



MEHILÄINEN

# OMAVALVONTAOHJELMAN RAPORTTI 1/2025

Terveystieteiden palvelut

27.6.2025

# OMAVALVONTAOHJELMAN RAPORTIN SISÄLTÖ

---

- Omavalvontaohjelman raportti koostuu Mehiläisen terveydenhuollon palveluiden omavalvontaohjelmassa määritetyistä osa-alueista. Näitä osa-alueita seuraamalla ja parantamalla voidaan varmistaa onnistuminen laadukkaiden ja turvallisten palveluiden tuottamisessa.
- Omavalvontaohjelmassa seurattavia osa-alueita ovat mm.:
  - Tehtävien lainmukainen hoitaminen
  - Tehtyjen sopimuksien noudattaminen
  - Palvelujen
    - Saatavuus
    - Vaikuttavuus
    - Jatkuvuus
    - Laatu ja turvallisuus
    - Yhdenvertaisuus
  - Asiakaskokemus

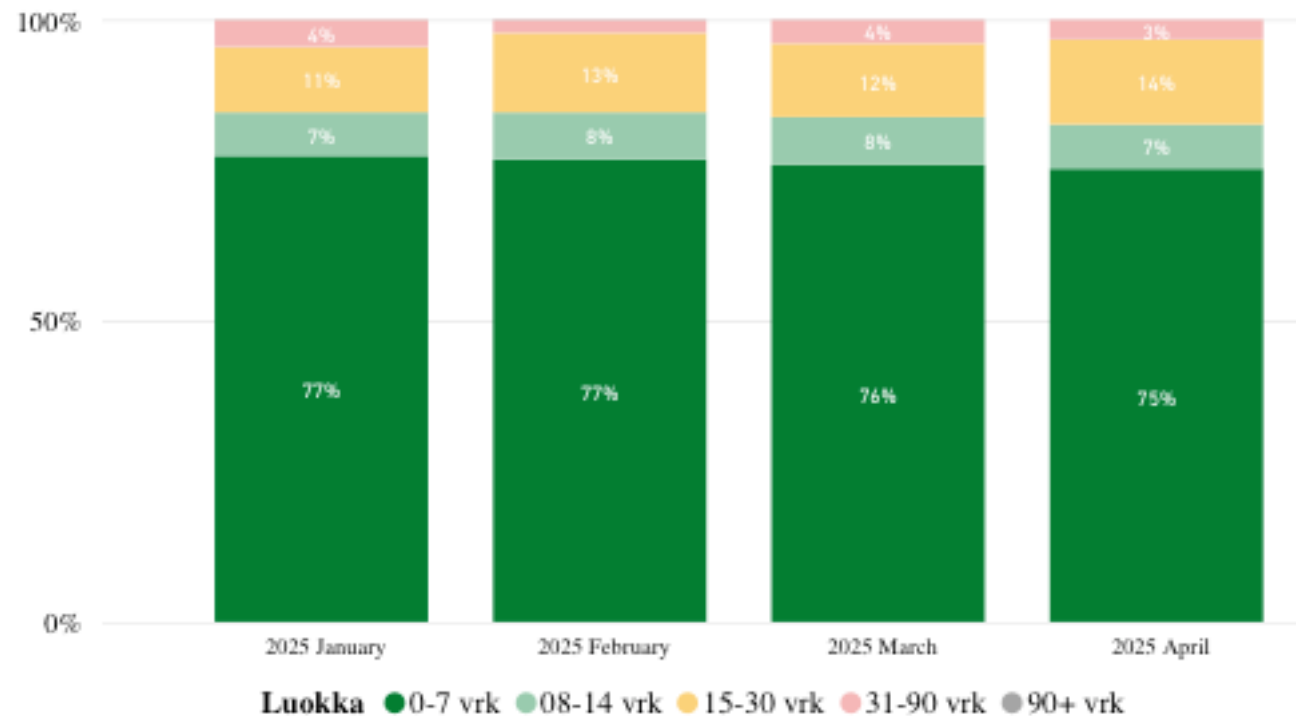
# JULKISET TERVEYSPALVELUT

Raportti ajalta 1.2.2025-31.5.2025

# JULKISET TERVEYSPALVELUT: PALVELUIDEN SAATAVUUS

- Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n terveysasemilla 84% potilaista on saanut kiireettömän ajan lääkärille 14 vrk sisään hoidontarpeen arviosta.
- Hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 3kk hoitoon pääsyn ylittäviä potilaita on ollut 0%

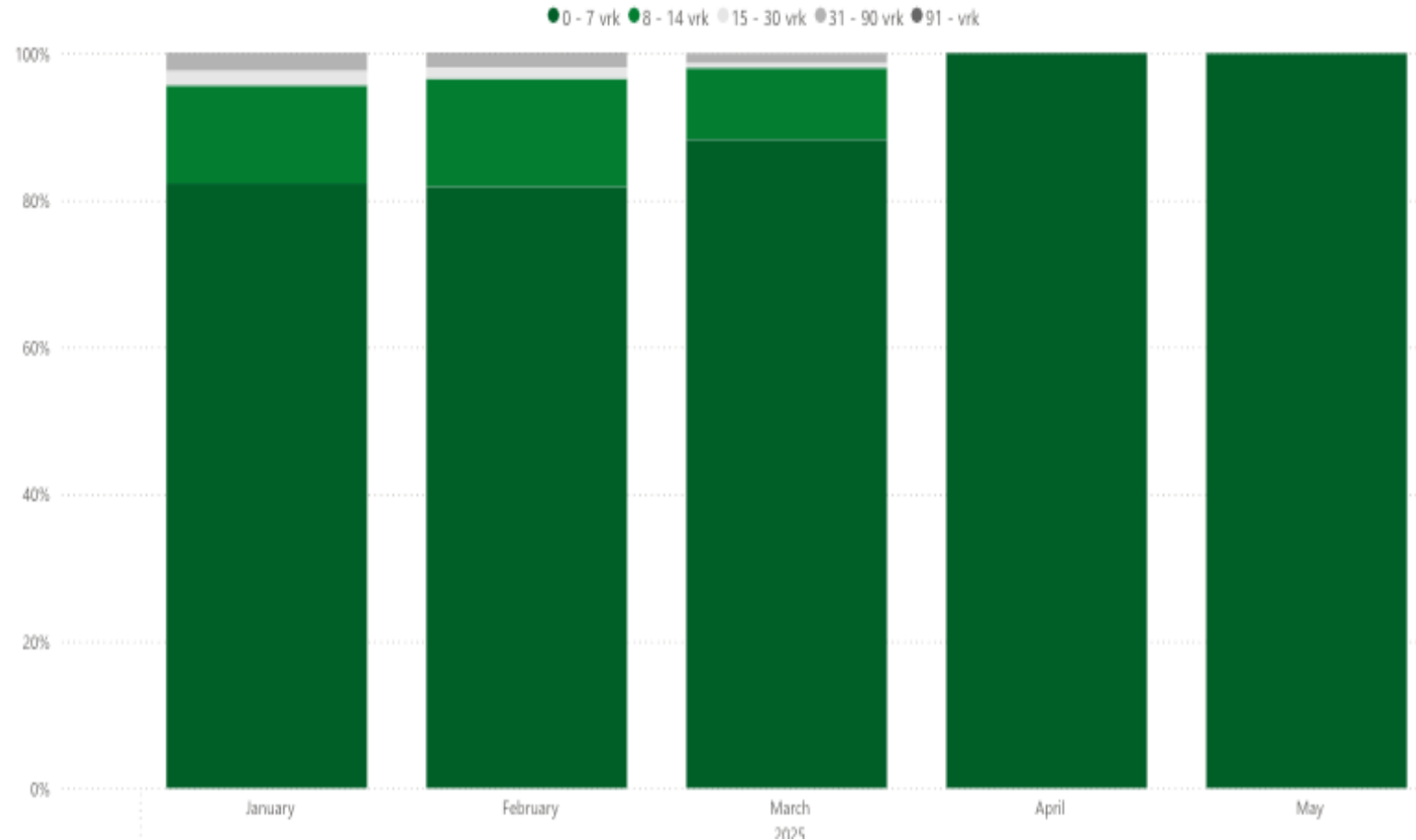
Totetunut hoitotakuu kuukausittain



Hoitoon pääsyn jakauma HTA:n ajankohdan mukaan  
(HTA:sta ensimmäiseen käyntiin)

