



# Kinnula Omavalvontasuunnitelmien mukainen seuranta

4-6/2024

# Asiakastyytyväisyys terveystalo ja 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 suosittelemahallukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.

NPS (suosittelemahallukkuusindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Terveystalo



Suun terveydenhuollon yksikkö

# Hoitoonpääsy

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

## T3-tavoite

- Lääkärin vastaanotolle alle 7 päivää
- Hoitajan vastaanotto 1 päivä
- Hammaslääkärin vastaanotto alle 5 päivää

## T3-toteuma

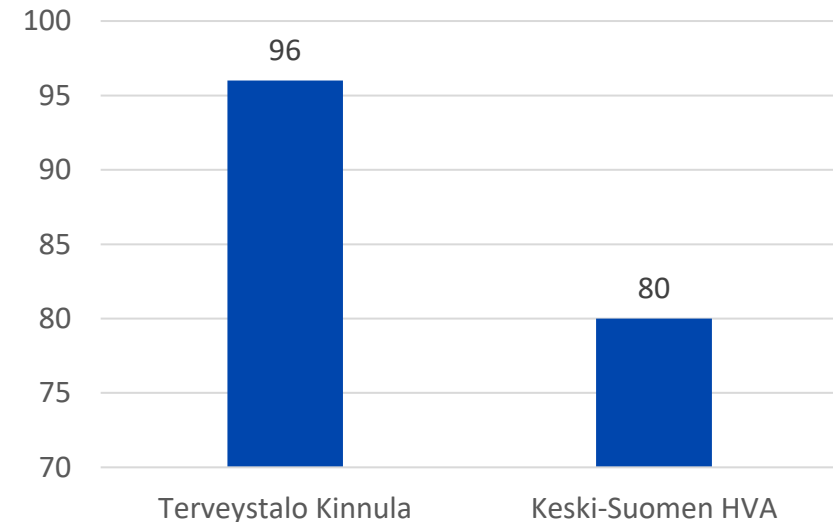
- Lääkärille 2 päivää
- Hoitajalle 0 päivää (samana päivänä)
- Hammaslääkärille 2 päivää

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

Keski-Suomi ja  
Kinnula

Suun  
terveydenhuolto

%-osuus asiakkaista, jotka pääsevät hoitoon alle 14 vrk:n sisällä



Kinnulassa kiireettömistä avosairaanhoidon hoitoonpääsykänneistä kaikille ammattiryhmille 96% toteutui 14 vuorokauden sisällä. Keski-Suomen hyvinvointialueella vastaava luku 80%.

# 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.

## TERVEYDENHUOLLON VAARATAPAHTUMAT AJALLA 04-06/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
  - **0 %** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **0 %** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

### TOIMENPITEET

Sekä sosiaali- että terveydenhuollon osalta aktivoidaan henkilöstöä vaaratapahtumien ilmoittamiseen.

## SOSIAALIHUOLLON VAARATAPAHTUMAT AJALLA 04-06/2024

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

# Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Hoidon jatkuvuus Kinnulassa on sekä lääkärikäyntien että hoitajakäyntien osalta selvästi paremmalla tasolla kuin Keski-Suomen hyvinvointialueella tai valtakunnallisesti, eikä Kinnulassa näy valtakunnallinen heikentyvä trendi.

[Siirry Sotkanet.fi](https://sotkanet.fi)

Tiedot Sotkanet.fi tilastoissa päivittyvät kerran vuodessa, raportilla esitetään viimeisin tieto.

