

# Suomen Terveystalo Oy:n Omavalvontasuunnitelman raportointi ja seuranta

Raportti ajanjaksolta 5-8/2024

# Terveystalon Laatumittaristo




- Laatumittaristomme on työkalu toimintamme laadun ja vaikuttavuuden arviointiin
- Seuraamme ja mittaamme toimintaamme ja vertaamme jatkuvasti toteutunutta hoitoa esim. Käypä hoito -suositukseen, hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteisiin, muihin alan toimijoihin ja keskiarvoihin.
- Terveystalon laatumittariston sisältöön pääset tutustumaan [verkkosivuillamme](#)



# Potilasturvallisuusindeksi

# Potilasturvallisuusindeksin avulla johtaminen

## VALTAKUNNALLISET INDEKSIT

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

- 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

## TOTEUTETUT TOIMENPITEET

- koulutettu vaaratapahtumien käsittelijöitä laboratorion, säteilynkäytön sekä lääkehuollon vaaratapahtumien käsittelystä

# Lääkehoidon turvallisuuden painopiste

**Yksiköiden lääkitysturvallisuuden omatarkastus tehdään vuosittain kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä**

- Tämä on nostettu Potilasturvallisuuden painopisteeksi v. 2024 lääkehoidon turvallisuuden osalta

**Omatarkastus tehdään erillisen ohjeen mukaan ja se dokumentoidaan erilliseen järjestelmään. Tämä mahdollistaa havaintojen ja myös välittömien korjaavien toimenpiteiden sekä juurisyytä korjaavien toimenpiteiden seurannan ja läpikäynnin.**

- Omatarkastukset etenevät suunnitellusti ja painopisteen etenemistä seurataan kvartaaleittain, Q3/2024 osalta tilanne on, että omatarkastuksia on tehty jo hienot n. 30 % enemmän vs. Q3/2023

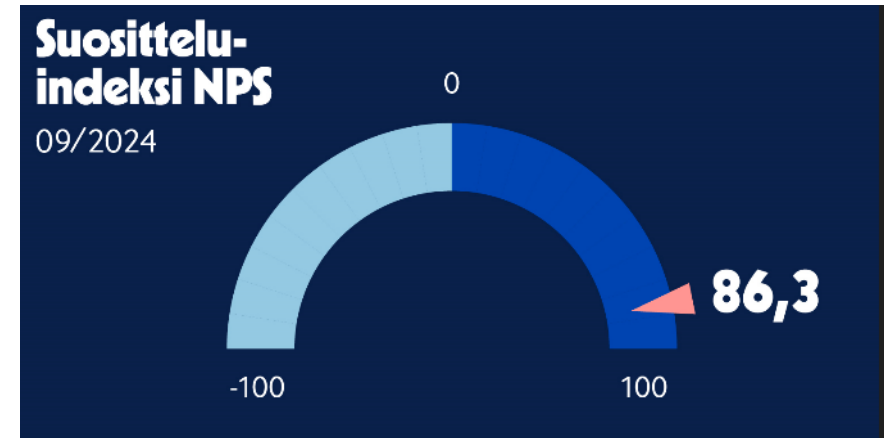
**Lääkitysturvallisuuden omatarkastukset tukevat ja varmistavat yhtenäisten toimintamallien käyttöä**

- Lääkitysturvallisuuden omatarkastuksen avulla voidaan myös edistää potilasturvallisuuskulttuurin kehittymistä

