

A woman in a brown top and light-colored pants is walking in a bright, sunlit living room. The room features a wooden floor, a blue sofa with several teddy bears, a wicker basket labeled 'KINGS', and a dining table with chairs in the background. Large blue text is overlaid on the image.

Terveystalo kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelman seuranta

4-6/2024

Asiakastyytyväisyys terveysasemat ja suun terveydenhuolto

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

**NPS (suosittelemisindeksi, 90päivän rullaava)
tavoite yli 82**

Yksiköt pieniä ja vastauksia saadaan vähän, jolloin NPS voi heilahtaa yhden vastauksen perusteella voimakkaasti. Palaute kerätään yksiköissä olevilla laitteilla. Tässä kaikkien yksiköiden keskiarvo.



**Kumppanuusratkaisujen
terveysasemat**



**Kumppanuusratkaisujen
suunterveydenhuollon yksiköt**

Hoitoonpääsy

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

T3-tavoite tavoite vaihtelee sopimuksittain. Pääsääntöisesti T3 tavoite on

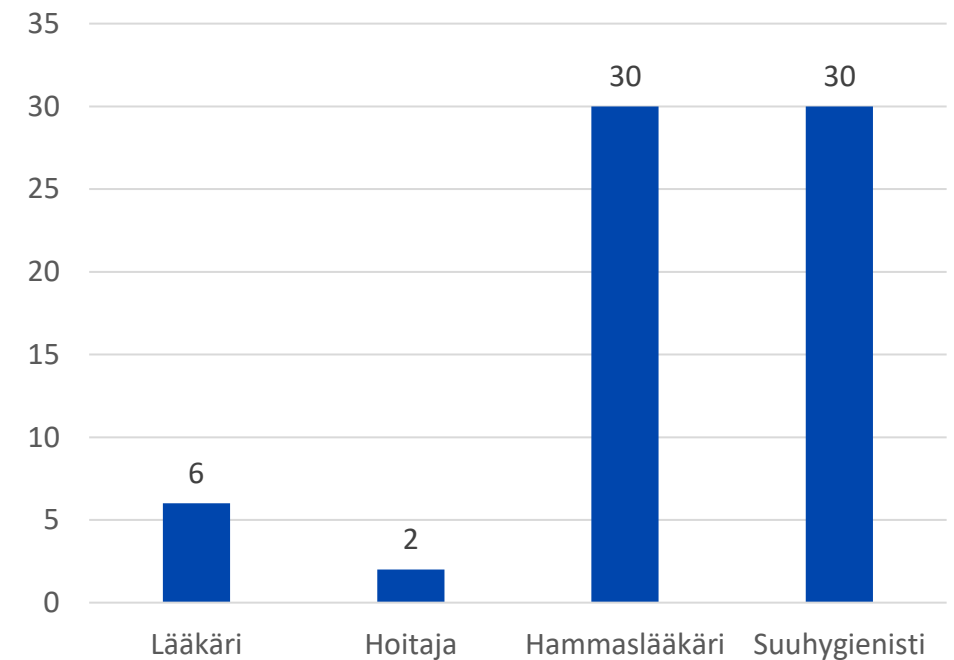
- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä
- hammaslääkärille alle 30 päivää
- suuhygienistille 4-60 päivää

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

Perusterveydenhuolto

Suunterveydenhuolto

Kumppanuusratkaisujen ammattiryhmäkohtainen 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.

TERVEYDENHUOLLON VAARATAPAHTUMAT AJALLA 04-06/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
 - **42%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **65%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
 - Suuri osa (**96%**) haivatapahtumista ei ole aiheuttanut potilaalle lievää merkittävämpää haittaa.
 - Ei vakavia vaaratapahtumia

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)

