

# LAATU- JA VASTUULLISUUSKIRJA

2018



**Terveystalo**

# SISÄLTÖ

## VUOSI 2018

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Terveystalo lyhyesti .....                     | 6  |
| Vuoden 2018 kohokohdat ja kehityskohteet ..... | 8  |
| Tavoitteet ja saavutukset .....                | 10 |
| Sidosryhmien puheenvuoro .....                 | 11 |

## LAATU JA VASTUULLISUUS TERVEYSTALOSSA

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Laadun ja vastuullisuuden tärkeimmät aiheet ..... | 14 |
| Asiakaskokemuslaatu .....                         | 16 |
| Toiminnallinen laatu ja laatujärjestelmä .....    | 18 |
| Lääketieteellinen laatu .....                     | 22 |
| Henkilöstömme hyvinvointi ja kehittäminen .....   | 24 |

## LAADUN JA VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Laadun ja vastuullisuuden johtamistapa ..... | 28 |
| Jatkuva kehittäminen .....                   | 30 |
| Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet .....  | 32 |

## VAIKUTTAVUUTTA ASIAKKAILLE JA YHTEISKUNNALLE

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Hoidon saatavuus ja sujuvat toimintatavat ..... | 36 |
| Terveysten edistäminen .....                    | 38 |
| Oikea-aikainen ja vaikuttava hoito .....        | 40 |
| Alan kehittäminen .....                         | 42 |

## RAPORTOINTIPERIAATTEET

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Raportointiperiaatteet ja mittaristomme ..... | 46 |
|-----------------------------------------------|----|



# ALKUSANAT

## SUOMALAISET TARVITSEVAT LAADUKASTA HOITOA, INHIMILLISIÄ KOHTAAMISIA JA TEHOKKUUTTA

Terveystalossa laatu syntyy monesta asiasta. Me Terveystalossa perustamme laatukäsitemme lääketieteellisen, asiakaskokemuksellisen ja toiminnallisen laadun ympärille. Kaikkien näiden osa-alueiden kehittäminen on tärkeää, mutta niiden tulee aina olla tasapainossa toisiinsa nähden.

Terveystalossa käy toimialana läpi suurta murrosta, jonka ajureina ovat asiakaskäyttäytymisen muutos ja digitalisaatio. Molemmat mahdollistavat sen, että me voimme ja meidän pitää kyseenalaistaa vanhoja prosesseja ja tuotantorakenteita. Teknologia, datan hyödyntäminen ja personoitu lääketiede tarjoavat meille hyvän tarjota tehokkaampaa ja parempaa terveydenhuoltoa. Vain rakentamalla uudenlaisia palveluita pystymme vastaamaan mm. ikääntymisen ja elintasosairauksien sekä kasvavien terveysmenojen tuomiin haasteisiin.

Terveystalo pyrkii kaikessa toiminnassaan toimimaan vastuullisesti ja tuomaan terveydenhuoltoon laaja-alaisesti sekä avoimuutta että potilaslähtöisyyttä. Tähän kuuluvat niin terveydenhuollon henkilöstön osaamisen kehittäminen ja toiminnan systemaattinen valvominen, palveluiden kehittäminen vastaamaan asiakkaiden tarpeita, mutta yhtä lailla

laaja-alainen julkinen raportointi. Terveystalo onkin vuodesta 2014 julkaissut ensimmäisten suomalaisten yritysten joukossa vuosittaisia verojalanjälkeä ja vuodesta 2016 lähtien raportoinut hoitotuloksiaan laatukirjassa. Nyt olemme myös määritelleet ja julkaisseet tekoälyn käytön eettiset periaatteet.

Koko Terveystalon henkilöstö on vastuussa siitä, että asiakkaamme saavat oikeaa, laadukasta ja turvallista hoitoa. Tätä tukee mm. se, että hyödynnämme potilaan diagnosoinnissa ja hoidossa aina kaiken mahdollisen saatavilla olevan oleellisen tiedon ja että potilas on mahdollisimman hyvin perillä terveydentilastaan, sairauksistaan ja hoitosuunnitelmasta. Sairauksien ja terveysriskien tunnistaminen, ennustaminen ja ennaltaehkäisy sekä oikea-aikainen hoito ovat sekä potilaan että yhteiskunnan etu.

Me olemme sitoutuneita taistelemaan suomalaisten terveemmän elämän puolesta.

### Yrjö Närhinen

toimitusjohtaja  
Terveystalo

Laatu- ja vastuullisuuskirjassa kerromme Terveystalon laadun ja vastuullisuuden johtamisesta, olennaisista laadun ja vastuullisuuden aiheista sekä niiden strategisesta merkityksestä yhtiön liiketoiminnassa. Kirjan sisältöä on tuottanut laaja joukko Terveystalon ammattilaisia.

### TOIMITUSKUNTA:

Eeva Nyberg-Oksanen, Péter Csonka, Riina-Riitta Helminen, Annette Kainu, Kati Kaksonen, Tanja Ketola-Kinnula, Soile Komssi, Samu Kurki, Kaisa Mikkola, Laura Mäkelä, Sari Petäjäniemi-Soininen, Jenni Rantanen, Karita Reijonsaari, Ilari Richardt, Sari Riihijärvi, Anita Riipinen, Nora Saarni, Sanna Sarin, Sanna Solala, Kaisa Sundman, Tuija Turunen, Riitta Vuorelma-Iho.





# VUOSI 2018

Vuonna 2018 Terveystalo panosti saatavuuden varmistamiseen ja ennaltaehkäisevien palveluiden, asiakaskokemuksen sekä digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Asiakaskokemusta mittaava NPS (Net Promoter Score) parani kaikilla mittausalueilla ja Terveystalon henkilöstön työtyytyväisyys oli erinomaisella tasolla.

# TERVEYSTALO LYHYESTI

Terveystalo on suomalainen pörssiyhtiö ja liikevaihdoltaan ja verkostoltaan Suomen suurin terveyspalveluyritys. Tarjoamme monipuolisia perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä hyvinvoinnin palveluja yritys- ja yksityisasiakkaille ja julkiselle sektorille. Palveluillamme on Avainlippu-tunnus. Vuonna 2018 valtakunnallinen verkostomme kattoi noin 180 toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Toimipaikoissa työskenteli yli 10 000 terveydenhuollon ammattilaista, joista noin puolet toimii itsenäisinä ammatinharjoittajina. Toimipaikkaverkostoa täydentävät ympäri vuorokauden saatavilla olevat digitaaliset palvelut.

Noin

**3,5**



miljoonaa lääkärikäyntiä  
vuonna 2018

**15 %**



Suomen kaikista  
lääkärikäynneistä

Noin

**1,2**



miljoonaa yksittäistä  
asiakasta vuonna 2018

## ASIAKASKESKEISYYS ON TOIMINTAMME YDIN



# TAISTELEMME TERVEEMMÄN ELÄMÄN PUOLESTA

Uudistimme vuoden 2018 aikana missiämme. Tässä työssä oli mukana lukuisia Terveystalon osajia ja asiakkaita. Missiämme: "Taistelemme terveemmän elämän puolesta" kertoo, että haluamme olla suunnan- näyttäjinä haastamassa ja uudistamassa suomalaista terveydenhuoltoa. Terveystalon laadukkaat ja asiakaslähtöiset palvelut edistävät suomalaisten terveyttä ja samalla koko yhteiskunnan hyvinvointia. Terveystalon vastuullisuudessa korostuu toimintamme vaikuttavuus koko yhteiskunnan tasolla niin terveydenhoitona, työkyvyn ylläpitona ja sairauksien ennaltaehkäisyä kuin koko toimialan kehittämisenä. Arvomme, osaaminen ja välittäminen ohjaavat toimintaamme sen kaikilla tasoilla. Kasvumme perustuu kuuteen strategiseen valintaan:

## YLIVERTAINEN PALVELUKOKEMUS

Myönteinen palvelukokemus edistää asiakkaiden sitoutumista ja asiakasuskollisuutta. Pyrimme tarjoamaan ylivertaisen palvelukokemuksen, joka alkaa asiakkaan ensimmäisestä kohtaamisesta ja perustuu asiakkaan yksilöllisten odotusten ja tarpeiden aktiiviseen tunnistamiseen ja täyttämiseen. Asiakaskeskeistä palvelua tukevat digitaaliset työkalut ovat keskeinen osa hoitokokemusta.

## VAHVIMMAT ASIAKASSUHTEET

Tavoitteenamme on olla kaikille asiakasryhmille ensisijainen terveystalouden tarjoaja. Kehittämme jatkuvasti laajaa palvelutarjontaa ja verkostoamme voidaksemme palvella asiakkaidemme yksilöllisiä tarpeita.

## HALUTUIN TYÖNTEKOPAIKKA OSAAJILLE

Kyky houkutella päteviä ja motivoituneita terveydenhuollon ammattilaisia ja yksityisiä ammatinharjoittajia, ja pitää heidät palveluksessa, on tärkeää strategiamme ytimen muodostavien toiminnallisten tehokkuuden, ylivertaisen palvelukokemuksen ja lääketieteellisen laadun saavuttamiseksi. Uskomme, että tyytyväiset työntekijät tuottavat paremman palvelukokemuksen ja lisäävät siten asiakastytytyväisyyttä. Olemme parantaneet tyytyväisyyttä tasaisesti vuosittain viiden viime vuoden aikana. Lääkärit ovat valinneet meidät jo kuudetta vuotta peräkkäin kiinnostavimmaksi työnantajaksi ja myös opiskelijat pitävät meitä terveydenhuoltoalan kiinnostavimpana työnantajana (Mediutiset, Lääkäreiden työnantajamielikuvatutkimus 2013–2018 ja Universum työnantajamielikuvatutkimus, opiskelijat 2016). Työkulttuurimme on kannustava ja palkitsee onnistuneista suorituksista.

## PAIKALLISESTI LAADUKKAIN JA VALTAKUNNALLISESTI TEHOKKAIN

Kattava verkostomme ja laaja palveluvalikoimamme muodostavat alustan, jolla asiakkaita voidaan palvella tehokkaasti yksilöllisesti ja paikallisesti. Samalla ne palvelevat myös suurten yritysasiakkaiden ja julkisen sektorin asiakkaiden tarpeita Suomessa. Uskomme, että voimme toimintamme laajuuden ansiosta jatkaa investoimista uusimpaan teknologiaan, kehittää uusia palveluja, parantaa prosessien tehokkuutta ja lisätä toimintavarmuutta toimintamme volyymin kautta.

## MITATTUA VAIKUTTAVUUTTA

Lääketieteellinen laatu tuottaa konkreettista arvoa jokaiselle asiakasryhmälle mm. terveydenhuollon ammattilaisten lääketieteellisen asiantuntemuksen, laadukkaiden toimitilojen ja tehokkaiden koulutusprosessien kautta. Pyrimme pysymään kehityksen etulinjassa hoidon laadun, läpinäkyvyyden ja vaikuttavuuden mittaamisessa ja lääketieteellisen laadun tulosten julkaisemisessa Suomessa.

## VASTUULLINEN YHTEISKUNNALLINEN UUDISTAJA

Osallistumme aktiivisesti Suomen terveydenhuoltopalvelujen kehittämiseen sekä suomalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Kehittämme asiakaskeskeisiä yhteistyömalleja julkisen sektorin kanssa ja olemme sitoutuneet aktiiviseen keskusteluun terveydenhuoltosektorin päättäjien kanssa. Kehittämme uusia työkaluja ja toimintatapoja ennaltaehkäisevään hoitoon. Olemme liikevaihdon ja toimipaikkojen määrän perusteella Suomen suurin yksityinen terveystalouden tarjoaja, ja meillä on vahva asema sekä kaupungeissa että maaseudulla ympäri maan. Vastasimme vuonna 2018 noin 15 prosentista kaikista lääkärikäynneistä Suomessa, ja yli neljännes Suomen työllisistä kuuluu Terveystalon työterveyspalvelujen piiriin. Tämä mittakaava antaa meille mahdollisuuden tuoda kansantaloudellisesti merkittäviä vaikutuksia terveydenhuollon tuloksiin valtakunnallisella tasolla, varsinkin kroonisten elämäntapasairauksien, kuten tyypin 2 diabeteksen varhaisen diagnosointiin ja ennaltaehkäisevän hoidon osalta.

EDISTÄMME  
SUOMALAISTEN  
TERVEYTTÄ JA SAMALLA  
KOKO YHTEISKUNNAN  
HYVINVOINTIA

# VUODEN 2018 KOHOKOHDAT JA KEHITYSKOhteet

Tämä on Terveystalon kolmas laatukirja. Laatu- ja vastuullisuuskirjan kirjoittaminen toimii meille sisäisesti laatutyön kirittäjänä. Kirjoitusprosessi auttaa meitä konkretisoimaan kuluneen vuoden onnistumiset ja jäsentämään pitkän aikavälin tavoitteet. Joka vuosi kirjaa toimittaessa syntyy monta uutta ideaa, joista haluamme seuraavana vuonna kertoa lisää ja jotka otamme kehityskohteiksi.

## KEHITTÄMISEMME NÄKYÄ ASIAKASTYYTYVÄISYYDESSÄ JA HOIDON VAIKUTTAVUUDESSA

1

### RAKENSIMME LÄÄKETIETEELLISEN RAPORTOINTIMITTARISTON JA OTIMME SEN KÄYTTÖÖN TALOUDELLISTEN JA OPERATIIVISTEN RAPORTTIEN RINNALLE

Kehitimme ja julkaisimme vuonna 2018 lääketieteellisen raportointijärjestelmän, jonka avulla pystymme reaaliaikaisesti seuraamaan diagnoosien kehitystä, ennakoimaan esimerkiksi influenssakauden alkua, johtamaan Käypä Hoito -suositusten mukaista toimintaa ja seuraamaan muun muassa antibioottien tai yskänlääkkeiden käyttöä.



LUE LISÄÄ SIVULTA 46

2

### LAAJENSIMME NPS-INDEKSIÄ UUSIIN PALVELUIHIN JA INDEKSI PARANTUI

NPS eli suositteluindeksi on Terveystalossa asiakaskokemuksen tärkein mittari. Vuosi 2017 oli vahva kasvun vuosi ja se näkyi hetken myös ruuhkina ja isoina muutoksina asiakkaillemme, mikä laski suositteluindeksiä. Vuoden 2018 aikana indeksi on parantunut ja olemme kehittäneet tapoja vielä tarkemmin mitata ja analysoida asiakkaittemme arvokasta palautetta sekä kehittää toimintaamme sen pohjalta.



LUE LISÄÄ SIVULTA 16

3

### NOSTIMME MIELEN HYVINVOINNIN YHTEISKUNNALLISEEN KESKUSTELUUN JA KEHITIMME PALVELUITAMME

Yhteiskunnallisella laatukampanjalla halusimme herättää keskustelua terveydenhoidon laadusta ja sen merkityksestä. Osana kampanjaa lahjoitimme 50 000 euroa Suomen Mielenterveysseuralle masennuksen ennaltaehkäisyyn ja nuorten mielenterveyttä edistävään toimintaan. Lahjoituksen avulla perustettiin 12 uutta vertaistukiryhmää eri puolille Suomea. Asiakkaillemme olemme tarjonneet uusia matalan kynnyksen palveluja, kuten Mielen chat ja Mielen sparrin.



LUE LISÄÄ SIVULTA 40

4

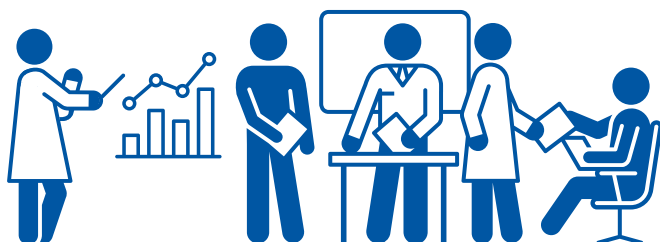
### LAADIMME HANKINNAN EETTISET OHJEET

Varmistaaksemme toimittajiemme vastuullisuuden, olemme marraskuusta 2018 lähtien edellyttäneet Terveystalon sopimustoimittajia sekä kilpailutuksiin osallistuvia toimittajia hyväksymään Terveystalon hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct). Reilussa kuukaudessa yli 180 toimittajaa, mukaan lukien Terveystalon merkittävimmät sopimuskumppanit, ovat hyväksyneet ohjeet.



LUE LISÄÄ SIVULTA 33





## HAASTAMME ITSEMME JATKUVAAN KEHITTÄMISEEN: RESURSSIVIISAUS, OSAAVIN HENKILÖKUNTA, EETTINEN TEKOÄLY

1

### YMPÄRISTÖN JA RESURSSIEN VIISAS KÄYTTÖ

Ruoholahden sairaala pilotoi erinomaisin tuloksin jätehuollon toimittajan kanssa tarvikepakkausmuovin kierrätystä. Vuoden 2018 lopulla käynnistimme Lassila & Tikanojan kanssa "Terveystalon muovit kiertoon" -projektin. Kevään 2019 aikana laajennamme toimintatavan kaikkiin sairaalayksiköihimme.

**+** LUE LISÄÄ SIVULTA 18

2

### HENKILÖSTÖLLEMME OSAAMISTA OMAN TYÖN JATKUVAAN PARANTAMISEEN

Lean on vahvasti mukana kehittämisessämme. Seuraavaksi tuomme Lean-filosofian ja työkalujen koulutuksen mukaan esimieskoulutuksiin, syvennämme Green Belt -osaamista harjoittelemalla jatkuvan parantamisen kulttuuria Kaizen-kehitys-sprinttien avulla ja jatkamalla Green Belt -koulutuksia.

**+** LUE LISÄÄ SIVULTA 30

3

### TEKOÄLYN (AI) KÄYTÖN EETTISET PERIAATTEET

Terveystalo pyrkii kaikessa toiminnassaan toimimaan vastuullisesti ja tuomaan terveydenhuoltoon avoimuutta sekä potilaslähtöisyyttä. Terveystalo määritteli vuoden 2018 aikana tekoälyn käyttöön eettiset periaatteet, joita se noudattaa.

Vuoden 2019 aikana otamme nämä osaksi digitaalista kehittämistä, jossa terveydenhuollon asiointi ja palvelut jatkossa enenevissä määrin ovat. Terveydenhuollon palvelut ovat yksilöllisiä ja räätälöityjä, ja niissä hyödynnetään vahvasti sekä yleistä lääketieteellistä dataa, tutkimuksia että potilaan omia terveystietoja. Digitalisaatio ja tiedolla johtaminen mahdollistavat lääketieteellisen tiedon rikastamisen ja jalostamisen entistä monipuolisemmin osaksi potilaan hoitoketjua. Asiakkailla on kasvava tarve osallistua omaan hoitoonsa, seurata terveyden kehittymistä ja keskittyä ennaltaehkäisyyn sekä terveyden ylläpitämiseen. Tekoäly tarjoaa tähän aivan uudet mahdollisuudet ja tavoitteenamme on tehdä se vastuullisesti.

