



Sysmä 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. Pienessä yksikössä luku voi vaihdella paljon, kun vastausmäärä jää pieneksi. Yksittäinen tyytymätön asiakas heikensi tulosta.

NPS (suosittelemahallindeksi, 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 20 päivää
- Suuhygienistille alle 20 päivää

T3-toteuma

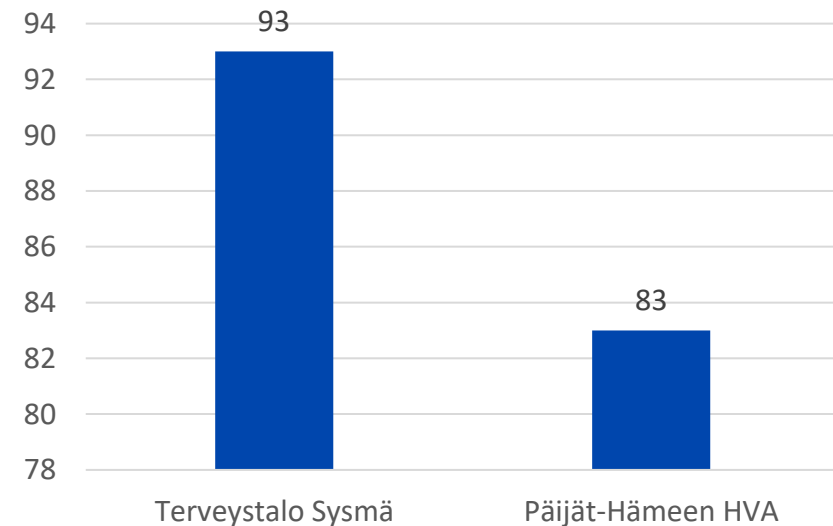
- Lääkäri 6 päivää
- Hoitaja 2 päivä
- Hammaslääkäri 99 päivää
- Suuhygienisti 52 päivää

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

[Suun
terveydenhuolto](#)

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



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
 - **49 %** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **80 %** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

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 Sysmässä on keskimääräistä paremmalla tasolla. Terveystalossa COC-indeksi on sekä hoitajakäyntien että lääkärikäyntien osalta erinomaisella tasolla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella hoitajien COCI on 0,19 ja lääkärikäyntien osalta 0,25.

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

Tutustu tilastoon Sysmä, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Suomi

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

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

**Lääkärikäyntien
COC-indeksi**

0,35

**Hoitajakäyntien
COC-indeksi**

0,25

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 5 kpl

- Näistä ratkaistu 3kpl ja korvattavien tapausten osuus näistä on 0%, 0kpl

Korvattujen vahinkojen perusteella

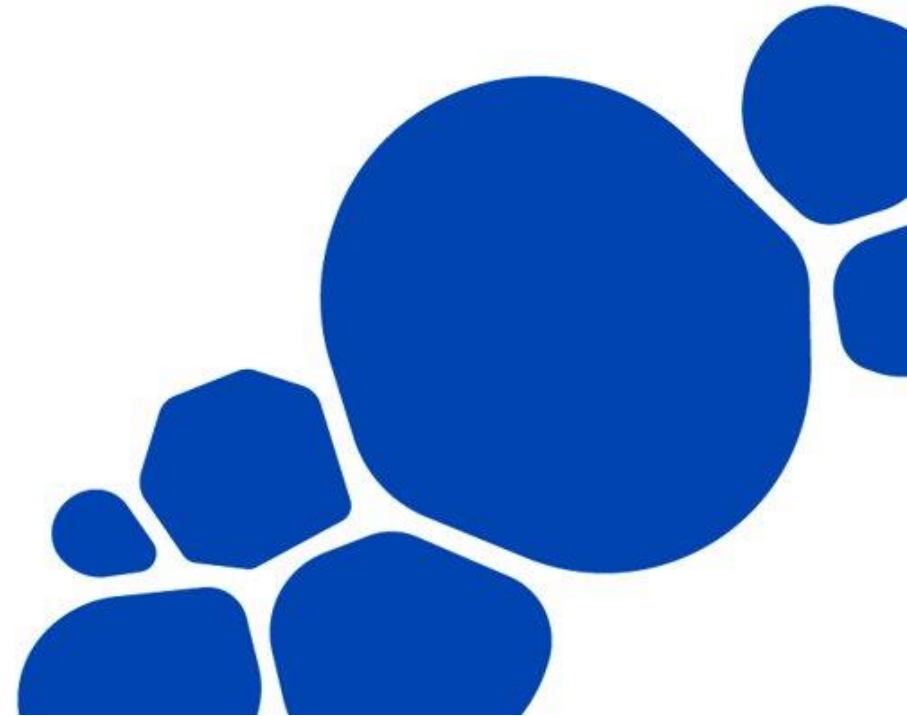
- Ei korvattuja vahinkoja, ei toimenpiteitä

Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2024 tähän mennessä 3 kpl

- Näistä ratkaistu 2kpl ja korvattavia tapauksia 1kpl

Korvattujen vahinkojen perusteella

- Kerrattu borrelioosin diagnostiikkaa



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com