# JULKISET TERVEYSPALVELUT: PALVELUIDEN SAATAVUUS

- Mehiläisen ja Päijät-Hämeen yhteisyrityksen, Harjun terveys oy:n terveysasemilla 98% potilaista on saanut kiireettömän ajan lääkärille 14 vrk sisään hoidontarpeen arviosta.
- Hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 3kk hoitoon pääsyn ylittäviä potilaita on ollut 0%



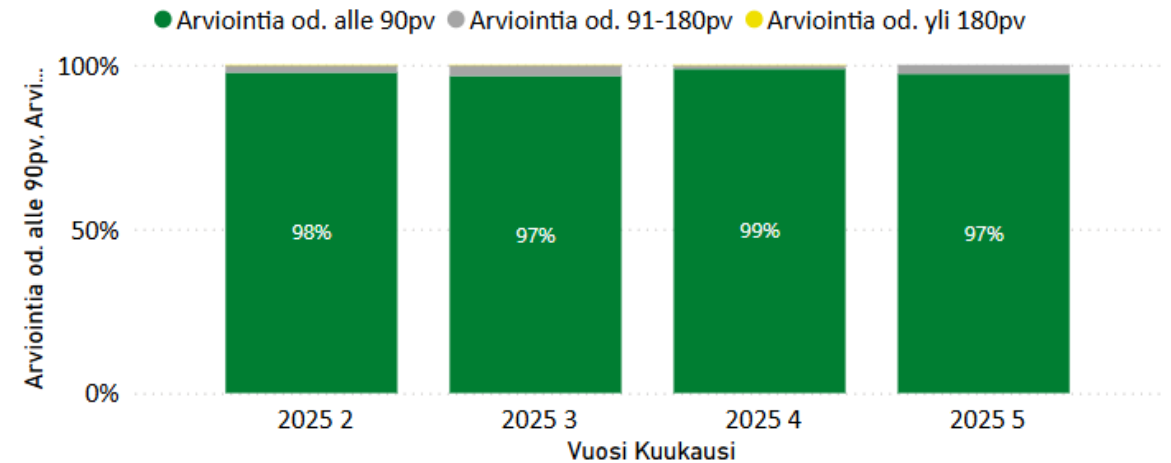
Hoitoon pääsyn jakauma HTA:n ajankohdan mukaan  
(HTA:sta ensimmäiseen käyntiin)

# JULKISET TERVEYSPALVELUT: PALVELUIDEN SAATAVUUS

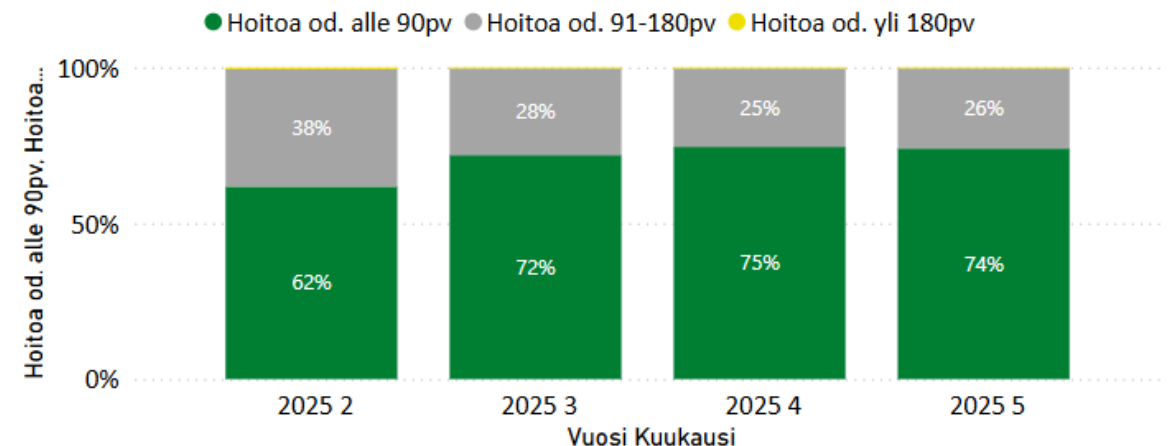
## Mehiläinen Länsi-Pohjan erikoissairaanhoidon palveluiden osalta

- Hoidon tarpeen arvioon on päässyt 97,5 % potilaista hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 90 vrk sisällä. Hoitotakuun ylittäviä potilaita on ollut 2,5 %.
- Hoitoon on päässyt 99,6 % potilaista hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 3kk sisällä. Hoitotakuun ylittäviä potilaita on ollut 0,4 %.

