



# Oulainen suun terveydenhuolto Omavalvontasuunnitelman mukainen seuranta

1-3/2024

# Asiakastyytyväisyys suun terveydenhuolto

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

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



**Tavoite NPS > 82**

# Hoitoonpääsy

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

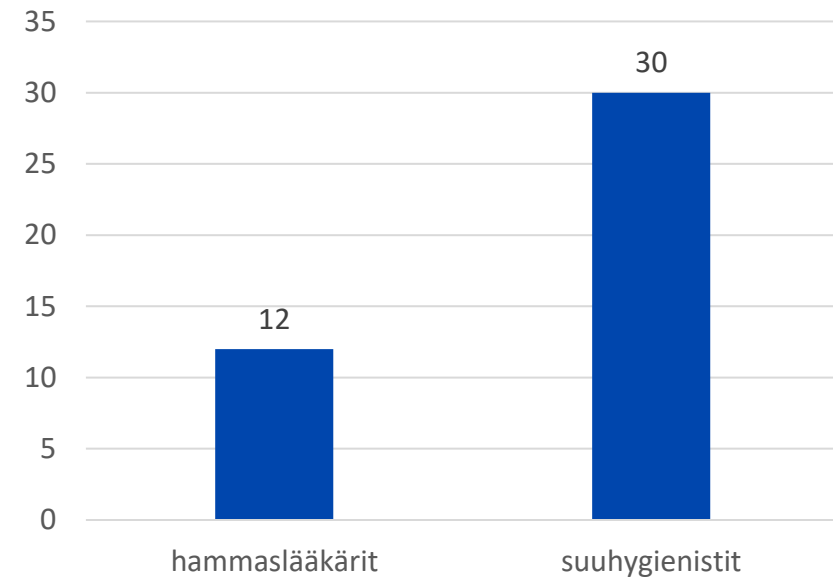
## T3-tavoite

- lääkärille alle 90 päivää
- hoitajan vastaanotolle 60 päivää

THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

T3 tammi-maaliskuu 2024 keskiarvo



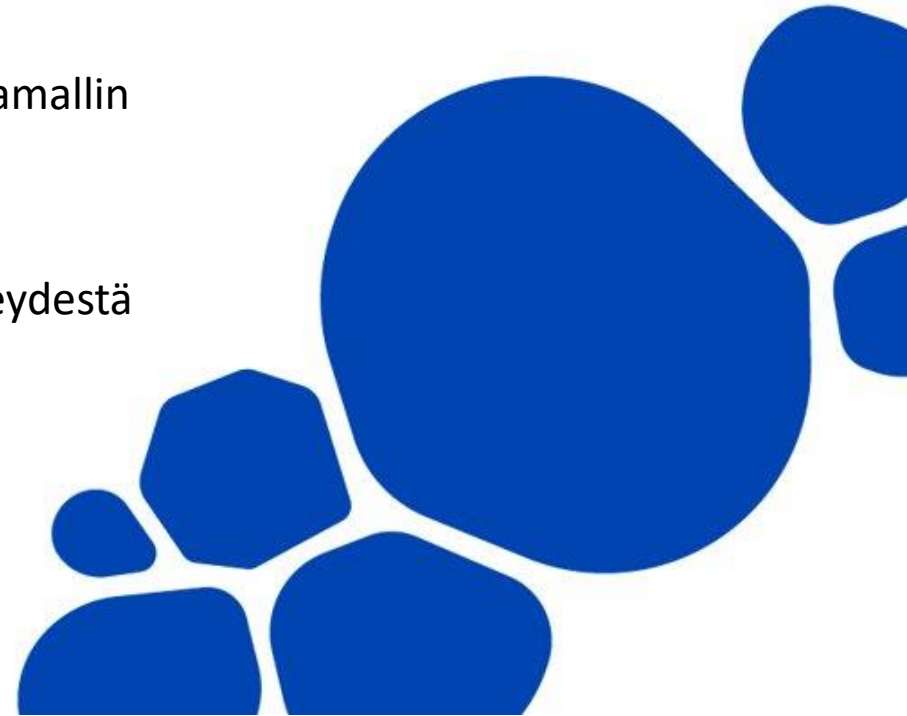
Kannelmäessä kiireettömistä avosairaanhoidon hoitoonpääsykäynneistä kaikille ammattiryhmille 91% toteutui 14 vuorokauden sisällä. Helsingissä kokonaisuutena vastaava luku 87%.

# 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
  - **0%** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **0%** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)
- Havainnot ja toimenpiteet
  - Muistutetaan henkilöstöä vaaratapahtumien ilmoittamisesta ja sen tärkeydestä potilasturvallisuuden kehittämisen näkökulmasta.

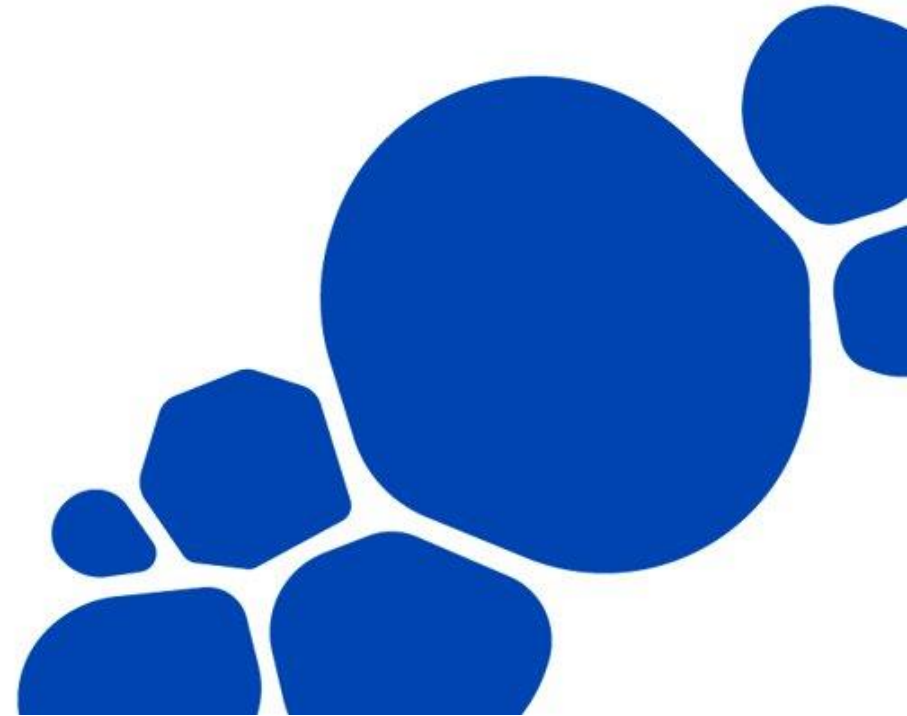


# Potilasvahinkoselvitykset

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

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



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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