Potilasvahinkoselvitykset

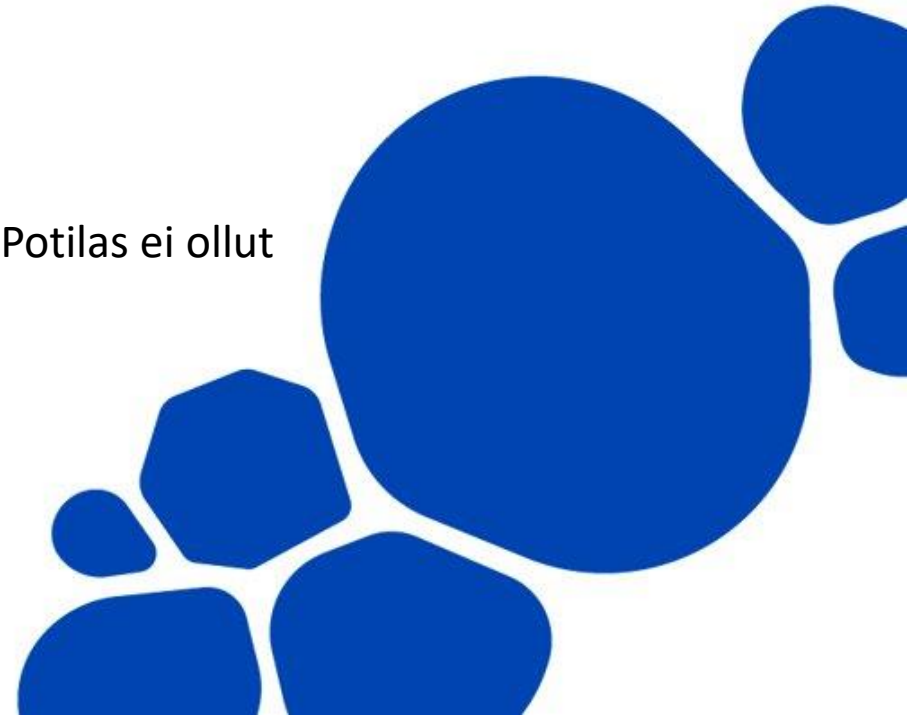
RAPORTOIDAAN EDELLISTÄ VUOTTA KOSKEVAT TILASTOT, KOSKA POTILASVAKUUTUSKESKUKSEN KÄSITTELYAJAT OVAT USEIN PITKIÄ. PÄIVITETÄÄN TIETO RAPORTILLE 4 KERTAA VUODESSA. SELVITYSTEN LUKUMÄÄRÄ JA KORVATTUJEN POTILASVAHINKOJEN OSUUS

Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 15 kpl

- Näistä ratkaistu 12 kpl
- korvattavien tapausten osuus on 13%, 2 kpl

Korvattujen vahinkojen perusteella

- kerrattu tiimien kanssa varfariinihoidon turvallisen toteutumisen mallia. Potilas ei ollut saanut tietoa annostelusta, koska puuttui tekstiviestit salliva merkintä potilastietojärjestelmässä eikä järjestelmä hälytä tästä.



Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

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

- Huhtasuon terveysaseman osalta tieto on osana Jyväskylää, eikä ole erikseen raportoitavissa

COC-indeksi voi vaihdella 0-1 välillä. 1 tarkoittaa että potilas asioi aina samalla ammattihenkilöllä ja 0, että jokaisella asiointikerralla on eri ammattihenkilö.

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

**Lääkärien osalta COC-
indeksimme on
valtakunnan tasoa
parempi**

5/7

yksikössä

**Hoitajien osalta COC-
indeksimme on
valtakunnan tasoa
parempi**

4/7

yksikössä

Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynneillä

	2019	2020	2021	2022	2023
Koko maa	0,37	0,34	0,31	0,29	0,28
Hattula		0,19	0,25	0,24	0,2
Jyväskylä *			0,26	0,23	0,19
Kinnula	0,49	0,47	0,47	0,46	0,64
Puolanka	0,18	0,17	0,25	0,22	0,13
Pyhtää		0,43	0,36	0,4	0,36
Sulkava		0,35	0,4	0,42	0,51
Sysmä	0,38	0,45	0,43	0,38	0,35
Tervola	0,23	0,21	0,33	0,4	0,45

