



# **Tervola Omavalvontasuunnitelmien mukainen seuranta**

1-3/2024

# Asiakastyytyväisyys terveystalo ja suun terveydenhuolto

Tervolassa asiakaspalautetta saadaan vähän ja esitetty NPS luku muodostuu 9 henkilön antamien arvojen perusteella. Pyritään aktivoimaan asiakkaita antamaan palautetta, jotta saadaan kattavampi kuva asiakaspalvelun kokemuksellisesta laadusta.

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

NPS (suositteluindeksi, 90päivän rullaava)

- tavoite yli 82



Terveystalo



Suun terveyden huollon yksikkö

# Hoitoonpääsy

## T3-tavoite vaihtelee sopimuksittain, pääsääntöisesti

- Lääkärin vastaanotolle alle 7 päivää
- Hoitajan vastaanotto 1 päivä
- Hammaslääkärin vastaanotto alle 4 päivää
- Suuhygienistille alle 4 päivää

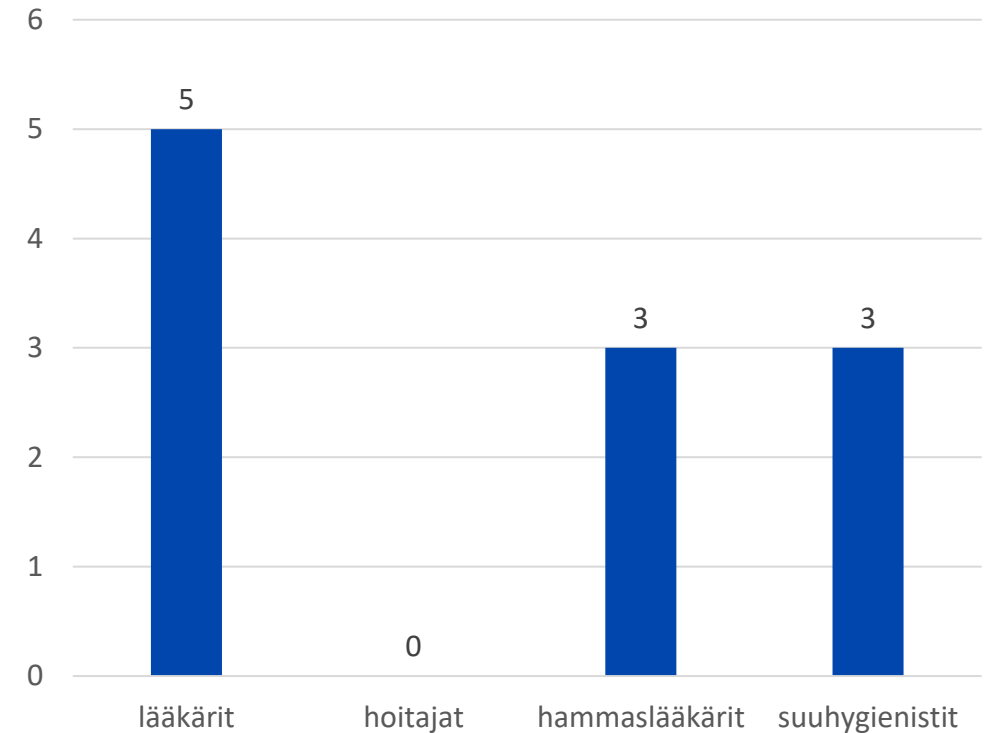
THL:n tilastoista hoitotakuulain mukainen seuranta alueittain ja yksiköittäin:

[Siirry Avohilmoon](#)

[Suun terveydenhuolto](#)

- **Havainto:** Tervolassa 93% hoitoonpääsykäynneistä toteutuu 14 vrk:n sisällä. Lapin hyvinvointialueella 92%.

01-03/2024 T3 keskiarvo



# 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.

## TERVEYDENHUOLLON VAARATAPAHTUMAT AJALLA 01-03/2024

- Ilmoitetuista terveydenhuollon vaaratapahtumista
  - **10 %** on läheltä piti tilanteita (ei haittaa potilaalle/asiakkaalle)
    - Tavoite yli 60%
  - **67 %** on johtanut toimenpiteisiin (ohjeiden kertaus, uudet ohjeet, toimintamallin kehittäminen, koulutus)

## HAVAINNOT JA TOIMENPITEET

- Tervolassa on erityisen hienolla tasolla lääkäreiden aktiivisuus vaaratapahtumien raportoinnissa.
- Etenkin läheltä piti –tilanteiden raportointiin kannustetaan koko henkilöstöä.