# TAVOITTEET JA SAAVUTUKSET

Vuonna 2018 Terveystalon asiakastytyväisyys ja palvelujen saatavuus paranivat merkittävästi edellisvuodesta. Kehitimme ennaltaehkäisevää hoitoa muun muassa uudistetulla sähköisellä Oma Suunnitelmalla ja laajentamalla palvelutarjontamme hyvinvointipalveluissa. Terveystalo valittiin alan kiinnostavimmaksi työnantajaksi kuudetta kertaa peräkkäin, ja lähes 93 prosenttia työntekijöistä oli tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana.

| LAATULUPAUS                             | TAVOITE                                                                            | MITTARI                                                                                    | VUOSI 2018                                                                      | VUOSI 2017                                                                        | TAVOITTEEN TILANNE                                                                    |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ASIAKASKOKEMUSLAATU                     |                                                                                    |                                                                                            |                                                                                 |                                                                                   |                                                                                       |
| Suosittelavan hyvä palvelukokemus       | NPS vastaanottopalvelut 70 % tai yli                                               | NPS, vastaanottopalvelut                                                                   | 70,9 %                                                                          | 66,9 %                                                                            |    |
| Laaja ja kattava palvelujen saatavuus   | Kattava palvelujen saatavuus                                                       | %-osuus suomalaisista jotka asuvat 15 minuutin ajomatkan päässä Terveystalon toimipaikasta | 75 %                                                                            | yli 70 %                                                                          |    |
| LÄÄKETIETEELLINEN LAATU                 |                                                                                    |                                                                                            |                                                                                 |                                                                                   |                                                                                       |
| Käypä hoito -suositusten mukainen hoito | Lapsille ei kirjoiteta yskänlääkerekseptejä vuoteen 2021 mennessä                  | Lapsille kirjoitetut yskänlääkerekseptit                                                   | 0 - 1,99 v. 273<br>2 - 4,99 v. 602<br>5 - 11,99 v. 1 226<br>12 - 17,99 v. 1 666 | 0 - 1,99 v. 483<br>2 - 4,99 v. 1 064<br>5 - 11,99 v. 1 683<br>12 - 17,99 v. 1 679 |    |
| Nopea hoitoonpääsy                      | Seuraava vapaa lääkäriaika saatavilla päivän sisällä                               | Kolmas seuraava vapaa lääkäriaika (T3), koko verkoston keskiarvo                           | 0,70                                                                            | 0,60                                                                              |  |
| Edistämme terveyttä                     | Terveystarkastuksessa tehdään henkilökohtainen terveyssuunnitelma, Oma Suunnitelma | Osuus terveystarkastuksista joissa on tehty Oma Suunnitelma                                | 50 %                                                                            | uusi mittari                                                                      |  |
| HENKILÖSTÖ                              |                                                                                    |                                                                                            |                                                                                 |                                                                                   |                                                                                       |
| Paras työntekopaikka osaajille          | Toimialan kiinnostavin työnantaja                                                  | Mediutusten lääkärin työntajamielikuvatutkimus                                             | Kiinnostavin toimialan työnantaja                                               | Kiinnostavin toimialan työnantaja                                                 |  |
| Hyvinvoiva henkilöstö                   | Sairauspoissaolot alle yleisen keskiarvon                                          | Sairauspoissaolot                                                                          | 3,9 %                                                                           | 3,7 %                                                                             |  |
| Hyvinvoiva henkilöstö                   | Yli 90 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana                   | Työtyytyväisyys                                                                            | 92,7 %                                                                          | 92,4 %                                                                            |  |
| Hyvinvoiva henkilöstö                   | Tapaturmataajuus alle alan keskiarvon 39                                           | Tapaturmataajuus                                                                           | 26                                                                              | 23                                                                                |  |
| Kehittyvä työpaikka                     | -                                                                                  | Koulutustuntien määrä                                                                      | 2 154 tuntia                                                                    | 1 165 tuntia                                                                      |  |
| Tasa-arvoinen työpaikka                 | Ei syrjintätapauksia                                                               | Syrjintätapaukset                                                                          | 0                                                                               | 0                                                                                 |  |

# SIDOSRYHMIEN PUHEENVUORO

Keräämme jatkuvasti palautetta sidosryhmiltämme ja kehitämme sen pohjalta aktiivisesti toimintaamme. Tässä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme näkemyksiä.

## MAURI UUSILEHTO

Opetushallitus



### OMA SUUNNITELMA MOTIVOI LIIKUNTATOTTUMUSTEN SEURANTAAN

Terveystalo otti vuoden 2016 lopussa käyttöön Oma Suunnitelman, digitaalisen, asiakkaan omiin tavoitteisiin perustuvan terveys- ja hoitosuunnitelman.

Opetushallituksessa työskentelevä **Mauri Uusilehto** sai Oma Suunnitelman käyttöönsä työterveyspalveluidensa kautta. Hän kertoo, että on alkanut sen myötä seurata liikuntaan käyttämäänsä aikaa tarkemmin. Suunnitelmaan kirjattu verenpaineen seuranta on sen sijaan toistaiseksi jäänyt vähemmälle.

Uusilehdon mukaan on mukavaa, että sovelluksessa saa suoran yhteyden terveydenhoitajaan. Samaan hengenvetoon hän nostaa esiin pienen kehitystoiveen: olisi hienoa, jos suunnitelma keräisi liikuntatiedot automaattisesti esimerkiksi puhelimen liikunta-sovelluksesta.

## JENNI HARJULA

Pirkkalan kunta



### TYÖTERVEYSUUDISTUS POIKI PIRKKALALLE ERINOMAISIA TULOKSIA

Pirkkalan kunta aloitti vuonna 2017 työterveysyhteistyön Terveystalon kanssa. Työterveyskokonaisuus on tuottanut tulosta jo lyhyessä ajassa: sekä työterveyskustannukset että sairauspoissaolot ovat laskeneet.

Pirkkalan kunnan henkilöstöjohtaja **Jenni Harjula** toteaa, että tavoitteena on ollut erityisesti pitkien sairauspoissaolojen vähentäminen. Koska kunnalla työskentelevien työnkuvat ovat monipuolisia, tiedolla johtaminen korostuu. Sähköisten välineiden, kuten Sirius HR -työkalun, avulla voidaan paikantaa kehityskohtia ja puuttua ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Harjula toteaa, että kaiken kaikkiaan Terveystalo-yhteistyö on tuonut valtavasti lisäarvoa kunnalle.

## SANNA-MARI MYLLYEN

S-ryhmä



### NUOREN MIELEN OLKAPÄÄ SYNTYI YHTEISTYÖSSÄ TERVEYSTALON KANS-SA

S-ryhmä on merkittävä nuorten työllistäjä, joka haluaa olla mukana helpottamassa työelämän ensiaskeleita ottavien nuorten arkea. Tästä tarpeesta syntyi Nuori mieli työssä -ohjelma, jonka tavoitteena on varmistaa nuorille hyvä työuran alku ja työelämään kiinnittyminen.

Yksi ohjelman tuotteista on Nuoren mielen olkapää -palvelu, joka on kehitetty yhteistyössä Terveystalon psykologien kanssa. Vuorokauden ympäri toimiva chat on nuorelle työntekijälle ensimmäinen tilaisuus purkaa mieltä, jos elämässä on tapahtunut jotakin ja mieli on maassa. Chatissa voi varata ajan videovastaanotolla tapahtuvaan, mielen taitoja vahvistavaan spariin. Jos tilanne vaatii, nuori ohjataan digikanavista työterveyteen ja hoidolliseen lyhytpsykoterapiaan. Tarkoituksena on, että mielenterveyden tuen piiriin päästään mahdollisimman nopeasti ja helposti. Palvelu, jota pilotoidaan tällä hetkellä, on saanut sekä nuorilta että esimiehiltä erittäin positiivista palautetta, S-ryhmän työhyvinvointijohtaja **Sanna-Mari Myllynen** kertoo.

## THOMAS LANGEN

Terveystalo



### POTILAAT OVAT OTTANEET CHAT-LÄÄKÄRIPALVELUN OMAKSEEN

Terveystalon lääkäri-chat on auki vuorokauden ympäri. Palvelussa voidaan tehdä muun muassa hoidon tarpeen arviointia tai määrätä laboratoriotestejä ja reseptejä.

Sisätautien erikoislääkäri **Thomas Langen**, joka työskentelee Terveystalossa myös yleis- ja työterveyslääkärinä, on pitänyt chat-vastaanottoa noin kahden ja puolen vuoden ajan. Viikoittain Langen hoitaa chatin kautta kymmeniä potilaita. Langen kertoo, että chat-palvelun positiivisiin puoliin kuuluu ennen kaikkea sen säästävä aika: monet yksinkertaiset asiat eivät vaadi fyysistä vastaanottoa, ja esimerkiksi syrjäseuduilla vastaavista palveluista on iso apu, koska ilman niitä vastaanotolle pääsy voisi viivästyä päivillä.

Chatin kehityskohdista kysyttäessä Langen mainitsee lähinnä tekniset haasteet, joita ratkotaan kuitenkin aktiivisesti. Potilaat ja lääkärit ovat hänen mukaansa ottaneet palvelun omakseen, ja lääkäri saa sen kautta monesti vuolaia kiitoksia potilaaltaan.





# LAATU JA VASTUULLISUUS TERVEYSTALOSSA

Palvelujen laatu ja vaikuttavuus ovat Terveystalon strategian keskiössä ja tärkeä osa vastuullista toimintaa. Laatukolmiomme kuvaa tinkimätöntä työtämme korkean laadun varmistamiseksi. Hyvää hoitoa ei voida tuottaa ilman osaavia ammattilaisia. Vastuullisuustyössämme korostuu laadun lisäksi henkilöstön hyvinvointi, yhtiön yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja hyvä liikkeenjohto.

# LAADUN JA VASTUULLISUUDEN TÄRKEIMMÄT AIHEET

Olennessa vastuullisuuskäsitteissä korostuu Terveystalon yhteiskunnallinen rooli laadukkaan ja vaikuttavan hoidon valtakunnallisessa saatavuudessa ja sairauksien ennaltaehkäisyssä. Myös hyvä liikkeenjohto ja toiminnan läpinäkyvyys ovat tärkeässä roolissa.

## LAATU JA VASTUULLISUUS TERVEYSTALOSSA

### LÄÄKETIETEELLINEN LAATU

Oikea-aikainen ja  
vaikuttava hoito  
Potilaan turvallisuus  
Terveyden edistäminen



### TOIMINNALLINEN LAATU

Sujuvat toimintatavat  
Tehokas  
resurssien käyttö



### KOKEMUKSELLINEN LAATU

Asiakastyytyväisyys

### YHTEISKUNTA

Hoidon saatavuus  
Yhteiskunnallisen roolin  
kantaminen  
Alan kehittäminen

### EETTISET TOIMINTATAVAT

Eettiset periaatteet  
Hyvä liikkeenjohto  
Potilaan yksityisyys  
ja tietoturva  
Vastuullinen hankinta

### HENKILÖSTÖ

Henkilöstön hyvinvointi  
Henkilöstön rekrytointi  
ja kehittäminen

Laatu on erottamaton osa Terveystalon vastuullisuutta. Terveystalon laadun johtamisessa lääketieteellinen, toiminnallinen ja kokemuksellinen laatu muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden. Kehittämällä hoidon korkeaa laatua ja oman toimintamme tehokkuutta parannamme palveluitamme, hoidon vaikuttavuutta ja asiakkaan palvelukokemusta.

#### KOKEMUKSELLINEN LAATU – YLIVERTAINEN PALVELUKOKEMUS

Asiakkaan kokemus on aina yksilöllinen ja rakentuu jokaisessa asiakas-kohtaamisessa. Meille on tärkeää, että asiakas saa nopeasti tarvitsemansa hoidon ja tukea omaa hyvinvointiaan edistäviin valintoihin. Kehitämme ja valvomme toimintaamme suunnitelmallisesti parantaaksemme palvelukokemusta edelleen.

#### LÄÄKETIETEELLINEN LAATU – MITATTUA VAIKUTTAVUUTTA

Oikea ja vaikuttava hoito on toimintamme ydinasia. Seuraamme ja mittaamme toimintaamme ja vertaamme toteutunutta hoitoa jatkuvasti Käypä hoito -suosituksiin sekä Terveystalon verrokkiryhmiin ja keskiarvoihin. Tehtävämme on tunnistaa terveysriskit mahdollisimman varhain ja auttaa asiakasta tekemään hyvinvointia lisääviä valintoja. Laadukas hoito pitää yllä elämänlaatua ja työkykyä.

#### TOIMINNALLINEN LAATU – SUJUVAA TEHOKKUUTTA

Sujuvat prosessit ohjaavat resurssien viisasta käyttöä ja toiminnan luotettavuutta. Kattava sertifioitu laatujärjestelmämme ohjaa kaikkea asiointia Terveystalossa. Asiakkaamme voivat luottaa niin hoidon laatuun, asioinnin sujuvuuteen kuin turvallisuuteen. Lisäksi tuemme toimivaa ja tehokasta arkea kehittämällä osaamista, johtamista ja hyvää liikkeenjohtoa.

## TERVEYSTALON OLENNAISIMMAT VASTUULLISUUSTEEMAT LIITTYVÄT KIINTEÄSTI TERVEYSTALON YDINTEHTÄVÄÄN JA TOISAALTA SEN VALTAKUNNALLISEEN ROOLIIN:

#### OIKEA-AIKAINEN JA VAIKUTTAVA HOITO

Terveystalon hoidon tulee olla laadukasta ja ammattitaitoista. Hoito valitaan aina lääketieteellisin perustein potilaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

#### POTILAAN TURVALLISUUS

Hoidamme potilaan terveyttä ja käsittelemme henkilökohtaista tietoa luotettavasti. Kehitämme ja valvomme prosessejamme jatkuvasti potilaiden turvallisuuden takaamiseksi.

#### TERVEYDEN EDISTÄMINEN

Tuemme asiakkaita oman terveyden huolehtimisessa ja seuraamisessa. Tehtävämme on tunnistaa terveysriskit mahdollisimman varhain ja auttaa asiakasta tekemään hyvinvointia lisääviä valintoja. Innovoimme ja kehitämme työkaluja, jotka hyödyntävät terveystietoa, parantavat lääketieteellistä hoidon laatua ja terveyden edistämistä sekä potilaan ja terveydenhuollon henkilöstön välistä vuorovaikutusta.

#### SUJUVAT TOIMINTATAVAT

Sujuvat prosessit ohjaavat resurssien viisasta käyttöä ja toiminnan luotettavuutta. Hyödynnämme myös tiloja ja materiaaleja järkevästi koko niiden elinkaaren ajan.

#### HOIDON SAATAVUUS

Terveystalo toimii laajassa valtakunnallisessa verkostossa lähellä asiakkaita. Laajan fyysisen verkoston lisäksi hoitoon pääsee nopeasti muun muassa digitaalisten palveluiden avulla.

#### YHTEISKUNNALLISEN ROOLIN KANTAMINEN

Alan suurimpana toimijana tunnistamme vastuumme koko yhteiskunnassa. Luomme Suomeen työtä ja tuomme verorahoja. Noudatamme toiminnassamme kestävän kehityksen periaatteita.

#### ALAN KEHITTÄMINEN

Aktiivinen yhteistyö muiden toimijoiden kanssa lisää kansalaisten hyvinvointia. Tuomme alalle uusia, kustannustehokkaita toimintatapoja siirtäen painopistettä sairaudenhoidosta ennaltaehkäisyyn.

#### HENKILÖSTÖ

Tuemme toimivaa arkea kehittämällä osaamista, johtamista ja sujuvaa tiedonkulkua. Terveystaloon on mukava tulla töihin joka päivä.

#### EETTISET TOIMINTATAVAT

Johdamme yhtiötä kannattavasti, läpinäkyvästi ja pitkäjänteisesti. Lääketieteelliset kriteerit ohjaavat päätöksentekoa, ja toteutamme yritysostot vastuullisesti.

# ASIAKASKOKEMUSLAATU

Haluamme erottautua erinomaisella asiakaskokemuksella kaikissa asiakaskohtaamisissa. Kehitämme toimintaamme asiakkaitamme kuunnellen ja uutta teknologiaa hyödyntäen. Kanavasta riippumatta haluamme, että asiakaskokemuksissamme välittyvät inhimillinen kohtaaminen ja sujuvuus. Palveluiden helppokäyttöisyys, nopea hoitoon pääsy ja hoitoketjun tarkoituksenmukaisuus ovat meille asiakkaan ajan kunnioittamista.

## ASIAKKAAN ÄÄNI OHJAA TOIMINTAAMME

Olemme panostaneet voimakkaasti asiakkaidemme kuuntelemiseen ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen. Saamme asiakkailtamme vuodessa lähes 100 000 palautetta eri kanaviimme.

Tärkeimpänä asiakastytytyvääisyyttä kuvaavana mittarina käytämme NPS-indeksiä (Net Promoter Score). Voidaksemme hyödyntää NPS-palautteitamme mahdollisimman hyvin olemme investoineet vuoden aikana Lumoa-analytiikkapalveluun. Kehittynyt tekoälyyn perustuva analytiikka jäsentää annetut palautteet informaatioksi, joka tukee suoraan toiminnan kehittämistä. Palvelun vaikuttavuusanalyysi kertoo meille, mitkä tekijät palveluketjussamme nostavat tai vastaavasti laskevat asiakaskokemusta ja millä painoarvolla.

Mittarien ja analytiikan kehittyessä olemme voineet myös laajentaa NPS-mittausta uusiin toimintoihin. Perinteisten vastaanottokäyntien ja sairaalapalveluiden lisäksi mittaamisen piiriin on otettu suunterveys ja seulonnat. Näiden lisäksi mittaamme käyttöönotettavien digitaalisten uudistusten onnistumista pistemäisten kyselyiden avulla. Kyselyt antavat nopeasti tarkan kuvan siitä, mitä asiakkaamme uudistuksista ajattelevat.

Uudentyyppisille palveluille on luotu myös uudenlaisia palautetapoja. Esimerkiksi etäpalveluiden chat-lääkäriavustajan jälkeen asiakkaat voivat välittömästi arvioida kokemuksensa samassa kanavassa.

Avoin ja spontaani palaute eri asiakaskohtaamisista on meille äärettömän arvokasta ja sitä seurataan systemaattisesti sekä toimipaikka- että konsernitasonla. Jokainen palaute käsitellään mahdollisimman nopeasti ja niihin myös vastataan, mikäli palaute edellyttää keskustelua tai asiakas toivoo vastausta. Vuonna 2018 saimme asiakkailta yhteensä 21 038 suoraa palautetta, mikä kattaa noin 0,7 prosenttia kaikista lääkärikäynneistä. Palautteiden määrä kasvoi edellisvuodesta noin kolmella tuhannella palautteella. Vuoden 2018 lopussa 87 prosenttia palautteista otettiin käsittelyyn kahden arkipäivän kuluessa, ja 84 prosenttia asiakkaista sai vastauksen palautteeseensa viiden arkipäivän kuluessa. Suorista palautteista noin 55 prosenttia oli kielteistä ja edellytti asian selvittelyä ja loput 45 prosenttia koostuivat kiitoksista, kysymyksistä ja ehdotuksista.

Organisaatioasiakkaidemme asiakaskokemuksen kehittämiseksi olemme ottaneet kesällä käyttöön WheelQ-mittarin, jonka pohjana on asiakasorganisaation avainhenkilöille suunnattu säännöllinen kysely. Kyselyn tulokset ohjaavat eri asiakkuuksissa tehtävää kehitystyötämme

ja kertovat meille, miten onnistumme työterveyshuollon kumppanina.

Asiakaspalaute kertoo meille kehityskohteemme ja vahvuutemme. Palaute motivoi meitä tekemään työtämme asiakkaidemme hyvinvoinnin edistämiseksi entistä paremmin.

## KOHTI UUSIA PALVELUITA JA INHIMILLISIÄ KOHTAAMISIA

Haluamme vahvistaa palvelukulttuuriamme ja yhtenäistää toimintatapoja asiakkaidemme sujuvan palvelukokemuksen takaamiseksi riippumatta siitä, missä toimipaikassa asiakkaamme asioi.

Hyvin johdetut yhtenäiset toimintatavat antavat mahdollisuuden toiminnan jatkuvalle kehittämiselle, digitalisoinnille ja kokonaan uusien digitaalisten palvelujen käyttöönotolle. Uudet palvelumme, kuten chat- ja videovastaanotto, lisäävät asiakkaan vaihtoehtoja, mutta ovat osa yhtenäistä ja monikanavaista tarjontaa.

Tunnistettava palvelukulttuuri luo palveluillemme selkeän ja turvallisen raamin. Asiakaspalvelumme esimiehet ja valmentajat ovat keskeisessä roolissa palvelukulttuurin kehittämisessä. Olemme järkehtäneet yhteisiä valmennuspäiviä sekä keväällä että syksyllä. Olemme perehtyneet palveluidemme kehityskohtiin ja pohtineet yhdessä sitä, miten meistä jokainen voi omassa roolissaan vaikuttaa niin asiakaskokemukseen kuin yhteiseen työilmapiiriin. Vastuunotto ja eri toimintojen välinen saumaton yhteistyö ovat nousseet tänä vuonna valmennuspäivien keskeisimmiksi teemoiksi, ja näihin osa-alueisiin olemme myös yhteisesti päättäneet panostaa.

## OLEMME OIKEALLA TIELLÄ

Olemme tehneet lujasti töitä erottuaksemme asiakaskokemuksellamme. Tekemistämme ohjaa tavoitteemme luoda asiakkaallemme sujuva ja välittämistä henkivä asiakaskokemus niin digitaalisissa kuin fyysisissä kohtaamiskanavissamme. Saamamme palautteen perusteella olemme myös onnistuneet aiempaa paremmin täyttämään asiakkaidemme odotukset, ja NPS on parantunut merkittävästi.

