



# Hattula Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

7-9/2024

# Asiakastyytyväisyys terveysasema

ASIAKKAALLA ON KESKEISIN ROOLI PALVELUNSA TOTEUTTAMISESSA KOKO ASIAKASPROSESSIN AJAN JA MAHDOLLISUUS ANTAA PALAUTETTA SAAMASTANSA PALVELUSTA JA HOIDOSTA ERI PALAUTEKANAVIEN KAUTTA.

Hattulan terveysasemalla ei ole käytössä NPS:n päivittäistä seuranta.

## Joulukuussa 2023 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan:

- Yli 90% asiakkaista koki saaneensa helposti ajan vastaanotolle.
- 89% asiakkaista oli tyytyväisiä annettuun palveluun ja huolenpitoon.
- Yli 90% asiakkaista koki, että henkilökunnalla oli ollut vastaanotolla riittävästi aikaa.
- 75% asiakkaista koki, että vastaanotolla samansa palvelu oli ylittänyt heidän odotuksensa.
- Kriittisen arvioin toiminnasta antoi 9% vastaajista.



2024

# Hoitoonpääsy

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

## T3-tavoite

- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä

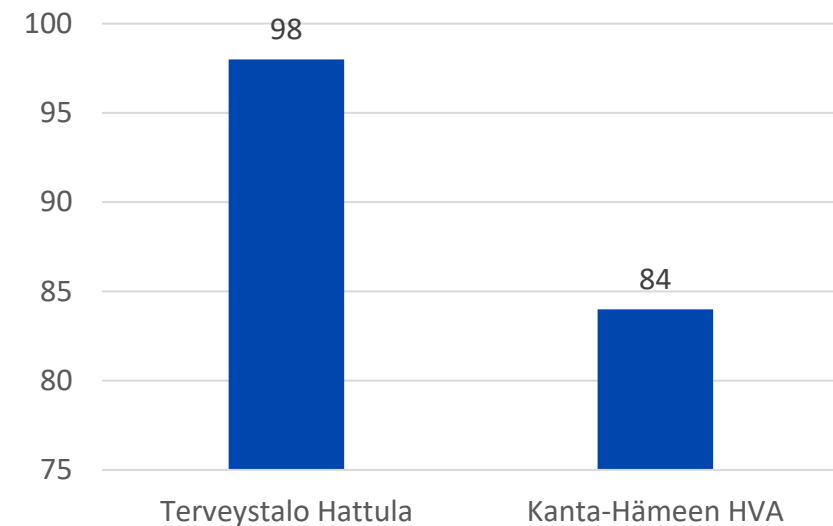
## T3-toteuma

- Lääkäri 0 päivää (samana päivänä)
- Hoitaja 0 päivää

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta Kanta-Häme ja Hattula:

[Siirry Avohilmoon](#)

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



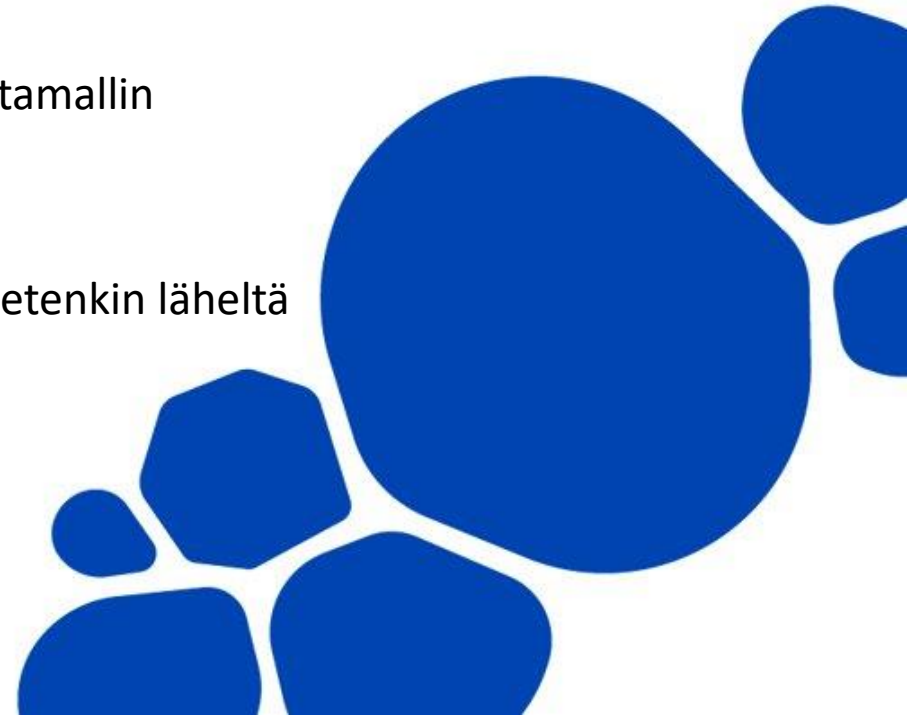
Hattulassa kiireettömistä avosairaanhoidon hoitoonpääsykäynneistä kaikille ammattiryhmille 98% toteutui 14 vuorokauden sisällä. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vastaava luku 84%.

