

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 wicker basket labeled 'TOYS' on the floor, and a dining table with chairs in the background. The overall atmosphere is warm and domestic.

Terveystalo kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelman seuranta

1-3/2024

Asiakastyytyväisyys terveysasemat ja suun terveydenhuolto

Asiakastyytyväisyyttä mitataan NPS-mittarilla, eli Net Promoter Scorella, joka on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari. Se mittaa asiakkaan suosittelemahaluutta 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

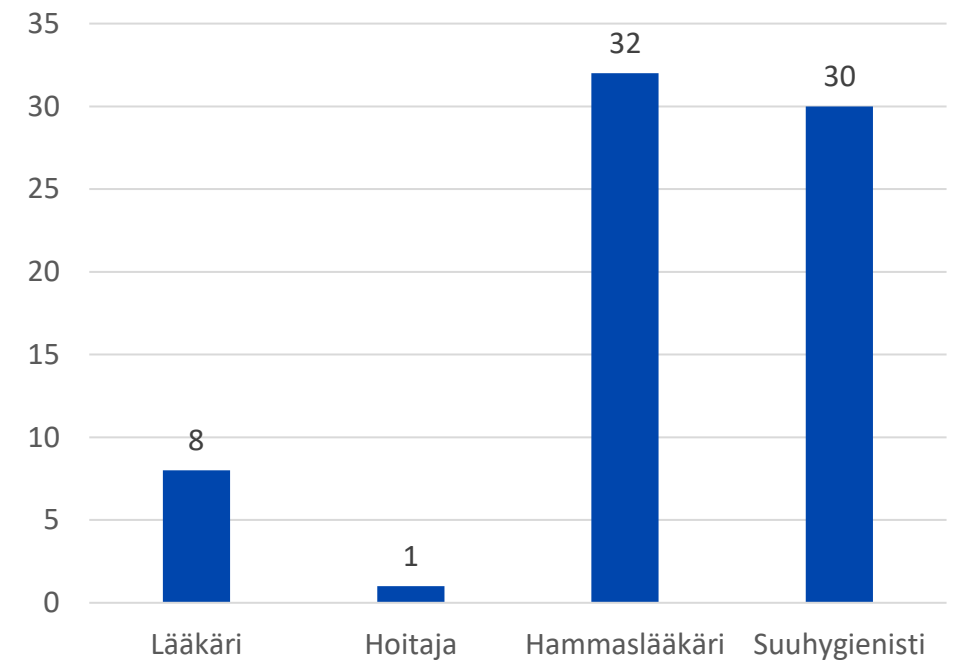
- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä
- hammaslääkärille alle 30 päivää
- suuhygienistille 4-60 päivää

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 01-03/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
 - **37%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **69%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
 - Suuri osa (**97%**) haittatapahtumista ei ole aiheuttanut potilaalle lievää merkittävämpää haittaa.
 - Yksi vakava vaaratapahtuma, josta hetkellinen haitta potilaalle, johti ohjeiden kertaukseen ja tarkennukseen yksikössä.

SOSIAALIHUOLLON VAARATAPAHTUMAT AJALLA 01-03/2024

- Ilmoitetuista sosiaalihuollon vaaratapahtumista
 - **48%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **52%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