Lääkärikäyntien  
COC-indeksi

0,64

Hoitajakäyntien  
COC-indeksi

0,31

# Potilasvahinkoselvitykset

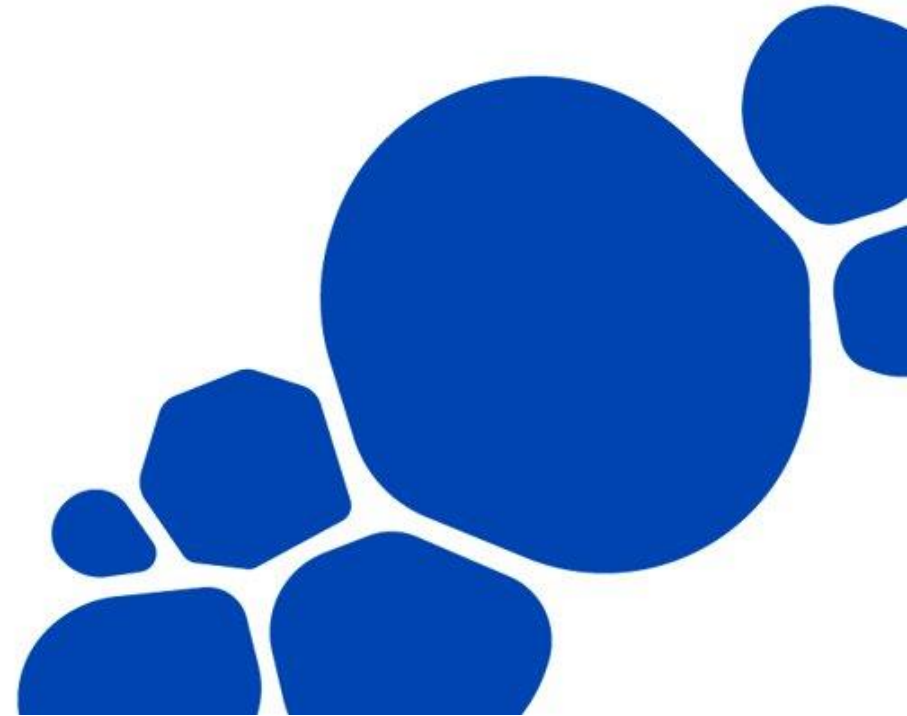
RAPORTOIDAAN EDELLISTÄ VUOTTA KOSKEVAT TILASTOT, KOSKA POTILASVAKUUTUSKESKUKSEN KÄSITTELYAJAT OVAT USEIN PITKIÄ. PÄIVITETÄÄN TIETO RAPORTILLE 4 KERTAA VUODESSA. SELVITYSTEN LUKUMÄÄRÄ JA KORVATTUJEN POTILASVAHINKOJEN OSUUS

## **Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 0kpl**

- korvattujen potilasvahinkojen osuus (0%)

## **Korvattujen vahinkojen perusteella**

- Ei toimenpiteitä, koska ei korvattuja vahinkoja

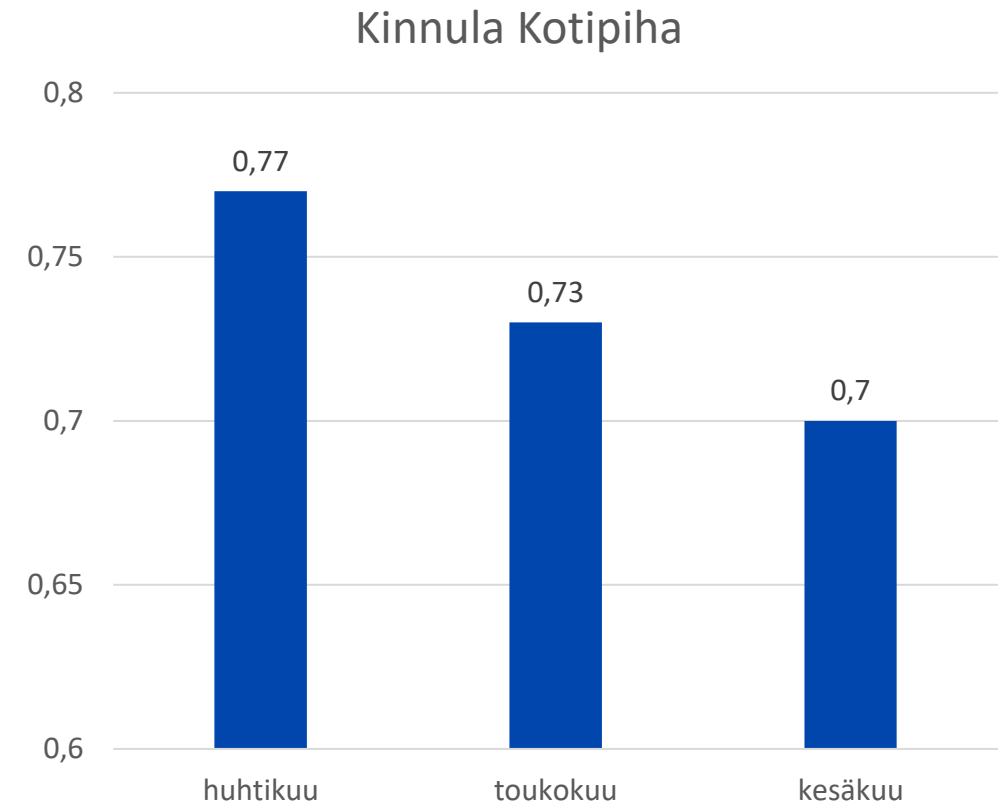


# Hoitajamitoituksen toteutuminen – ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Hoitajamitoitus on toteutunut hyvin.

## Tavoite

- Hoitajamitoitus on 0,65



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

[terveystalo.com](https://terveystalo.com)