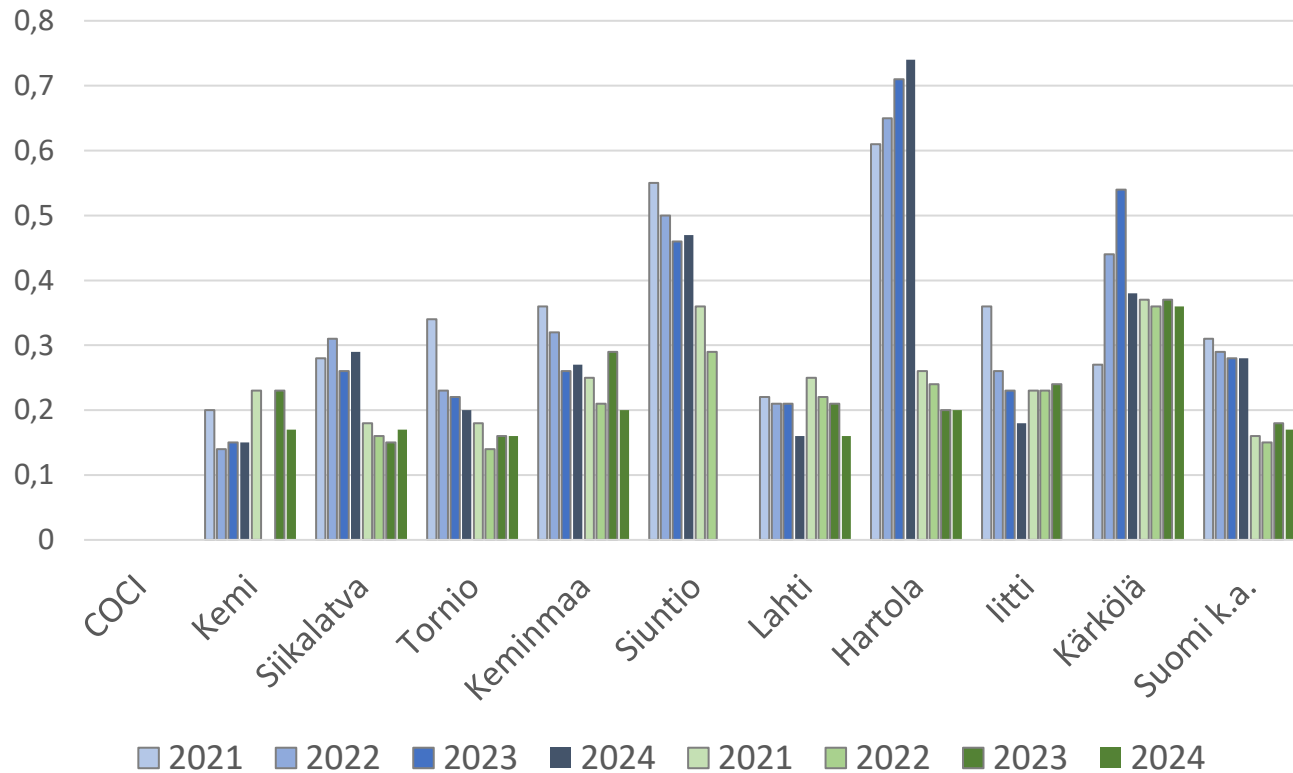
Hoidon tarpeen arviota odottavat



Hoitoa odottavat



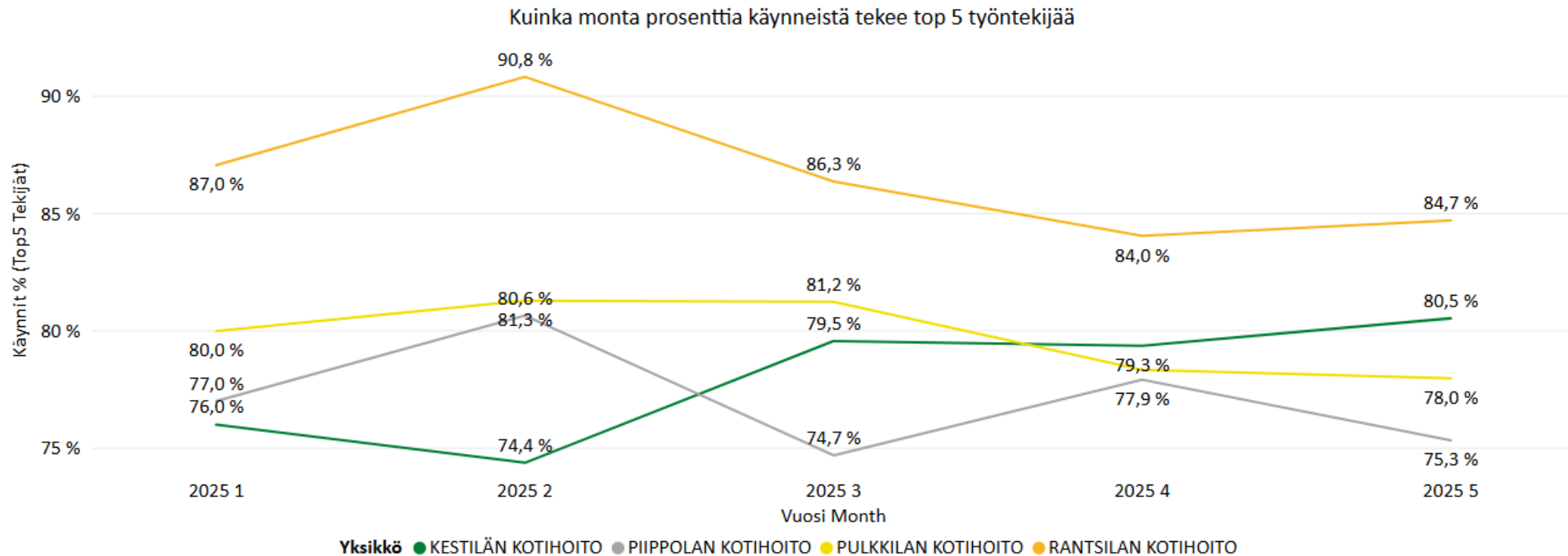
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS



- THL mittaa hoidon jatkuvuutta COC-indeksillä, joka julkaistaan kerran vuodessa huhtikuussa.
- Vuonna 2024 TK-Mehiläisen Hartolan toimipisteessä oli koko Suomen paras hoidon jatkuvuus toista kertaa peräkkäin.
- Oheisessa graafissa on sinisellä lääkärin hoidon jatkuvuus ja vihreällä hoitajien hoidon jatkuvuus toimipisteittäin.

# JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS

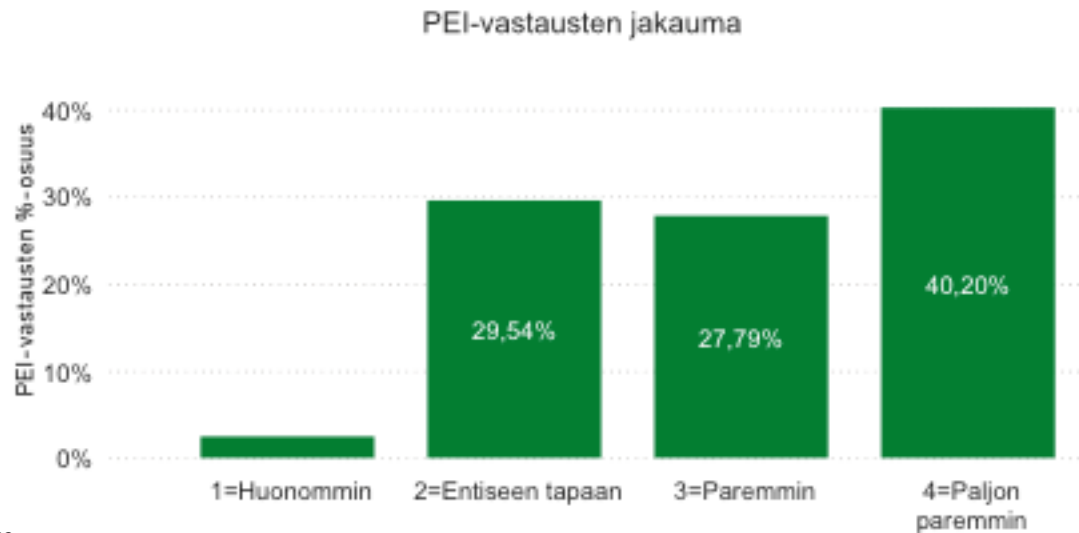
- Mittaamme kotihoidon hoidon jatkuvuutta seuraamalla kuinka suuri osa käynneistä osuu samoille viidelle työntekijälle, joka on minimimioitus 3x/vrk tapahtuvaan kotihoitoon. Oheisessa graafissa on kuvattu hoidon jatkuvuutta Siikalatvan kotihoidon toimipisteissä



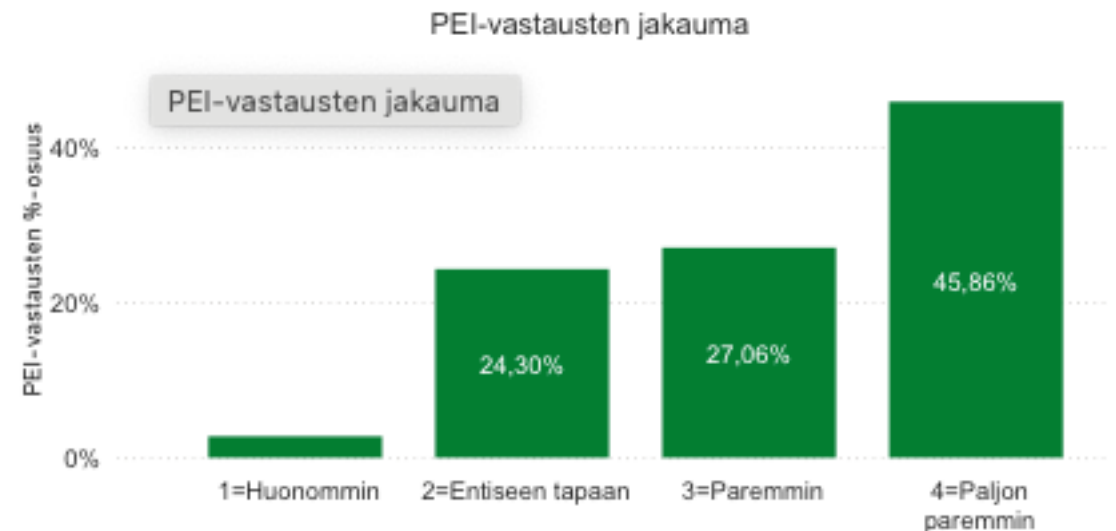
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS

- Mittaamme asiakkaiden kokemaa hoidon vaikuttavuutta Patient Enablement Instrumentilla (PEI). Kysymyksenä on, kuinka pärjääät sairautesi/oireesi kanssa vastaanoton jälkeen. (Vastauksia 5502 kpl)

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:



Harjun terveys oy:



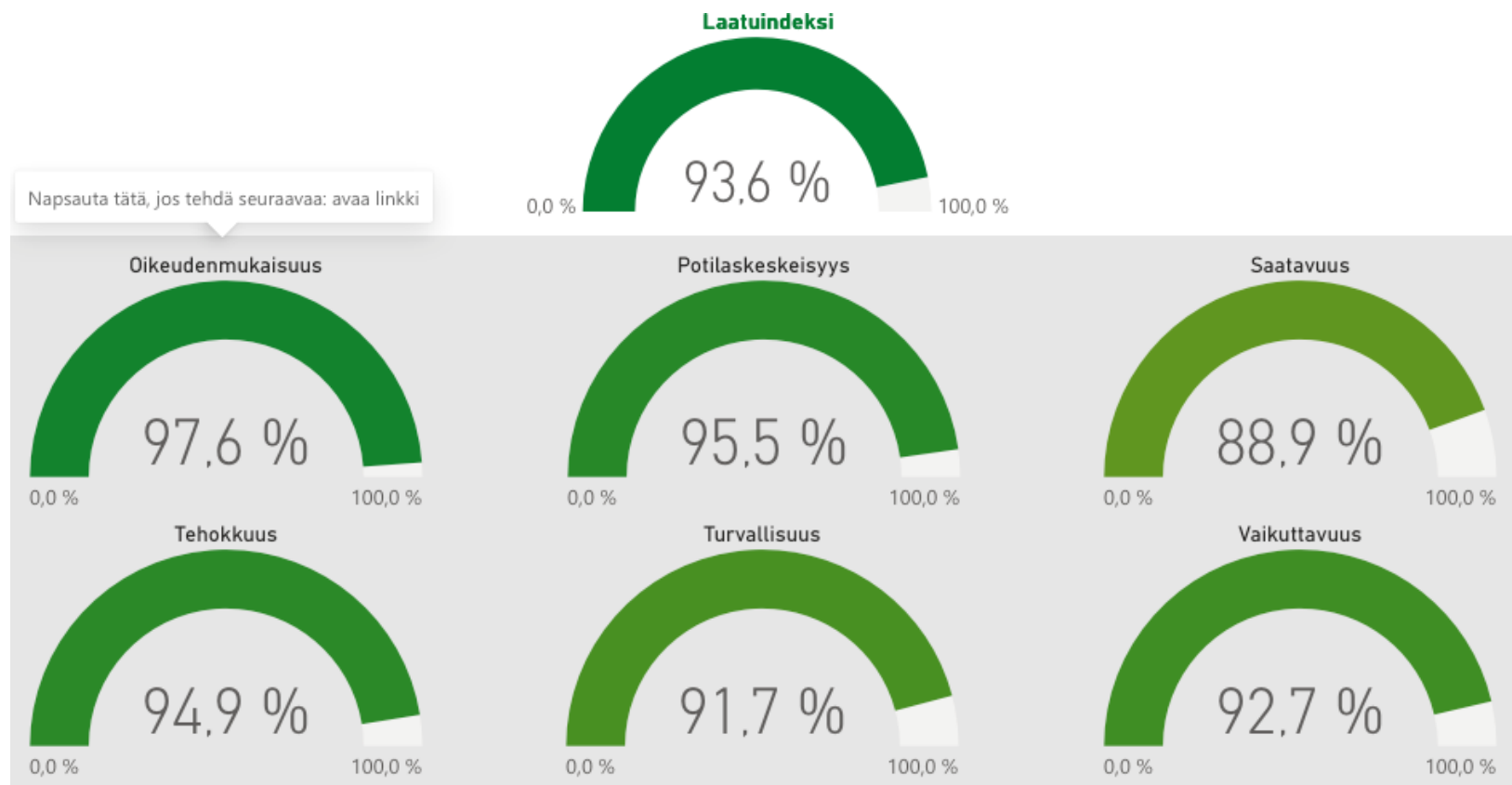
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

---

- Vuoden 2025 toisen seurantajakson aikana (01.02-31.5..2025) julkisissa terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 1061 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla 8 tapahtumaa. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin 3 kpl, jotka kaikki liittyivät potilaan puutteelliseen tunnistamiseen.
- Positiivisia havaintoja raportoitiin 3 kpl ja kehitysehostuksia 8 kpl.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana julkisille terveyspalveluille tullut 4 ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat riskiluokan 1-2 tapahtumia.
- Poikkeamailmoitusten perusteella jatkamme toimintamme jatkuvaa parantamista ja kannustamme tekemään yhä enemmän poikkeamailmoituksia. Tavoitteenamme on lisätä poikkeamailmoitusten määrää +20% edellisvuoteen verrattuna.

