



Kannelmäki Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

1-3/2024

Asiakastyytyväisyys terveystalo

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

Asiakaspalautetta ei pystytä keräämään etänä (etävastaanotolla, puhelimesta tai Maisan kautta) hoidetuista kontakteista eli tähän vastaavat vain terveystalolla käyneet asiakkaat.

NPS vaihdellut voimakkaasti, sitä heikentää eniten jonotusaika walk-in vastaanotolle ja siihen liittyen on tehty kehittämistoimia, jotta jonotusajat ovat maltillisemmat.



Tavoite NPS > 82

Hoitoonpääsy

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

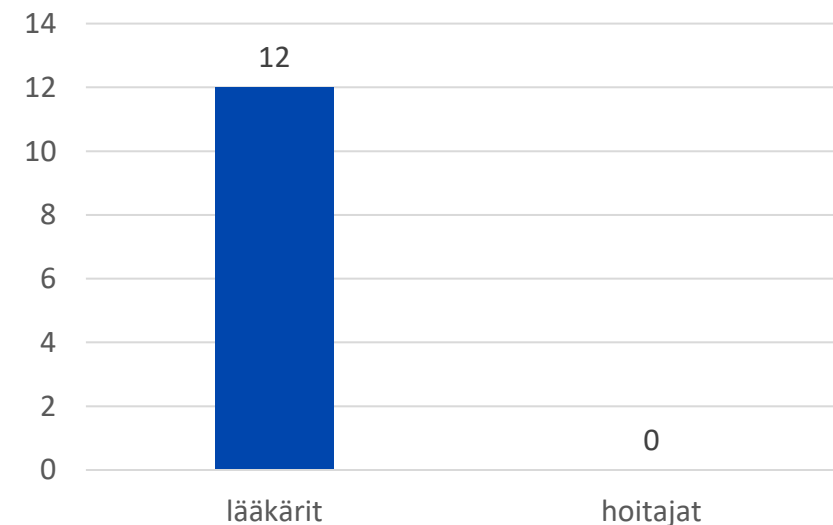
T3-tavoite

- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin Kannelmäki, Helsinki:

[Siirry Avohilmoon](#)

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



Kannelmässä kiireettömistä avosairaanhoidon hoitoonpääsykäynneistä kaikille ammattiryhmille 91% toteutui 14 vuorokauden sisällä. Helsingissä kokonaisuutena vastaava luku 87%.

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%
 - **50%** 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

Kannelmäen terveysaseman tai Helsingin kaupungin osalta tietoa ei ole saatavissa.

Tutustu Sotkanet-tilastoon koko Suomen osalta.

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

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



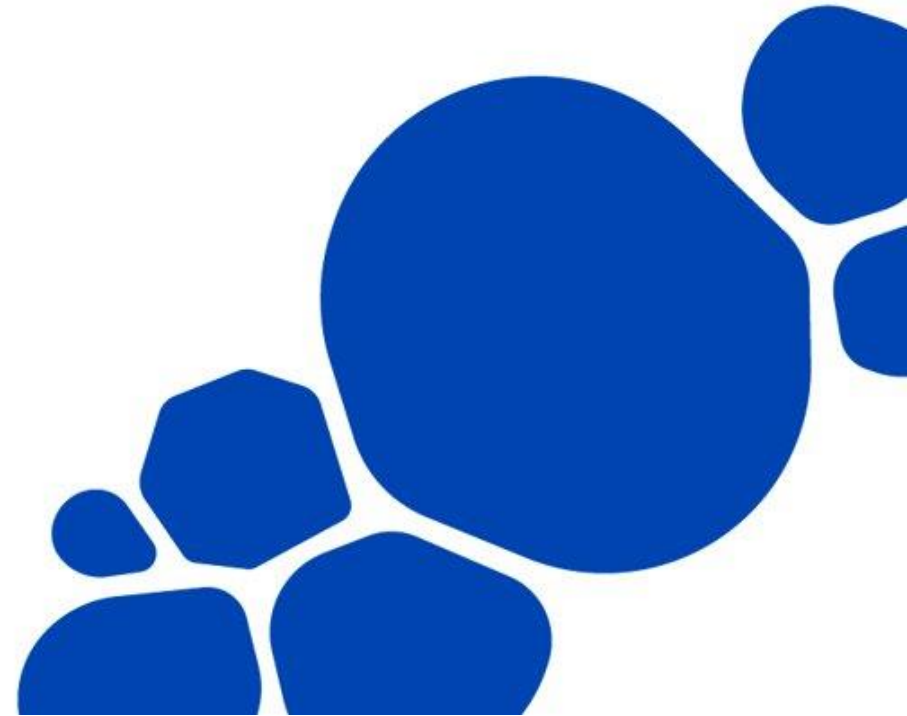
Potilasvahinkoselvitykset

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
- korvattavien tapausten osuus näistä on 0%, 0 kpl.

Ei toimenpiteitä koska ei korvattuja vahinkoja, hoidettu asianmukaisesti.



Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

terveystalo.com