



Kinnula Omavalvontasuunnitelmien mukainen seuranta

7-9/2024

Asiakastyytyväisyys terveysasema 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 suosittelemahaluutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla. Pienessä yksikössä tulos voi vaihdella voimakkaasti vastauksien määrän jäädessä pieneksi.

NPS (suosittelemaindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Terveysasema



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

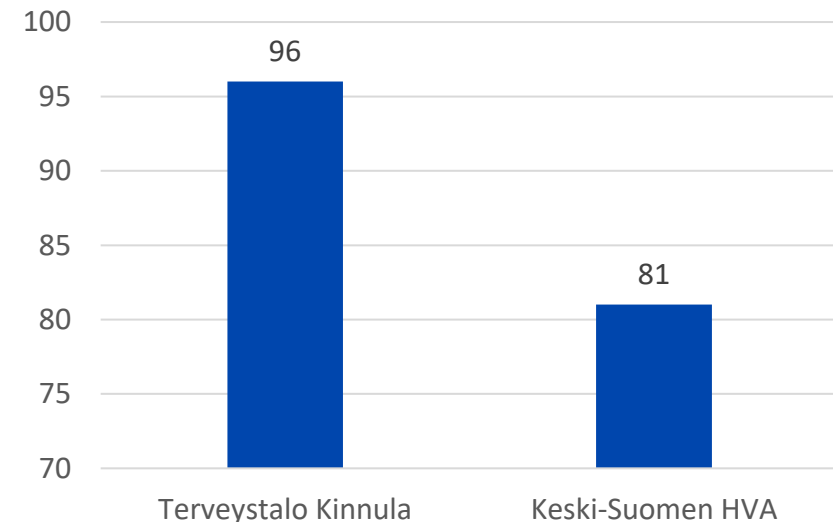
- Lääkärille 2 päivää
- Hoitajalle 0 päivää (samana päivänä)
- Hammaslääkärille 2 päivää

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 07-09/2024

- 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 07-09/2024

- 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

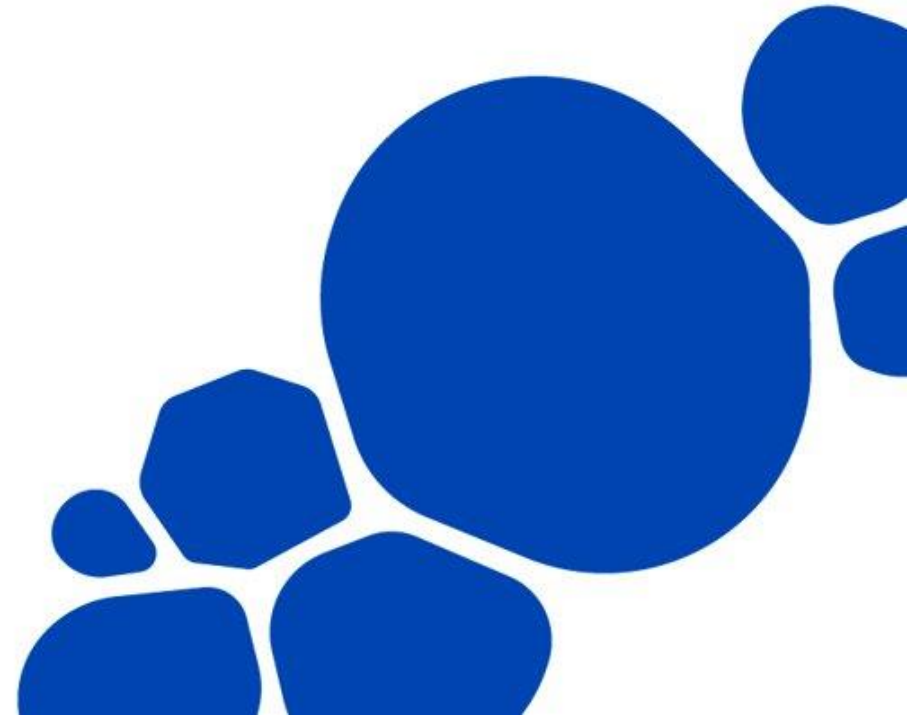
Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 0kpl

- korvattujen potilasvahinkojen osuus (0%)

Korvattujen vahinkojen perusteella

- Ei toimenpiteitä, koska ei korvattuja vahinkoja

Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2024 0kpl

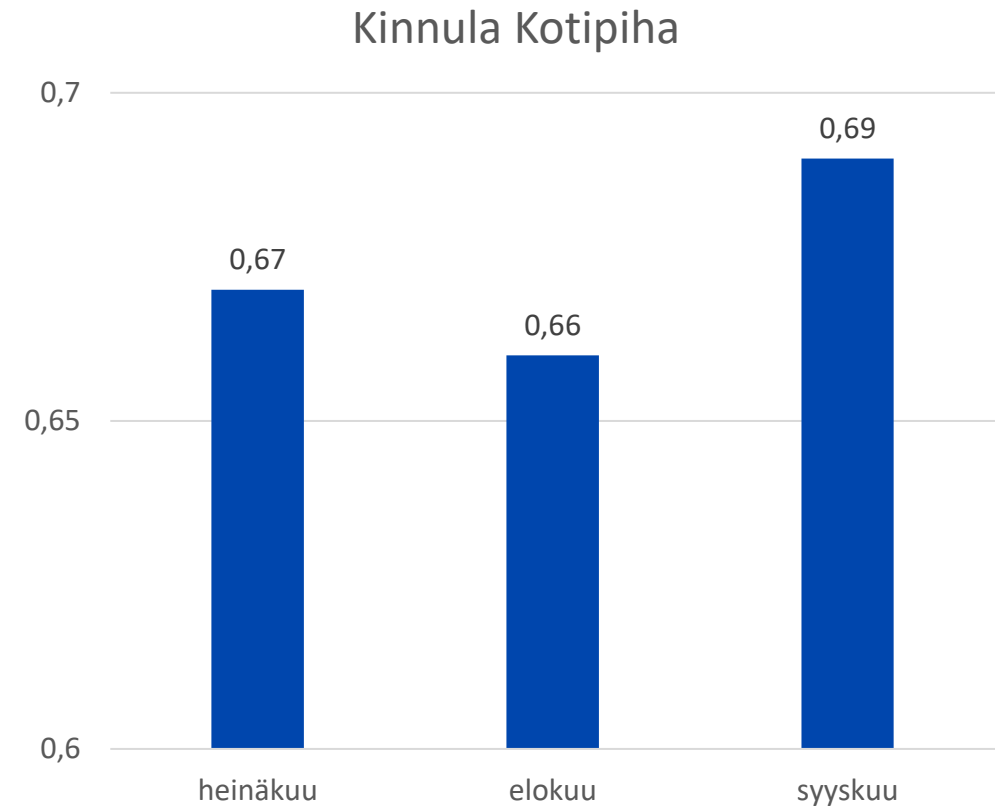


Hoitajamitoituksen toteutuminen – ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Hoitajamitoitus on toteutunut hyvin.

Tavoite

- Hoitajamitoitus on 0,65



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com