



# Hattula Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

1-3/2024

# Asiakastyytyväisyys terveystasema

ASIAKKAALLA ON KESKEISIN ROOLI PALVELUNSA TOTEUTTAMISESSA KOKO ASIAKASPROSESSIN AJAN JA MAHDOLLISUUS ANTAA PALAUTETTA SAAMASTANSA PALVELUSTA JA HOIDOSTA ERI PALAUTEKANAVIEN KAUTTA.

Hattulan terveystasemalla ei ole käytössä NPS:n päivittäistä seuranta.

## Joulukuussa 2023 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan:

- Yli 90% asiakkaista koki saaneensa helposti ajan vastaanotolle.
- 89% asiakkaista oli tyytyväisiä annettuun palveluun ja huolenpitoon.
- Yli 90% asiakkaista koki, että henkilökunnalla oli ollut vastaanotolla riittävästi aikaa.
- 75% asiakkaista koki, että vastaanotolla samansa palvelu oli ylittänyt heidän odotuksensa.
- Kriittisen arvioin toiminnasta antoi 9% vastaajista.

1-3/2024

# Hoitoonpääsy

**T3-luvulla** tarkoitetaan samassa toimintayksikössä toimivien ammattilaisten ajanvarauskirjoilla kolmansien varattavissa olevien kiireettömien vastaanottoaikojen mediaania.

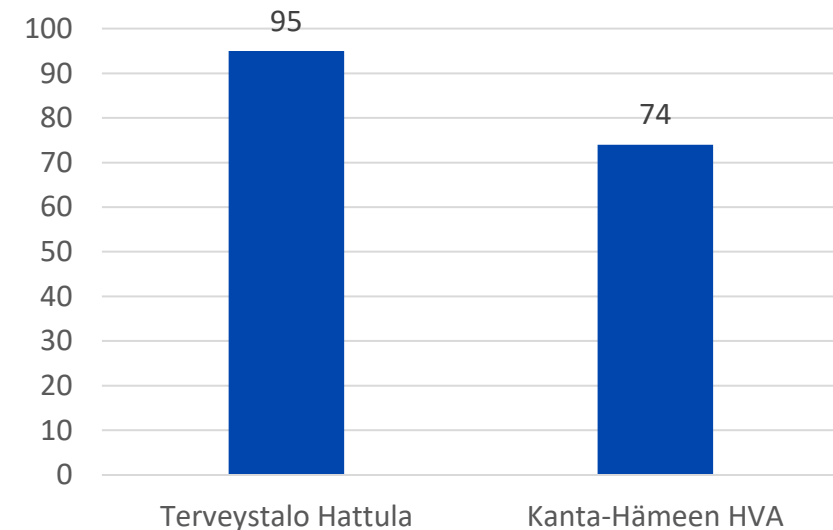
## T3-tavoite

- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta Kanta-Häme ja Hattula:

[Siirry Avohilmoon](#)

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



Hattulassa kiireettömistä avosairaanhoidon hoitoonpääsykäynneistä kaikille ammattiryhmille 95% toteutui 14 vuorokauden sisällä. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vastaava luku 75%.

# 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.

## Vaaratapahtumat ajalla 01-03/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
  - **50%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **75%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
- Havainnot ja toimenpiteet
  - Vaaratapahtumien ilmoitusaktiivisuuteen tulee kannustaa, etenkin läheltä piti-tilanteista tarvitaan lisää ilmoituksia.
  - Vaaratapahtumailmoitusten perusteella on kerrattu tiimin kanssa ohjeistuksia ja tarkistettu toimintaprosessia.

# Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Hoidon jatkuvuus Hattulassa on sekä lääkäri- että hoitajakäyntien osalta hieman heikommalla tasolla kuin Kanta-Hämeessä yleisesti, mutta Hattulassa indeksi on ollut lääkäreiden osalta noususuuntainen toisin kuin muualla.

Hoidon jatkuvuus on tutkitusti tärkeää ja tiimimallissa on tunnistettu haaste hoidon jatkuvuuden tukemisessa. Työskentelemme tämän kohentamiseksi.

Tutustu tilastoon Hattula, Kanta-Häme, Suomi

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

Tieto julkaistaan Sotkanet.fi kerran vuodessa kesäkuussa, raportilla näytetään viimeisimmät käytettävissä olevat tiedot.



Hoitajakäyntien hoidon jatkuvuus



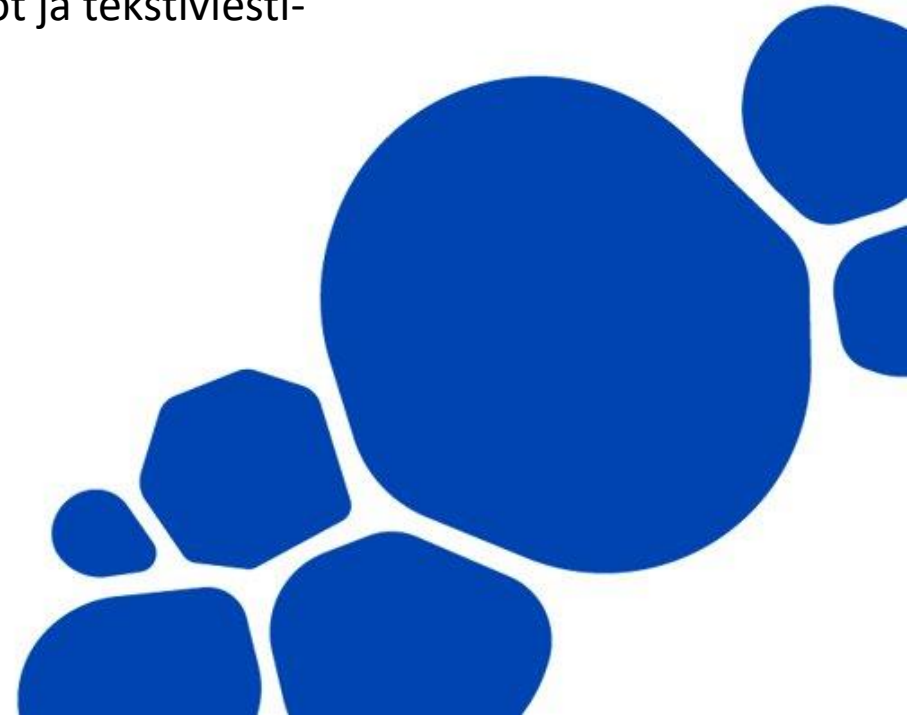
Lääkärikäyntien hoidon jatkuvuus

# 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 3kpl

- Näistä ratkaistu 2 kpl
- Yksi korvattu potilasvahinko, jonka käsittelyn yhteydessä kerrattu tiimin kanssa kyseiseen prosessiin liittyviä ohjeistuksia, tärkeä varmistaa potilaan oikeat yhteystiedot ja tekstiviestilmoitusten luvan merkintä.



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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