



Sulkava Omavalvontasuunnitelmien mukainen seuranta

7-9/2024

Asiakastyytyväisyys terveystalo ja suun terveydenhuolto

Asiakkaalla on keskeisin rooli palvelunsa toteuttamisessa koko asiakasprosessin ajan ja mahdollisuus antaa palautetta saamastansa palvelusta ja hoidosta eri palautekanavien kautta.

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

NPS (suosittelemaindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Terveystalo



Suun terveyden huollon yksikkö

Hoitoonpääsy

T3-tavoite

- Lääkärin vastaanotolle alle 7 päivää
- Hoitajan vastaanotto 1 päivä
- Hammaslääkärin vastaanotto alle 30 päivää
- Suuhygienistille 30 päivää

T3 toteuma

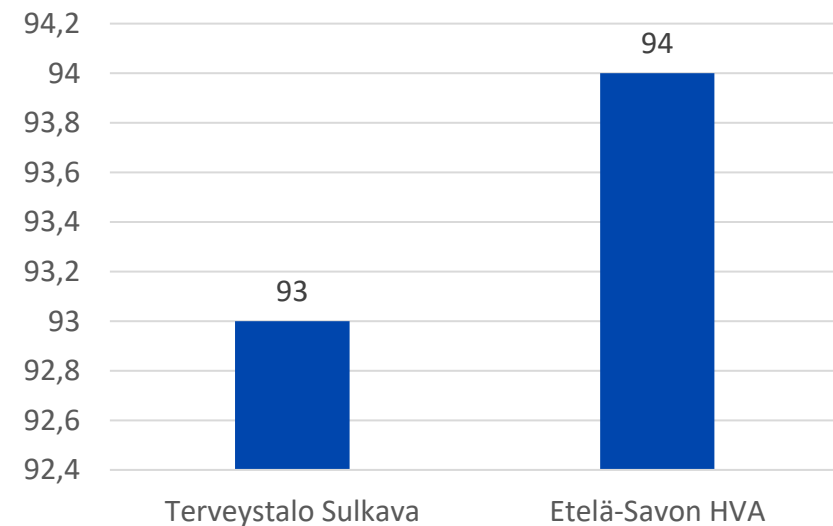
- Lääkäri 11 päivää
- Hoitaja 2 päivää
- Hammaslääkäri 33 päivää
- Suuhygienisti 36 päivää

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

[Suun
terveydenhuolto](#)

%-osuus asiakkaista, jotka pääsevät hoitoon alle 14 vrk:n sisällä



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
 - **47 %** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
 - Tavoite yli 60%
 - **27 %** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

HAVAINNOT JA TOIMENPITEET

Ilmoittamisaktiivisuus terveydenhuollossa lisääntynyt ja toimintaa on voitu kehittää ja osaamista täydentää havaintojen pohjalta.

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)

Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Hoidon jatkuvuus Sulkavalla on hoitajakäyntien osalta samalla tasolla kuin koko maassa ja lääkärikäyntien osalta erinomaisella tasolla. Etelä-Savon hyvinvointialueella hoitajien COCI on 0,19 ja lääkärikäyntien osalta 0,2. Sulkavalla COC-indeksi on ollut lääkäreiden osalta noususuuntainen toisin kuin muualla.

Hoidon jatkuvuus on tutkitusti tärkeää. Työskentelemme tämän kohentamiseksi, mm. henkilöstön veto- ja pitovoima ovat tärkeitä vaihtuvuuden vähentämiseksi.

Tutustu tilastoon Sulkava, Etelä-Savo, Suomi

[Siirry Sotkanet.fi](https://sotkanet.fi)

Tiedot Sotkanet.fi tilastoissa päivittyvät kerran vuodessa, raportilla esitetään viimeisin tieto.