Korkealuokkainen hoito ja erinomainen asiakaskokemus eivät synny ilman kovaa työtä ja jatkuvaa panostusta. Haluamme olla nöyriä ja oppia myös muilta toimialoilta. Sisäisissä tilaisuuksissamme olemme vahvistaneet sitoutumistamme asiakaslupaukseemme: haluamme kuunnella ja olla paremmin läsnä. Haluamme, että Terveystalon asiakkaat ovat jatkossakin parhaissa käsissä.



## SAIRAALAPALVELUT

**91,0 NPS**

**RULLAAVA 90 PÄIVÄÄ, 12/2018**

mittaukseen vastaajia 1-12/2018, 7 689

## VASTAANOTOT

**70,9 NPS**

**RULLAAVA 90 PÄIVÄÄ, 12/2018**

mittaukseen vastaajia 1-12/2018, 50 310

## HAMMASLÄÄKÄRIPALVELUT

**76,5 NPS**

**RULLAAVA 90 PÄIVÄÄ, 12/2018**

mittaukseen vastaajia 7-12/2018, 5 572

## MAMMOGRAFIASEULONNAT

**85,8 NPS**

**RULLAAVA 90 PÄIVÄÄ, 12/2018**

mittaukseen vastaajia 10-12/2018, 2 403

### ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ TARKASTELLAAN NPS-MITTAUKSISSA



# TOIMINNALLINEN LAATU JA LAATUJÄRJESTELMÄ

Asiakkaillamme toiminnan laatu näkyy sujuvana ja luotettavana palveluna. Valtakunnalliset prosessit ja yhteiset toimintamallit varmistavat sen, että asiakas saa korkealaatuista palvelua kaikkialla toimipaikkaverkostossamme kilpailukykyiseen hintaan. Yhteiset kuvatut toimintamallit ja laatukulttuuri edistävät myös nopeaa kasvua ja integrointia sekä yhteisten prosessien kehittämistä.

## SERTIFIOITUA LAATUA JA YHTEISET PROSESSIT

Asiakkaamme luottavat siihen, että palvelu on sujuvaa ja tapamme tuottaa palvelua on yhteisesti sovittu, kuvattu ja johdettu. Täyttääksemme asiakkaidemme odotukset, Terveystalolla on ISO 9001:2015 -laatu järjestelmäsertifikaatti, joka kattaa vastaanottopalvelut, sairaalapalvelut, työterveyspalvelut, seurantapalvelut, kuvantamispalvelut, laboratoriopalvelut, suunterveyspalvelut, asiakaspalvelun ja hallinnon. Lisäksi Terveystalolla on ISO 14001:2015 -ympäristösertifikaatti osassa toimipaikoistaan.

Keskuslaboratoriomme Synlab Finland Oy kuuluu Euroopan suurimpaan kliiniseen laboratoriokonserniin ja on akkreditoitu kansainvälisen standardin SFS-EN ISO 15189 mukaisesti. Synlab toimii lakisääteisenä valvovana laboratoriona mikrobiologian toimiluvan alaisille tutkimuksille.

Terveystalon sähköiseen laatu järjestelmään on kuvattu yhteiset prosessit, jotka takaavat toiminnan tasalaatuisuuden. Prosessikuvauksiin on liitetty toimintaohjeet, joita noudattamalla varmistetaan lain, asetusten, laatu standardin ja Terveystalon tavoitteiden toteutuminen sekä ennakoita ja hallitaan prosessin mahdollisia riskejä.

## SYSTEMAATTINEN SEURANTA TAKAA TOIMINNAN KEHITTÄMISEN

Vuonna 2018 tehtiin sisäisiä auditointeja 34:ssä toimipaikassa ja sen lisäksi vertaisarviointeja ja itsearviointeja. Uutena auditointimallina pilotoitiin asiakkaan polun auditointi, jossa asiakkaan kanssa kuljetaan koko hoitokäynti läpi. Sisäinen tarkastus tehtiin hoitoketjun kattavaan laskutusprosessiin sekä hankintaprosessiin. Ulkoisia auditointeja tehtiin 24:ään toimipaikkaan. Auditoinnit laajennettiin julkisten ulkoistuspalvelujen leikkaustoimintaan: sisäisesti ja ulkoisesti auditointiin Varkauden, Iisalmen ja Eksoten leikkaustoiminta. Lisäksi käynnistettiin ympäristösertifikaatin laajennus Kuopion alueen toimipaikkoihin.

Osana laboratoriotuotannon laadunvalvontaa varmistamme sisäisillä laaduntarkkailunäytteillä analyysien teknisen laadun sekä reagenssien toimivuuden ja ulkoisilla laaduntarkkailunäytteillä tulosten oikeellisuuden ja vertailukelpoisuuden. Vuodelle 2018 on tilattu yli 1 500 laaduntarkkailukierrosta. Kukin yksikkö selvittää ulkoisten laaduntarkkailukierrosten poikkeamiin johtaneet juurisyyt ja ratkaisut tilanteen korjaamiseksi ja välttämiseksi jatkossa.

Yleisimmissä vieritesteissä otettiin vuonna 2018 käyttöön sähköinen laadunvarmistusjärjestelmä, jolla varmistetaan, että analyysitoteita käyttää vain perehdytetty ja käyttöluvan saanut henkilöstö ja näyte on analyysikelpoinen.

## TEKEMISEMME YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET OSAKSI TOIMINNALLISTA LAATUA

Ympäristö vastuullisuus oli yksi laadun painopisteistä vuonna 2018 ja sen seurantaan määriteltiin mittaristo ja tavoitteet vuodelle 2019. Vaikuttavuutta mitataan muun muassa energian ja paperinkulutuksen, materiaalihävien, tilojen käyttöasteen ja eri jätelajien määrien kautta. Verkoston ympäristötietoisuutta edistettiin koulutuksilla, ja toimipaikat määrittivät omat toimenpiteensä Terveystalon ympäristöohjelman mukaisesti. Vuoden 2018 lopulla käynnistettiin Lassila & Tikanojan kanssa "Terveystalon muovit kiertoon" -projekti. Muovien ja kartongin kierrätys käynnistetään kaikissa sairaalaysiköissä keväällä 2019 ja toimintamallia laajennetaan myös lääkärikeskuksiin.

Terveystalo on myös mukana toimistotarviketoimittaja Staplesin Easy on Planet -ohjelmassa, jonka tarkoituksena on vähentää pien-tilauksia, turhaa pakkaamista ja tilauskuljetusten päästöjä. Säästöillä Staples istuttaa puita Terveystalon puolesta vähentämään ilman CO<sub>2</sub>-pitoisuutta. Syksyllä 2018 puita istutettiin 76 kpl.

## TOIMINNALLINEN LAATU MAHDOLLISTAA HALLITUN JA TEHOKKAAN KASVUN

Terveystalolla on systemaattinen tapa integroida uudet toimipaikat yhteisiin toimintamalleihin. Uusiin toimipaikkoihin kuuluvat muun muassa yritysostot tai julkisen sektorin palvelutuotannon palvelut. Osana integraatioprosessia tehdään toimipaikkaan laatu käynti, jossa yhdessä henkilökunnan kanssa käydään läpi potilasturvallisuuden varmistaminen, tietosuojan ja asiakaskokemukseen liittyvät oikeat toimintatavat sekä lain ja viranomaisvelvoitteiden täyttyminen. Samalla saadaan tietoa toimipaikassa käytössä olevista hyvistä käytännöistä, joita olisi mahdollista laajentaa muuallekin.

Integraation jälkeen toimipaikka kytetään sovitusti laatu auditointien piiriin. Säännölliset sisäiset auditoinnit varmistavat sen, että toimipaikkojen toiminta vastaa asetettuja laatu kriteerejä ja asiakas lupaus. Samalla toimipaikat saavat ohjausta, ja tietoa kerätään kehitystarpeista ja saavutuksista. Tätä tietoa hyödynnetään valtakunnallisessa jatkuvassa parantamisessa. Ulkoisilla auditoinneilla saadaan puolueettoman akkreditoidun toimijan vahvistus toimintamme laadukkuudesta ja tuotoksellisuudesta. Suora asiakaspalaute ja asiakastytyväisyys toimivat tärkeinä mittarina onnistumisen arvioinnissa.

# TERVEYSTALON VAHVUUTENA ON MOTIVOITUNUT HENKILÖ- KUNTA, JOKA HALUAA TEHDÄ TYÖNSÄ KERRALLA OIKEIN.

Labqualityn ulkoisten auditointien yhteenveto 2018

## LABQUALITY AUDITOI VUOSITTAIN 24 TOIMIPAIKKAA



Laatu varmistetaan Terveystalossa useilla sisäisillä ja ulkoisilla tarkastuksilla

### VIRANOMAISTARKASTUKSET:

- STUK:n tarkastukset
- TUKESin tarkastukset
- FIMEAn tarkastukset
- Aluehallintoviranomaisten työsuojelutarkastukset

### ULKOISET AUDITOINNIT:

- ISO 9001:2015 -laatuauditoinnit
- ISO 14001 -ympäristöjärjestelmien auditoinnit
- Kuvantamisen kliniset auditoinnit
  - KELA-auditoinnit

### SISÄISET AUDITOINNIT:

- Perusauditoinnit
- Seuranta-auditoinnit
  - Itsearviointit
  - Vertaisauditoinnit

### MUUT LAADUNTARKKAILUT:

- Konsernin laadun ohjausryhmä
- Terveystalon laatuverkosto
  - Sähköiset työkalut, kuten Etydi ja Paja
  - Toimittaja-auditoinnit
  - Sisäiset tarkastukset

## KUVANTAMISPALVELUN LAATUA KEHITETÄÄN ASIAKASLÄHTÖISESTI

Kuvantamisen pääteemat vuonna 2018 olivat asiakaskokemuksen, lääketieteellisen laadun ja vaikuttavuuden parantaminen. Olemme lisänneet useassa yksikössä tutkimusvalikoimaan rintojen magneettitutkimukset, joilla varhaisvaiheen syövä voidaan havaita herkästi. Olemme nopeuttaneet tutkimuksiin pääsyä, parantaneet päivitysaikaisten lausuntojen saatavuutta ja kehittäneet magneettitutkimuksiin yhtenäisiä kuvausohjelmia. Kaksoisluennalla varmistamme kuvantamistutkimusten teknisen toteutuksen ja lausuntojen laadun vertaisarvioinnin keinoin määritellylle otannalle. Käytäntö on Suomessa uusi, ja pyrimme tällä osaltaan lisäämään läpinäkyvyyttä toimintamme laatuun.

# KATTAVA JA MONIPUOLINEN PALVELU- VERKOSTO TAKAA NOPEAN HOITOON PÄÄSYN

Terveystaloon on helppo tulla mistä päin Suomea tahansa. Noin 75 prosenttia suomalaisista asuu 15 minuutin ajomatkan päässä Terveystalosta\*. Kehitämme jatkuvasti palvelutarjontaan niin työterveyspalveluissa, sairaalapalveluissa, suunterveydessä, diagnostiikassa kuin hyvinvointipalveluissa.

Terveystalo on verkostoltaan Suomen suurin terveystaloyritys, ja toimintaa on noin 180 toimipaikalla. Isoimmat yksiköt ovat auki iltaisin ja viikonloppuisin. Terveystalo Kampissa Helsingissä olemme auki vuoden jokaisena päivänä 24/7. Kasvavan etävastaanottopalvelun myötä meillä voi asioida ympäri vuorokauden jonottamatta, ajasta ja paikasta riippumatta.

## NOPEA HOITOON PÄÄSY

OECD:n raportin\*\* perusteella lääketieteelliseen hoitoon pääsy on Suomessa EU:n keskiarvoa hitaampaa. Odotusajat ovat EU:n keskiarvoa korkeammat kaikissa tuloluokissa, mutta erityisesti väestönosassa, jolla ei ole mahdollisuutta käyttää työterveyshuoltoa. Palveluiden saatavuudella ja nopealla hoitoon pääsillä on merkittävä yhteiskunnallinen vaikutus muun muassa epidemioiden leviämisen näkökulmasta sekä sairauspoissaolojen osalta.

Terveystalo tarjoaa asiakkailleen nopean hoitoon pääsyn. Meillä seuraavan vapaan ajan saa useimmiten samalle päivälle, mutta toimipaikkakohtaisia eroja on. Mittaamme seuraavaa vapaata aikaa toimipaikoittain, jotta voimme palvella asiakkaitamme entistä paremmin ja verrata onnistumistamme muihin toimijoihin.

Terveystalon mittaristo kattaa kaikki ajanvarauksen kautta varattavat ajat sekä edellisenä päivänä kello 18 asiakkaille vapauttamamme ajat. Mittaamme hoitoon pääsyä työterveyslääkärille, työterveyshoitajalle, yleislääkärille ja sairaanhoitajille. Lukema tallennetaan joka päivä kello 10. Lukema tallennetaan vain, mikäli vapaaseen aikaan on alle kaksi viikkoa.

Seurannan perusteella seuraavaan vapaaseen aikaan lääkärille on keskimäärin 0,6 päivää, kolmas vapaa aika on 0,7 päivän ja viides 0,8 päivän sisällä. Suurimman osan ajoista (95 %) saa viiden päivän sisällä. Monesti riittää käynti hoitajalla tai lääkärillä, jolloin seuraavan vapaan ajan saa 0,3 päivässä, kolmannen ajan 0,4 päivässä ja viidennen ajan 0,5 päivässä.

THL:n tilaston\*\*\* mukaan noin 45 prosenttia kiireettömistä lääkärin avosairaanhoidon vastaanottokäynneistä toteutui lokakuussa 2018 viikon kuluessa hoidon tarpeen arviosta. Sairaalan ja terveydenhoitajan kiireettömistä vastaanottokäynneistä 70 prosenttia toteutui kolmen vuorokauden kuluessa.

## TARKKAA TARVESEURANTAA

Seuraamme lääkäriaikojen kysyntää ja tarjontaa niin vuosi-, viikko- kuin päivätasolla, jotta pystymme reagoimaan äkillisiin muutoksiin. Tilanne voi muuttua nopeasti päivän aikana, jolloin lisäämme vastaanottoaikoja vastataksemme kysyntään. Tilanteita, jolloin hoitoa tarvitsevia on äkillisesti enemmän, voi esiintyä esimerkiksi influenssakaudella tai talvella liikkaiden kelioiden johdosta. Tarjontaa hallitaan lääkärikeskusten yksikkökokouksissa. Vuoden 2018 aikana olemme pilotoineet sähköistä alustaa, jossa ilmaistaan tarve lisävastaanottoajaille.

Tarjonnan optimoimiseksi käytämme Live-nimistä resurssienhallinnan työkalua. Seuraamme ja ohjaamme resurssien käyttöä tunti- ja päivätasolla siten, että vastaanottoaikoja on mahdollisimman joustavasti saatavilla ja käytössä olevat resurssit on optimoitu vastaamaan kysyntää. Tarjontaa seurataan erityisesti kysynnän ollessa korkealla.

Lähteet:

\* Väestörekisterikeskuksen ruututietokanta ja Terveystalon BI-järjestelmä

\*\* OECD: State in the EU: Finland – Country Health Profile 2017

\*\*\* THL Tilastot: Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa lokakuussa 2018

**NOPEA HOITOON  
PÄÄSY: YLEIS- TAI  
TYÖTERVEYSLÄÄKÄRILLE  
PÄÄSEE ALLE  
VUOROKAUDESSA.**

**180**

**TOIMIPAIKKAA, JOISTA  
18 SAIRAALAYKSIKKÖÄ JA  
18 HAMMASLÄÄKÄRIKESKUSTA**

-  Lääkärikeskus-sairaalat
-  Lääkärikeskukset ja hammaslääkärikeskukset sekä työterveysasemat
-  Kuntaulkoistukset ja valinnanvapauskokeilut

**45**

**TOIMIPAIKASSA  
KUVANTAMISEN  
PALVELUITA**

**103**

**TOIMIPAIKASSA TARJOLLA  
FYSIOTERAPIAPALVELUITA**



# LÄÄKETIETEELLINEN LAATU

Lääketieteellisen laadun mittaaminen ja johtaminen tuottaa parempia hoitotuloksia. Yhtenäisillä toimintatavoilla ja yhteisillä työkaluilla varmistamme, että hoito Terveystalossa toteutuu lääketieteellisesti laadukkaasti ja potilasturvallisuus edellä. Myös lääketieteellistä laatua on mahdollista mitata, ja mittausdataa tulee käyttää toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja johtamiseen.

## TERVEYSTALON LÄÄKETIETEELLISEN JOHTAMISEN RAKENTEET

Terveystalon palveluista vastaa johtava ylilääkäri muun lääketieteellisen johdon kanssa. Lääketieteelliseen johtoon kuuluu valtakunnallisten palvelujohtajien ja työterveyshuollon ylilääkärin lisäksi laaja-alainen joukko alueellisia palvelujohtajia ja erikoisalojohtajia sekä palvelupäälliköitä. He huolehtivat, että terveyden- ja sairaanhoidon palvelut toteutuvat lakien ja säädösten mukaisesti. Lisäksi heidän tehtävänä on hoitokäytäntöjen yhtenäistäminen, lääketieteellisten palveluiden kehittäminen ja hoidon vaikuttavuuden mittaaminen ja johtaminen.

Toimipaikkatasolla lääketieteellisestä johtamisesta on vastuussa yksikön vastaava lääkäri, joka tukee sekä yksikön johtajaa että terveydenhuollon ammattihenkilöitä lääketieteellisissä kysymyksissä. Lääkäreiden ja muiden ammatinharjoittajien tukena ja perehdyttä-

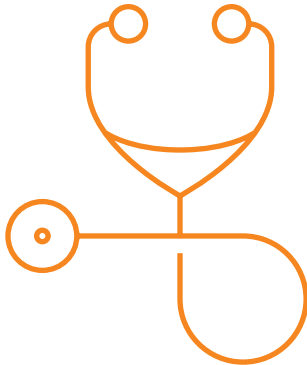
jänä yksiköissä toimivat myös lääkäriasiakkuusvastaavat eli LAVit. LAV-verkoston avulla voidaan varmistaa myös ammatinharjoittajana toimivien ammattilaisten yhteiset ja yhdenmukaiset toimintatavat. Terveystalo tarjoaa lääkäreille jatkokoulutusta pääasiassa työterveyshuollon erikoisalalla, mutta paikallisesti myös esimerkiksi yleislääketieteen ja silmäsairauksien erikoisaloilla. Työterveyshuoltoon erikoistuvilla lääkäreillä on tukena kouluttajalääkäreitä.

Terveystalossa järjestetään lisäksi täydennyskoulutusta. Kaikkia terveydenhuollon ammattiryhmiä koulutetaan yhtenäisiin hoitokäytäntöihin ja Terveystalon prosesseihin ja työkaluihin. Tavoitteena on taata yhtenäinen lääketieteellinen laatu. Suurin vuosittainen koulutustapahtuma on kaksipäiväinen Terveystalon Lääkäripäivät, jossa oli vuonna 2018 yli 500 osallistujaa.

Noin

# 3,5

**MILJOONAA  
LÄÄKÄRIKÄYNTIÄ  
VUONNA 2018**



## ILMOITETUT VAARATAPAHTUMAT VUONNA 2018

Vaaratapahtumailmoitukset  
kaikista lääkärikäynneistä

# 0,15 %

5 160 kpl



Läheltä piti -tilanteita  
vaaratapahtumista

# 55 %

2 605 kpl



## VIRALLISET SELVITYSPYYNNÖT VUONNA 2018



Muistutuksia suhteessa  
lääkärikäynteihin

**0,007 %**

245 kpl

Kanteluista suhteessa  
lääkärikäynteihin

**0,002 %**

51 kpl

Potilasvahinkoilmoituksia  
suhteessa lääkärikäynteihin

**0,011 %**

373 kpl

### LÄÄKETIETEELLISEN LAADUN LÄPINÄKYVYYS

Julkaisemalla lääketieteellisen laadun mittareita ja tuloksia Terveystalo haluaa olla alan edelläkävijä, joka kirittää kaikkia muita terveydenhuollon toimijoita läpinäkyvyyteen ja sitä kautta parantaa potilaan mahdollisuutta vertailla hoidon tuloksia ja vaikuttavuutta.

