



# **Puolanka Omavalvontasuunnitelmien mukainen seuranta**

7-9/2024

# 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 (suosittelemaindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Terveystalo



Suun terveyden huollon yksikkö

# Hoitoonpääsy

## T3-tavoite

- Lääkärin vastaanotolle alle 7 päivää
- Hoitajan vastaanotto 1 päivä
- Hammaslääkärin vastaanotto alle 30 päivää

## T3 toteuma

- Lääkäri 8 päivää
- Hoitaja 1 päivää
- Hammaslääkäri 23 päivää

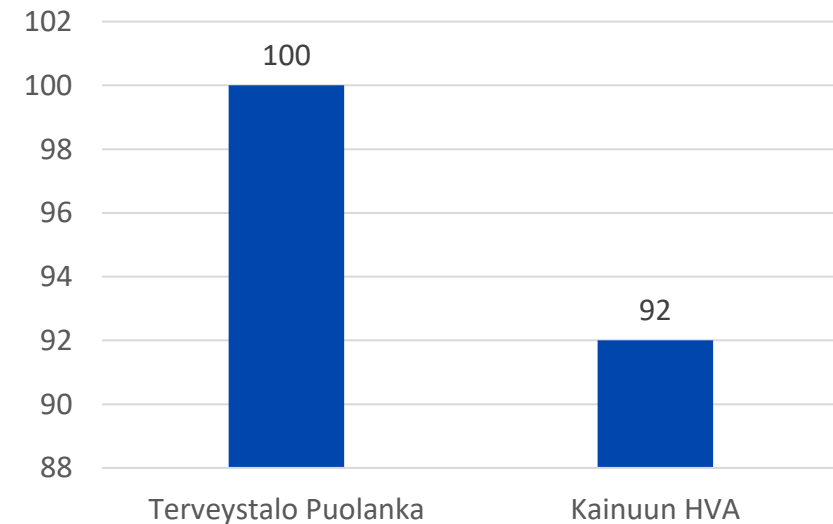
THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

Siirry Avohilmoon

Suun  
terveydenhuolto

**Suun terveydenhuolto:** 100% pääsi kiireettömään hoitoon alle 90 vuorokaudessa

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



Kainuussa ongelmia tiedonsiirrossa, THL:lle siirtyvät tilastot puutteelliset. Hyvinvointialue vastaa toimenpiteistä.

# 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
  - **71%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **85%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

### HAVAINNOT JA TOIMENPITEET

Tehty muutoksia toimitilaturvallisuuteen, kerrattu toimintaohjeita ja tarkennettu käytäntöjä.

## 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 Puolangalla on sekä lääkäri- että hoitajakäyntien osalta heikommalla tasolla kuin Kainuussa yleisesti.

Hoidon jatkuvuus on tutkitusti tärkeää. Työskentelemme tämän kohentamiseksi, mm. henkilöstön veto- ja pitovoima ovat tärkeitä vaihtuvuuden vähentämiseksi.

Tutustu tilastoon Puolanka, Kainuu, Suomi

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

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

## PUOLANKA

Lääkärikäyntien  
COC-indeksi

0,13

Hoitajakäyntien  
COC-indeksi

0,16

## KAINUUN HVA

Lääkärikäyntien  
COC-indeksi

0,32

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 1 kpl**

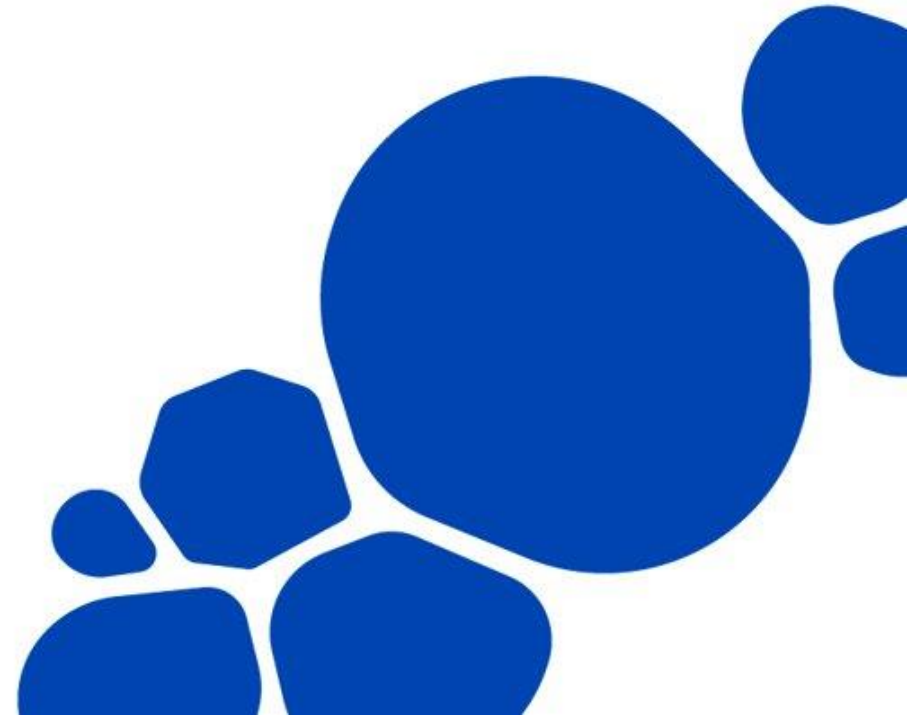
- Näistä ratkaistu 1kpl ja korvattavien tapausten osuus näistä on 0%, 0kpl

## **Korvattujen vahinkojen perusteella**

- Ei toimenpiteitä koska ei korvattuja vahinkoja

## **Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2024 1 kpl**

- Ei vielä ratkaistu



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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