

LAATU- JA VASTUULLISUUSMITTARISTO

2018



Terveystalo

RAPORTOINTIPERIAATTEET JA MITTARISTOMME

HENKILÖSTÖ – HYVINVOINTI JA TERVEYS

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
TYÖTYTYVÄISYYS JA HYVINVOINTI	Työtyytyväisyys	92,7 % tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana (92,4 %)	Yli 90 %
	Hyvinvointi (työsuhteiset)	92,1 % vastasi tulevansa mielellään töihin (91,9 %)	Yli 90 %
	Hyvinvointi (ammattinharjoittajalääkärit)	89 % vastasi tulevansa mielellään töihin (uusi mittari)	Yli 90 %
TERVEYS	Työkunto	92,4 % koki vireystilan ja työkunnon hyväksi (91 %)	Yli 90 %
	Sairauspoissaoloprosentti	3,9 % (3,7 %)	Alle yleisen keskiarvon
	Eläkemaksuluokka (Maksuluokkia on 11. Mitä pienempi maksuluokka, sitä pienemmät työkyvyttömyyseläkemaksut ovat. Pienimpään maksuluokkaan kuuluvat yritykset, joiden työntekijät ovat saaneet työkyvyttömyyseläkkeitä ja osatyökyvyttömyyseläkkeitä kahdelta kalenterivuodelta vain vähän).	3. alan yleinen keskiarvo 4 (uusi mittari)	Alle yleisen keskiarvon
TYÖTURVALLISUUS	Tapaturmataajuus	26 (23)	Alle alan keskiarvon 39
	Henkilöstön edustus ylimmissä työturvallisuusselimissä	Henkilöstöllä on edustus henkilöstöfoorumissa, joka on ylin työturvallisuuselin ja tärkeä henkilöstön vaikuttamiskanava.	Henkilöstöllä on edustus ylimmissä työturvallisuusselimissä
TERVEYSTALO TYÖNANTAJANA	Mediutisten lääkärin työntajamielikuivatutkimus, Universumin opiskelijoiden Ihanteelliset työnantaja -tutkimus	Terveystalo on lääkärin ja lääkäriopiskelijoiden mielestä Suomen kiinnostavin työnantaja jo kuudetta vuotta peräkkäin. Lääkäreille suunnattuun vuosittain toteutettavaan Mediutisten työntajamielikuivatutkimukseen vastasi lähes 450 lääkäriä ja yli 160 lääketieteen opiskelijaa. Terveystalo oli houkuttelevin työnantaja sekä lääkärin että opiskelijoiden keskuudessa. Lääkärin osalta Terveystalo oli jaetulla ykkössijalla HUS:n kanssa. Tutkimuksen mukaan lääkärit pitivät kolmena tärkeimpänä työntajamielisuutena hyvää työilmapiiriä, johtamista sekä korkealaatuista toimintaa ja palveluita. Universum Finlandin opiskelijatutkimuksessa terveydenhuollon opiskelijat ovat valinneet Terveystalon kiinnostavimmaksi työntajajaksi neljä kertaa (2014–2017).	Kiinnostavin työnantaja lääkäreiden ja opiskelijoiden mielestä
DIVERSITETTI JA TASA-ARVO	Sukupuolijakaumat koko henkilöstössä, johdossa ja hallituksessa	Koko henkilöstö: miehet 31 %, naiset 69 % Johto: miehet 45 % (5), naiset 55 % (6) Hallitus: miehet 62,5 % (5) , naiset 37,5 % (3)	Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuspolitiikan mukaiset valintaperusteet toteutuvat henkilövalinnoissa
HENKILÖSTÖN JAKAUMA	Työsuhdetyyppien jakama, vakituiset ja määräaikaiset	Vakituiset 92,4 %, määräaikaiset 7,6 %	Ei tavoitetasoa
HENKILÖSTÖN KOULUTUS	Valtakunnallisten koulutusten tuntimäärä	2 154 (1 650)	Ei tavoitetasoa
	Prosenttiosuus työntekijöistä, joiden kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelu	79 %	Kaikkien toimihenkilöiden kanssa käydään säännöllinen kehityskeskustelu. 85.