Tavoitteemme ovat lääketieteellisen laadun jatkuva kehittäminen ja sujuvat, yhtenäiset hoitoketjut. Lääketieteellisen laadun tulee olla läpinäkyvää paitsi lääketieteelliselle johdolle myös hoitohenkilöstölle ja yksittäiselle asiakkaalle.

Jokainen Terveystalon lääkäri voi seurata potilaidensa hoitotuloksia ja hoidon vaikuttavuutta Etydi-työkalun avulla. Etydi hyödyntää potilastietojärjestelmän rakenteista tietoa poimien sieltä vaikuttavuusmittareita ja kokoaa ne yhteen näkymään asiantuntijalle. Etydi mahdollistaa kokonaisvaltaiseen ja vaikuttavaan hoitoon keskittymisen yksittäisten pistemäisten vastaanottokäyntien, tutkimusten tai toimenpiteiden sijaan.

Lääketieteellistä johtamista Terveystalossa konserni- ja toimipaikkatasolla tukee lääketieteellinen raportointi, joka tarjoaa ajantasaista anonymisoitua tietoa vastaanotoilla tehdyistä diagnooseista, määrätyistä lääkkeistä ja kirjoitetuista resepteistä. Raportoinnin avulla pystytään seuraamaan esimerkiksi influenssakauden etenemistä, varmistamaan sairauslomakäytäntöjen asianmukaisuutta ja seuraamaan lääkehoidon käytäntöjen kehittymistä.

Terveystalon asiakas pääsee tarkastelemaan potilaskertomustietojään ja hoito- tai terveystalosuunnitelmaansa Oma Terveys -palvelussa. Oma Terveys on Terveystalon digitaalinen palvelu, jonka kautta voi myös olla yhteydessä lääkäriin tai hoitajaan. Oma Terveys -palvelusta löytyy myös

Oma Suunnitelma, joka on yhdessä terveyden asiantuntijan kanssa tehty henkilökohtainen terveyttä tukeva digitaalinen vuorovaikutteinen suunnitelma, jossa asetetaan terveyttä ja hyvinvointia edistäviä tavoitteita.

### POTILASTURVALLISUUS KESKIÖSSÄ

Potilasturvallisuus on tärkeä seurattava ja jatkuvasti kehitettävä osa-alue. Terveystalon valtakunnallisen potilasturvallisuusverkoston tavoitteena on tunnistaa prosessit, jotka ovat kriittisimpiä potilasturvallisuuden kannalta sekä kehittää toimintatapoja niiden parantamiseksi.

Jokaisen yksikön potilasturvallisuuden tilanne on reaaliaikaisesti nähtävillä johdon raportointityökalusta potilasturvallisuusindeksin avulla. Indeksillä kuvataan helposti ymmärrettävän liikennevalo-symbolin avulla. Potilasturvallisuusindeksin muodostavat vaaratapahtumailmoitukset (haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet), ilmoitusten käsittelyyn ottamiseen käytetty aika ja leikkausinfektioiden osuus tehdyistä leikkauksista.

Vaaratapahtumailmoituksia on voinut tehdä jokainen terveystalolainen vuodesta 2013 lähtien, ja lisäksi vuonna 2018 otettiin käyttöön nettipohjainen "Potilaan vaaratapahtumailmoitus" -alusta. Vuonna 2018 Terveystalossa tehtiin 5160 vaaratapahtumailmoitusta, ja 55 prosenttia valmiiksi käsitellyistä ilmoituksista oli läheltä piti -tilanteita.

Terveystalon potilasvahinkojen määrä laski vuosina 2016-2017. Vuoden 2018 osalta potilasvakuutuskeskuksen käsittely on kesken. Korvattujen vahinkojen määrän laskeminen on erinomainen näyttö siitä, että systemaattinen kehittämistyö ja tiedolla johtaminen tuottavat tulosta ja turvallisempaa hoitoa potilaille.

# HENKILÖSTÖMME HYVINVOINTI JA KEHITTÄMINEN

Sujuva työ ja vastuullinen hyvä esimiestyö varmistavat henkilöstön hyvinvoinnin. Henkilöstön hyvinvointi välittyy asiakkaillemme parempana hoitona ja onnistuneena asiakaskokemuksena, mikä varmistaa, että onnistumme yhdessä tavoitteissamme.

## YHDESSÄ KASVAMALLA KASVAMME

Vuosi 2018 on ollut vahvaa työntekijäkokemuksen ymmärtämisen ja rakentamisen aikaa. Olemme muodostaneet terveystalolaista osaajakokemusta vahvistavan arvolupauksen: yhdessä kasvamalla kasvamme.

Kulttuurimme kehittyy arjen teoilla, joista keskeisimmiksi olemme valinneet kasvuteot, johtamisteot ja yhteisön.

### Kasvuteot:

Kasvuteoilla kehitämme toimintaamme ja osaamistamme. Tänä vuonna olemme panostaneet erityisesti työn lomassa tapahtuvan itseopiskelun tukemiseen mm. verkko-oppimista lisäämällä.

Keitämme lähikoulutuksiamme edelleen jatkuvan palautteen avulla ja pyrimme pitämään koulutusten laadun korkeana. Esimerkiksi järjestämiemme esimieskoulutusten palautteiden keskiarvo on 9,2/10. Kehityskeskusteluissa yksilön ja tai tiimitason tavoitteiden toteutumista tuetaan henkilökohtaisilla osaamisen kehittämisen tavoitteilla.

### Johtamisteot:

Johtamisteoilla johdamme entistä paremmin omaa työtämme ja vaikuttamme siten panoksellamme asiakaskokemukseen ja laatuun.

Vuoden 2018 alusta Terveystalossa käynnistettiin lääkäreiden oma henkilöstöpalvelu, joka auttaa, tukee, vie eteenpäin ja kehittää lääkäreiden asioita sekä koordinoi lääkäreiden työtuntia.

”MEILLÄ LÄÄKÄREIDEN JOHTAMINEN ON ENNEN KAIKKEA PARHAAN MAHDOLLISEN LÄÄKÄRITYÖN MAHDOLLISTAMISTA. TAVOITTEENAMME ON POISTAA KAIKKI SUJUVAA JA KORKEATASOISTA TYÖTÄ HÄIRITSEVÄT ESTEET JA NÄIN PARANTAA SEKÄ TYÖN LAATUA ETTÄ LÄÄKÄREIDEN TYÖTYYTYVÄISYYTTÄ.

kehittämisyliääkärinä Emma Kajander

### Yhteisö:

Yhteisö mahdollistaa ammatillisen sparraamisen ja parhaiden ratkaisujen rakentamisen asiakkaalle. Yhteisöllä tarkoitetaan koko Terveystalon verkostoa ja puitteita missä toimitaan, muun muassa tiimiä, työyhteisöä, digitaalisia kanavia tai työskentelytiloja, jotka tukevat onnistumista asiakkaan kanssa.

Olemme perustaneet tänä vuonna viisi digipalveluiden kehittämiseen keskittyvää yli organisaatioiden toimivaa tiimiä, joita kutsumme heimoiksi. Heimot kehittävät muun muassa verkkoajanvarausta, Oma Terveys -palvelua ja työterveyden digipalveluja. Kehityksen tueksi olemme perustaneet myös kehittäjäyhteisö-mallin, jossa kukin heimo tai projekti voi kutsua ammattilaisia mukaan kehittämään palveluja yhdessä.

Työyhteisöjen toimintaa ja yhteistyötä kehitetään jatkuvasti. Esimerkiksi Kajaanissa asiakkaan tarpeisiin on paremmin vastattu käyttämällä hoitoon ohjauksessa tehokkaammin hoitaja-lääkäri-työpareja. Kyseisessä mallissa hoitajien osaamista on kasvatettu ja luotu puitteet tiiviimmin konsultointiin heti vastaanoton aikana eri alojen erikoisasiantuntijoilta. Sekä työyhteisö että asiakkaat ovat olleet järjestelyyn tyytyväisiä.

Arjen tekojen lisäksi jokaiselta terveystalolaiselta odotetaan arvojen mukaisuutta: välittämistä ja vahvaa osaamista.

YHDESSÄ  
KASVAMALLA  
KASVAMME





**ASIAKKAAT VÄLTTYVÄT "TURHILTA" LÄÄKÄRIKÄYNNEILTÄ JA LÄÄKÄRIT KOKEVAT, ETTÄ HEIDÄN TYÖNSÄ ON MIELEKKÄÄMPÄÄ. TYÖPARITYÖSKENTELY SAIRAUSVASTAANOTOSSA ON TOIMINUT HYVIN JA TYÖPARILTA SAA TARVITTAESSA APUA. KAJAANISSA ON HYVÄ JA TOIMIVA TYÖYHTEISÖ.**

Sirpa Tampio, toimipaikanpäällikkö Terveystalo Kajaani

#### **PITKÄJÄNTEINEN TYÖ HENKILÖSTÖN JA ESIMIESTYÖN KEHITTÄMISEN PARISSA ON TUOTTANUT TULOSTA.**

Vuonna 2018 tehdyn henkilöstötutkimuksen mukaan:

- 92,7 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana
- 95,9 % työntekijöistä on tyytyväisiä omiin työtehtäviinsä
- 92,1 % työntekijöistä tulee mielellään töihin
- 91 % työntekijöistä sanoo, että yhteistyö eri ammattiryhmien välillä toimii hyvin
- 93,5 % työntekijöistä sanoo, että esimies arvostaa minua ja työtäni
- 96 % työntekijöistä sanoo omaavansa tarvittavat tiedot ja taidot töiden ja tavoitteiden saavuttamiseen

Henkilöstötutkimuksen mukaan 92,4 % kokee vireytensä ja työkuuntensa hyväksi. Henkilöstön sairauspoissaoloprosentti on 3,9 % ja tapaturmataajuus on 26. Terveystalon eläkemaksuluokka on 3, kun yleinen keskiarvo on 4.

#### **TERVEYSTALO ON LÄÄKÄRIEN MIELESTÄ SUOMEN KIINNOSTAVIN TYÖNANTAJA JO KUUDETTA VUOTTA PERÄKKÄIN\***

Tutkimuksen mukaan lääkärit pitivät kolmena tärkeimpänä työnantajajoinaisuutena hyvää työilmapiiriä, johtamista sekä korkealaatuista toimintaa ja palveluita.

Terveystaloa arvostetaan ja pidetään hyvänä työnantajana ja sen työilmapiiriä pidetään miellyttävänä. Terveystaloon liitetään kohtuulliset työajat ja perhe-elämän joustot. Tutkimuksen mukaan lääkärit kokevat Terveystalon toiminnan korkealaatuisena ja yrityksen nähdään kehittäjän jatkuvasti palveluitaan.

Taloustutkimuksen työnantajatutkimuksessa 2018 (sote-ala) Terveystalo sai alan parhaimmat maininnat mm. henkilöstön kouluttamisesta ja kehittämisestä, yrityksen hyvästä johtamisesta, kehittyvästä organisaatiosta, työilmapiiristä ja siitä, että Terveystalo tarjoaa parhaat mahdollisuudet vaihtaa työtehtäviä/paikkakuntaa yrityksen sisällä.

**4 806**

**AMMATIN-HARJOITTAJAA**



**4 494**

**TYÖSUHTEESSA OLEVAA HENKILÖÄ**

Miehiä

**31 %**

Naisia

**69 %**



**HENKILÖSTÖN KESKI-ikä**

**44,5 v**

Lääkäreitä

**4 000**



Muita terveydenhuollon ammattilaisia

**3 300**

Psykologeja ja psykoterapeutteja

**341**

Työ- ja fysio-terapeutteja

**428**

Hammaslääkäreitä

**175**

\*Mediutiset: Lääkärien työnantajamielikuvatutkimus 2018, tutkimuksen toteuttaja Kuulas Helsinki





stalo

Koti

Top Di...

Influenssakausi

Vuosikello

Etävastaanotot

GNOOSIT

Lokakuu 2018

TOP SAIRASPOISSAOLOT

Ma 10:40

Lokakuu 2018

vko

kk

YTD

Uusien jaksoiden määrä

vko

lde

YTD

Ind

27643

-635

52045

+9286

14931

48576

+11586

8299

46548

-3422

33583

+3694

28118

+6366



# LAADUN JA VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

Terveystalon vastuullisuustyön perustana ovat yhtiön eettiset toiminta-ohjeet sekä arvot osaaminen ja välittäminen. Systemaattisella vastuullisuuden johtamisella pyrimme varmistamaan vastuullisuudelle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen. Jatkuvan parantamisen malli takaa, että Terveystalo lisää arvoa asiakkaalle myös tulevaisuudessa.

# LAADUN JA VASTUULLISUUDEN JOHTAMISTAPA

|                                          | LAATU: LÄÄKETIETEELLINEN, TOIMINNALLINEN JA KOKEMUKSELLINEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | YHTEISKUNTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>JOHTAMISTAVAN KUVAUS JA TARKOITUS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Missionamme on: Taistelemme terveemmän elämän puolesta. Toimintamme vastuullisuutta ohjaavat yleisellä tasolla eettiset ohjeemme ja arvomme osaaminen ja välittäminen. Lääketieteellinen laatu, asiakaskeksinen ja ennakoiva hoito sekä toiminnallisen tehokkuuden jatkuva parantaminen ovat strategiamme keskiössä.</li> <li>Johtamistavan tarkoituksena on varmistaa strategian toteutus ja liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttaminen suunnitellusti.</li> </ul>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>POLITIIKAT JA SITOUKUKSET</b>         | Terveystalon toimintapolitiikka, riskienhallintapolitiikka, omavalvonta, eettiset ohjeet ja compliance -menettelysäännöt. Toimintaa ohjaavat Käypä hoito -suositukset, Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista 708/2013, Tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 ja muu liiketoimintaa, toimialaa ja yksityisten palveluntuottajien toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomaisvelvoitteet sekä asiakassopimukset.                                                                                                        | Terveystalo on vastuullinen yhteiskunnallinen vaikuttaja, joka pyrkii kaikessa toiminnassaan tuomaan terveydenhuoltoon avoimuutta ja potilaslähtöisyyttä. Teemme aktiivista yhteistyötä yhteiskunnallisten toimijoiden kanssa ratkaistaksemme terveydenhuoltoon liittyviä haasteita. Terveystalon palveluilla on Avainlippu-merkki ja yhtiö on Suomalaisen työn liiton jäsen. |
| <b>TAVOITTEET</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lääketieteellinen laatu: hoidon vaikuttavuus.</li> <li>Toiminnallinen laatu: aikojen saatavuus, kilpailukykyinen hinta, jatkuva kustannustehokkuuden parantaminen.</li> <li>Kokemuksellinen laatu: NPS-indeksin parantuminen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 | Terveydenhuollon kustannussäästöt ja nopeampi hoitoonpääsy, sairauspoissaolojen vähentäminen.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>RESURSSIT JA VASTUUT</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lääketieteellisestä laadusta vastaa valtakunnallisesti johtava ylilääkäri ja alueilla alueiden palvelujohtajat ja erikoisalojohtajat.</li> <li>Toiminnallisen laadun toteutumisesta vastaa liiketoiminta-, alue-, ja operatiivinen johto.</li> <li>Asiakaskokemuksen laadusta ja kehittämisestä vastaa konsernin asiakaskokemusjohtaja.</li> <li>Laadun varmistamista ja kehittämistä ohjaavat konsernin laadun ohjausryhmä, tietosuojaryhmä, turvallisuusryhmä ja alueellinen laatuverkosto.</li> </ul> | Terveystalon yhteiskuntasuhdejohtaja vastaa yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Paikallisesta sidosryhmäyhteistyöstä vastaa aluejohto, alueen palvelujohtajat ja vastaavien lääkäreiden verkosto.                                                                                                                                                                            |
| <b>PALAUTEMEKANISMIT</b>                 | Vaaratapahtumailmoitukset, sisäinen palaute, asiakaspalautteet ja -tutkimus, asiakasbarometri ja Whistleblowing-kanava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Whistleblowing-kanava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PROJEKTIT JA ALOITTEET</b>            | <p>Strategiset kehittämisohjelmat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Johda ylivertaista asiakaskokemusta</li> <li>Tuota mitattavaa lääketieteellistä laatua</li> <li>Tehosta ja johda toiminnallista laatua</li> <li>Rakenna huomisen osaamisen, rakenne- ja IT-infrastruktuuri -ohjelma</li> <li>Rakenna kasvulle keskitetyt johdettu alusta.</li> </ul>                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Laatu- ja vastuullisuuskirja</li> <li>Tekemättömän työn vuosikatsaus</li> <li>Laatukampanja 2018: Yhteiskunnallisella laatukampanjalla halusimme herättää keskustelua terveydenhoidon laadusta ja kansantautien ennaltaehkäisystä ja hoidosta.</li> </ul>                                                                              |
| <b>JOHTAMISTAVAN ARVIOINTI</b>           | Compliance, sisäinen valvonta, sisäiset tarkastukset, ISO 9001:2015- ja ISO 14001:2015 -auditoinnit, järjestelmien vaikutustenarvioinnit, Katakri-tietoturva-auditointi, AVI-tarkastukset, Fimean tarkastukset, Kela-auditoinnit, toimittaja-auditoinnit, sisäisten ja ulkoisten auditointien havainnot.                                                                                                                                                                                                                                        | Tarkastusvaliokunta seuraa yhtiön sisäisen valvonnan, sisäisen tarkastuksen ja riskienhallintajärjestelmien tehokkuutta ja arvioi sisäisen tarkastuksen toimintaa sekä valvoo lakien ja määräysten noudattamista.                                                                                                                                                             |



| HENKILÖSTÖ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | EETTISET TOIMINTATAVAT                                                                                                                                                                                                                              | YMPÄRISTÖ                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Missionamme on: Taistelemme terveemmän elämän puolesta. Toimintamme vastuullisuutta ohjaavat yleisellä tasolla eettiset ohjeemme ja arvomme osaaminen ja välittäminen. Lääketieteellinen laatu, asiakaskeksinen ja ennakoiva hoito sekä toiminnallisen tehokkuuden jatkuva parantaminen ovat strategiaamme keskiössä.</li> <li>Johtamistavan tarkoituksena on varmistaa strategian toteutus ja liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttaminen suunnitellusti.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Terveystalo-konsernin tasa-arvo ja yhdenvertaisuuspolitiikka, Terveystalon henkilöstöpolitiikka.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Toiminnan vastuullisuutta ohjaavat Terveystalon eettiset ohjeet, Compliance-ohjelma ja Sisäpiiriohje. Toimittajia ja palveluntuottajia ohjeistetaan toimimaan eettisesti yhteistyössä Terveystalon kanssa Supplier Code of Conduct -ohjeistuksella. | ISO 14001:2015 -Ympäristöjärjestelmäsertifikaatti osassa toimipaikoista. Terveystalon ympäristöpolitiikka ja -ohjelma kattaa koko organisaation ja vastaa ympäristöstandardin vaatimuksiin.                                                                                                                             |
| Toimialan halutuun työpaikka osajille, työtyytyväisyys vähintään 2017 tasolla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Noin 80 % Terveystalon kategoriatoimittajista on allekirjoittanut Supplier Code of Conductin vuoden 2019 aikana, eettiset ohjeet keinoälyn hyödyntämiseen liiketoiminnassa määritelty vuoden 2018 aikana.                                           | Energiankulutuksen vähentäminen, vaarallisten jätteiden ja sekajätteen määrän vähentäminen, materiaalinhallinta. ISO 9001:2015 -sertifikaatin laajennus uusiin toimipaikkoihin.                                                                                                                                         |
| Terveystalon henkilöstöjohtamisesta ja sen kehittämisestä vastaa henkilöstöjohtaja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Terveystalon eettisestä ohjeistuksesta vastaa konsernin johtoryhmä.                                                                                                                                                                                 | Terveystalon ympäristöohjelman hyväksyy liiketoimintajohtaja ja ISO 14001:2015 -sertifikaattista ja ympäristöohjelman mukaisesta toiminnasta vastaa laatu- ja kehitysjohtaja. Ympäristöohjelman toteutumista seuraa konsernin laatujohtoryhmä.                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstö- ja ammatinharjoittajakyselyt</li> <li>Henkilökunnan vaaratapahtumailmoitukset</li> </ul> <p>Epäillyistä väärinkäytöksistä ilmoitetaan esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon laki ja compliance -osastolle tai whistleblowing -kanavan kautta.</p>                                                                                                                                                                                                  | Epäillyistä väärinkäytöksistä ilmoitetaan esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon laki ja compliance -osastolle tai Whistleblowing -kanavan kautta.                                                                                        | Whistleblowing-kanava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Mission jalkautus ja osaajakokemuksen kehittäminen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Terveystalo määritteli syksyllä 2018 eettiset ohjeet toimittajille (Supplier Code of Conduct). Lisäksi Terveystalo määritteli ensimmäisenä toimialalla eettiset ohjeet keinoälyn hyödyntämiselle liiketoiminnassaan (AI Code of Conduct).           | <ul style="list-style-type: none"> <li>"Terveystalon muovit kiertoon" -projekti, muovipakkausten kierrätysasteen ja uusiokäytön lisääminen.</li> <li>Osallistuminen Staplesin Easy on Planet -ohjelmaan: pientilausten vähentäminen ja sitä kautta kuljetusten päästöjen ja pakkausmateriaalin vähentäminen.</li> </ul> |
| Lakisääteisten koulutusten seuranta, työnantajamielikuva, työturvallisuusriskien arvioinnit, kehityskeskustelut, one-to-one keskustelut, henkilökunnan vaaratapahtumailmoitukset, lähtökyselyt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Laki- ja compliance vastaa Compliance -asioiden asianmukaisesta toteutuksesta ja raportoi johtoryhmälle ja hallituksen tarkastusvaliokunnalle.                                                                                                      | Ympäristöriskien vuosittainen arviointi, ympäristövaikutusten kehittyminen, energiatehokkuuskatselmukset, ISO 14001:2015 sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, vaaratapahtumailmoitukset, toimittaja-auditoinnit.                                                                                                           |

# JATKUVA KEHITTÄMINEN

Jatkuvan parantamisen mallimme tavoitteena on jatkuvasti ja systemaattisesti tarkastella tekemistämme, jotta voimme poistaa hukkaa ja keskittyä tekemiseen, joka tuo arvoa asiakkaalle. Vuonna 2018 koottiin vajaan kahdenkymmenen henkilön ryhmä kolmannelle Green Belt -kurssille ja uudistimme samalla koulutusta. Organisoimme koulutuksen kokonaan omin voimin pohjautuen kahden aikaisemman kurssin oppeihin ja jo tehtyihin Green Belt -projekteihin.