# Hoidon jatkuvuus – THL COC-indeksi

Hoidon jatkuvuus Tervolassa on keskimääräistä paremmalla tasolla. Tervolan COC-indeksi on sekä hoitajakäyntien että lääkärikäyntien osalta hyvällä tasolla. Lapin hyvinvointialueella hoitajien COCI on 0,17 ja lääkärikäyntien osalta 0,23.

Hoidon jatkuvuus on tutkitusti tärkeää. Työskentelemme tämän pitämiseksi hyvällä tasolla.

Tutustu tilastoon Tervola, Lapin hyvinvointialue, Suomi

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

Tiedot Sotkanet.fi tilastoissa päivittyvät kerran vuodessa, raportilla esitetään viimeisin tieto ja kaksi edeltävää vuotta yksiköittäin sekä tieto koko Suomen indeksistä.

**Lääkärikäyntien  
COC-indeksi**

**0,45**

**Hoitajakäyntien  
COC-indeksi**

**0,31**

# Potilasvahinkoselvitykset

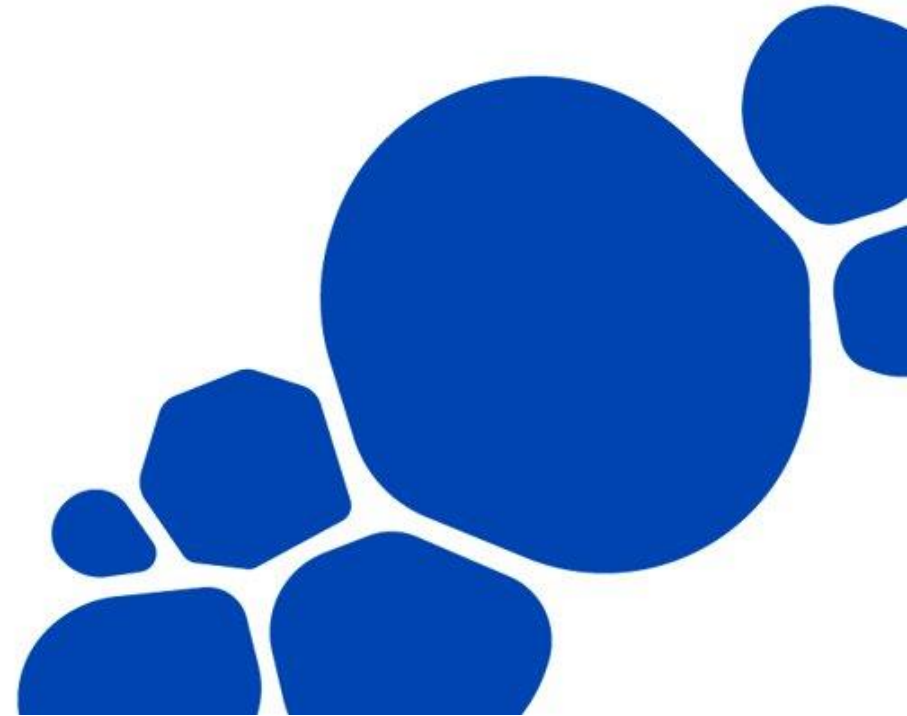
RAPORTOIDAAN EDELLISTÄ VUOTTA KOSKEVAT TILASTOT, KOSKA POTILASVAKUUTUSKESKUKSEN KÄSITTELYAJAT OVAT USEIN PITKIÄ. PÄIVITETÄÄN TIETO RAPORTILLE 4 KERTAA VUODESSA. SELVITYSTEN LUKUMÄÄRÄ JA KORVATTUJEN POTILASVAHINKOJEN OSUUS

## **Potilasvahinkoselvityksiä vuonna 2023 1 kpl**

- Näistä ratkaistu 1 kpl ja korvattavien tapausten osuus näistä on 0%, 0kpl

## **Korvattujen vahinkojen perusteella**

- Ei toimenpiteitä koska ei korvattuja vahinkoja



# Terveystalo

TÄRKEIN ENSIN

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