

A woman in a brown top and light-colored pants is walking in a bright, sunlit living room. The room features a blue sofa with several teddy bears, a white lamp, and a dining table with chairs in the background. The floor is made of light-colored wood. Large, bold blue text is overlaid on the image.

Terveystalo kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelman seuranta

7-9/2024

Asiakastyytyväisyys terveysasemat ja suun terveydenhuolto

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

**NPS (suosittelemaindeksi, 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

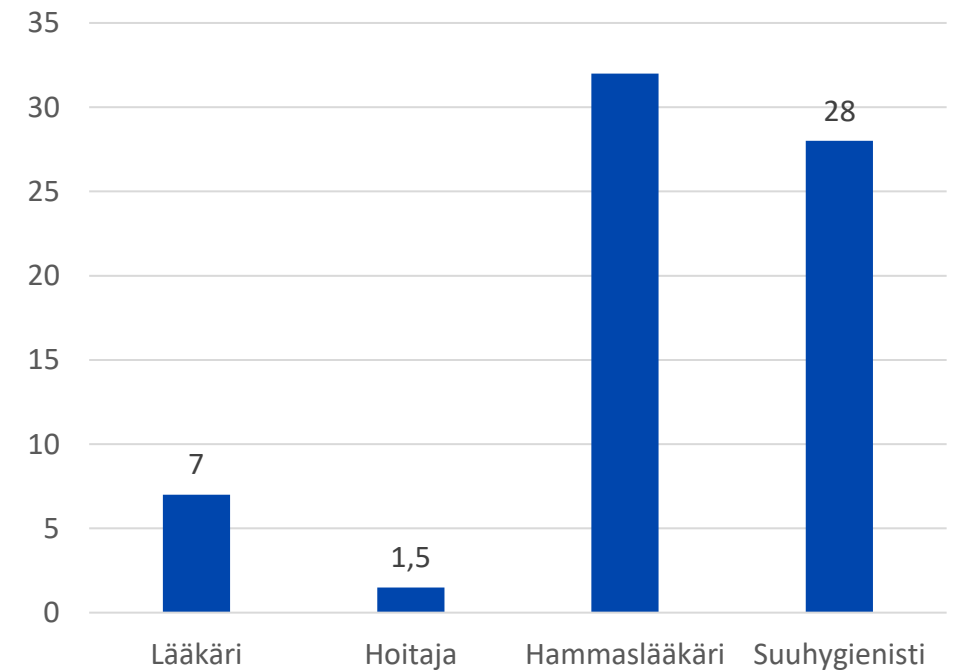
- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä
- hammaslääkärille alle 30 päivää
- suuhygienistille 4-60 päivää

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 07-09/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
 - **50%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **40%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
 - Suuri osa (**90%**) haivatapahtumista ei ole aiheuttanut potilaalle lievää merkittävämpää haittaa.
 - Yksi vakavan vaaratapahtuman läheltä piti-tilanne, jossa ei haittaa potilaalle, mutta käsitellään vakavan vaaratapahtuman prosessin mukaisesti, käsittely vielä kesken.

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)

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.

Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2024 tähän mennessä 9 kpl

- Näistä ratkaistu 2 kpl, 1 ei korvausta ja 1 korvattu, jonka pohjalta kerrattu borrelioosin diagnostiikkaa.



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

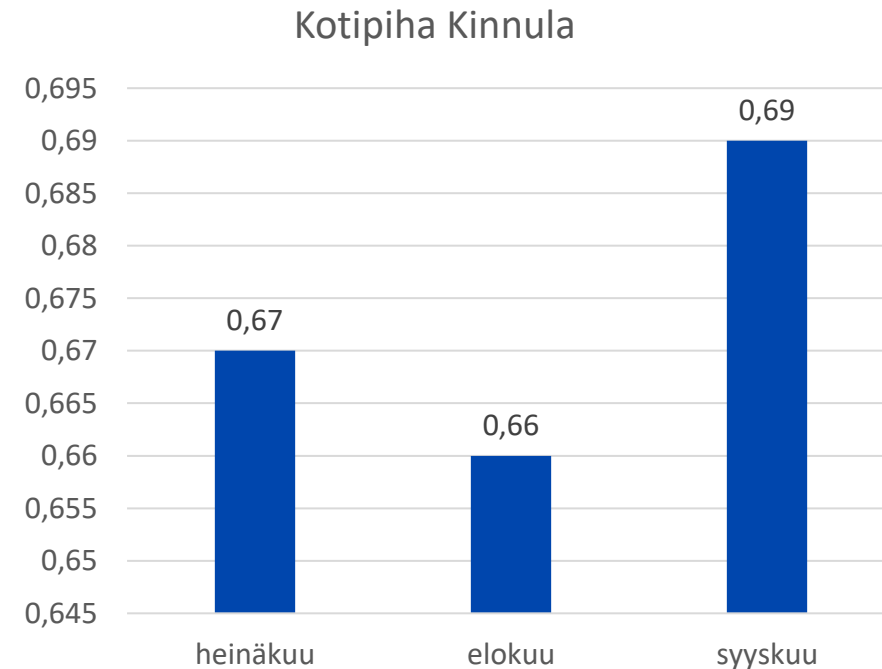
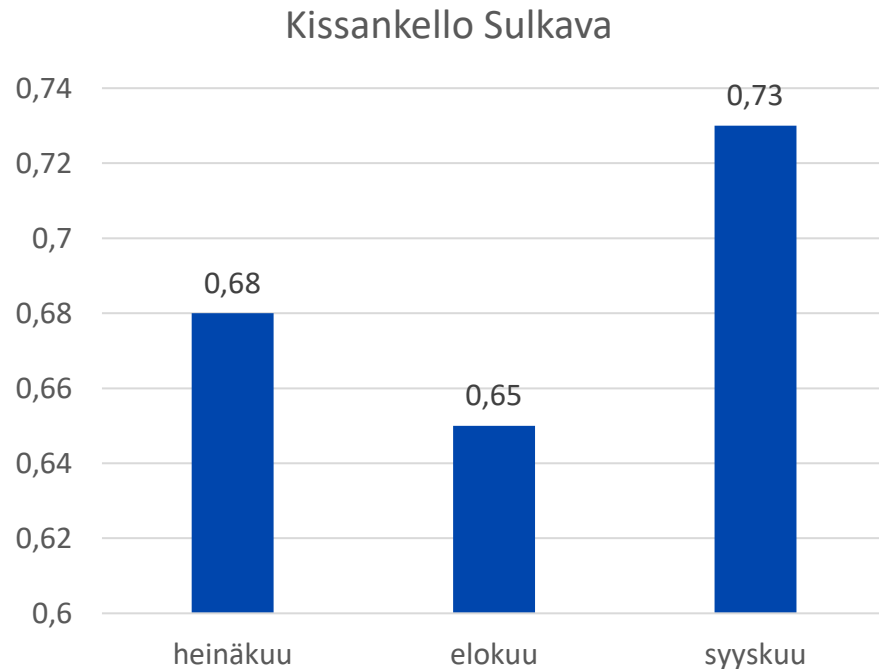
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| Koko maa | 0,24 | 0,2 | 0,16 | 0,15 | 0,18 |
| Hattula | | 0,18 | 0,15 | 0,15 | 0,17 |
| Jyväskylä | | | 0,11 | 0,13 | 0,16 |
| Kinnula | 0,29 | 0,31 | 0,32 | 0,34 | 0,31 |
| Puolanka | 0,25 | | 0,16 | 0,13 | 0,16 |
| 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