Potilasvahinkoselvitykset

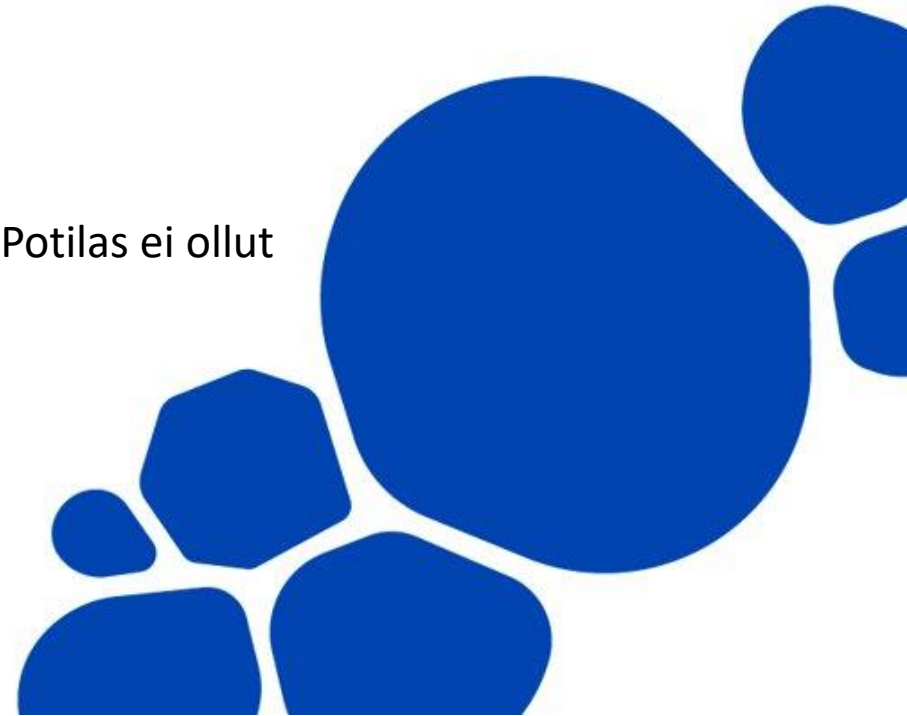
RAPORTOIDAAN EDELLISTÄ VUOTTA KOSKEVAT TILASTOT, KOSKA POTILASVAKUUTUSKESKUKSEN KÄSITTELYAJAT OVAT USEIN PITKIÄ. PÄIVITETÄÄN TIETO RAPORTILLE 4 KERTAA VUODESSA. SELVITYSTEN LUKUMÄÄRÄ JA KORVATTUJEN POTILASVAHINKOJEN OSUUS

Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 19 kpl

- Näistä ratkaistu 10 kpl
- korvattavien tapausten osuus on 20%, 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.



Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Tiedot Sotkanet.fi tilastoissa päivittyvät kerran vuodessa, raportilla esitetään viimeisin tieto ja kaksi edeltävää vuotta yksiköittäin sekä tieto koko Suomen indeksistä.

- Kannelmäen terveysaseman osalta tieto on Helsingin osana ja Huhtasuon osalta vastaavasti osana Jyväskylää, eivätkä 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

6/9

yksikössä

Hoitajien osalta COC-
indeksimme on
valtakunnan tasoa
parempi

5/9

yksikössä

Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynneillä

		2021	2022	2023
Koko maa	yhteensä	0,31	0,29	0,28
Hattula	yhteensä	0,25	0,24	0,2
Kinnula	yhteensä	0,47	0,46	0,64
Kärsämäki	yhteensä	0,27	0,3	0,25
Orimattila	yhteensä	0,22	0,21	0,3
Puolanka	yhteensä	0,25	0,22	0,13
Pyhtää	yhteensä	0,36	0,4	0,36
Sulkava	yhteensä	0,4	0,42	0,51
Sysmä	yhteensä	0,43	0,38	0,35
Tervola	yhteensä	0,33	0,4	0,45