# **Laatu ja asiakaskokemus**

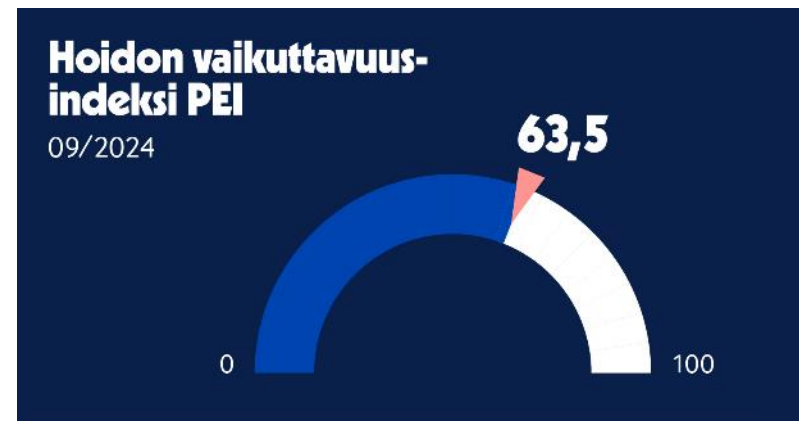
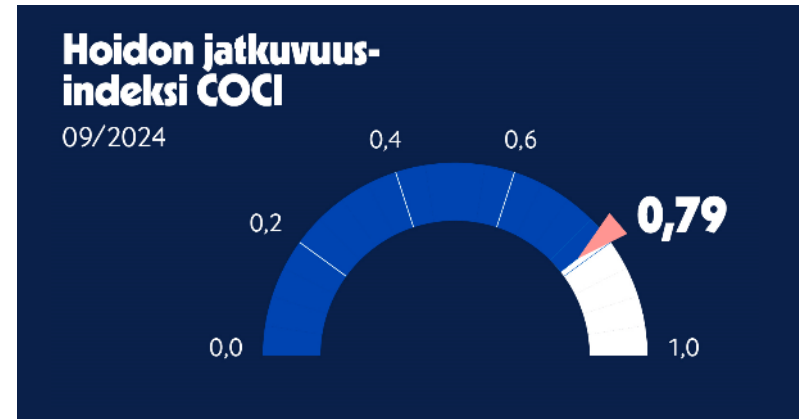
# Asiakkaiden suosittelu (NPS)

- 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 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.





# Henkilöasiakkaiden asiakaspalautteet

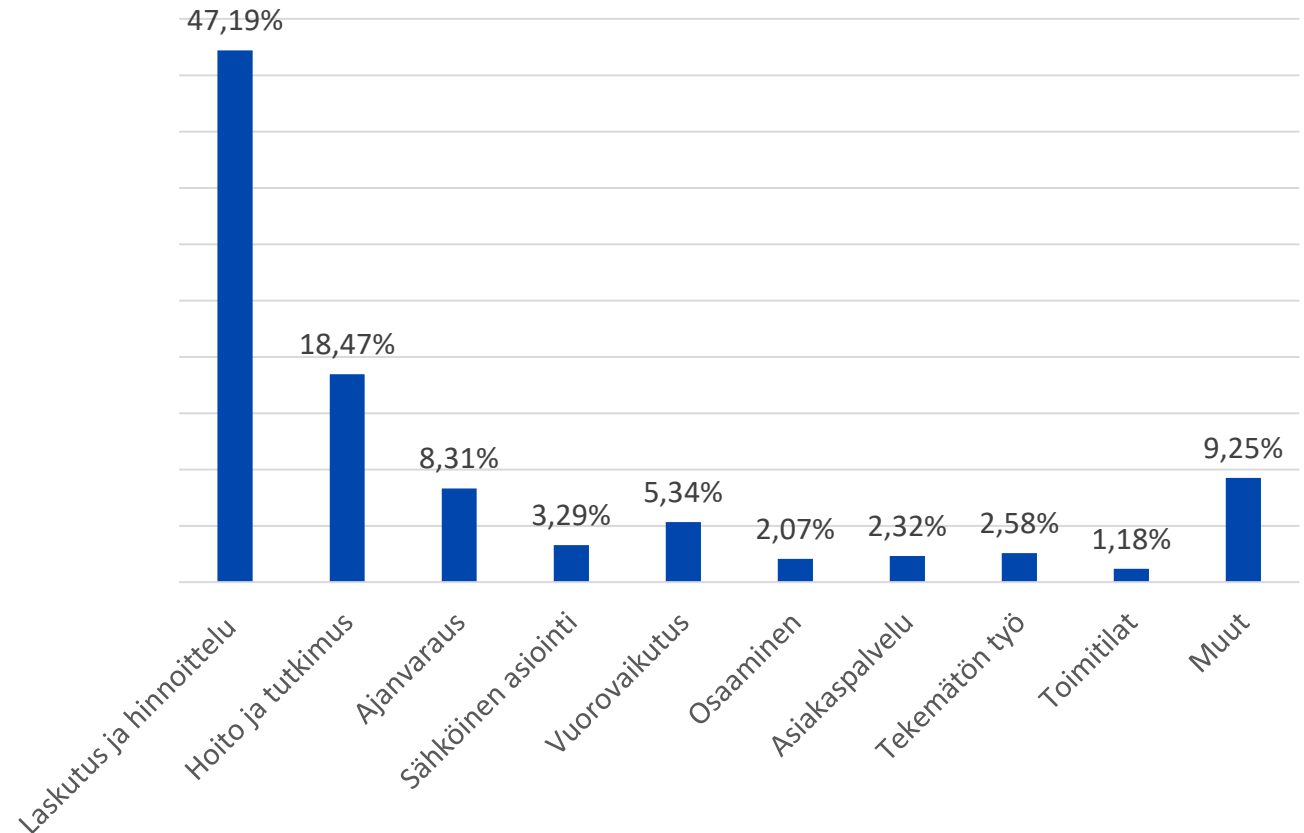
Terveystalossa on yhtenäinen käsittelytapa ja seuranta asiakaspalautteille. Palautteet käsitellään toimipaikoissa huolellisesti ja asiakkaille vastataan aina, kun he pyytävät vastausta.