HYVÄ LIIKKEENJOHTO

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Taloudelliset tavoitteet	8,0 % liikevaihdon kasvu (26,1 %) 11,8 % oikaistu EBITA suhteessa liikevaihtoon (10,6 %)	6–8 % vuotuinen liikevaihdon pitkän aikavälin kasvu, oikaistu liikevoitto *) 12–13 % liikevaihdosta keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä

SUJUVAT TOIMINTATAVAT

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018	Tavoitetaso
	Erikoissairaanhoidon konsultaation saatavuus	1,0 miljoonaa tarjottua aikaa (970 000)	
	Aika tapaturmasta töihin paluuseen, polvi- ja olkapäävammat, mediaani	polvi 58 päivää, olkapää 91 päivää (60 ja 96 päivää)	
	Aika kuvantamistutkimuksesta lausuntoon	Röntgentutkimukset: mediaani 26 min, magneettitutkimukset: mediaani 2 t 14 min	
	Aika kiireellisen kuvantamistutkimuksen suorittamisesta lausuntoon	Röntgentutkimukset: mediaani 2 min (3 min), magneettitutkimukset: mediaani 19 minuuttia	
SISÄINEN KEHITTÄMINEN	Paja-mittarit (Paja on havaittujen kehityskohteiden työstämisessä hyödynnettävä digitaalinen työkalu)	Käyttäjien määrä: 2 364 Kirjatut kehityskohteet: 994 Valmistuneet kehityskohteet: 410	Vastuukäyttäjien koulutus: 4 koulutusta ja verkkokurssi
	Auditointipointit, sisäinen ja ulkoinen	Sisäinen 12,5 kpl/auditoitu toimipaikka, keskiarvo Ulkoinen 2,5 kpl/auditoitu toimipaikka, keskiarvo	

ALAN KEHITTÄMINEN JA YHTEISKUNNALLISEN ROOLIN KANTAMINEN – YHTEISKUNNALLISET JA KANSANTALOUDELLISET VAIKUTUKSET

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Työkykyjohtamisen vaikutus poissaolopäiviin ja kustannuksiin	Poissaolopäivät: vähennystä keskimäärin 18 %, kustannussäästö keskimäärin 201 e / HTV	
	Laatuparannukset ja kustannussäästöt ulkoistuksissa	Terveystalon laatujohtajalle (ISO 9001:2015) myönnettiin laatusertifikaatit Eksoten silmäklinikalla sekä Iisalmen ja Varkauden sairaaloissa.	Kustannussäästö ja saatavuuden parannus
	Mammografiaseulonnan vastausnopeus ja löytyneet syövät	79% (76%) seulonta-asiakkaista sai tuloksen 5 arkipäivässä, 0,64%:lta (0,64%:lta) seulotuista löytyi pahanlaatuinen kasvain	

OIKEA-AIKAINEN JA VAIKUTTAVA HOITO

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Chatissa määrättyt sairauslomat	2,1 %	
	Chatissa hengitystieinfektioihin määrätty antibiootit suhteessa diagnooseihin	2,3 % tapauksista määrätty antibiootteja vs. 31,3% kaikki vastaanotot	
DIABETESHOITO	Hoitotasapainon mittarit suhteessa suosituksiin: %-potilaista on hoitotasapainossa	78 % verensokerin, 54 % LDL-kolesterolin ja 47 % verenpaineen osalta.	

POTILAAN TURVALLISUUS

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Vaaratapatumailmoitukset	5160 kpl, 0,15 %:a lääkärikäynneistä (3 876, 0,12 %)	
	Muistutukset suhteessa lääkärikäynnteihin	0,007 % (0,005 %)	
	Potilasvahinkoilmoitukset suhteessa lääkärikäynnteihin	0,011 % (0,012 %)	
	Korvatut tapaukset vahinkoilmoituksista suhteessa lääkärikäynnteihin	20,1%, 2016 tapaukset (28,5 % vuoden 2015 tapauksista)	
	Kantelut suhteessa lääkärikäynnteihin	0,002 % (0,0009 %)	
LEIKKAUS-TURVALLISUUS	WHO-tarkistuslistan käyttö leikkauksissa	95,8 % (96,1 %)	
	Infektiot suhteessa leikkausten määrään	0,58 % (0,72 %)	
	Komplikaatiot suhteessa leikkausten määrään	0,3 % (0,2 %)	
KUVANTAMIS-TURVALLISUUS	Keskimääräinen sädeannos	Nenän sivuontelokuvausten ja mammografiokuvausten keskimääräiset sädeannokset verrattuna kansallisiin vertailutasoihin: 65 (67)/90mGy*cm2 ja 1,1 (1,1)/1,5mGy.	Sädeannokset huomattavasti alle vertailutason
	Nenän sivuontelokuvaukset	Osuus nenän sivuontelosten kuvauksista, jotka toteutettu alhaisemman säderasituksen vuoksi ns. kuutamokuvauksina 90% (86%).	Vältetään aiheettomia tutkimuksia suositusten mukaisesti
	Pienten lasten nenän sivuontelokuvaukset	0–9-vuotiaille lapsille tehdyt kuvaukset 82 kpl (100 kpl)	Vältetään aiheettomia tutkimuksia suositusten mukaisesti
	Röntgentutkimukset alaseläkivun diagnosoimisessa	10–50-vuotiaille naisille tehtyjä lannerangan röntgentutkimuksia 3365 kpl (3761). Vastaavalle naisikaryhmälle tehtyjen röntgentutkimusten kokonaismäärä kasvoi 5% ja lannerangan magneettitutkimusten määrä kasvoi 6%.	Vältetään aiheettomia tutkimuksia suositusten mukaisesti
	Lausuntojen vertaisarviointien tulokset	93 % (95 %) ei lisättävää tai lisättävää, jolla kliinistä merkitystä	Lausuntojen laatua arvioidaan ja kehitetään aktiivisesti