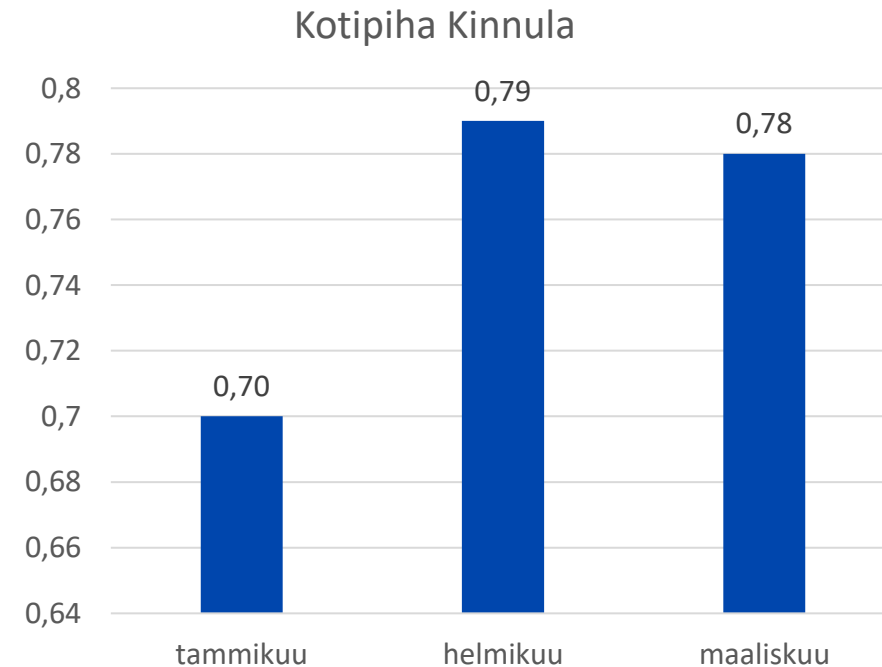
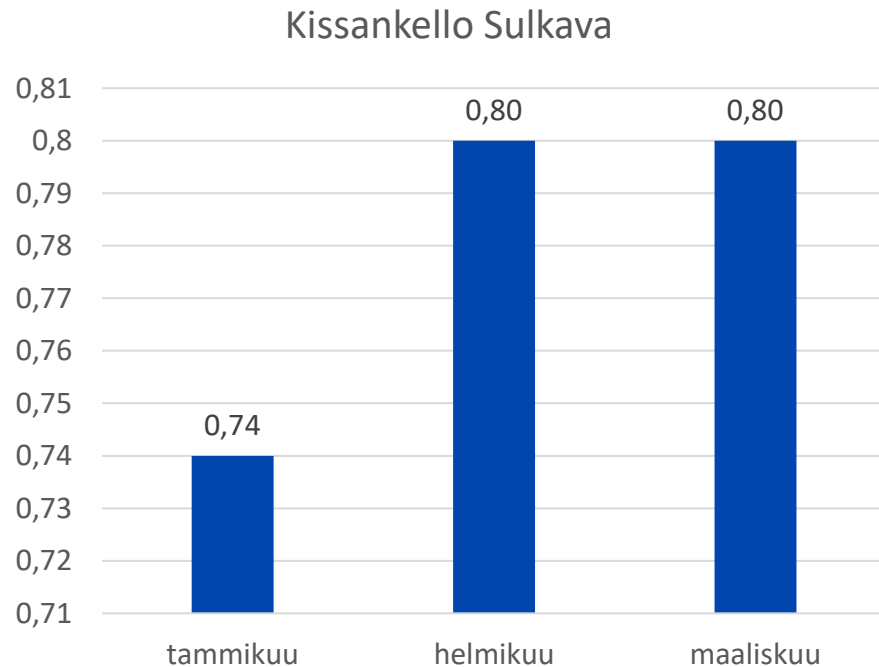
Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon hoitajakäynneillä

		2021	2022	2023
Koko maa	yhteensä	0,16	0,15	0,18
Hattula	yhteensä	0,15	0,15	0,17
Kinnula	yhteensä	0,32	0,34	0,31
Kärsämäki	yhteensä	0,28	0,21	0,29
Orimattila	yhteensä	0,14	0,13	0,14
Puolanka	yhteensä	0,16	0,13	0,16
Pyhtää	yhteensä	0,25	0,24	0,25
Sulkava	yhteensä	0,17	0,18	0,18
Sysmä	yhteensä	0,3	0,25	0,23
Tervola	yhteensä	0,31	0,25	0,31

Hoitajamitoituksen toteutuminen – ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Tuotamme ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista kahdella paikkakunnalla.

- Hoitajamitoituksen **tavoitetaso on vähintään 0,65**



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com