## TAVOITTEENA OPPIA PAREMMIN RATKAISEMAAN ASIAKKAIDEN KOHTAAMAT HAASTEET

Koulutamme henkilöstöämme hyödyntämään Lean-toimintafilosofiaa ja -työkaluja arjen työssään. Green Belt -koulutuksessa osallistujat valitsevat omasta arjestaan yhden parannettavan asian ja kehittävät siihen toimivan ratkaisun.

Terveystalon kolmas Lean Six Sigma Green Belt -kurssi alkoi tammi-kuussa 2018 ja jatkui koko kevään ajan. Syksyn aikana työt vietiin käytäntöön joko omassa yksikössä tai levitettiin laajemmin koko Terveystaloon. Mukaan valittiin 20 osallistujaa lähes 40 hakijan joukosta. Kun jokainen osallistuja keräsi ympärilleen kehitystiimin, saimme laajan joukon terveystalolaisia mukaan kehittämään arjen prosesseja.

## KOHTI SUJUVAMPIA TOIMINTATAPOJA

Lean Six Sigma Green Belt -kurssin tarkoituksena on antaa työkalut prosessien virtauksen parantamiseksi ja oppia havainnoimaan prosessia asiakkaan silmin. Lisäksi tarkoituksena on opetella keinoja muuttaa yhdessä tiimin kanssa työtapoja, jotta tekeminen tuottaisi asiakkaalle arvoa mahdollisimman paljon.

Lean-organisaatiossa tekemisen prosesseissa on varmistettu rutiinotoimintojen sujuvuus yhtenäisillä käytänteillä eli standardoiduilla työtapoilla. Standardeja voidaan jatkuvasti parantaa asiakkaalta saadun palautteen pohjalta sekä työntekijöiden havaintojen ja ideoiden perusteella. Sujuvuutta voidaan parantaa esimerkiksi vahvistamalla tiedon kulkua sekä visualisoimalla tekemistä ja sovittuja yhteisiä käytänteitä. Visuaalisella ja rutiininomaisella päivittäisjohtamisella, jossa tarkastellaan sovittuja prosessimittareita, ylläpidetään yhdessä sovittuja käytänteitä ja arvioidaan tarvittavat kehitysaskleet. Kurssin tavoitteena on antaa osallistujille kyky johtaa muutosta. Kun päivittäiset prosessit on ennalta määritelty selkeiksi ja toimiviksi, aikaa ja ajattelukapasiteettia vapautuu tärkeämpiin asioihin.

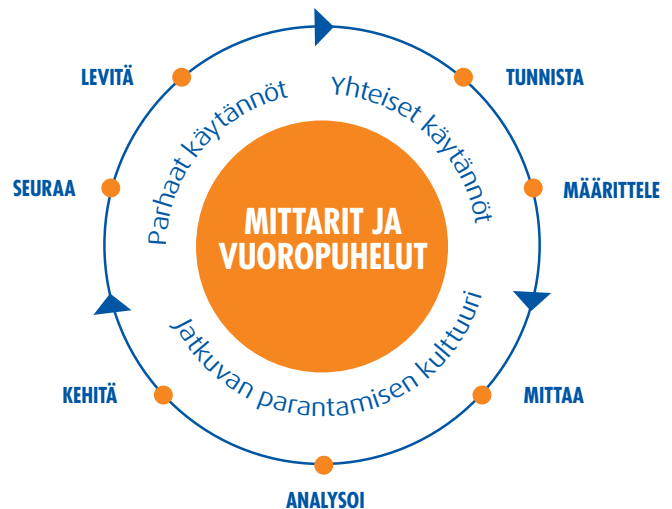
## PARANNUKSET KÄYTTÖÖN

Osana koulutuksia toteutettiin vuoden aikana yhteensä 19 Lean Six Sigma -projektia. Lean Six Sigma -projektien aiheina oli muun muassa Suomen ensimmäinen tähtystutkimuksen valtakunnallisen ohjeistuksen kehittäminen sekä mielenterveyspotilaan hoitopolku, joka nopeuttaa hoitopäätöksiä välttämällä usein toistuvat lääkärikäynnit. Molemmissa kuvattiin hoitopolku, joka pohjautuu lääketieteelliseen kirjallisuuteen, parantaa asiakkaan hoitotuloksia, lisää asiakastytyytyväisyyttä ja selkeyttää tekemisen prosessia. Osana työtä prosessia kehitettiin ja koulutettiin yhteistyössä, jotta se toimisi mahdollisimman hyvin arjessa.

## SUJUVIA TOIMINTATAPOJA MYÖS TULEVAISUUDESSA

Vuoden aikana projektityöt ovat tuoneet prosessiparannuksia ja luoneet uusia parhaita käytänteitä. Osa Green Belt -kurssilaisista ottaa vuoden 2019 haasteen vastaan ja lähtee valmentamaan muita terveystalolaisia työprosessien kehittämisessä ja asiakkaiden haasteiden ratkomisessa.

## TERVEYSTALON JATKUVAN PARANTAMISEN MALLI



**AJATTELUMME PERUSTUU LEAN-KEHITTÄMISFILOSOFIAAN: KESKIÖSSÄ ON ASIAKKAALLE TUOTTAMAMME ARVO. SE TARKOITTAI SITÄ, ETTÄ ASIAKAS PÄÄSEE NOPEASTI TARVITSEMANSA PALVELUN PIIRIIN, PALVELUT OVAT LÄÄKETIETEELLISESTI TARKOITUKSEN- MUKAISIA JA TOIMIVAT SAUMATTOMASTI YHTEN ILMAN TURHIA VIIPEITÄ.**

## Jatkuvan parantamisen perusta muodostuu kolmesta tekijästä:

1. Parannetaan tärkeimpiä olemassa olevia toimintaprosesseja ja otetaan parannukset käyttöön koko verkostossa.
2. Koulutetaan henkilöstöä jatkuvan parantamisen työkalujen käyttämiseen ja hyödynnetään työkaluja kehittämisessä.
3. Edistetään jatkuvan parantamisen osaamista ja kulttuuria. Tämä edellyttää aktiivista kommunikointia laadun parantamisen tarpeista, onnistumisista ja epäonnistumisista sekä parannustoimenpiteiden toteuttamisesta ja tuloksista.



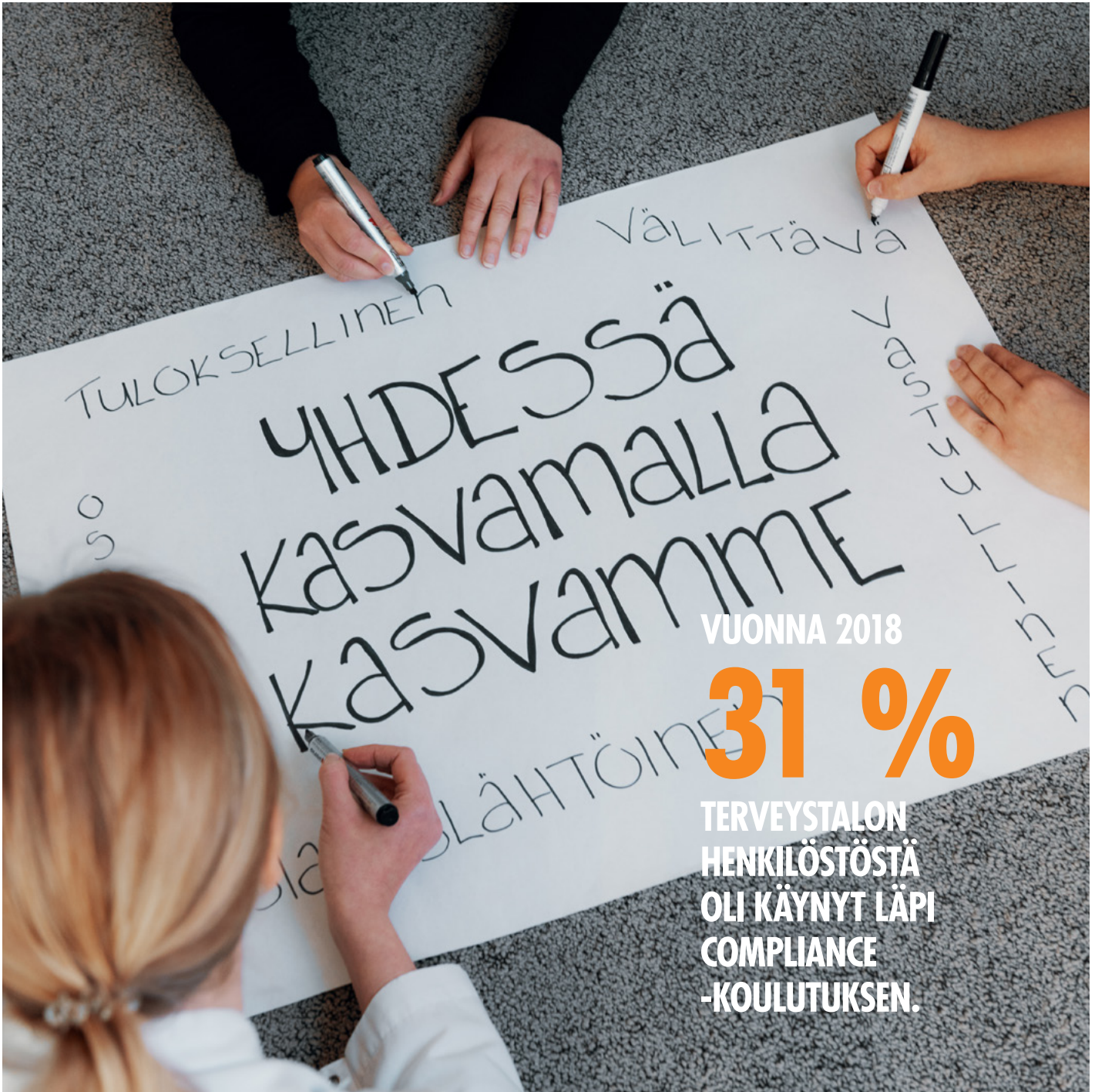
**PARHAAT  
TOIMINTATAVAT  
PUOLITTAVAT  
ASIAKKAIDEN  
HUKKA-AJAN.**





# ARVOT JA EETTISET TOIMINTA- PERIAATTEET OHJAAVAT TOIMINTAAMME

Eettiset toimintaperiaatteet ovat elintärkeä osa kaikkea Terveystalon toimintaa. Terveystalon omaa toimintaa ohjaavat arvomme osaaminen ja välittäminen sekä Terveystalon eettiset ohjeet (Code of Conduct) ja Hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct).



## TERVEYSTALON EETTISET OHJEET

Arvot ja etiikka korostuvat Terveystalon toiminnassa jo toimialan vaatimusten kautta. Esimerkiksi lääkäreiden ja hoitajien työtä ohjaavat omat eettiset koodinsa. Lisäksi Terveystalon liiketoimintaa ohjaavat toimialaa ja yksityisten palveluntuottajien toimintaa koskeva lainsäädäntö ja viranomaisveloitteet.

Terveystalo on sitoutunut noudattamaan toiminnassaan kansainvälistä ja paikallista lainsäädäntöä sekä eettisiä toimintaperiaatteita, jotka sitovat jokaista työntekijäämme. Painotamme liiketoiminnassamme rehellisyyttä ja avoimuutta, kunnioitamme ihmisoikeuksia ja tuemme työntekijöidemme hyvinvointia. Korostamme keskinäistä luottamusta ja arvostusta, asiakkaiden tarpeisiin vastaamista, innovatiivisuutta, pyrkimystä parhaaseen tulokseen sekä laatua, luotettavuutta ja turvallisuutta. Henkilöstömme kunnioittaa myös yhteistyökumppaneiden liiketoimintalasaisuuksia ja luottamuksellisia tietoja.

Terveystalon Compliance-ohjelma on eettisen ja vastuullisen toiminnan kivijalka. Compliance-koulutusten tavoitteena on perehdyttää terveystalolaiset yhtiön Compliance-ohjelmaan ja sen osalta noudatettaviin prosesseihin sekä ohjelman keskeistä sisältöä oleviin eettisiin ohjeisiin sekä kilpailuoikeusohjeeseen. Vuonna 2018 Terveystalon henkilöstöstä (työsuhteiset vakituiset) 31 % oli käynyt läpi Compliance-koulutuksen joko pienryhmässä tai sähköisenä koulutuksena. Tavoitteena on saavuttaa 100 %:n taso.

## VALVOMME EETTISTEN OHJEIDEN NOUDATTAMISTA JA ILMOITAMME VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

Terveystalo valvoo Eettiset toimintaperiaatteet -ohjeiden noudattamista. Näiden tai muiden Terveystalon liiketapaperiaatteiden noudattamatta jättäminen tai rikkominen voi johtaa kurinpitotoimiin.

Väärinkäytöksistä ilmoitetaan esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon laki ja compliance -osastolle tai niin sanotun Whistleblowing -kanavan kautta. Epäillyt väärinkäytökset tai rikkomukset tutkitaan ja ratkaistaan luottamuksellisesti. Ilmoittajalle ei koitu kielteisiä seuraamuksia mahdollisen väärinkäytöksen tai rikkomuksen ilmoittamisesta. Vuonna 2018 aikana yhtiön tietoon ei tullut yhtään epäiltyä väärinkäytökseen tai rikkomukseen liittyvää tapausta.

## POTILASTURVALLISUUS ON TYÖMME KULMAKIVIÄ

Lääketieteellisen laatumme kivijalka on potilasturvallisuus. Jokaisen Terveystalossa työskentelevän on työssään noudatettava Terveystalon potilasturvallisuutta sekä laatua koskevia ohjeita ja käytäntöjä.

## TAVOITTEENAMME ON PÄÄSTÄ TIETOTURVAN KEHITYKSEN KÄRKEEN

Terveystalo on pitkään kehittänyt tietosuoja-asioitaan osana laatua ja potilasturvallisuutta. Kehitystoimenpiteisiimme kuuluvat myös oman henkilöstön kouluttaminen ja alan trendien seuraaminen. Digitalisaation kiihtyessä kiinnitämme entistä enemmän huomiota tietojärjestelmien toimivuuteen ja turvallisuuteen. Terveystalo haluaa olla tietosuoja- ja tietoturvallisuuden osalta kehityksen kärjessä.

Terveystalossa tietosuojan toteutumista valvotaan huolellisesti. Valvonnan ja kehityksen seuranta ja tavoitteet käydään säännöllisesti läpi Terveystalon tietosuojaryhmässä, johon kuuluvat Terveystalon johtava ylilääkäri, tietosuojavastaava, laatujohtaja sekä lakimies. Vuonna 2018 Terveystaloon rekrytoitiin myös ensimmäistä kertaa tietosuojajohtaja.

## HANKINNAN EETTISET OHJEET JULKAISTU

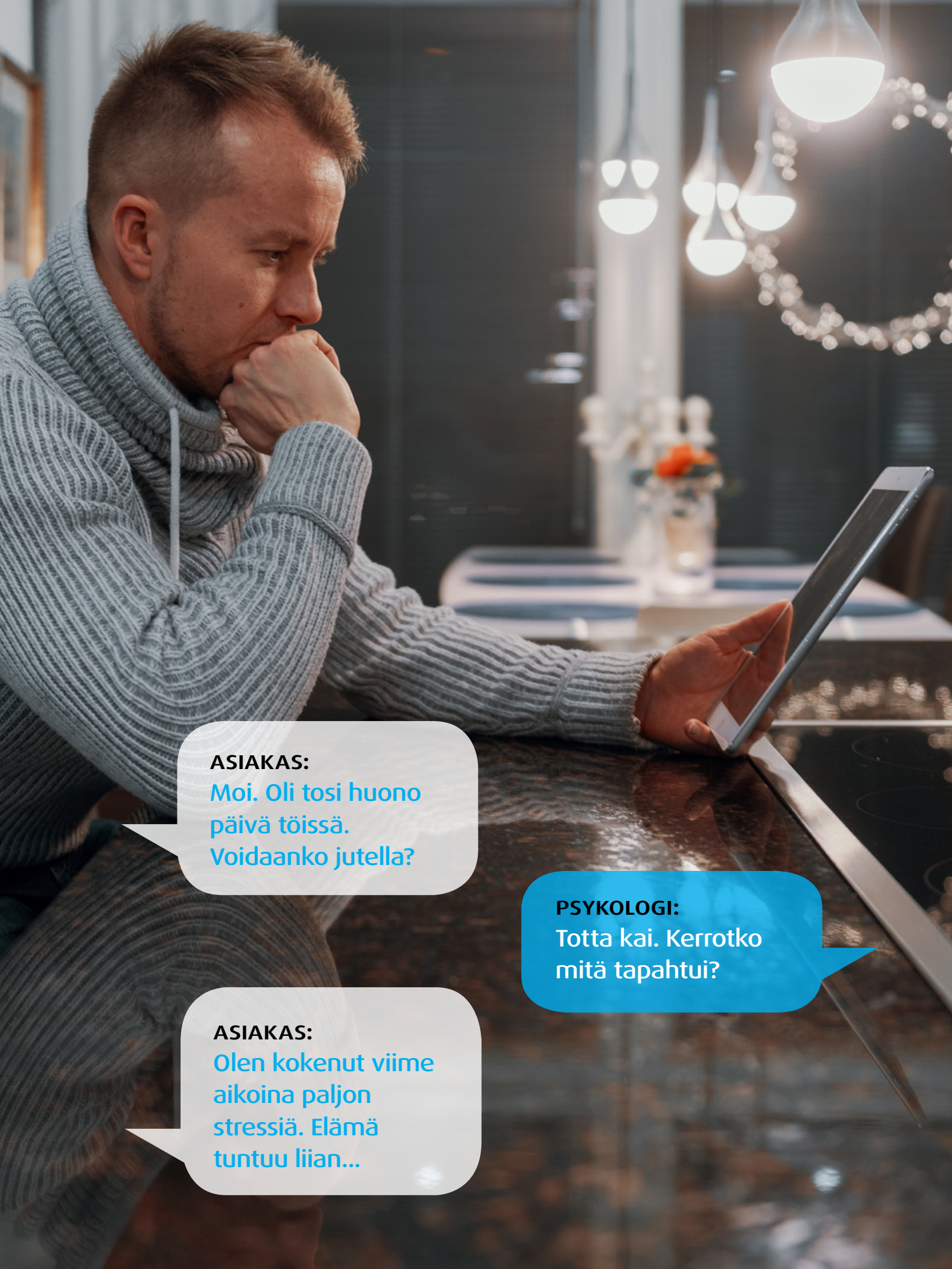
Terveystalo hankkii vuosittain toimipaikkoihinsa palveluita, materiaaleja ja tarvikkeita yli 4 000 toimittajalta. Hankinnoista noin 90 % on kotimaasta. Tuotteet, joiden toimitusketju on pitkä, voivat aiheuttaa riskejä. Globaalien toimitusketjujen seuraaminen saattaa olla joskus haastavaa. Jotta toimittajien vastuullisuudesta voidaan varmistua, Terveystalon olemassa olevat sopimustoimittajat sekä kilpailutuksiin osallistuvat toimittajat on ohjattu lokakuusta 2018 alkaen kirjautumaan Terveystalon eSourcing -portaaliin. Kirjautuessaan portaaliin toimittajan on hyväksyttävä Hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct). Reilussa kuukaudessa yli 180 toimittajaa – mukaan lukien Terveystalon merkittävimmät sopimuskumppanit – oli kirjautunut portaaliin ja hyväksynyt Hankinnan eettiset ohjeet.

