



# Ikaalinen STH Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

1-3/2024

# Asiakastyytyväisyys 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 suosittelemahalukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.

NPS (suosittelemaindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Tavoite NPS > 82

# Hoitoonpääsy

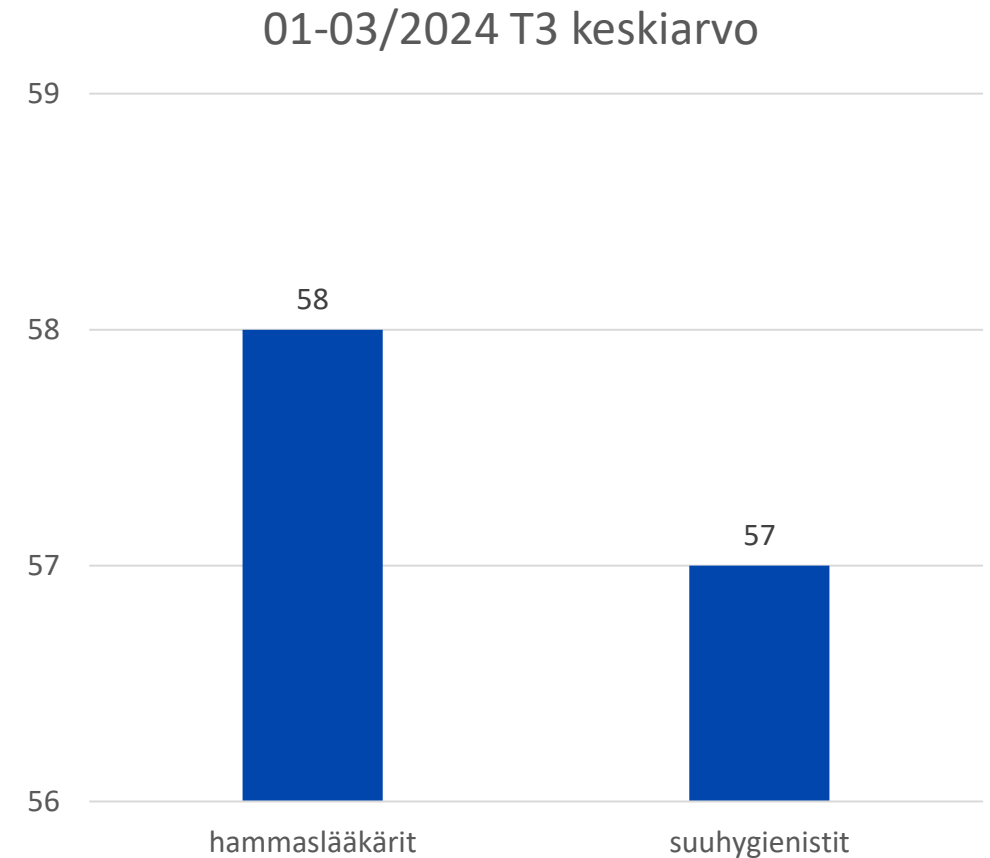
**T3-luvulla** tarkoitetaan samassa toimintayksikössä toimivien ammattilaisten ajanvarauskirjoilla kolmansien varattavissa olevien kiireettömien vastaanottoaikojen mediaania.

