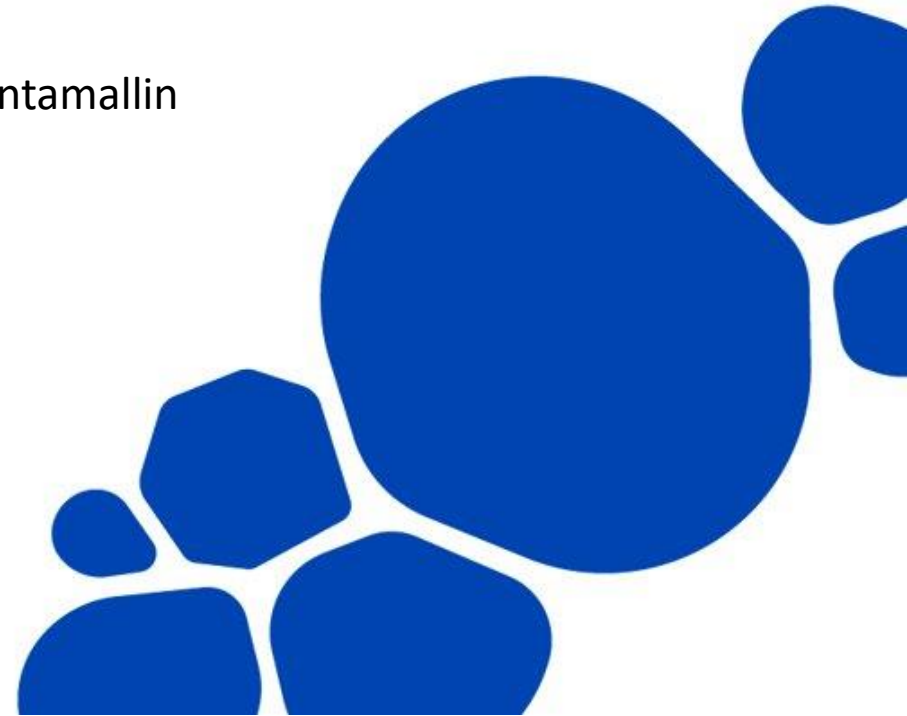


Vaaratapahtumat

SISÄLTÄÄ SEKÄ HENKILÖSTÖN ETTÄ ASIAKKAIDEN/POTILAIDEN/OMAISTEN TEKEMÄT VAARATAPAHTUMAILMOITUKSET. VAARATAPAHTUMAT SISÄLTÄVÄT MYÖS LÄHELTÄ PITI-TILANTEET, JOISSA EI POTILAALLE/ASIAKKAALLE OLE AIHEUTUNUT VAHINKOA, VAAN TILANNE ON ONNISTUTTU EHKÄISEMÄÄN.

Vaaratapahtumat ajalla 01-03/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
 - **67%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **100%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

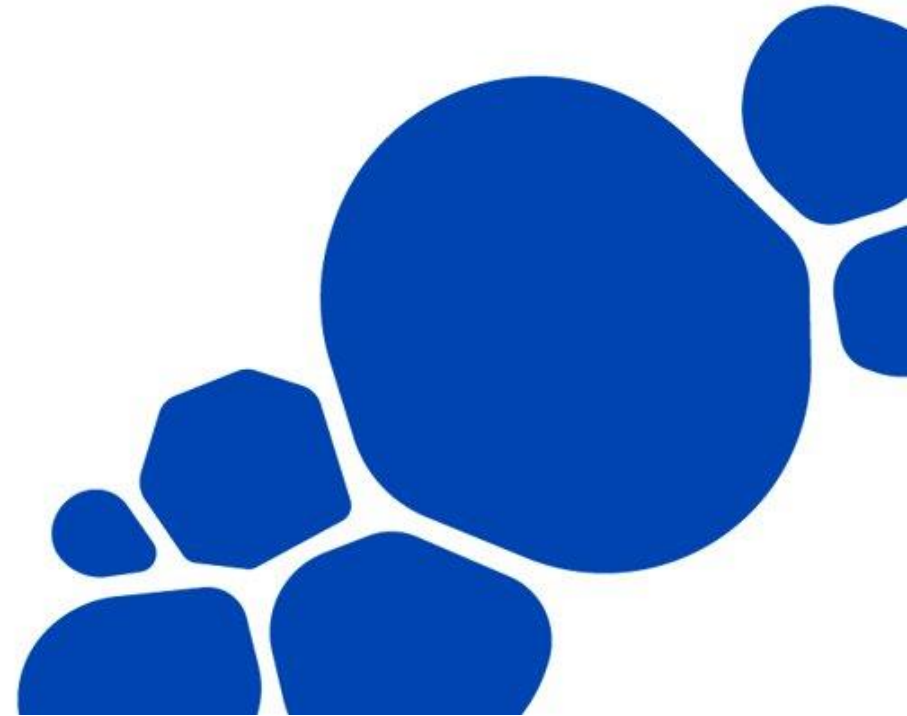


Potilasvahinkoselvitykset

RAPORTOIDAAN EDELLISTÄ VUOTTA KOSKEVAT TILASTOT, KOSKA POTILASVAKUUTUSKESKUKSEN KÄSITTELYAJAT OVAT USEIN PITKIÄ. PÄIVITETÄÄN TIETO RAPORTILLE 4 KERTAA VUODESSA. SELVITYSTEN LUKUMÄÄRÄ JA KORVATTUJEN POTILASVAHINKOJEN OSUUS

Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 0kpl

- korvattujen potilasvahinkojen osuus (0%)



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com