## UUSI MISSIO OHJAA TYÖTÄ VUONNA 2019

Terveystalon uusi missio – "Taistelemme terveemmän elämän puolesta" julkaistiin syksyllä 2018. Taistelemme terveemmän elämän puolesta kertoo, että haluamme olla suunnannäyttäjinä haastamassa ja uudistamassa suomalaista terveydenhuoltoa. Laadukkaat ja asiakaslähtöiset palvelumme edistävät suomalaisten terveyttä ja samalla koko suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointia. Arvomme – osaaminen ja välittäminen – ohjaavat toimintaamme sen kaikilla tasoilla.

Mission jalkautustilaisuuksissa on tiimeissä pohdittu muun muassa, millaisella matkalla Terveystalo on uuden mission myötä ja mitkä ovat Terveystalon mahdollisuudet ja riskit. Oppeja on jalkautettu myös tiimeihin ja työ jatkuu ensi vuonna.





**ASIAKAS:**

Moi. Oli tosi huono päivä töissä. Voidaanko jutella?

**PSYKOLOGI:**

Totta kai. Kerrotko mitä tapahtui?

**ASIAKAS:**

Olen kokenut viime aikoina paljon stressiä. Elämä tuntuu liian...

# VAIKUTTAVUUTTA ASIAKKAILLE JA YHTEIS- KUNNALLE

Terveystalon lääkäreiden, hoitajien ja muiden asiantuntijoiden vastaanotoilla kävi vuonna 2018 1,2 miljoonaa suomalaista ja tuotamme noin 15 % lääkärikäynneistä Suomessa. Vastuullamme on merkittävä osa suomalaisten terveydestä ja haluamme hoitaa sitä kokonaisvaltaisesti suunterveyttä unohtamatta sekä kehon ja mielen hyvinvointia ja työelämässä jaksamista tukien.

# HOIDON SAATAVUUS JA SUJUVAT TOIMINTATAVAT

## ETÄVASTAANOTTOJEN POTILASTYYTYVÄISYYS HUIPPULUOKKAA

Terveystalossa lääkärin tai hoitajan voi tavata myös etäyhteydellä, joko chat- tai videovastaanotolla. Etävastaanotto säästää aikaa ja vaivaa. Chat-vastaanottoillamme voidaan tehdä hoidon tarpeen arviointi tehokkaasti ja ohjata asiakas tarvittaessa myös eteenpäin oikealle lähivastaanotolle oikealla kiireellisyydellä.

Terveystalon Lääkäri-chat 24/7 on kolmessa vuodessa vakiintunut erittäin nopeaksi, sujuvaksi ja laadukkaaksi tavaksi hoitaa yleislääkärin vastaanottoja etänä. Lääkäri-chatissa hoidetaan jo noin 6 000–8 000 vastaanottoa kuukaudessa. Hoitaja-chat 24/7 käynnistyi syksyllä 2017 ja on laajentunut ympärivuorokautiseksi palveluksi kesällä 2018. Syksyn 2018 aikana Terveystalo on laajentanut etävastaanottojen palveluvalikoimaa tuomalla myös ajanvaraukselliset videovastaanotot lääkäreille ja psykoterapeuteille, ajanvaraukselliset puhelinajat sekä uuden tietoturvallisen Viestit asiantuntijalle -palvelun pilotin potilaiden käyttöön.

Uudet palvelut laajenevat uusille erikoisaloille ja entistä laajemmalle palvelutarjonnalle vuoden 2019 aikana. Digitaaliset palvelut mahdollistavat terveyspalveluiden tarjoamisen myös haja-asutusalueilla. Lisäksi ne helpottavat hoitopääsyä, tehostavat tuotantokustannuksia ja turvaavat resurssoinnin.

### ETÄVASTAANOTTO TUO PALVELUT LÄHELLE POTILASTA AJASTA JA PAIKASTA RIIPPUMATTA

Terveystalon Lääkäri-chat 24/7 -palvelussa potilas voi tavata lääkärin 24 tuntia vuorokaudessa, vuoden jokaisena päivänä. Chat on vaivattomin ja nopein tapa olla yhteydessä lääkäriin silloin, kun fyysistä tutkimista ei tarvita tai potilas tarvitsee neuvoja vastaanotolle hakeutumisen kiireellisyyteen tai mahdollisesti ennakoon tehtäviin tutkimuksiin liittyen. Lääkäri-chatissa lääkäri vastaa erittäin nopeasti – keskimäärin alle 15 sekunnissa vuorokauden ympäri.

### LAADUKASTA HOITOA MONIPUOLISELLA PALVELUVALIKOIMALLA

Tavanomaiset yleislääkärin vastaanotolla hoidettavat oireet kuten flunssa, silmätulehdus, ihottumat, virtsatietulehdus ja erektiohäiriöt kuuluvat yleisimpiin päivystyksellisten chat-vastaanottojen syihin. Chat-vastaanotolla lääkäri voi kirjoittaa myös lyhyen sairasloman, mikäli tästä on sovittu työnantajan kanssa. Kiireettömiä kontrolleja kuten pitkäaikaisten lääkitysten välikontrolleja, matkailijan rokotusneuvontaa, kuukautisten siirtoja ja reseptien uusintaa voidaan myös hoitaa

chatissa. Etävastaanotolla ei kirjoiteta pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä, kuten unilääkkeitä, rauhoittavia lääkkeitä tai voimakkaita kipulääkkeitä. Chat-vastaanottojen lääketieteellistä laatua arvioidaan ja seurataan systemaattisesti. Etävastaanottojen valikoima on laajentunut voimakkaasti hyvinvointipalveluihin erityisesti matalan kynnyksen mielenterveyspalveluihin.

### ETÄVASTAANOTTO VAATII LÄÄKÄRILTÄ KOKEMUSTA

Etävastaanoton lääkärit ovat kokeneita Terveystalon yleis- ja erikoislääkäreitä. Etävastaanotolla tilanteen arvioiminen on mahdollista silloin, kun lääkärillä on jo vankka kokemus ja ammattitaito lähivastaanotto-toiminnasta, jolloin hän pystyy kokemuksensa perusteella paremmin arvioimaan hoitovaihtoehtoja myös potilaan ollessa etäällä, mahdollisesti jopa toisella puolen maailmaa. Terveystalon yleislääkärit chatissa hoitavat kaikenikäisiä potilaita – vauvasta vaariin. Työn monipuolisuus ja välittömyys tuovat lisämaustetta lähivastaanottotyöhön ja chat-lääkäreillä on oma tiivis työyhteisönsä chat-alustalla. Etävastaanottojen potilastyytyväisyys on myös huippuluokkaa ja kaikista chat-vastaanoton potilaista 66 % myös antaa palautetta.

### HOIDON TARPEEN ARVIOINTI – PALVELUJEN OIKEAA KOHDENTUMISTA JA UUDENLAISTA TEHOKKUUTTA

Terveystalon Soita hoitajalle 24/7 -palvelu ja Hoitaja-chat 24/7 tuovat asiantuntevien hoitajien palvelut potilaiden käyttöön matalalla kynnyksellä. Hoidon tarpeen arviointiin koulutetut hoitamme osaavat antaa puhelimesta ohjeet monien lievien oireiden, kuten vatsataudin ja flunssan oireenmukaiseen hoitoon ja ohjata tarvittaessa sopivimman ammattilaisen lähi- tai etävastaanotolle. Yli puolet työterveyshuollon hoidon tarpeen arvioon ohjautuvista yhteydenotoista pystytään hoitamaan koulutetun sairaanhoitajan puhelimitse tai chatissa tekemällä arviolla ja antamalla hoito-ohjeilla yhdellä yhteydenotolla. Hoitajat voivat tarvittaessa konsultoida chat-lääkäreitä, joka mahdollistaa tehokkaan ja laadukkaan hoidon hoitajavastaanotolla.



## ARVOA TUOTTAVA AIKA TAVANOMAISILLA VASTAANOTOLLA JA CHAT-VASTAANOTOLLA



## TAPATURMAPOTILAIEN HOITO ON NOPEUTUNUT

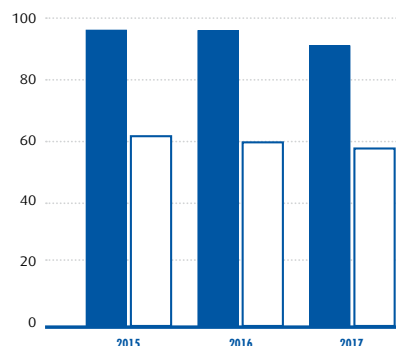
Leikkauksen viivästyminen ja kuntoutuksen pitkittyminen lisäävät sairastamista ja kustannuksia. Terveystalossa ortopedin vastaanotolle pääsee yleensä kolmessa työpäivässä ja leikkaukseen jopa alle viikossa leikkaukspäätöksestä. Vaikuttavuus ja asiakaskokemus muodostuvat nopeasta hoitoon pääsystä, onnistuneesta leikkauksesta sekä kuntoutuksesta.

Hoitoa on nopeutettu poistamalla viiveitä hoitoon hakeutumisessa, tehostamalla maksusitoumusprosessia sekä yhdenmukaistamalla sairauslomien määräyskäytäntöjä. Polvi- ja olkaleikkaukspotilaiden töihinpaluu on nopeutunut: leikkauksen jälkeisen sairausloman mediaani on lyhentynyt vuodesta 2015 vuoteen 2017\*.

Potilas pisteyttää arvionsa toimintakyvystään ennen leikkausta sekä 6 ja 12 kuukautta sen jälkeen. Polvileikkausten KOOS-pisteissä ja olkapään WORC-pisteissä 0 tarkoittaa matalinta ja 100 korkeinta toimintakykyä. Leikkauksen ja kuntoutuksen avulla pyritään pistemäärän kasvuun, joka on suurentunut vuodesta 2016 tai 2017 vuoteen 2018.

\*Sairausloman keston varmistumiseksi tarvitaan leikkauksen jälkeen vähintään 6 kk:n seuranta-aika. Vuoden 2018 kokonaisluvut saadaan vasta tämän kirjan julkaisun jälkeen.

### SAIRAUSLOMAPÄIVIÄ LEIKKAUKSEN JÄLKEEN, MEDIAANI



■ NBL00A Olkanivelen kiertäjäkalvosimen ompelu tai kiinnitys  
□ NGE35 Polven eturistisiteen korjaus  
Leikkauksajankohta (tarvitaan n. 6 kk seuranta-aika)

# TERVEYDEN EDISTÄMINEN

## SUUNTERVEYS ON OSA KOKONAISTERVEYTTÄ

Suun ja hampaiden terveys ovat tärkeitä kokonaisterveyden kannalta. Me Terveystalossa ymmärrämme myös, että suun sairaudet ovat mukana vaikuttamassa riskiin sairastua perinteisiin kansansairauksiin ja voivat vaikeuttaa useiden sairauksien hoidettavuutta sekä viivyttää lääketieteellisiä hoitoja ja leikkauksia. Panostamme terveysvaikutteiseen suun ja hampaiden hoitoon.

### KASVAVA VERKOSTO

Vuonna 2018 Terveystalon suunterveydessä on 21 hammaslääkärikeskusta 17 paikkakunnalla ympäri Suomea, ja verkosto on alati kasvava. Laajeneva verkosto parantaa hoidon saatavuutta. Terveystalon ISO 9001:2015 -laatusertifikaatti kattaa myös suunterveyden palvelut. Nyt myös suunterveyden asiakastytyytyväisyyttä päästään tarkastelemaan NPS-suositelumatkailla (Net Promoter Score).

### YHTENÄINEN POTILASTIETOJÄRJESTELMÄ JA KANTA-PALVELUT

Vuoden 2018 aikana kaikki suunterveyden yksiköt on liitetty samaan potilastietojärjestelmään. Terveystalon suunterveys on liittynyt myös Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon. Liittyminen edellyttää potilastietojärjestelmältä sertifioituja ominaisuuksia ja Terveystalon suunterveydeltä yhtenäisiä toimintamalleja sekä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien vaatimusten toteutumista. Vastaanottotyössä tutkimusten ja toimenpiteiden kirjaamiskäytäntöjä on yhtenäistetty. Nämä kaikki lisäävät potilasturvallisuutta ja nostavat hoidon tasoa.

### LAATU POTILASTYÖSSÄ

Hoidamme kaiken ikäisiä ja osaamisemme ulottuu kaikille hammaslääketieteen erikisaloille aina oikomishoidosta laajoihin implanttikantoihin hammaspuutoksia korvaaviin rakenteisiin. Kaiken perustana ovat suun tavallisten sairauksien (reikiintyminen ja iensairaudet) ehkäisy, tulehdusten parantaminen ja suun sairauksien hallinta.

Paikkaaminen ei paranna reikiintymistä ja sillä pystytään vain korjaamaan sairauden jo aiheuttamat vauriot. Suun sairauksien parantamiseen ja hallintaan tarvitaan hyvää omahoitoa. Teemme potilaskohitaisen hoitosuunnitelman ja autamme asiakkaitamme omahoidon toteuttamisessa.

Olemme ulottaneet suunterveyden huomioitavaksi työterveyden kyselylomakkeissa ja kannustaneet työterveyshoitajia ja -lääkäreitä suun terveydentilan puheeksi ottamiseen. On tärkeää, että myös lääkärin ja hoitajan ymmärtävät suun sairauksien yhteyden yleissairauksiin ja tunnistavat työssään ne potilaat ja tilanteet, joissa suun terveydestä tulee erityisesti huolehtia.

Teemme kiinteää yhteistyötä Terveystalon fysioterapeuttien ja ravitsemusterapeuttien kanssa. Oleellista on, että myös fysioterapeutit ja ravitsemusterapeutit tunnistavat ne henkilöt, jotka tarvitsevat suunterveyden osaajien apua.

### ESIMERKKEJÄ LAATUMITTAREIDEN KÄYTÖSTÄ

Toteutamme terveysvaikutteista suun ja hampaiden hoitoa. Sen perustana on suun infektiokuorman vähentäminen. Olemme luoneet laatumittareita, joita seuraamalla voimme varmistua hoidon terveysvaikutteisuudesta verkostossamme.

Hampaan kiinnityskudoksia tuhoava tulehdus, iensairaus eli parodontiitti, on suomalaisen aikuisen yleisin suun sairaus. Siihen viittaavia muutoksia on yli 60 %:lla ja vaikeaa parodontiittia sairastaa yli 20 % väestöstämme. Tällä sairaudella on tutkimusten mukaan merkittävimmät yhteydet yleissairauksiin (mm. diabetekseen, sydän- ja verisuonitauteihin ja raskausajan ongelmiin). Parodontiitti todetaan tutkimalla ikenet ja mittaamalla ientaskut.

Parodontiitti on alitunnistettu, mutta me Terveystalossa panostamme sen toteamiseen (mittari 1.). Panostamme siihen, että hoidon tulos kontrolloidaan 4–6 viikon kuluttua Käypä hoito -suosituksen mukaisesti ja seuraamme kontrollikäynnin koodin, SAAPar (mittari 2.), käyttöä.

Juurihoito on yleinen toimenpide. Juurihoidettu hammas ei aina parane ja se voi silti olla oireeton. Merkittävin hyvään lopputulokseen vaikuttava tekijä on kumisuojaimen (ns. kofferdamin) käyttö juurihoidon aikana. Seuraamme sen käyttöä (mittari 3.) ja ohjeistamme parantamisen toteamiseen 6–12 kk hoidon jälkeen, jotta parantumattomat tulehdukset eivät jäisi aiheuttamaan ongelmia myöhemmin.

### SUUNTERVEYDEN KOLME LAATUMITTARIA\*

**1 OSUUS POTILAISTA, JOIDEN HAMPaiden KIINNITYSKUDOKSET ON TUTKITTU TARKASTUSKÄYNNIN YHTEYDESSÄ**

**2 KONTROLLIKÄYNTIEN MÄÄRÄ SUHTEESSA IENHOITOJEN MÄÄRÄÄN**

**3 OSUUS JUURIHOIDOISTA, JOISSA KÄYTETTY KUMISUOJAINTA**



\*mittarit luotu 2018, mitataan 2019

# VAIKUTTAVAMPAA TYÖTERVEYTTÄ TIEDOLLA JOHTAMISELLA JA DIGITAALISILLA PALVELUILLA

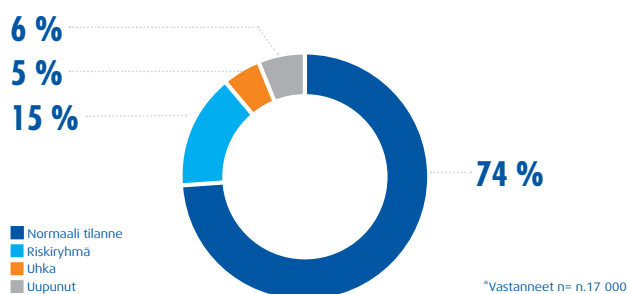
Terveystalon Terveyskysely ja TyöOptimi ovat kattavia kyselyitä, joiden avulla tunnistetaan riskitekijöitä niin yksilötasolla kuin työyhteisöissä. Kun riskitekijät tunnistetaan ajoissa, niihin voidaan puuttua. Asiakkaalle tehdään vastaanotolla digitaalinen terveyssuunnitelma, asiakkaan Oma Suunnitelma, jonka avulla asiakkaat voivat edistää omaa terveyttään terveydenhuollon ammattilaisen tuella. Suunnitelma muodostetaan aina asiakkaan tarpeista, riskit ja voimavarat huomioiden.

Terveyskysely ja TyöOptimi auttavat Terveystalon ammattilaisia riskitekijöiden varhaisten merkkien tunnistamisessa. Yhdistämällä kyselyiden antaman tieto, potilastieto ja asiakkaan itse tekemät mittaukset, saadaan ainutlaatuinen tietopohja terveyden edistämiseksi. Vahva tietoon perustuva "tukiäly" luo loistavia mahdollisuuksia terveydenhuollon laadun parantamiseksi ja kustannusten säästämiseksi.

TyöOptimi -palvelu on keino työkuormittumisen tunnistamiseen. Kyselyyn vastanneita on jo noin 17 000. Riskiryhmään kuuluvilla on kohonnut riski toistuviin tai pitkittyviin sairauspoissaoloihin. Uhka ja uupunut -tuloksen saaneiden henkilöiden palautumista ja kuormituksen hallintaa on erityisen tärkeää tukea.

## TYÖOPTIMIIN VASTANNEIDEN\* TULOSJAKAUMA

Erityisesti tietotyötä tekeville organisaatioille suunnattu validoitu kysely, joka auttaa tunnistamaan työntekijöiden henkisen kuormittumisen ja sen taustalla olevat tekijät



Terveyskyselyn avulla terveyden ja työhyvinvoinnin edistämisen toimenpiteet voidaan kohdentaa vaikuttavasti ja kustannustehokkaasti. Kohonneen työkykyriskiryhmän seuranta työterveydessä vähentää sairauspoissaoloja.

Yli kolmannekselle (38 %) asiakkaista, joilla on todettu terveysriski, on tehty digitaalinen asiakkaan itsehoitoa paremmin tukeva terveys- ja hoitosuunnitelma – asiakkaan Oma Suunnitelma – perinteisen suunnitelman lisäksi.