## T3-tavoite

- hoitoon pääsyn säädösten mukainen

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

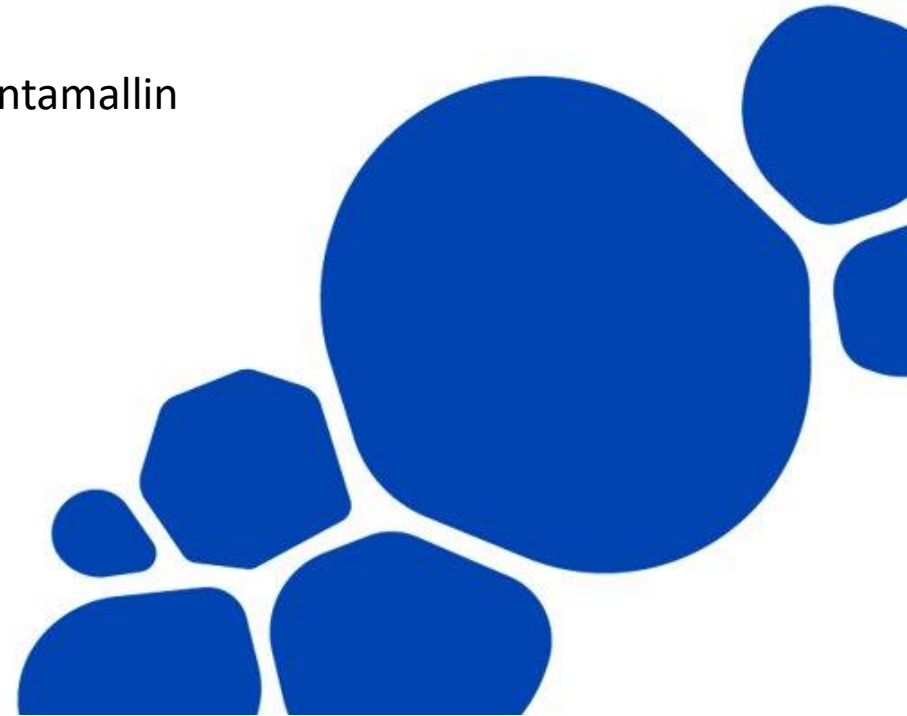


# Vaaratapahtumat

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
  - **67%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **100%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

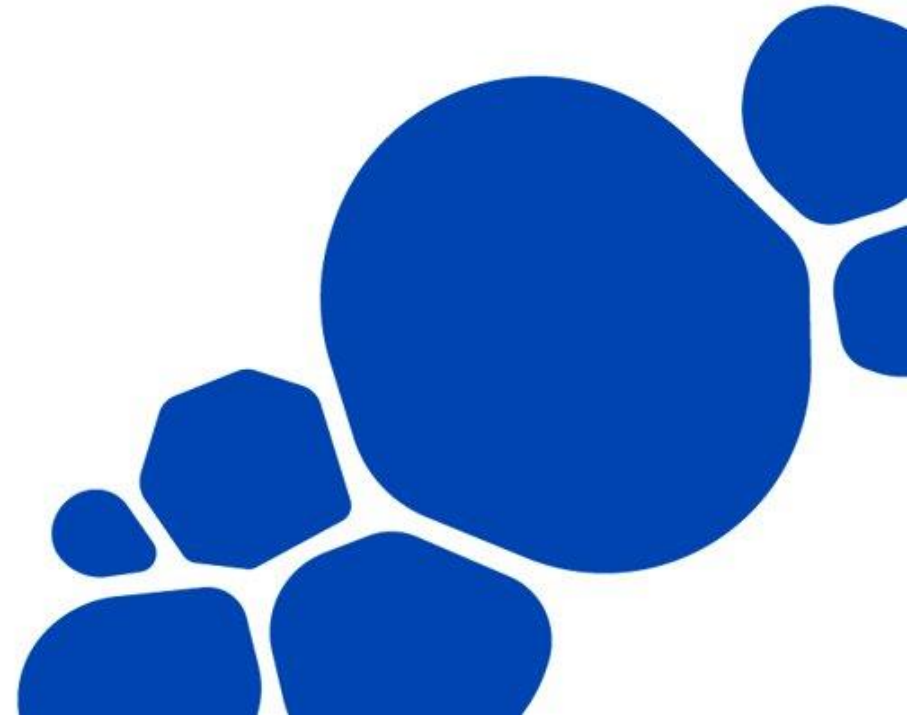


# Potilasvahinkoselvitykset

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 0kpl

- korvattujen potilasvahinkojen osuus (0%)



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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