



# Orimattila Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

1-3/2024

# Asiakastyytyväisyys terveysasema

Asiakkaalla on keskeisin rooli palvelunsa toteuttamisessa koko asiakasproessin 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 suosittelemisvalmiutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.

**01-03/2024**

**Tätä tietoa ei  
valitettavasti ole  
saatavilla Orimattilan  
terveysasemalta.**

**Tavoite NPS > 82**

# Hoitoonpääsy

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

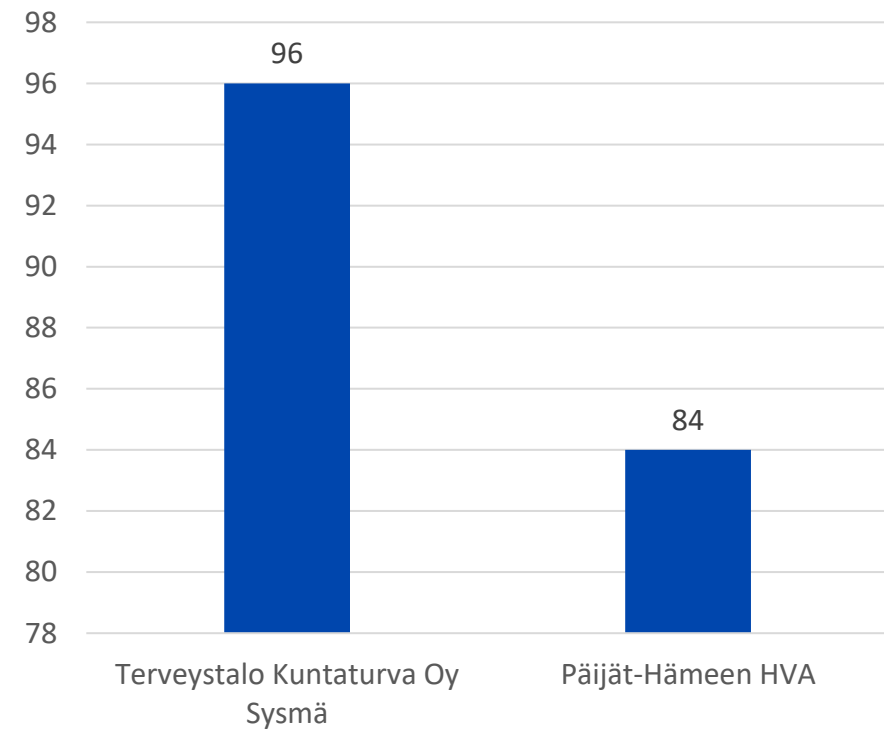
## T3-tavoite

- lääkärille alle 7 päivää
- hoitajan vastaanotolle 1 päivä

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin Päijät-Häme:

[Siirry Avohilmoon](#)

% hoitoonpääsykäynneistä, jotka toteutuivat 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.

## Vaaratapahtumat ajalla 01-03/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
  - **90%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **10%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
- Havainnot ja toimenpiteet
  - Lääkehuoltoon liittyviä ilmoituksia on runsaasti, muiden vaaratilanteiden tunnistamiseen kiinnitetään nyt huomiota.
  - Vaaratapahtumailmoitusten perusteella on kerrattu tiimin kanssa ohjeistuksia ja tarkistettu toimintaprosessia.

# Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Hoidon jatkuvuus Orimattilassa on lääkärikäyntien osalta hieman parempi kuin valtakunnallisesti ja Päijät-Hämeessä, hoitajakäyntien osalta heikommalla tasolla kuin yleisesti.

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

Tutustu tilastoon Orimattila, Päijät-Häme ja Suomi

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

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

## Orimattila



Hoitajakäyntien hoidon jatkuvuus



Lääkärikäyntien hoidon jatkuvuus

## Päijät-Häme



Hoitajakäyntien hoidon jatkuvuus



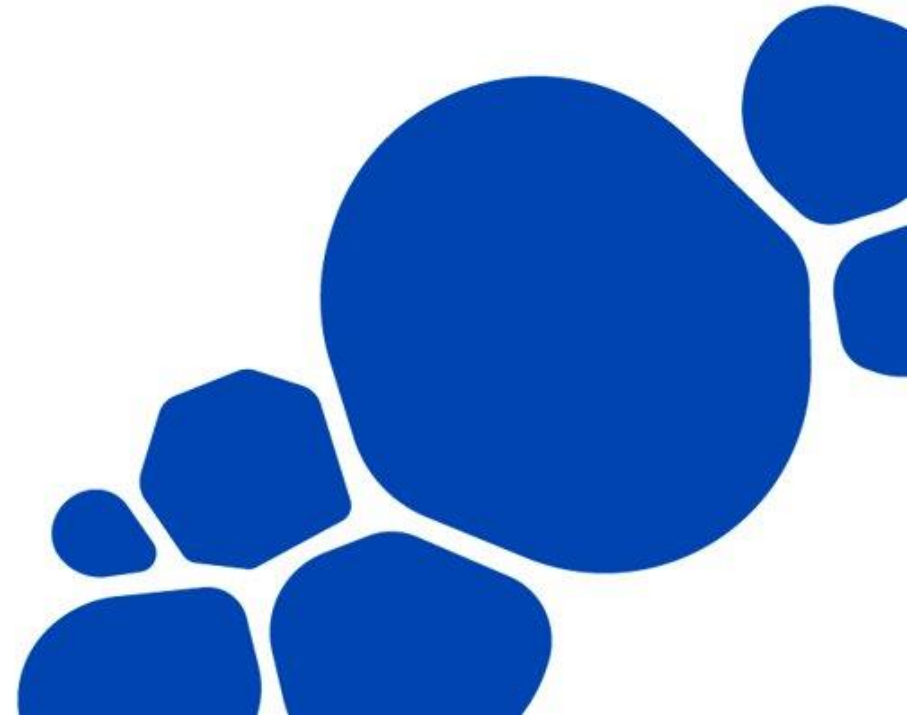
Lääkärikäyntien hoidon jatkuvuus

# 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 5kpl

- Näistä ratkaistu 4 kpl
- Korvattavien tapausten osuus näistä on 25%, eli 1kpl.
- Korvattujen vahinkojen perusteella kerrattu toimintaohjeita.



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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