*Huhtasuon terveysasema on osana Jyväskylää

Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon hoitajakäynneillä

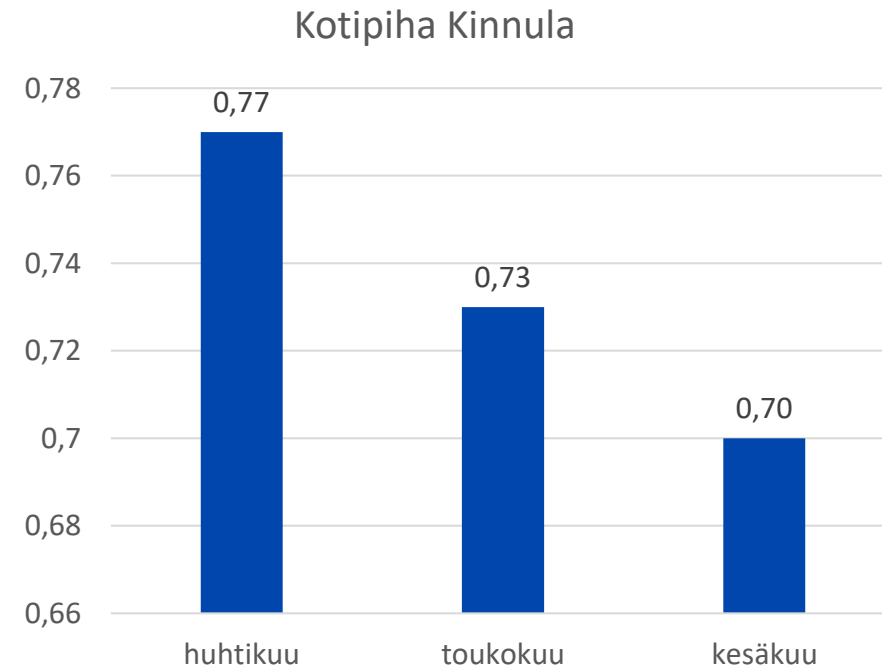
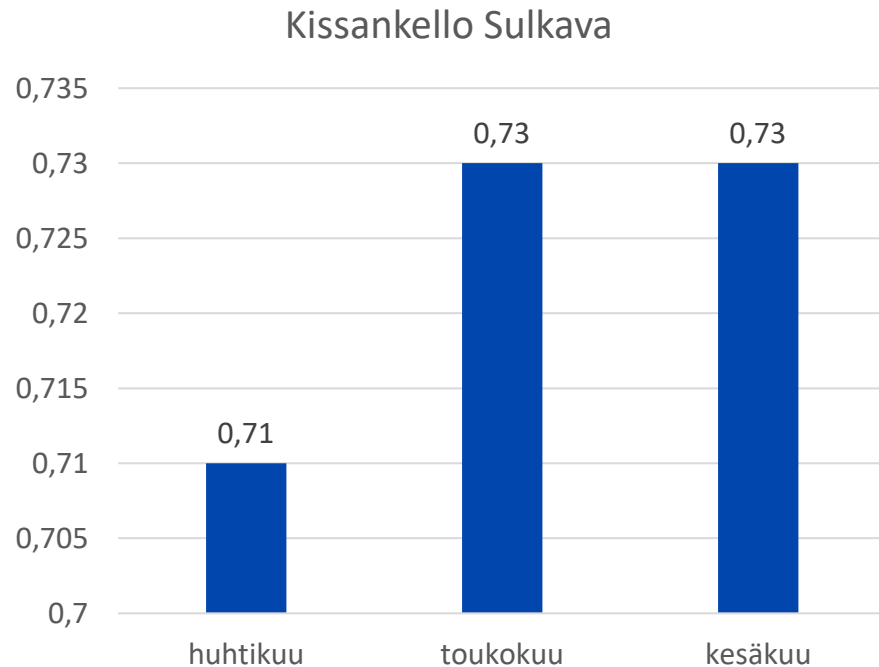
	2019	2020	2021	2022	2023
Koko maa	0,24	0,2	0,16	0,15	0,18
Hattula		0,18	0,15	0,15	0,17
Jyväskylä			0,11	0,13	0,16
Kinnula	0,29	0,31	0,32	0,34	0,31
Puolanka	0,25		0,16	0,13	0,16
Pyhtää		0,3	0,25	0,24	0,25
Sulkava	0,28	0,2	0,17	0,18	0,18
Sysmä	0,23	0,28	0,3	0,25	0,23
Tervola	0,3	0,26	0,31	0,25	0,31

*Huhtasuon terveysasema on osana Jyväskylää

Hoitajamitoituksen toteutuminen – ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Tuotamme ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista kahdella paikkakunnalla.

- Hoitajamitoituksen **tavoitetaso on vähintään 0,65**



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com