

Suomen Terveystalo Oy:n Omavalvontasuunnitelman raportointi ja seuranta






Raportti ajanjaksolta 1-4/2024

Potilasturvallisuusindeksi

Potilasturvallisuusindeksin avulla johtaminen

- Jokaisella indeksin mittarilla on tavoitetaso, jonka toteutumista symboloidaan liikennevalojen avulla.
- Mikäli liikennevalo osoittaa muuta, kuin vihreää, tulee alueilla/seuduilla ja konsernissa miettiä toimenpiteitä, joilla päästäisiin tavoitteeseen.

VALTAKUNNALLISET INDEKSIT

Mittari	Indeksi
Läheltä piti –ilmoitusten osuus <ul style="list-style-type: none">• kaikista vaaratapahtumista (ei sis. tietosuoja)	
<ul style="list-style-type: none">• aseptiseen käyttäytymiseen liittyvistä vaaratapahtumista	
<ul style="list-style-type: none">• lääkinnällisiin laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaaratapahtumista	
Tehtyjen vaaratapahtumailmoitusten suhde/käynnit	
Vakavien haittatapahtumien osuus (valtakunnallinen mittari/vuosi)	

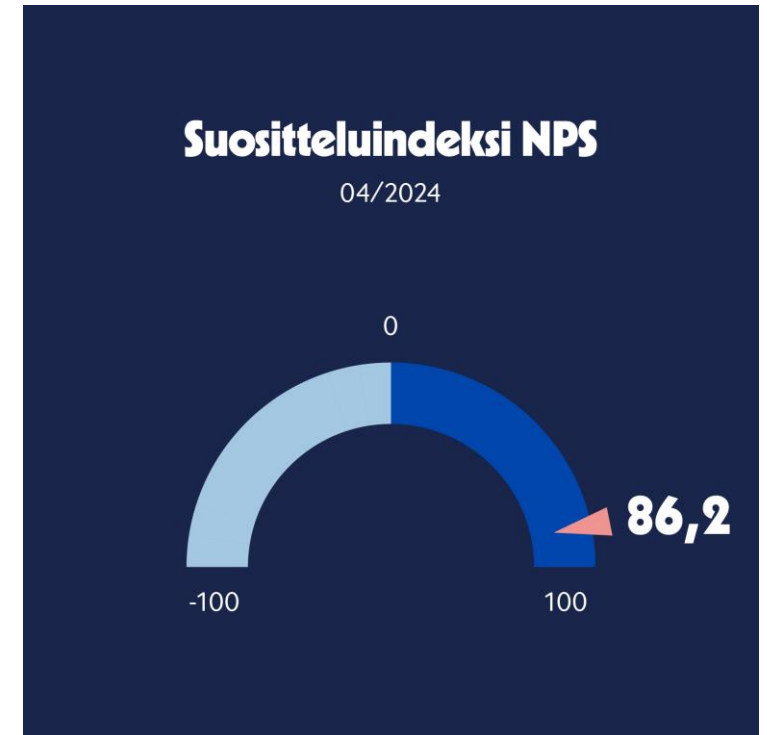
Toteutetut toimenpiteet

- Läheltä piti –ilmoitusten osuus vaaratapahtumista ja Tehtyjen vaaratapahtumailmoitusten suhde/käynnit
 - Säännöllinen henkilöstön ja esihenkilöiden perehdyttäminen potilasturvallisuuskulttuuriin; vaaratapahtumien havainnointiin sekä kirjaamiseen.
 - Asian esillä pitämistä koulutuspäivien yhteydessä, esimerkkitapausten avulla ymmärryksen lisäämistä säännöllisesti
- Läheltä piti –ilmoitusten osuus aseptinen käyttäytyminen liittyvistä vaaratapahtumista
 - Nostettu potilasturvallisuuden painopisteeksi vuodelle 2024. Painopisteen toteutumista seurataan säännöllisesti konsernin potilasturvallisuustyöryhmässä.
- Läheltä piti –ilmoitusten osuus lääkinnällisiin laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaaratapahtumista
 - Lääkinnällisiin laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvä kokonaisuus ollut paljon esillä viimeisen vuoden aikana liittyen lakimuutokseen. Muutos edellyttänyt runsaasti päivityksiä prossiin ja työohjeisiin. Kokonaisuutta on jalkautettu henkilöstölle ja potilasturvallisuuden vastuurooleille verkostossa.
- Vakavien haittatapahtumien osuus (valtakunnallinen mittari/vuosi)
 - Laadittu prosessikuvaus ja työohje vakavien vaaratapahtumien käsittelystä, tilastointia parannettu, jonka avulla tilanteet saadaan paremmin esille. Samassa yhteydessä nostettu esille myös vakavien läheltä piti –tilanteiden raportointi ja seuranta.