**Lääkärikäyntien
COC-indeksi**

0,51

**Hoitajakäyntien
COC-indeksi**

0,18

Potilasvahinkoselvitykset

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

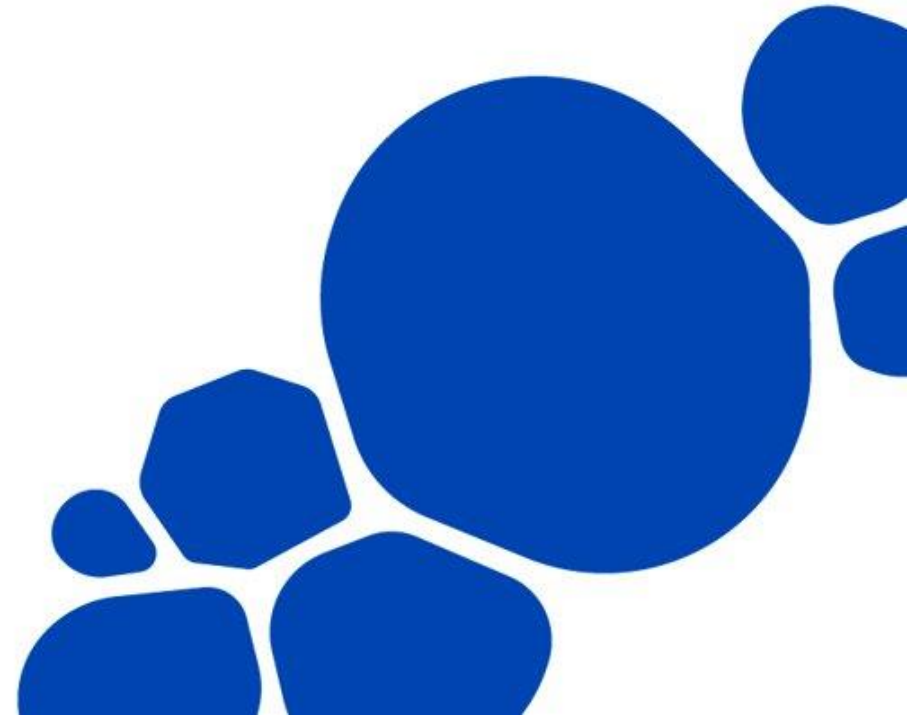
Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 1 kpl

- Käsittely kesken.

Korvattujen vahinkojen perusteella

- Ei toimenpiteitä koska ei korvattuja vahinkoja

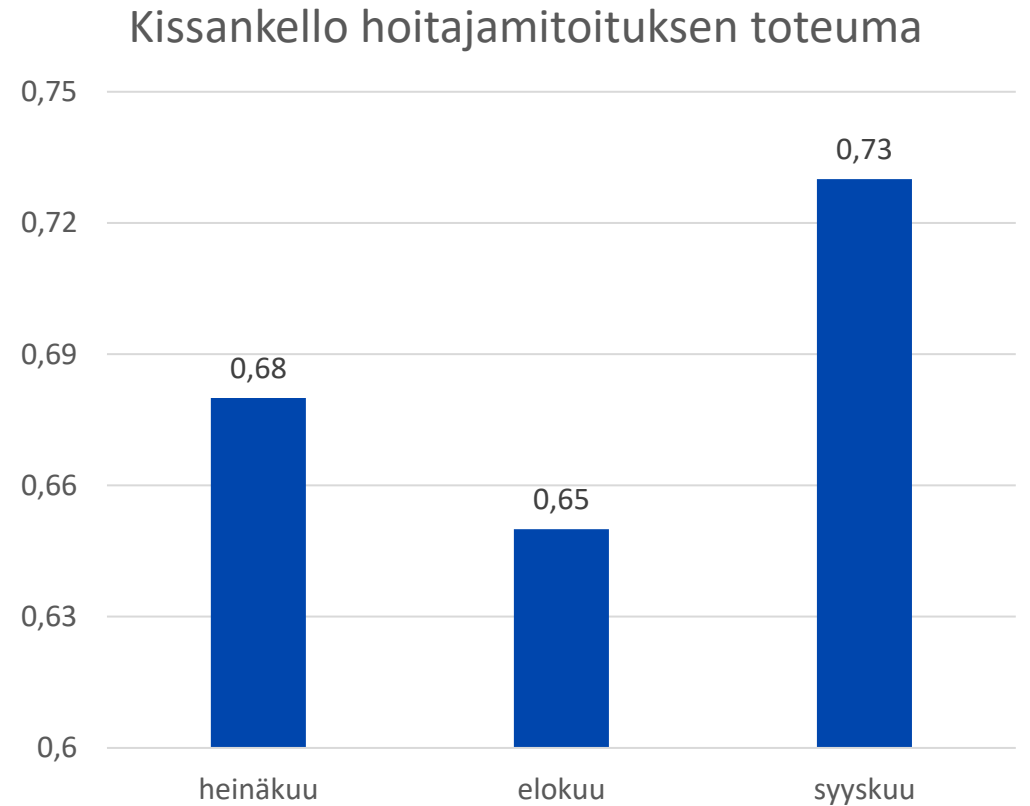
Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2024 tähän mennessä 0 kpl



Hoitajamitoituksen toteutuminen – ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Tavoite

- 0,65 hoitajamitoitus



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com