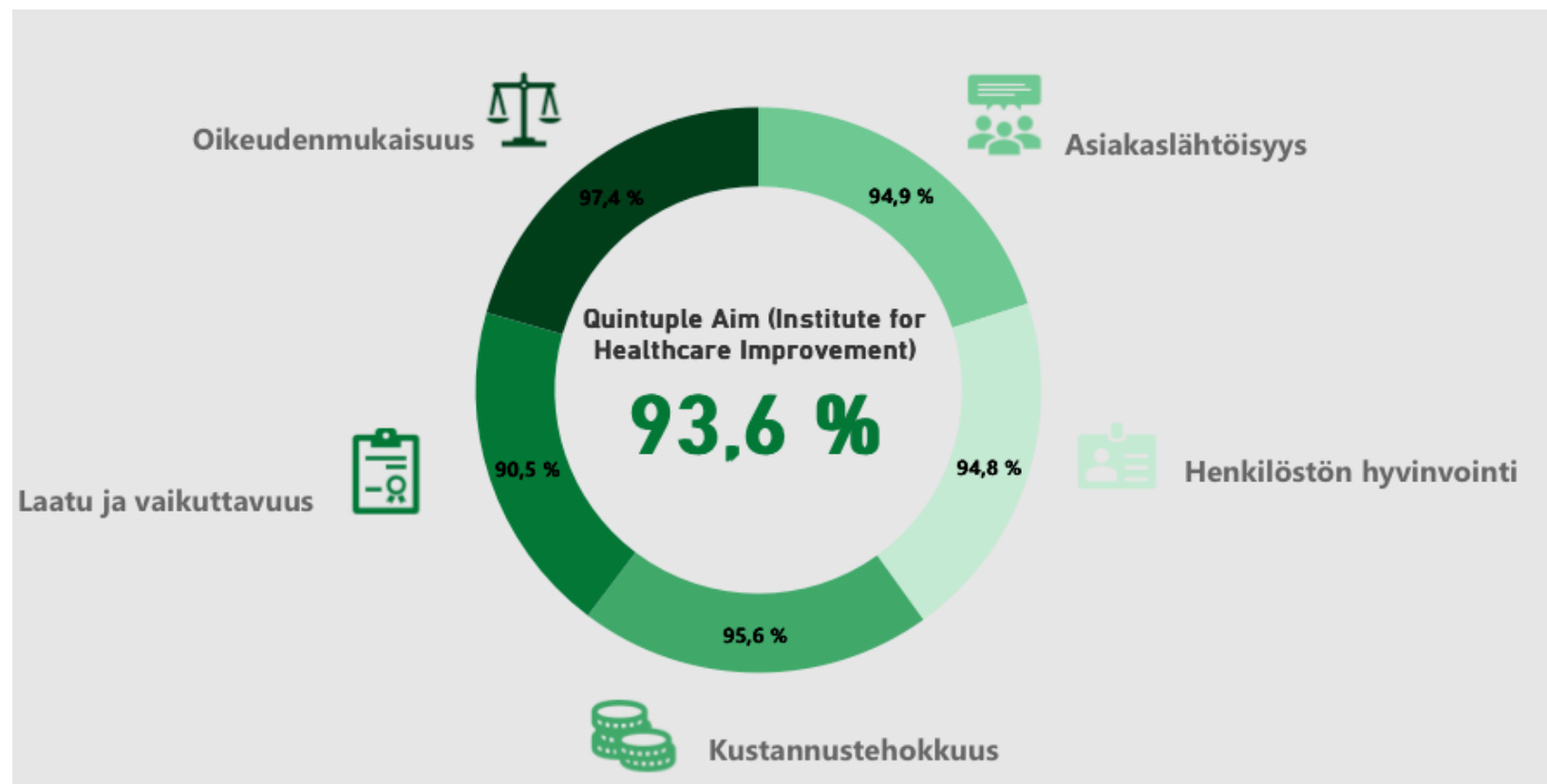
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Mittaamme koko julkisten terveyspalveluiden osalta laadun kuutta eri osa-aluetta kolme kertaa vuodessa toteutettavalla omavalvontakyselyllä
- Tulokset käsitellään toimipistetasolla ja havaittuihin puutoksiin reagoidaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti



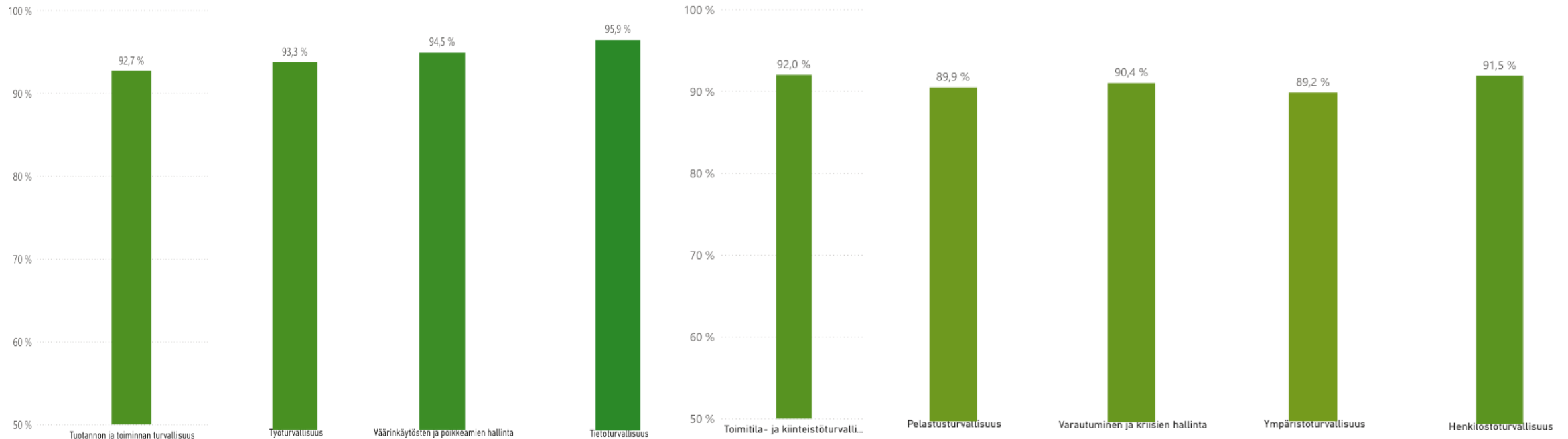
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Mittaamme Institute for Health Improvementin suosittelemaa viittä keskeistä toiminnan kehittämisen osa-aluetta ja niiden toteutumista
- Tulokset saadaan kolme kertaa vuodessa toteutettavasta omavalvontakyselystä
- Edelliseen vuosikolmannekkseen nähden parantumista on tapahtunut 2,4 prosenttiyksikköä



# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

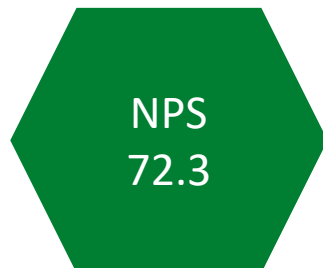
- Mittaamme turvallisuutta kaikkien toimintojen osalta yhdeksän eri ulottuvuuden osalta
- Tieto saadaan kolme kertaa vuodessa toteutettavasta omavalvontakyselystä
- Olemme kevään aikana järjestäneet erityisen turvallisuuskoulutuksen, johon ovat osallistuneet kaikki esihenkilöt



# JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

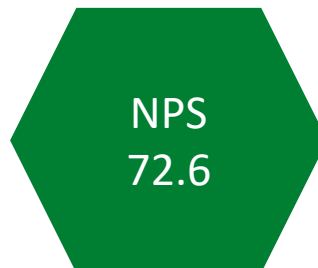
## Mehiläinen Länsi-Pohja Oy

### Perusterveydenhuolto

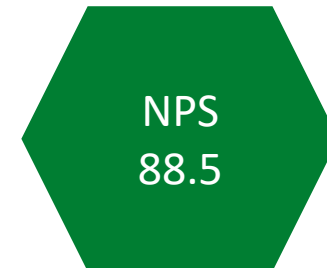


## Harjun terveys Oy

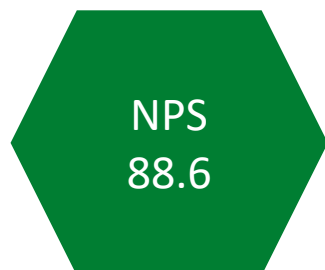
### Avosairaanhoito



## Terveyskeskus Mehiläinen



### Erikoissairaanhoito



### Suun terveys



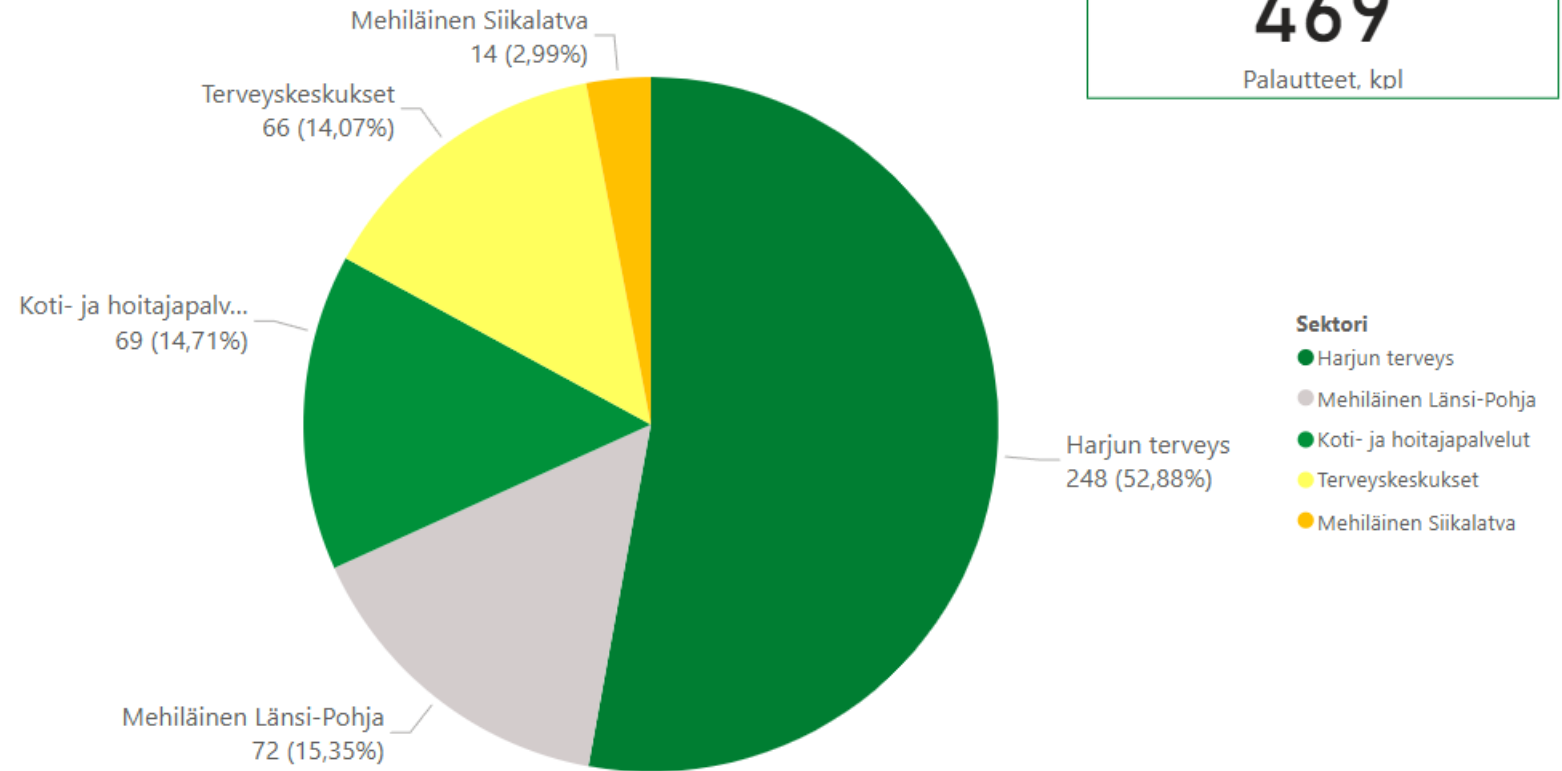
### Suun terveydenhuolto



Mittaamme asiakaskokemusta suositteluindeksi- eli NPS-mittauksella (Net Promoter Score). NPS-lukema kertoo asiakasuskollisuudesta ja se voi olla mikä tahansa luku -100:n ja + 100:n välillä. NPS-indeksiä pidetään erinomaisena, kun se on yli 50.

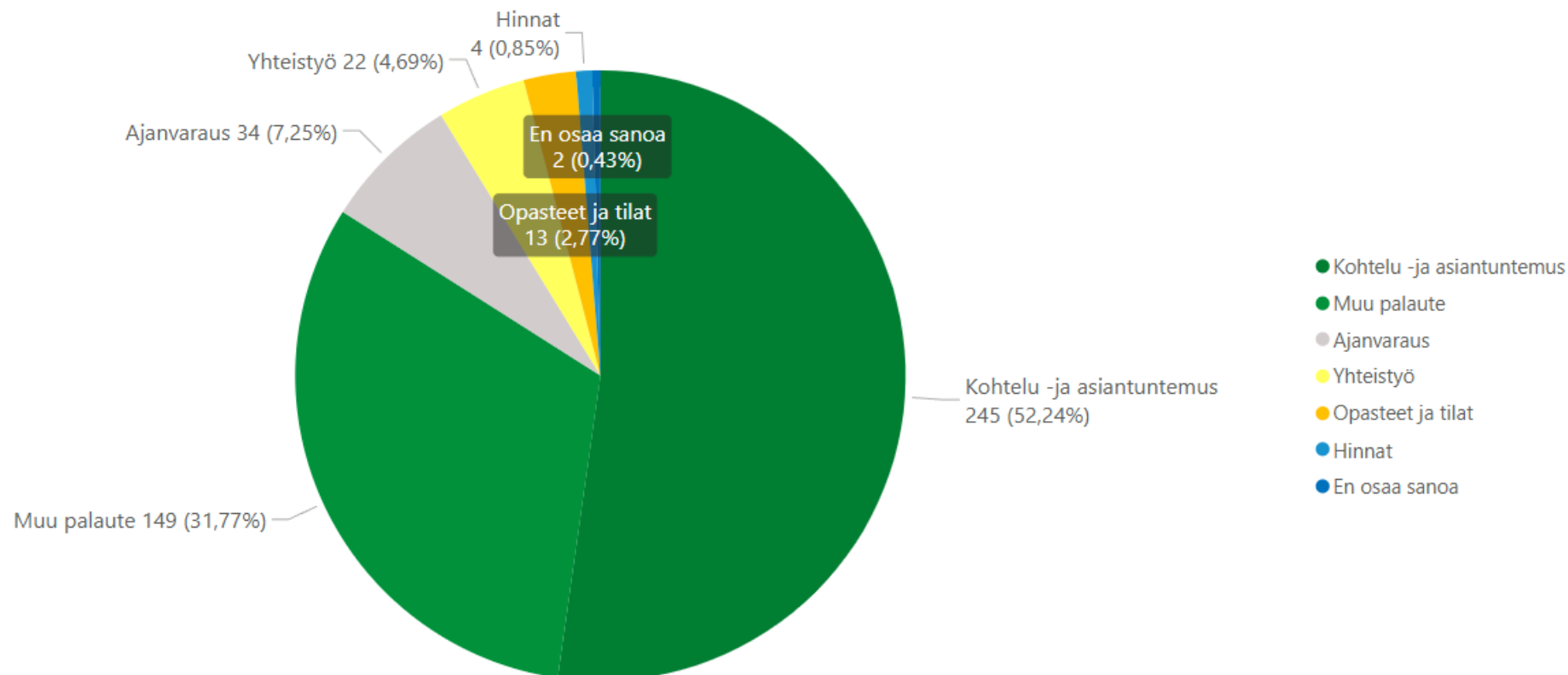
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

- Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 649 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):



# JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat (%):

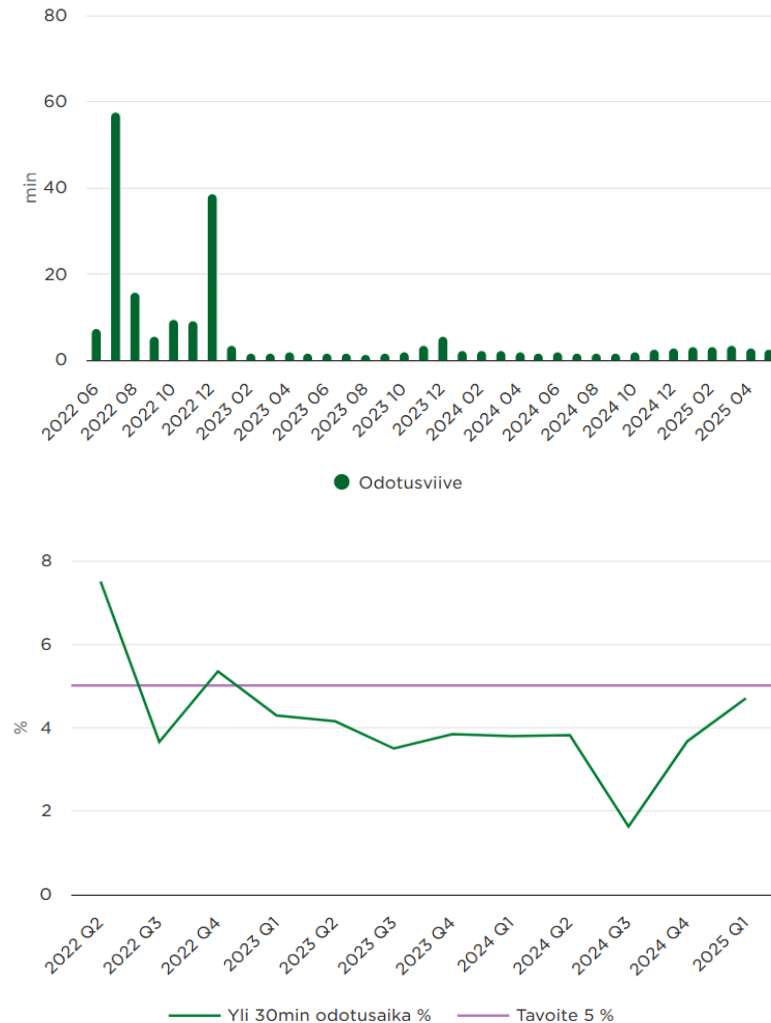


# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT

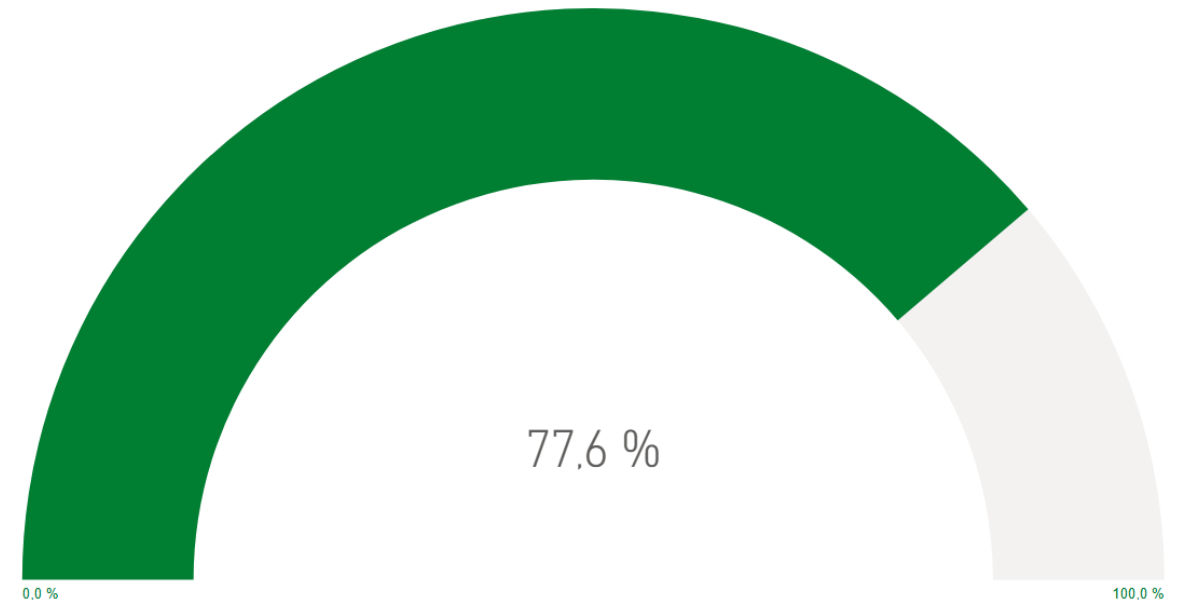
Raportti ajalta 1.1.2025-30.4.2025

# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: SAATAVUUS

- Yksityisissä terveyspalveluiden digiklinikalla seuraamme sekä odotusviivettä ennen keskustelun aloitusta.
- Laboratoriotoiminnassa seuraamme odotusviivettä.



- Yksityisissä terveyspalveluissa kysymme potilailta ja asiakkailta käynnin jälkeen, kuinka he pärjäävät sairautensa tai oireensa kanssa.
- Mittaamme pärjäämistä PEI-kyselyn avulla (Patient Enablement Instrument)
- Prosenttiarvo osoittaa, kuinka suuri osa asiakkaistamme kokee pärjäävänsä oireensa tai sairautensa kanssa paremmin tai paljon paremmin vastaanottokäynnin jälkeen

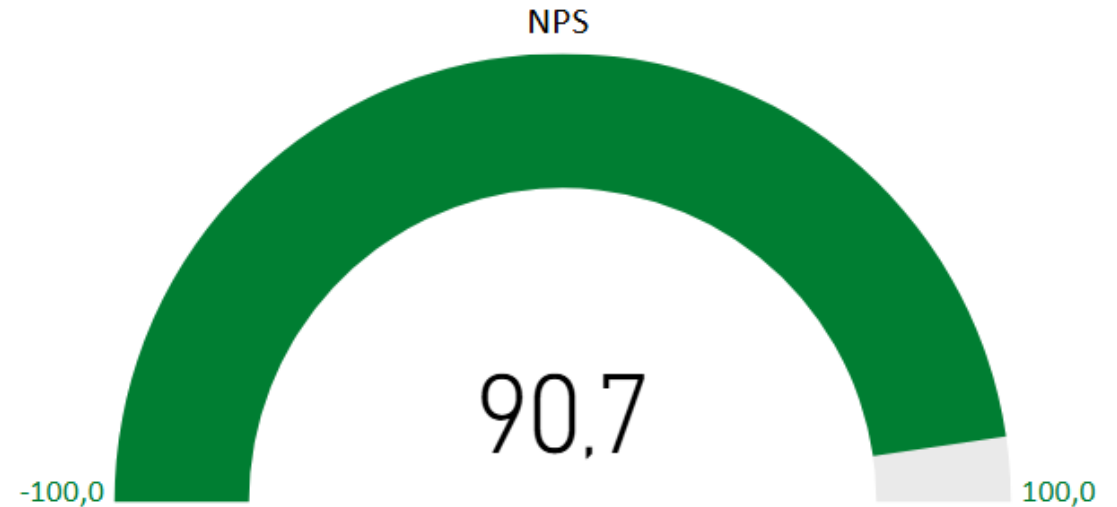


Yksityiset terveyspalvelut

- Vuoden 2025 ensimmäisen seuranta-jakson aikana yksityisissä terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 2963 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään.
- Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla 15 tapahtumaa. Never event-tapahtumia raportoitiin seuranta-aikana 15 kappaletta.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana yksityisille terveyspalveluille tullut 48 ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat kohtalaisen tai matalan (1-3) riskiluokan tapahtumia.
- Poikkeamailmoitusten kirjaamisen tavoitteena on toiminnan jatkuva parantaminen. Kannustamme edelleen henkilöstöä kirjaamaan poikkeamailmoituksia.

# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

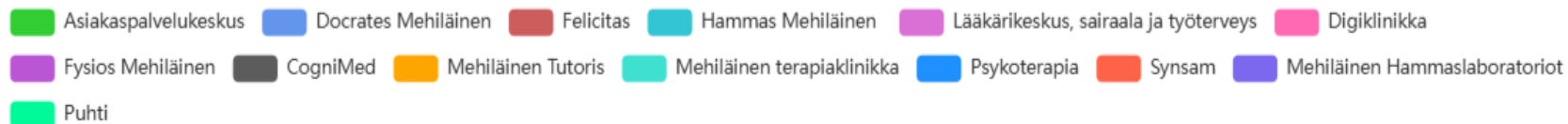
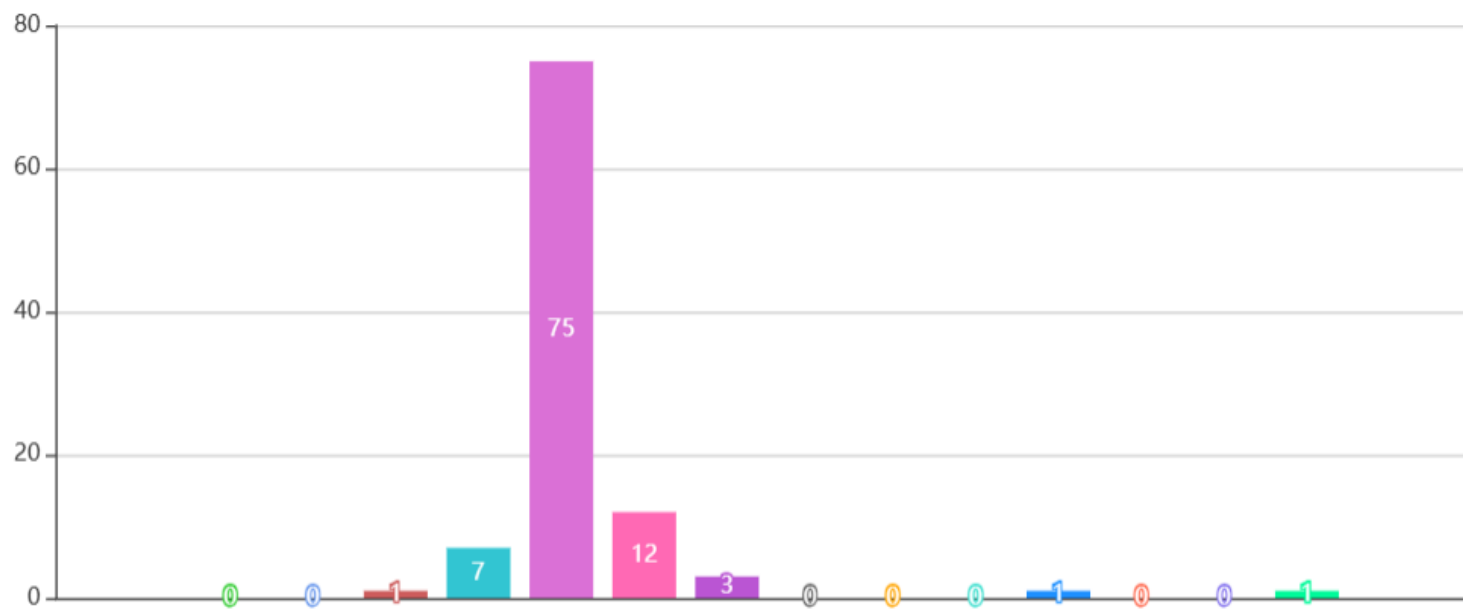
- Mittaamme asiakaskokemusta suositteluindeksi- eli NPS-mittauksella (Net Promoter Score). NPS-lukema voi olla mikä tahansa luku -100:n ja +100:n välillä.
- Vuoden 2025 ensimmäisen seurantajakson ajan NPS-lukemat olivat:
  - Lääkärikeskus Mehiläinen 90,2
  - Sairaala Mehiläinen 97,2
  - Hammas Mehiläinen 89,1
  - Mehiläinen Työelämäpalvelut 92,8
  - Fysios Mehiläinen 95,3
  - Felicitas 96,8



Yksityisten terveyspalveluiden kokonais-NPS seuranta-ajalta

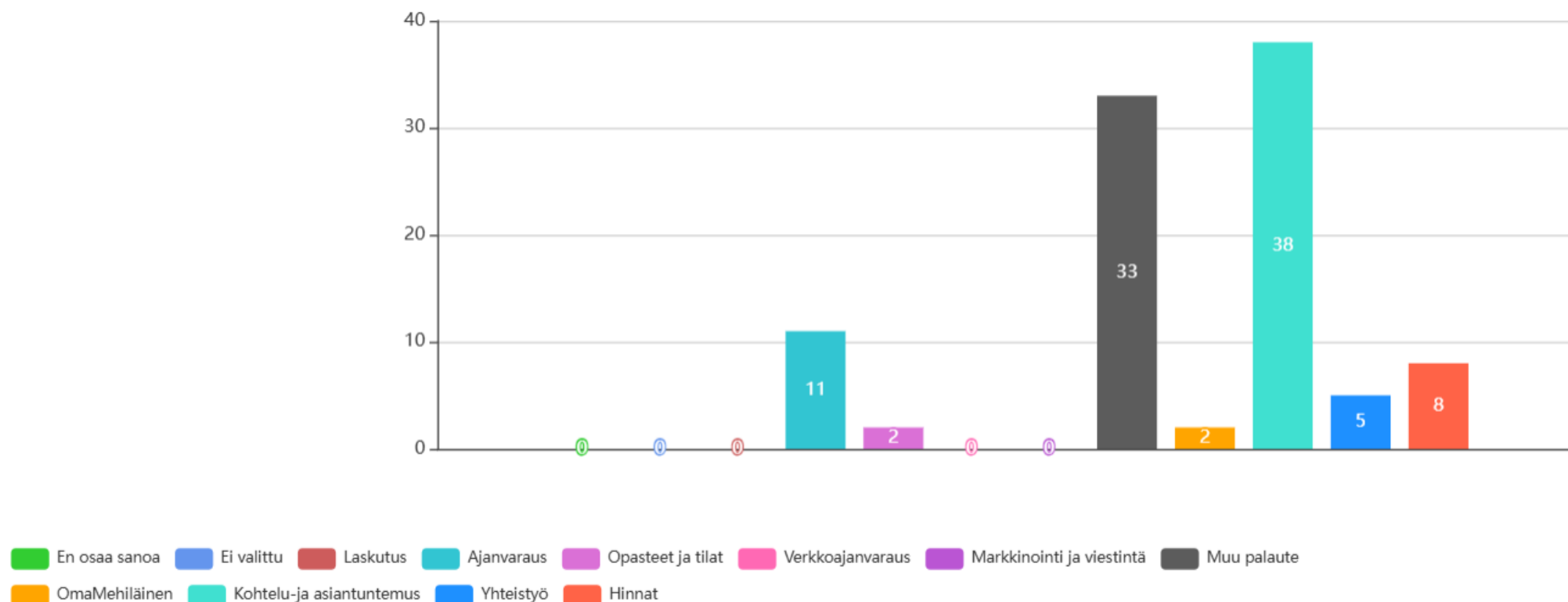
# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 4667 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):



# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT : ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat (%):



# ELÄMÄ TEHTÄVÄNÄ

Terveystenhuollon palveluiden omaavolventaohjelman raportin päivityksestä vastaavat:

Julkiset terveystalvelut  
Henri Ärolä

Yksityiset Terveystalvelut  
Jonna Puirava ja Iiro Heikkilä