TERVEYDEN EDISTÄMINEN

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Tehtyjen Oma Suunnitelmien määrä	92 000 vuonna 2018 (70 000)	Ei tavoitetasoa
TYÖTERVEYS	Terveystarkastukset, %-osuus joissa on tehty digitaalinen oma suunnitelma	50 % (uusi mittari)	vuodesta 2019 eteenpäin tavoitetaso 100 %
ASIAKAS	Oma Suunnitelmaan suunniteltujen käyntien toteutuminen	68 % (uusi mittari)	Yli puolet
VAIKUTTAVUUS	Asiakkaiden itsearviointiterveystavoitteiden saavuttamista digitaalisen terveystavoitteiden avulla	11 000 (uusi mittari)	Asiakkaiden antamat arviot tavoitteiden etenemisestä: vähintään 5 000 kpl

HOIDON SAATAVUUS

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Väestön osuus, joka asuu 15 min ajomatkan päässä lähimmästä toimipaikasta	75 % (yli 70 %)	
	Odotusaika puhelinajanvarauksessa	1 min 18 s (1 min 20 s)	
	Odotusaika etävastaanotossa	muutama sekunti (muutama sekunti)	
	Seuraava vapaa aika saatavilla	Kolmas seuraava vapaa lääkäriaika (T3), koko verkoston keskiarvo: 0,70 (0,60)	Päivän sisällä

ASIAKASKOKEMUS

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
NPS (NET PROMOTER SCORE)	NPS vastaanottopalvelut	NPS vastaanottopalvelut 70,9 % (66,9 %)	Vastaanottopalvelujen NPS 70 % tai yli
	NPS Sairaalapalvelut	91 % (88,3 %)	NPS 90 % tai yli
	NPS Mammografiaseulonta	85,8 % (uusi mittari)	Mittaus aloitettu vuonna 2018
	NPS Suunterveys	76,5 % (uusi mittari)	Mittaus aloitettu vuonna 2018
SUORA ASIAKASPALAUTE	Ensivaste asiakkaalle 2 arkipäivän sisällä	Ensivaste: 87 % (87 %)	Toteutuu > 95 %:ssa
	Ratkaisu asiakkaalle 5 arkipäivän sisällä	Ratkaisu-aika: 85 % (74 %)	Toteutuu > 85 %:ssa

YMPÄRISTÖ

Oleellinen aihe	Mittari	Saavutus 2018 (2017)	Tavoitetaso
	Sähkönkulutuksen vähentäminen	Käytösähkön kulutus 7 561 728 kWh (kattaa noin 65% yksiköistä, yksikkökohtainen kulutus laski n. 4 % vuodesta 2017)	Terveystalo käy vuonna 2019 läpi ympäristöohjelman puitteissa mahdollisuudet ja keinot energiantehokkuuden parantamiseksi ja asettaa vähennystavoitteet sen mukaisesti.
	Uudet ympäristösertifikaatit	Terveystalo Porin Lääkäritalo ja Terveystalo Rauma päivittivät sertifikaattinsa ISO 14001:2015 mukaiseksi	ISO 14001:2015 -sertifikaatin laajennus uusiin toimipaikkoihin.
	Vaarallisen jätteen ja sekäjätteen vähentäminen	Vaarallisen jätteen määrä 25,7 tn. Kasvu suhteessa käyntimääriin 6 % vuodesta 2017. Sekäjätteen määrä 58 tn. Vähennys 11,5 % suhteessa käyntimääriin vuodesta 2017.	Jätteiden määrä suhteessa käynnteihin laskee (Mittari kattaa n. 70 % Terveystalon organisaatiosta).

TERVEYSTALO

Jaakonkatu 3 B, 3. krs
00100 Helsinki

Vaihde: 030 633 11

www.terveystalo.com



Terveystalo