# 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 07-09/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
  - **50%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **50%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
- Havainnot ja toimenpiteet
  - Vaaratapahtumien ilmoitusaktiivisuuteen kannustettu tiimipalaverissa, etenkin läheltä piti-tilanteista tarvitaan lisää ilmoituksia.



# Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Hoidon jatkuvuus Hattulassa on sekä lääkäri- että hoitajakäyntien osalta hieman heikommalla tasolla kuin Kanta-Hämeessä yleisesti, mutta Hattulassa indeksi on ollut lääkäreiden osalta noususuuntainen toisin kuin muualla.

Hoidon jatkuvuus on tutkitusti tärkeää ja tiimimallissa on tunnistettu haaste hoidon jatkuvuuden tukemisessa. Työskentelemme tämän kohentamiseksi.

Tutustu tilastoon Hattula, Kanta-Häme, Suomi

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

Tieto julkaistaan Sotkanet.fi kerran vuodessa, raportilla näytetään viimeisimmät käytettävissä olevat tiedot.



Hoitajakäyntien hoidon jatkuvuus



Lääkärikäyntien hoidon jatkuvuus

# Potilasvahinkoselvitykset

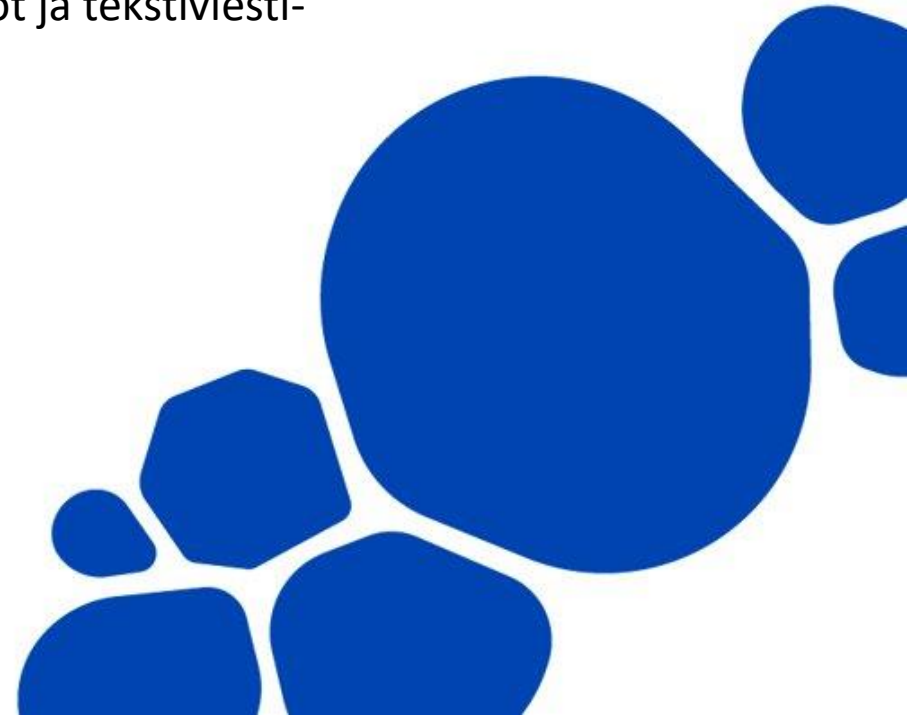
RAPORTOIDAAN EDELLISTÄ VUOTTA KOSKEVAT TILASTOT, KOSKA POTILASVAKUUTUSKESKUKSEN KÄSITTELYAJAT OVAT USEIN PITKIÄ. PÄIVITETÄÄN TIETO RAPORTILLE 4 KERTAA VUODESSA. SELVITYSTEN LUKUMÄÄRÄ JA KORVATTUJEN POTILASVAHINKOJEN OSUUS

## **Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 3kpl**

- Näistä ratkaistu 2 kpl
- Yksi korvattu potilasvahinko, jonka käsittelyn yhteydessä kerrattu tiimin kanssa kyseiseen prosessiin liittyviä ohjeistuksia, tärkeä varmistaa potilaan oikeat yhteystiedot ja tekstiviesti-ilmoitusten luvan merkintä.

## **Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2024 3kpl**

- Näistä ratkaistu 1 kpl ei korvausta, hoidettu asianmukaisesti



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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