- Ajanjaksolla toukokuu-elokuu 2024 palautteiden aiheissa on korostunut **laskutus ja hinnoittelu**, jossa syinä ovat olleet esimerkiksi väärin laskutettu käynti, epäselvä laskun sisältö, virheellisesti tulkittu sopimus tai virheellinen ajanvaraus. Korjaavat toimenpiteet kohdistuvat niihin tahoihin, joissa juurisyyt on tunnistettu.
- Kategoriaan muut, lukeutuvat palautteet liittyen palvelutarjontaan, tiedon löydettävyyteen, markkinointiin ja viestintään.

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.

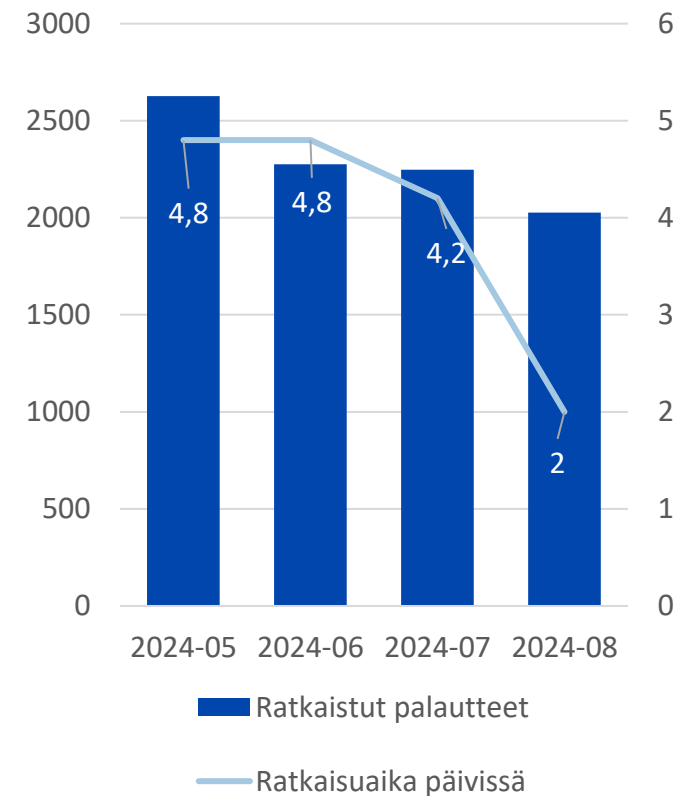
## PALAUTTEIDEN AIHE 05-08/2024



# Henkilöasiakkaiden asiakaspalautteet

Seuraamme käsiteltyjen palautteiden ratkaisuaikaa, jotta tiedämme kuinka nopeasti asiakas saa palautteeseensa ratkaisun. Kesäkuukausina ratkaisuaikaan vaikuttaa loma-ajat, jolloin mm. palautteeseen liittyvän asiantuntijan kommentteja joudutaan mahdollisesti odottamaan hieman pidempään. Kesäkuukausina keskimääräinen ratkaisuaikamme palautteissa on ollut 4,8 päivää ja elokuussa olemme saaneet ratkaisuaikaa lyhenemään keskimäärin 2 päivään.

## PALAUTTEIDEN RATKAISUAIKA



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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