## DIGITAALINEN OMA SUUNNITELMA UUDISTUI ASIAKASKESKEISELLÄ KEHITYSMALLILLA

Vastaanotolla asiakkaalle tehdään Oma Suunnitelma, jonka toimenpiteet pohjautuvat Käypä hoito -suositukseen, potilastietoon, laboratoriotuloksiin ja kyselyiden tuloksiin. Sen avulla asiakkaat voivat edistää omaa terveyttään terveydenhuollon ammattilaisen tuella. Suunnitelmaan valitaan asiakkaan elämäntilanteeseen sopivat terveyttä ja hyvinvointia edistävät tavoitteet sekä niitä tukevat tehtävät ja hoidot. Vastaanottojen välillä asiakas käyttää suunnitelmaa tietokoneellaan tai puhelimellaan, kirjaa mittauksiaan ja edistymistään sekä viestii tarpeen mukaan suunnitelman kautta ammattilaiselle. Terveystalon ammattilaiset seuraavat suunnitelman etenemistä sekä ohjaavat ja neuvovat asiakasta aktiivisesti.

Vuoden 2018 aikana kehitimme uuden, käyttäjäystävällisemmän version Oma Suunnitelmasta. Kehitystyön aikana haastattelimme kymmeniä asiakkaita. Halusimme saada tietoa siitä, miten voisimme parhaiten tukea heidän arkielämän terveystavoitteitaan. Keräsimme kommentteja myös terveydenhuollon ammattilaisilta haastatteluun ja kyselyin. Saimme yli 600 vastausta, jonka pohjalta jatkoimme kehitystyötä ja testausta. Uuden version ja selkeämmän käyttöliittymän myötä esimerkiksi asiakkaiden tekemät omat kirjaukset nelinkertaistuivat. Suurimmalla osalla omaa edistymistään arvioineista asiakkaista terveystavoitteet etenevät suunnitellusti. Keräämme aktiivisesti asiakaspalautetta, jonka perusteella digitaalista terveyssuunnitelmaa kehitetään edelleen asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

## TYÖKYKYRISKIIN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT TERVEYSTALON TERVEYSKYSelyn PERUSTEELLA

87 000 vastaajaa, joilla voi olla useampi kuin yksi löydös

29 %

### TYÖKYKYRISKIIN KESKEISESTI VAIKUTTAVAT LÖYDÖKSET

- Kipua tai fyysisen toiminnan haittaa 12 %
- Oma arvio työkyvystä pessimistinen 11 %
- Uni ja vireystilaan liittyviä ongelmia 11 %
- Mielialaan liittyviä ongelmia 6 %
- Jatkuva stressi ja uupumusuhka 4 %

46 %

### MUUT TYÖKYKYYN VAIKUTTAVAT TERVEYSRISKIT JA ELÄMÄNTAVAT

- Lihavuus 20 %
- Diabetesriski 15 %
- Näkemiseen liittyviä ongelmia työssä 10 %
- Tupakointi 9 %
- Kuulemiseen liittyviä ongelmia työssä 7 %
- Fyysinen aktiivisuus olematonta 6 %
- Liikaa istumista päivittäin 3 %
- Päihteiden suurkulutusta 2 %

\*Terveyskyselyn tulokset: 87 000 vastaajaa, joilla voi olla useampi kuin yksi löydös. Kattava validoitu kysely, jonka avulla terveyden ja työhyvinvoinnin edistämisen toimenpiteet voidaan kohdentaa vaikuttavasti ja kustannustehokkaasti.

# OIKEA-AIKAINEN JA VAIKUTTAVA HOITO

Terveystalo mittaa ja kehittää tuottamansa hoidon vaikuttavuutta. Tässä kolme esimerkkiä, joilla on laaja yhteiskunnallinen vaikutus.

## TEHOAVAA HOITOA MIELENTERVEYDEN HÄIRIÖIHIN

Mielenterveyden häiriöistä kärsii joka toinen suomalainen jossain vaiheessa elämää, ja jokaisella on joskus tilanteita, jolloin oma tai läheisen mieli on lujilla. Kelan tilastojen mukaan mielenterveyssyistä johtuvat sairauspoissaolot ovat lisääntyneet viime vuosina kaikissa ikäryhmissä ja etenkin naisilla. Mielenterveyden häiriöitä voidaan tehokkaasti hoitaa niin, että työ- ja toimintakyky säilyy tai palautuu.

Terveystalossa mielenterveyshäiriöt ovat neljänneksi yleisin lääkäriin hakeutumisen ja toiseksi yleisin sairausloman syy. Vuonna 2018 Terveystalossa kirjattiin noin 204 000 käyntiä mielenterveyshäiriöiden vuoksi masennuksen ollessa näistä yleisin (33 %). Seuraavaksi eniten oli ahdistuneisuus- sekä unettomuushäiriöitä. Työkyvyttömyyseläkkeistä kolmannes (noin 7 000/vuosi) aiheutuu mielenterveyshäiriöistä, joten kyseessä on yhteiskunnallisesti merkittävä sairaus

### MIELENTERVEYDEN HÄIRIÖITÄ VOIDAAN HOITAA TEHOKKAASTI

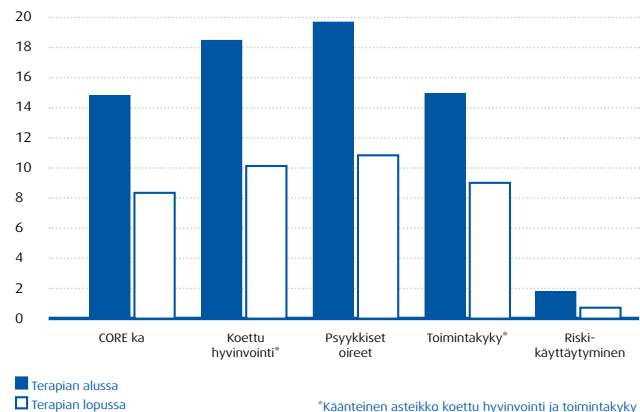
Mielenterveyden häiriöitä voidaan tehokkaasti hoitaa niin, että työ- ja toimintakyky säilyy tai palautuu. Masennuksen Käypä hoito -suosituksen mukaan tehokkain hoito sisältää sekä lääkehoidon että psykoterapian. Terveystalossa on mallinnettu suosituksen mukainen hoitopolku masennuksen varhaisen tunnistamisen ja oikea-aikaisen hoidon varmistamiseksi. Seurantakyselyjemme (CORE-OM) mukaan toteutetut lyhytpsykoterapiat ovat vaikuttaneet myönteisesti asiakkaan kokemaan hyvinvointiin, vähentäneet psyykkisiä oireita sekä parantaneet toimintakykyä (katso viereinen kuvio).

### MIELEN HYVINVOINNIN PALVELUT TERVEYSTALOSSA

Terveystalossa on vahvasti panostettu mielen hyvinvoinnin palveluiden kehittämiseen, jotta palvelut olisivat helposti saavutettavissa. Psykologi- ja psykoterapeuttiverkostoa on vahvistettu. Lisäksi sekä

ennaltaehkäiseviä että hoidollisia palveluita on tarjolla kaikenikäisille niin paikan päällä kuin digitaalisten kanavienkin kautta. Mielen hyvinvointia tukevia taitoja voi vahvistaa ja digitaaliset palvelut Mielen Chat ja Mielen Sparri tarjoavat uudenlaisen mahdollisuuden harjoitella stressin- ja tunteidensäätelytaitoja asiantuntijan kanssa.

### PSYKKISEN OIREILUN JA TOIMINTAKYVYN MUUTOS TYÖTERVEYDEN LYHYTPSYKOTERAPIAPROSESSIN AIKANA (CORE-OM, N=203)



### ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA LYHYTPSYKOTERAPIAJAKSOSTA:

Terapiajakso tuli oikeaan aikaan ja oli tärkeä tuki kuormittavaan elämänvaiheeseen sekä antoi välineitä työstää myös itsenäisesti asioita eteenpäin.

Hoito tehoi. Olin oikeastaan yllättynyt, että terapia on näin vaikuttavaa. Kuuntelu ja pienet kysymykset avasivat omia umpikujia ja veivät prosessia eteenpäin. Olen hyvin tyytyväinen. Tulen varmasti takaisin, jos joskus tulee tilanne, että en saa itse mielen solmuja auki.

Pääsin puhumaan itselleni tärkeistä/mieltä painavista asioista. Lyhytterapia auttoi löytämään erilaisia näkökulmia ja toimintamalleja omaan haastavaan tilanteeseen.

## HYVÄÄ HOITOA ILMAN LASTEN YSKÄNLÄÄKKEITÄ

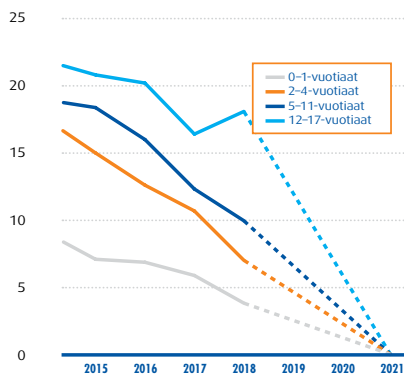
Terveystalon lapsipotilaiden lääkärikäynneistä suuri osa johtuu yskästä tai muista hengitystieoireista. Jos lapsella ei ole hengitysvaikeuksia tai viitteitä bakteeriperäisestä infektiosta, oireiden lievittymistä voidaan odottaa ilman lääkehoitoa. Antibioottihoitoa ei suositella virusperäisen hengitystieinfektion hoitoon. Yskänlääkkeet eivät tutkimusten mukaan helpota lasten oireita, vaan voivat aiheuttaa vakaviakin haittavaikutuksia, kuten sydämen rytmihäiriöitä, aistiharhoja ja jopa aivovaurioita. Lasten alahengitystieinfektioiden Käypä hoito -suosituksessa yskänlääkkeitä ei suositella käytettäväksi.

Terveystalo käynnisti maaliskuussa 2018 hankkeen, jonka tavoitteena on että vuoden 2021 alusta yksikään lääkäri ei kirjoita enää lasten yskänlääkerekseptejä.

Seuraamme uuden raportointityökalumme avulla yskänlääkerekseptien määriä reaaliajassa valtakunnallisesti, alueellisesti ja erikoisalakohteisesti. Samalla yskänlääkkeiden tehottomuudesta ja haitoista jaetaan tietoa sekä lääkäreille että lasten huoltajille.

### YSKÄNLÄÄKERESEPTIN SAANEIDEN LASTEN OSUUS SUHTEUTETTUNA YSKÄÄN TAI HENGITYSELINTEN SAIRAUKSIIN LIITTYVÄN DIAGNOOSIN SAANEIDEN LASTEN MÄÄRÄ TERVEYSTALOSSA VUOSINA 2014–2017

Yskänlääkerekseptin saaneiden lasten osuus suhteutettuna J00-J99<sup>\*</sup>- tai R05<sup>\*</sup>-diagnoosin saaneiden lasten määrään ikäryhmittäin Terveystalossa vuosina 2014–2017 sekä tavoite 2020



\*ICD-10 koodit J00-J99 (Hengityselinten sairaudet), R05 (Yskä)

## TERVEYSTALO SEURAA DIABETESTA TARKOIN

Diabetes on yhteiskunnallinen ja kasvava ongelma. Tautia sairastaa jo yli puoli miljoonaa suomalaista, ja määrä kasvaa koko ajan. Terveystalossa tavoitteena on nopea diabetesriskissä olevien tunnistaminen ja ennaltaehkäisevä hoito sekä jo diabetesta sairastavien hyvä hoitotasapaino – kun hoito on tasapainossa, myös sairauspoissaolot pysyvät poissa. Seuraamme diabetespotilaiden hoitotasapainoa Käypä Hoidossa määritellyin mittarein. Lisäksi jokaisella lääkärillä ja hoitajalla on apunaan Etydi-työkalu, jolla voi seurata omien potilaiden hoitotasapainoa. Pitkäaikaisen verensokerin, LDL-kolesterolin ja verenpaineen osalta hoitotulokset olivat parantuneet vuonna 2018 verrattuna edelliseen vuoteen.

### DIABETESPOTILAIEN HOITOTASAPAINO TERVEYSTALOSSA

#### HBA1C, PITKÄAIKAINEN VERENSOKERI

Käypä hoito -suositusten tavoitetaso alle 7 %

**78 %**

Diabetespotilaista hoitotasapainossa

#### LDL-KOLESTEROLIPITOISUUS

Käypä hoito -suositusten tavoitetaso alle 2,5 mmol/l

**53,7 %**

Diabetespotilaista hoitotasapainossa

#### VERENPAINE

Käypä hoito -suositusten tavoitetaso alle 140/80 mmHg

**46,7 %**

Diabetespotilaista hoitotasapainossa





# ALAN KEHITTÄMINEN

## TAVOITTEELLISET TYÖTERVEYSPALVELUT TUKEVAT TYÖKYKYÄ JA LIKETOIMINTAA

Terveessä työpaikassa työ tuottaa terveyttä ja hyvinvoivat ihmiset tekevät tulosta. Hyvinvoivat ihmiset auttavat organisaatiotakin voimaan hyvin.



Terveystalon Terve Työpaikka on uusi tapa ajatella työterveyttä. Malli koostuu neljästä toisiinsa vaikuttavasta osa-alueesta, joita pitkäjänteisesti kehittämällä autoimme ihmisiä ja organisaatioita menestymään vuonna 2018.

Vaikuttavuuden kannalta on tärkeää, että yritys kytkee työterveyspalvelut omiin tavoitteisiinsa ja toimintoihinsa ja työterveys tukee yrityksen menestymistä ja liiketoiminnan tavoitteita.

Toimiva työterveys ei ainoastaan karsi menoja tekemättömän työn kustannuksia vähentämällä vaan myös luo tuloja.

### TERVEYS JA SAIRAUS EIVÄT OLE KOLIKON VASTAKKAISIA PUOLIA

Ei riitä, että hoidamme työkykyongelmia vain yksilön haasteina. Terve Työpaikka -toimintamallimme kiinnittää huomion myös toimivaan työyhteisöön ja aktiiviseen johtamiseen. Esimerkiksi, tukeeko työpaikka vajaakuntoisen paluuta työelämään: onko työnantajalla halukkuutta sopeuttaa työtä, nähdäänkö hyötyä työntekijän osaamisesta ja jäljellä olevasta työkyvystä sekä osaako esimies motivoida ja sitouttaa? Työkyky säilyy usein sairauksista huolimatta silloin kun motivaatio ja ympäristön tuki sen mahdollistavat.

Jos töissä saa olla vain täysin terve ja työkykyinen henkilö, menetetään osatyökykyisten merkittävä työpanos. Työntekijöiden kohtelu on viesti työyhteisön jokaiselle jäsenelle: arvostetaanko minua yksilönä, kohdellaanko meidän työpaikallamme ihmisiä tasa-arvoisesti, uskalanko olla välillä myös heikko?

Työ voi olla myös lääke tarjoten tukea toipumiseen ja kuntoutumiseen.

### SAIRAUSPOISSAALO ON OSA HOITOA SILLOIN KUN TYÖNTEKO PITKITTÄÄ TOIPUMISTA

Vaikuttavan työterveyden keskeinen oivallus on, että sairauspoissaolot eivät ole vain lääketieteellinen ilmiö. Itse asiassa päinvastoin – työkykyyn ja kynnykseen jäädä pois töistä vaikuttavat mitä suuremmassa määrin Terve Työpaikka -mallimme kaikki osa-alueet.

Työkyky on aina tulos yhtälöstä, jossa työhalu kerrotaan terveyden tilalla. Jos yhtälössä jompikumpi tekijöistä on nolla, on tulos myös nolla. Työhaluun vaikuttavat vahvasti toimivan työyhteisön ja aktiivisen johtamisen osa-alueet. Minkälainen organisaatiokulttuuri työpaikalla on? Mitkä ovat sallitut käyttäytymismallit? Onko työntekijän tehtävässä tarvittava osaaminen tai motivaatio kunnossa?

Me Terveystalossa haluamme olla mukana rakentamassa tervettä työelämää. Se syntyy yksi Terve Työpaikka kerrallaan ja sinne päästään yhdessä töitä tehden myös vuonna 2019.

### TEKEMÄTTÖMÄN TYÖN KUSTANNUKSET VUODESSA 6,4 MILJARDIA EUROJA

Suomessa toimivien yritysten tekemättömän työn keskimääräiset kustannukset ovat laskeneet 10 vuoden tarkastelujakson aikana 2 954 eurosta 2 735 euroon henkilötyövuotta kohden. Tekemättömän työn kustannuksilla tarkoitetaan summaa, joka saadaan, kun lasketaan yhteen sairaus- ja tapaturmapoissaolojen palkkakustannukset, työtapaturmavakuutusmaksut, työeläkevakuutuksen työkyvyttömyysmaksut sekä panostukset työterveyshuoltoon. Suurimmat säästöt ovat syntyneet sairauspoissaolokustannusten ja työkyvyttömyysmaksujen vähenemisestä.

Hyvästä kehityksestä huolimatta tekemätön työ aiheuttaa edelleen merkittävän kustannuserän Suomen työelämässä. Vertailututkimuksen 43 organisaatiossa tämä kustannus oli vuonna 2017 noin 84 miljoonaa euroa vuodessa. Mikäli tulokset suhteutetaan koko Suomen yksityiseen ja julkiseen sektoriin, on vuosikustannus arviolta noin 6,4 miljardia euroa.

Terveystalon tekemän vertailututkimuksen tulos perustuu yhteensä 235 suuren organisaation aineistoon. Nämä työyhteisöt työllistävät yhteensä noin 165 000 henkilötyövuotta. Vuoden 2017 tiedot on kerätty 43 organisaatiosta, jotka työllistävät noin 31 000 henkilötyövuotta.

### YRITYSASIAKKAAN ÄÄNI KEHITYKSEN TUEKSI

Yritysasiakkaidemme asiakastytyytyväisyyttä mittaavaan kyselyyn vastasi 838 asiakasta.

- Kokonaisarvosana kaikkien vastaajien kesken oli 8.
- Parhaan arvostuksen saivat työterveyspalveluiden laajuuden sopivuus yrityksen tarpeisiin sekä yhteistyön sujuvuus.
- Suurin osa vastaajista (55 %) on tyytyväisiä nykyiseen yhteistyöhön, mutta 34 % toivoo aktiivisempaa kehittämistä.

Yritysasiakkaiden palautteilla on meille suuri merkitys, sillä emme pääse tavoitteeseemme yksin. Jos työterveyden yhteys yritykseen jää hajanaiseksi tai yhteyttä otetaan vain hankalissa tilanteissa, yhteiset tavoitteet jäävät saavuttamatta.

## KOKEILLEN KOHTI VALINNANVAPAUTTA

Terveystalo osallistuu aktiivisesti Suomen terveydenhuoltopalvelujen kehittämiseen sekä suomalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Yritys panostaa asiakaskeskeisten yhteistyömallien kehittämiseen julkisen sektorin kanssa ja sitoutuu aktiiviseen julkiseen keskusteluun terveydenhuoltosektorin päättäjien ja johtajien kanssa. Tämän vuoksi Terveystalo on ollut mukana myös valinnanvapauskokeilussa vuodesta 2017 lähtien..

Sote-uudistuksen valinnanvapaus merkitsee sitä, että suomalaiset saavat valita, mikä taho huolehtii heidän perusterveydenhuollostaan. Julkinen ja yksityinen terveydenhuolto täydentävät toisiaan ja varmistavat suomalaisille parhaan mahdollisen hoidon. Vuonna 2018 Terveystalo oli tuottajana viidessä Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) valinnanvapauskokeilussa Päijät-Hämeessä, Jyväskylässä, Hämeenlinnassa, Keski-Uudellamaalla sekä Ylä- ja Pohjois-Savossa. Terveystalon asiakkaiksi on kokeiluissa siirtynyt vajaa 10 000 asiakasta.

Valinnanvapauskokeilussa asiakas saa valita yleislääkärin ja sairaanhoitajan palvelut julkisen palveluntuottajan sijasta yksityiseltä palveluntuottajalta. Valinnanvapausmallilla tarkoitetaan perusterveydenhuollon vastaanottotoiminnan palvelukokonaisuuden järjestämistä ja tuottamista. Palveluista peritään sama asiakasmaksu kuin julkisella puolella.