Laatu ja asiakaskokemus

Asiakkaiden suosittelu (NPS)

- NPS-tulokset, -palautteet sekä tärkeimmät vaikuttavuustekijät analysoidaan yksikkökohtaisesti jokaisella alueella ja ne raportoidaan alueen laatujohtoryhmälle. Analyysin tukena hyödynnämme tekoälyyn pohjautuvaa tekstianalyysiä, jonka avulla voimme tunnistaa nopeasti aihealueita ja tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet NPS-tulokseen positiivisesti ja mitkä negatiivisesti.
- Toimipaikka- ja aluekohtaisten vahvuuksien ja kehityskohteiden pohjalta seuduille sovitaan tarvittaessa toimenpiteitä asiakaskokemuksen vahvistamiseksi, ja toimenpiteiden vaikutusta seurataan säännöllisesti alueilla/toimipisteissä mm. osana laatujohtoryhmää.
- Lisäksi valtakunnallisella tasolla seurataan myös koko talon tuloksia mm. toimintokohtaisesti ja ne raportoidaan eteenpäin kerran kuukaudessa. Näiden perusteella poimitaan kehitysaiheet toimenpiteitä varten sekä esimerkiksi järjestetään koulutuksia esiin nousseen tarpeen mukaan.



Hoidon jatkuvuus ja vaikuttavuus

- **Hoidon jatkuvuusindeksi COCI:a** kehitetään tuottamalla tietoa hoidon jatkuvuudesta sekä tekemällä asiakkaalle helpommaksi löytää häntä aiemmin hoitaneet henkilöt ajanvarausta varten.
- **Hoidon vaikuttavuusindeksi PEI:tä** kehitetään jatkuvasti muun muassa kouluttamalla, tuottamalla ajantasaista tietoa sen tuloksista, myös yksilötasolla sekä pitämällä tietoisuutta asiasta yllä viestinnällä.

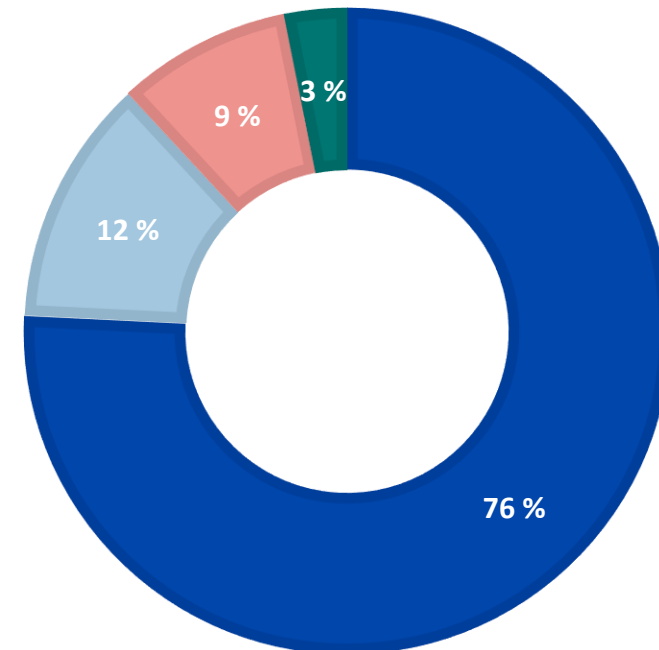


Henkilöasiakkaan asiakaspalautteet

Terveystalossa on yhtenäinen käsittelytapa ja seuranta asiakaspalautteille. Palautteet käsitellään toimipaikoissa huolellisesti. Asiakkaille vastataan aina, kun he pyytävät vastausta. Raportteja asiakaspalautteista kerätään ja seurataan säännöllisesti, ja niitä käytetään sisäisissä ja ulkoisissa laatuauditoinneissa arvioitaessa toteutettuja toimenpiteitä ja niiden vaikutuksia.

Näin varmistamme, että asiakaspalautteet ovat tehokas työkalu toiminnan parantamiseksi ja asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi.

