



# Oulainen suun terveydenhuolto 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 suosittelemahallukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.

NPS (suosittelemaindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Tavoite NPS > 82

# Hoitoonpääsy

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

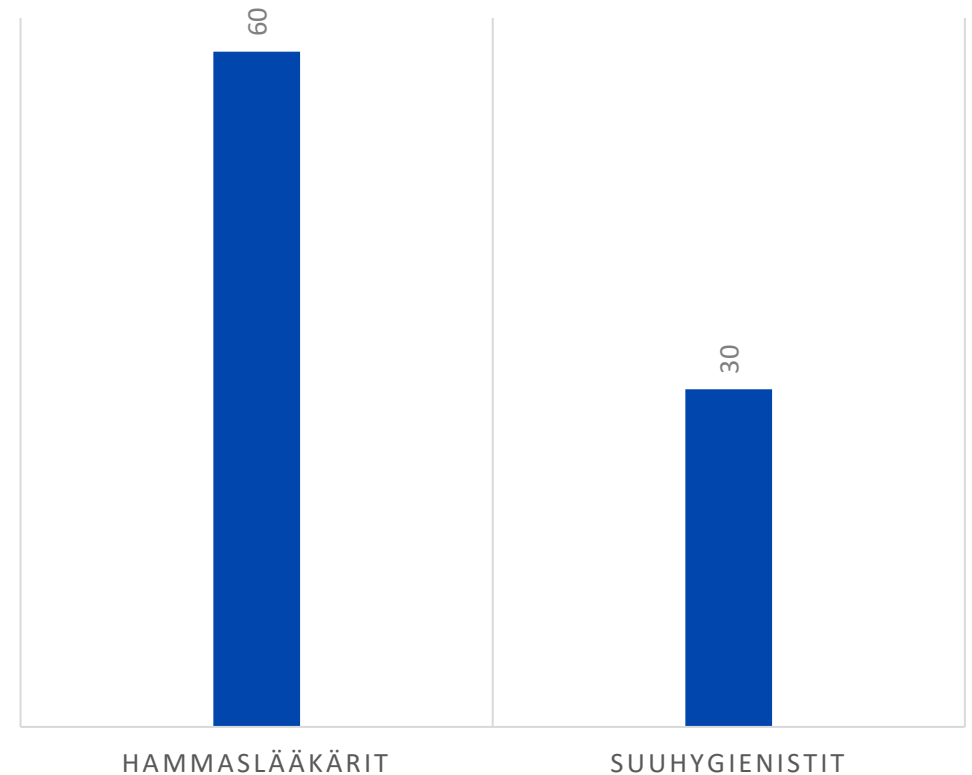
## T3-tavoite

- T3 Hammaslääkärit 60 vuorokautta
- T3 Suuhygienistit 30 vuorokautta

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

## 4-6/2024 T3 KESKIMÄÄRÄ



# 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 04-06/2024

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

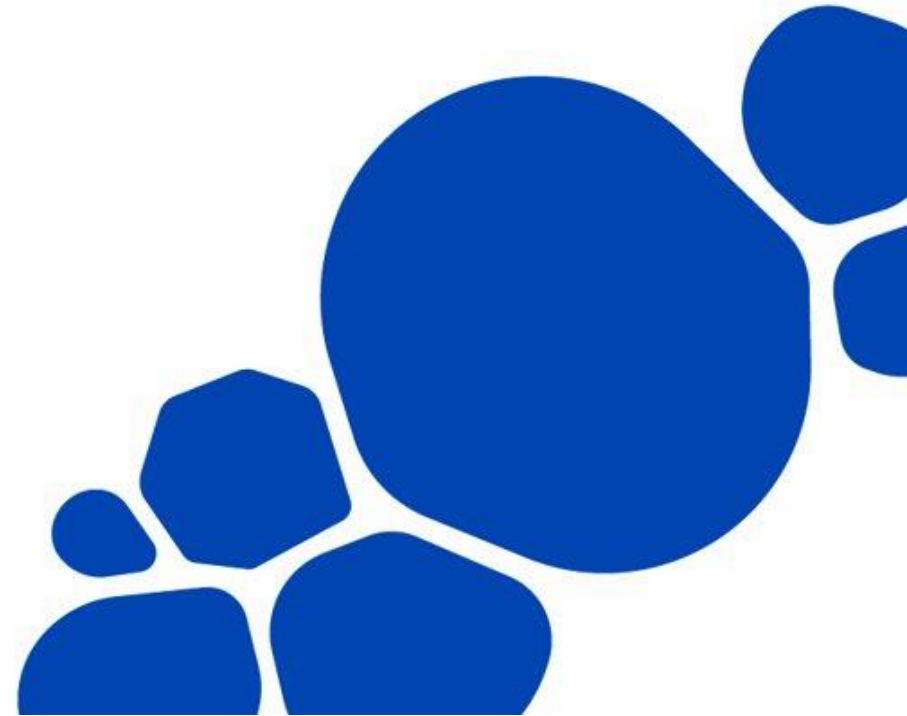
## Toimenpiteet

- Muistutetaan henkilöstöä vaaratapahtumien ilmoittamisesta ja sen tärkeydestä potilasturvallisuuden kehittämisen näkökulmasta.

# Potilasvahinkoselvitykset

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

Selvitysten lukumäärä (0) ja korvattujen potilasvahinkojen osuus (0%)



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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