### YHTEISOPPIMISTA JULKISHALLINNON KANS-SA

Terveystalo on osallistunut STM:n rahoittamiin kokeiluihin valmistautukseen mahdollisen lakiuudistuksen tuomaan uuteen palveluun. Tavoitteena on ollut oppia yhdessä julkisen järjestäjän kanssa, miten palvelut kannattaa järjestää, jotta asiakas saa laadukasta, ripeää ja kustannustehokasta hoitoa.

Kokeilujen merkittävimmät opit ovat olleet ymmärtää, mitä asiakkaat arvostavat julkisessa perusterveydenhuollossa, miten potilastietoja voidaan turvallisesti siirtää yksityisen ja julkisen järjestäjän välillä

ja miten sujuvoitetaan asiointia esimerkiksi hoidon tarpeen arvioinnissa. Erityisen tyytyväisiä olemme siitä, että muutamilla kokeilualueilla on hyödynnetty Terveystalon edistyksestä Etädi-työkalua hoidon vaikuttavuuden johtamiseen. Etädi ohjaa perustamaan hoitopäätöksiä entistä enemmän potilastyössä kertyneeseen tietoon ja mahdollistaa esimerkiksi Käypä hoito -suositusten toteutumisen seurannan.

### KIITOLLISET ASIAKKAAT

Kokeiluun osallistuneista asiakkaista suuri osa on terveystalouden kuluttajia. Terveystalo on saanut asiakkailta erinomaista palautetta ja sen kautta myös näkemystä palveluiden edelleen kehittämiseksi. Erityistä kiitosta on saatu palvelun helposta saatavuudesta sekä palvelukokemuksesta. Terveystalo pyrkii ratkaisemaan asiakkaiden tarpeita yhdellä käyntikerralla, mikä helpottaa asiointia. Läheteiden määrä julkisen erikoissairaanhoidon puolelle ei kasvanut, vaikka julkisessa keskustelussa näin epäiltiin käyvän. Terveystalo kehittää palvelua edelleen ja pyrkii avaamaan myös digipalveluita valinnanvapausasiakkaille.

### KIINNOSTAVA VUOSI EDESSÄ

Sote-uudistuksen askelia seurataan Terveystalolla tarkasti. Jos laki menee läpi, niin palvelusetelikokeilusta siirrytään seuraavaan vaiheeseen, varsinaiseen valinnanvapauteen. Terveystalo on jakanut kokemuksiaan kokeiluista julkisten järjestäjien kanssa ja haluaa olla julkisen sektorin luotettava kumppani jatkossakin.



**OLEMME TYYTYVÄISIÄ SIITÄ, ETTÄ TERVEYSTALO LÄHTI MUKAAN PÄIJÄT-HÄMEEN KOKEILUUN. VALINNANVAPAUSSASIAKKAIDEN TERVEYSTALON PALVELUJEN HOIDON SAATAVUUS JA JATKUVUUS OVAT TOTEUTUNEET ERINOMAISESTI. TERVEYSTALON ASIAKSLÄHTÖISYYS, VUOROPUHELUN AVOIMUUS JA YHDESSÄ TEKEMISEN HALU OVAT YLLÄTTÄNEET MEIDÄT MYÖNTEISESTI.**

**Risto Raivio, LT, Ylilääkäri**

Projektipäällikkö, Terveystalossa avovastaanottotoiminnan palvelusetelikokeilu  
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä



# RAPORTOINTI- PERIAATTEET

Tämä raportti kattaa emoyhtiö Terveystalo Oyj:n ja sen tytäryhtiöt vuonna 2018. Mittarit on valittu sidosryhmien kanssa määriteltyjen olennaisten vastuullisuusaiheiden pohjalta. Kirjanpitolain edellyttämä Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista on sisällytetty vuosikertomuksen talousosiossa

# RAPORTOINTIPERIAATTEET JA MITTARISTOMME

## HENKILÖSTÖ — HYVINVOINTI JA TERVEYS

| Olennainen aihe                           | Mittari                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Saavutus 2018 (2017)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tavoitetaso                                                                                     |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TYÖTYYTYVÄISYYS<br/>JA HYVINVOINTI</b> | Työtyytyväisyys                                                                                                                                                                                                                                                                            | 92,7 % tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana (92,4 %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Yli 90 %                                                                                        |
|                                           | Hyvinvointi (työsuhteiset)                                                                                                                                                                                                                                                                 | 92,1 % vastasi tulevansa mielellään töihin (91,9 %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Yli 90 %                                                                                        |
|                                           | Hyvinvointi (ammatinharjoittajalääkärit)                                                                                                                                                                                                                                                   | 89 % vastasi tulevansa mielellään töihin (uusi mittari)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Yli 90 %                                                                                        |
| <b>TERVEYS</b>                            | Työkunto                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 92,4 % koki vireystilan ja työkunnon hyväksi (91 %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Yli 90 %                                                                                        |
|                                           | Sairauspoissaoloprosentti                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3,9 % (3,7 %)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Alle yleisen keskiarvon                                                                         |
|                                           | Eläkemaksuluokka (Maksuluokkia on 11. Mitä pienempi maksuluokka, sitä pienemmät työkyvyttömyyseläkemaksut ovat. Pienimpään maksuluokkaan kuuluvat yritykset, joiden työntekijät ovat saaneet työkyvyttömyyseläkkeitä ja osatyökyvyttömyyseläkkeitä kahdelta kalenterivuodelta vain vähän). | 3, alan yleinen keskiarvo 4 (uusi mittari)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Alle yleisen keskiarvon                                                                         |
| <b>TYÖTURVALLISUUS</b>                    | Tapaturmataajuus                                                                                                                                                                                                                                                                           | 26 (23)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Alle alan keskiarvon 39                                                                         |
|                                           | Henkilöstön edustus ylimmässä työturvallisuuselimestä                                                                                                                                                                                                                                      | Henkilöstöllä on edustus henkilöstöfoorumissa, joka on ylin työturvallisuuselin ja tärkeä henkilöstön vaikuttamiskanava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Henkilöstöllä on edustus ylimmässä työturvallisuuselimestä                                      |
| <b>TERVEYSTALO<br/>TYÖNANTAJANA</b>       | Mediutisten lääkärien työnantajamielikuvatutkimus, Universumin opiskelijoiden Ihanteelliset työnantaja -tutkimus                                                                                                                                                                           | Terveystalo on lääkärien ja lääkäriopiskelijoiden mielestä Suomen kiinnostavin työnantaja jo kuudetta vuotta peräkkäin. Lääkäreille suunnattuun vuosittain toteutettavaan Mediutisten työnantajamielikuvatutkimukseen vastasi lähes 450 lääkärinä ja yli 160 lääketieteen opiskelijaa. Terveystalo oli houkuttelevin työnantaja sekä lääkärien että opiskelijoiden keskuudessa. Lääkärin osalta Terveystalo oli jaetulla ykkössijalla HUS:n kanssa. Tutkimuksen mukaan lääkärit pitivät kolmena tärkeimpänä työnantajaominaisuutena hyvää työilmapiiriä, johtamista sekä korkealaatuista toimintaa ja palveluita. Universum Finlandin opiskelijatutkimuksessa terveydenhuollon opiskelijat ovat valinneet Terveystalon kiinnostavimmaksi työnantajaksi neljä kertaa (2014–2017). | Kiinnostavin työnantaja lääkäreiden ja opiskelijoiden mielestä                                  |
| <b>DIVERSITEETTI<br/>JA TASA-ARVO</b>     | Sukupuolijakaumat koko henkilöstössä, johdossa ja hallituksessa                                                                                                                                                                                                                            | Koko henkilöstö: miehet 31 %, naiset 69 %<br>Johto: miehet 45 % (5), naiset 55 % (6)<br>Hallitus: miehet 62,5 % (5), naiset 37,5 % (3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuspolitiikan mukaiset valintaperusteet toteutuvat henkilövalinnoissa |
| <b>HENKILÖSTÖN<br/>JAKAUMA</b>            | Työsuhdetyyppien jakama, vakituiset ja määräaikaiset                                                                                                                                                                                                                                       | Vakituiset 92,4 %, määräaikaiset 7,6 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ei tavoitetasoa                                                                                 |
| <b>HENKILÖSTÖN<br/>KOULUTUS</b>           | Valtakunnallisten koulutusten tuntimäärä                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 154 (1 650)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ei tavoitetasoa                                                                                 |
|                                           | Prosenttiosuus työntekijöistä, joiden kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelu                                                                                                                                                                                                      | 79 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kaikkien toimihenkilöiden kanssa käydään säännöllinen kehityskeskustelu. 85.                    |



## HYVÄ LIIKKEENJOHTO

| Oleellinen aihe | Mittari                  | Saavutus 2018 (2017)                                                                        | Tavoitetaso                                                                                                                                  |
|-----------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Taloudelliset tavoitteet | 8,0 % liikevaihdon kasvu (26,1 %)<br>11,8 % oikaistu EBITA suhteessa liikevaihtoon (10,6 %) | 6–8 % vuotuinen liikevaihdon pitkän aikavälin kasvu, oikaistu liikevoitto *)<br>12–13 % liikevaihdosta keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä |

## SUJUVAT TOIMINTATAVAT

| Oleellinen aihe       | Mittari                                                                                                  | Saavutus 2018                                                                                                                                          | Tavoitetaso |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                       | Erikoissairaanhoidon konsultaation saatavuus                                                             | 1,0 miljoonaa tarjottua aikaa (970 000)                                                                                                                |             |
|                       | Aika tapaturmasta töihin paluuseen, polvi- ja olkapäävammat, mediaani                                    | polvi 58 päivää, olkapää 91 päivää (60 ja 96 päivää)                                                                                                   |             |
|                       | Aika kuvantamistutkimuksesta lausuntoon                                                                  | Röntgentutkimukset: mediaani 26 min, magneettitutkimukset: mediaani 2 t 14 min                                                                         |             |
|                       | Aika kiireellisen kuvantamistutkimuksen suorittamisesta lausuntoon                                       | Röntgentutkimukset: mediaani 2 min (3 min), magneettitutkimukset: mediaani 19 minuuttia                                                                |             |
| SISÄINEN KEHITTÄMINEN | Paja-mittarit<br>(Paja on havaittujen kehityskohteiden työstämisessä hyödynnettävä digitaalinen työkalu) | Käyttäjien määrä: 2 364<br>Kirjatut kehityskohteet: 994<br>Valmistuneet kehityskohteet: 410<br>Vastuukäyttäjien koulutus: 4 koulutusta ja verkkokurssi |             |
|                       | Auditointipointeamat, sisäinen ja ulkoinen                                                               | Sisäinen 12,5 kpl/auditoitu toimipaikka, keskiarvo<br>Ulkoinen 2,5 kpl/auditoitu toimipaikka, keskiarvo                                                |             |
|                       |                                                                                                          |                                                                                                                                                        |             |

## ALAN KEHITTÄMINEN JA YHTEISKUNNALLISEN ROOLIN KANTAMINEN — YHTEISKUNNALLISET JA KANSANTALOUDELLISET VAIKUTUKSET

| Oleellinen aihe | Mittari                                                      | Saavutus 2018 (2017)                                                                                                                            | Tavoitetaso                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                 | Työkykyjohtamisen vaikutus poissaolopäiviin ja kustannuksiin | Poissaolopäivät: vähennystä keskimäärin 18 %, kustannussäästö keskimäärin 201 e / HTV                                                           |                                         |
|                 | Laatuparannukset ja kustannussäästöt ulkoistuksissa          | Terveystalon laatujärjestelmälle (ISO 9001:2015) myönnettiin laatusertifikaatti Eksoten silmälinikalla sekä Iisalmen ja Varkauden sairaaloissa. | Kustannussäästö ja saatavuuden parannus |
|                 | Mammografiaseulonnan vastausnopeus ja löytyneet syövät       | 79% (76%) seulonta-asiakkaista sai tuloksen 5 arkipäivässä, 0,64%:lta (0,64%:lta) seulotuista löytyi pahanlaatuinen kasvain                     |                                         |

## OIKEA-AIKAINEN JA VAIKUTTAVA HOITO

| Oleellinen aihe | Mittari                                                                            | Saavutus 2018 (2017)                                                  | Tavoitetaso |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
|                 | Chatissa määrättyt sairauslomamat                                                  | 2,1 %                                                                 |             |
|                 | Chatissa hengitystieinfektioihin määrätty antibiootti suhteessa diagnooseihin      | 2,3 % tapauksista määrätty antibiootteja vs. 31,3% kaikki vastaanotot |             |
| DIABETESHOITO   | Hoitotasapainon mittarit suhteessa suosituksiin: %-potilaista on hoitotasapainossa | 78 % verenokerin, 54 % LDL-kolesterolin ja 47 % verenpaineen osalta.  |             |

## POTILAAN TURVALLISUUS

| Oleellinen aihe         | Mittari                                                             | Saavutus 2018 (2017)                                                                                                                                                                                                   | Tavoitetaso                                              |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                         | Vaaratapahtumailmoitukset                                           | 5160 kpl, 0,15 %:a lääkärikäynneistä (3 876, 0,12 %)                                                                                                                                                                   |                                                          |
|                         | Muistutukset suhteessa lääkärikäynteihin                            | 0,007 % (0,005 %)                                                                                                                                                                                                      |                                                          |
|                         | Potilasvahinkoilmoitukset suhteessa lääkärikäynteihin               | 0,011 % (0,012 %)                                                                                                                                                                                                      |                                                          |
|                         | Korvatut tapaukset vahinkoilmoituksista suhteessa lääkärikäynteihin | 20,1%, 2016 tapaukset (28,5 % vuoden 2015 tapauksista)                                                                                                                                                                 |                                                          |
|                         | Kantelut suhteessa lääkärikäynteihin                                | 0,002 % (0,0009 %)                                                                                                                                                                                                     |                                                          |
| LEIKKAUS-TURVALLISUUS   | WHO-tarkistuslistan käyttö leikkauksissa                            | 95,8 % (96,1 %)                                                                                                                                                                                                        |                                                          |
|                         | Infektiot suhteessa leikkausten määrään                             | 0,58 % (0,72 %)                                                                                                                                                                                                        |                                                          |
|                         | Komplikaatiot suhteessa leikkausten määrään                         | 0,3 % (0,2 %)                                                                                                                                                                                                          |                                                          |
| KUVANTAMIS-TURVALLISUUS | Keskimääräinen sädeannos                                            | Nenän sivuontelokuvausten ja mammografiokuvausten keskimääräiset sädeannokset verrattuna kansallisiin vertailutasoihin: 65 (67)/90mGy <sup>2</sup> cm2 ja 1,1 (1,1)/1,5mGy.                                            | Sädeannokset huomattavasti alle vertailutason            |
|                         | Nenän sivuontelokuvausten                                           | Osuus nenän sivuonteloiden kuvauksista, jotka toteutettu alhaisemman säderasituksen vuoksi ns. kuutamokuvauksina 90% (86%).                                                                                            | Vältetään aiheettomia tutkimuksia suositusten mukaisesti |
|                         | Pienten lasten nenän sivuontelokuvausten                            | 0–9-vuotiaille lapsille tehty kuvaukset 82 kpl (100 kpl)                                                                                                                                                               | Vältetään aiheettomia tutkimuksia suositusten mukaisesti |
|                         | Röntgentutkimukset alaselkävun diagnosoimiseksi                     | 10–50-vuotiaille naisille tehtyjä lannerangan röntgentutkimuksia 3365 kpl (3761). Vastaavalle naisikaryhmälle tehtyjen röntgentutkimusten kokonaismäärä kasvoi 5% ja lannerangan magneettitutkimusten määrä kasvoi 6%. | Vältetään aiheettomia tutkimuksia suositusten mukaisesti |
|                         | Lausuntojen vertaisarviointien tulokset                             | 93 % (95 %) ei lisättävää tai lisättävää, jolla kliinistä merkitystä                                                                                                                                                   | Lausuntojen laatua arvioidaan ja kehitetään aktiivisesti |

## TERVEYDEN EDISTÄMINEN

| Oleellinen aihe | Mittari                                                                                            | Saavutus 2018 (2017)        | Tavoitetaso                                                               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                 | Tehtyjen Oma Suunnitelmien määrä                                                                   | 92 000 vuonna 2018 (70 000) | Ei tavoitetasoa                                                           |
| TYÖTERVEYS      | Terveystarkastukset, %-osuus joissa on tehty digitaalinen oma suunnitelma                          | 50 % (uusi mittari)         | vuodesta 2019 eteenpäin tavoitetaso 100 %                                 |
| ASIAKAS         | Oma Suunnitelmaan suunniteltujen käyntien toteutuminen                                             | 68 % (uusi mittari)         | Yli puolet                                                                |
| VAIKUTTAVUUS    | Asiakkaiden itsearviointiterveystavoitteiden saavuttamista digitaalisen terveyssuunnitelman avulla | 11 000 (uusi mittari)       | Asiakkaiden antamat arviot tavoitteiden etenemisestä: vähintään 5 000 kpl |



## HOIDON SAATAVUUS

| Olennainen aihe | Mittari                                                                   | Saavutus 2018 (2017)                                                          | Tavoitetaso    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                 | Väestön osuus, joka asuu 15 min ajomatkan päässä lähimmästä toimipaikasta | 75 % (yli 70 %)                                                               |                |
|                 | Odotusaika puhelinajanvarauksessa                                         | 1 min 18 s (1 min 20 s)                                                       |                |
|                 | Odotusaika etävastaanotossa                                               | muutama sekunti (muutama sekunti)                                             |                |
|                 | Seuraava vapaa aika saatavilla                                            | Kolmas seuraava vapaa lääkäriaika (T3), koko verkoston keskiarvo: 0,70 (0,60) | Päivän sisällä |

## ASIAKASKOKEMUS

| Olennainen aihe                 | Mittari                                    | Saavutus 2018 (2017)                    | Tavoitetaso                            |
|---------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>NPS (NET PROMOTER SCORE)</b> | NPS vastaanottopalvelut                    | NPS vastaanottopalvelut 70,9 % (66,9 %) | Vastaanottopalvelujen NPS 70 % tai yli |
|                                 | NPS Sairaalapalvelut                       | 91 % (88,3 %)                           | NPS 90 % tai yli                       |
|                                 | NPS Mammografiaseulonta                    | 85,8 % (uusi mittari)                   | Mittaus aloitettu vuonna 2018          |
|                                 | NPS Suunterveys                            | 76,5 % (uusi mittari)                   | Mittaus aloitettu vuonna 2018          |
| <b>SUORA ASIAKASPALAUTE</b>     | Ensivaste asiakkaalle 2 arkipäivän sisällä | Ensivaste: 87 % (87 %)                  | Toteutuu > 95 %:ssa                    |
|                                 | Ratkaisu asiakkaalle 5 arkipäivän sisällä  | Ratkaisuaika: 85 % (74 %)               | Toteutuu > 85 %:ssa                    |

## YMPÄRISTÖ

| Olennainen aihe | Mittari                                         | Saavutus 2018 (2017)                                                                                                                                                | Tavoitetaso                                                                                                                                                            |
|-----------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Sähkönkulutuksen vähentäminen                   | Käyttösähkön kulutus 7 561 728 kWh (kattaa noin 65% yksiköistä, yksikkökohtainen kulutus laski n. 4 % vuodesta 2017)                                                | Terveystalo käy vuonna 2019 läpi ympäristöohjelman puitteissa mahdollisuudet ja keinot energiatehokkuuden parantamiseksi ja asettaa vähennystavoitteet sen mukaisesti. |
|                 | Uudet ympäristösertifikaatit                    | Terveystalo Porin Lääkäritalo ja Terveystalo Rauma päivittivät sertifikaattinsa ISO 14001:2015 mukaiseksi                                                           | ISO 14001:2015 -sertifikaatin laajennus uusiin toimipaikkoihin.                                                                                                        |
|                 | Vaarallisen jätteen ja sekäjätteen vähentäminen | Vaarallisen jätteen määrä 25,7 tn. Kasvu suhteessa käyntimääriin 6 % vuodesta 2017. Sekäjätteen määrä 58 tn. Vähennys 11,5 % suhteessa käyntimääriin vuodesta 2017. | Jätteiden määrä suhteessa käynteihin laskee (Mittari kattaa n. 70 % Terveystalon organisaatiosta).                                                                     |

---

**TERVEYSTALO**

Jaakonkatu 3 B, 3. krs  
00100 Helsinki

Vaihde: 030 633 11  
[www.terveystalo.com](http://www.terveystalo.com)



**Terveystalo**