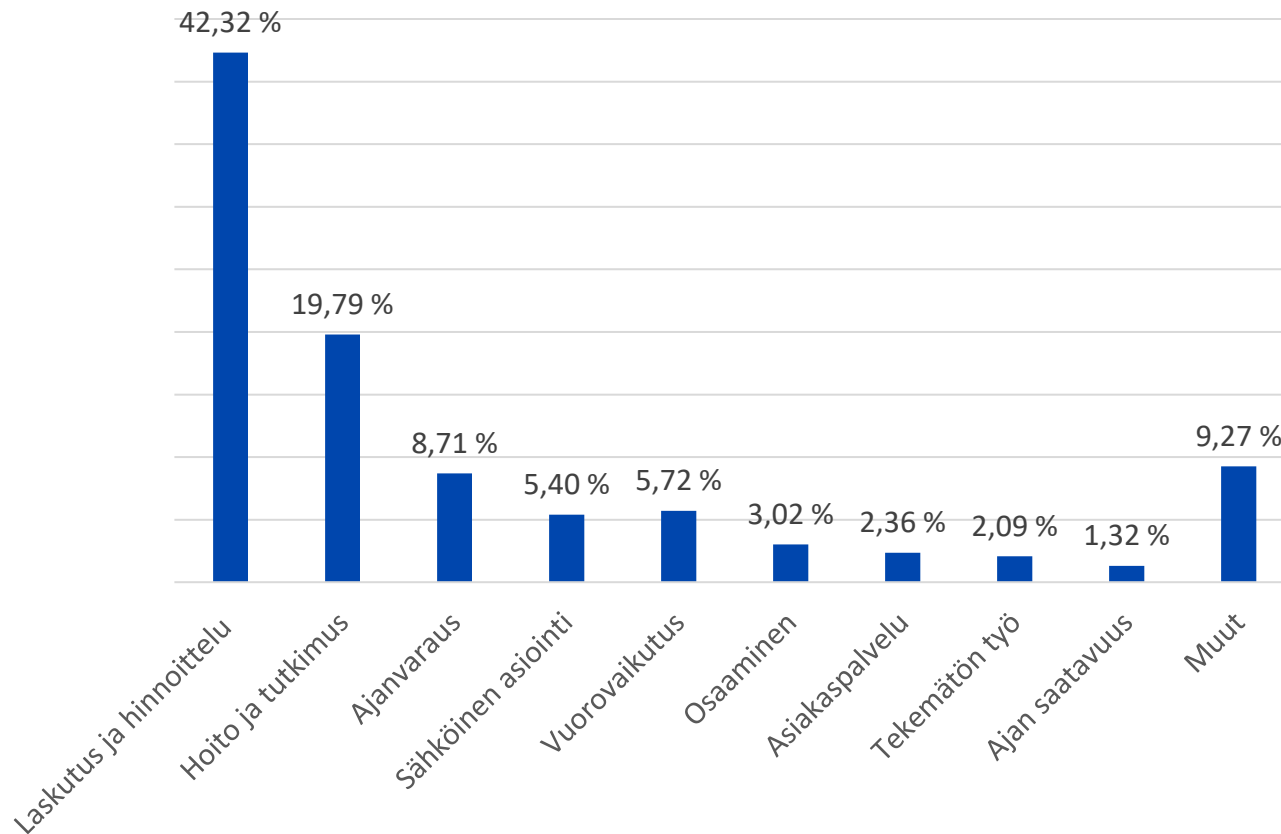
PALAUTTEEN TYYPPI



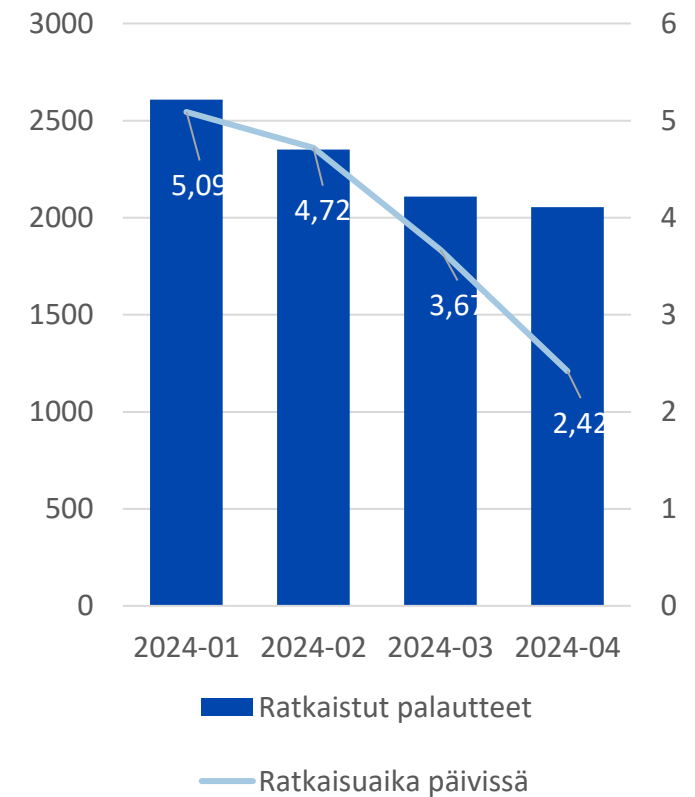
■ Valitus ■ Kiitos ■ Kysymys ■ Ehdotus

Henkilöasiakkaiden asiakaspalautteet

PALAUTTEIDEN AIHE



PALAUTTEIDEN RATKAISUAIKA



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com