



MEHILÄINEN

OMAVALVONTAOHJELMAN RAPORTTI 2/2025

Terveystieteiden palvelut

15.10.2025

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 sopimusten noudattaminen
 - Palvelujen
 - Saatavuus
 - Vaikuttavuus
 - Jatkuvuus
 - Laatu ja turvallisuus
 - Yhdenvertaisuus
 - Asiakaskokemus

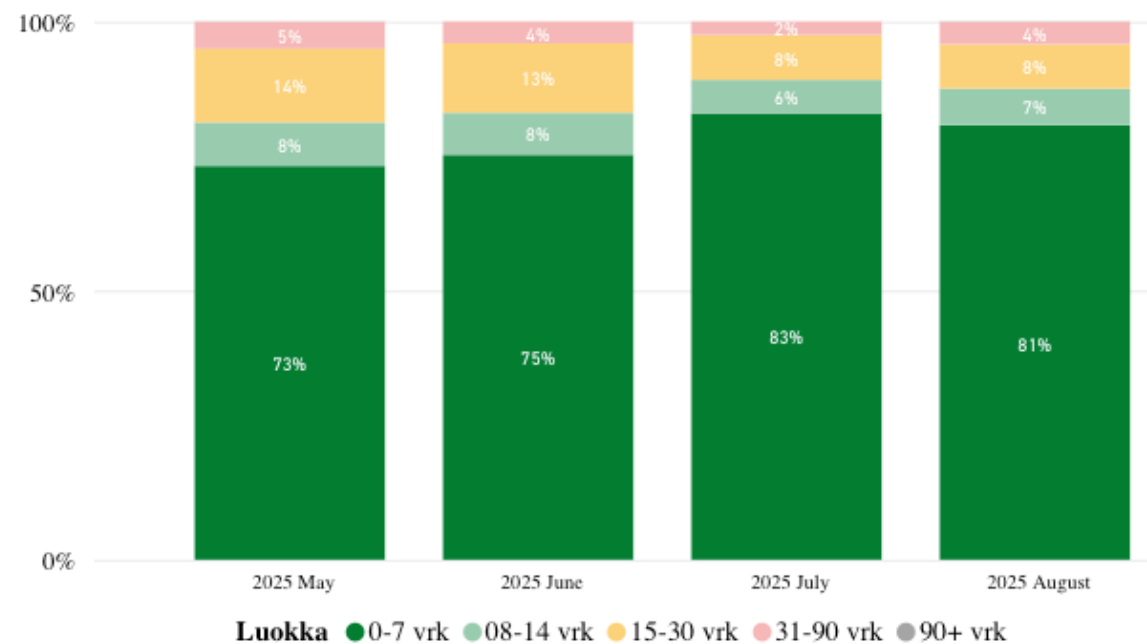
JULKISET TERVEYSPALVELUT

Raportti ajalta 1.6.2025-30.9.2025

JULKISET TERVEYSPALVELUT: PALVELUIDEN SAATAVUUS

- Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n terveysasemilla 85% potilaista on saanut kiireettömän ajan lääkärille 14 vrk sisään hoidontarpeen (HTA) arviosta.
- Hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 3kk hoitoon pääsyn ylittäviä potilaita on ollut 0%

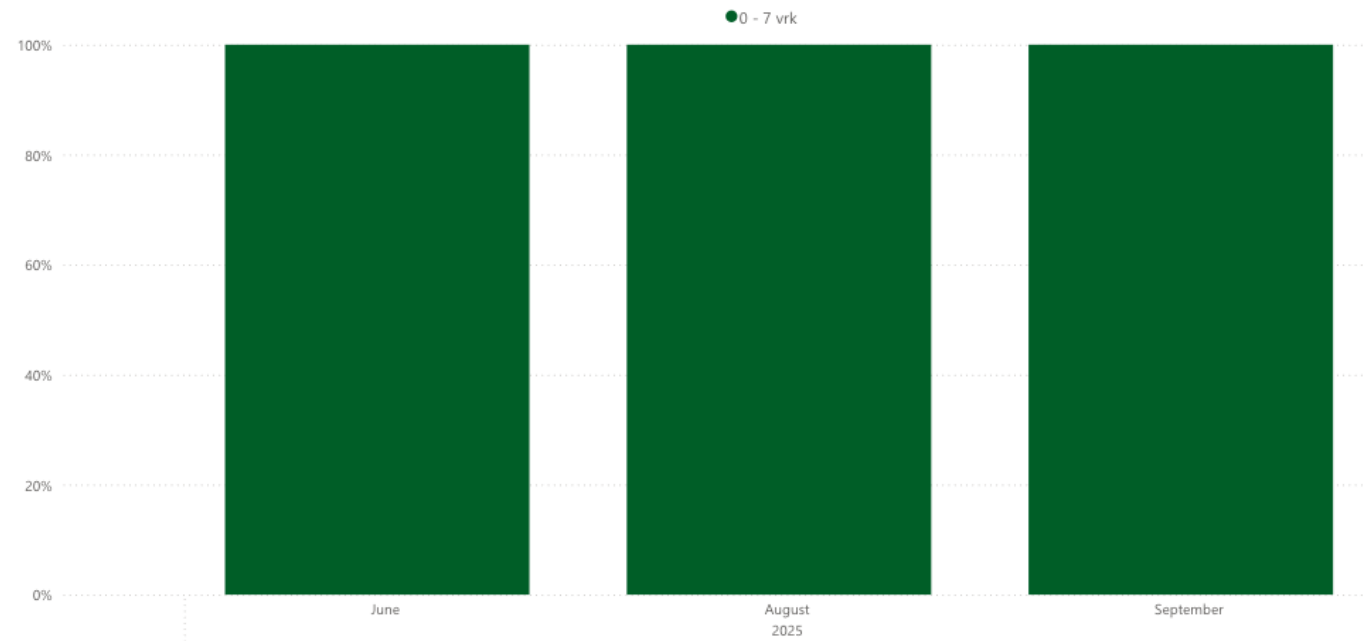
Totetunut hoitotakuu kuukausittain



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 100% potilaista on saanut kiireettömän ajan lääkärille 14 vrk sisään hoidontarpeen arviosta.
- Hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 3kk hoitoon pääsyn ylittäviä potilaita on ollut 0%

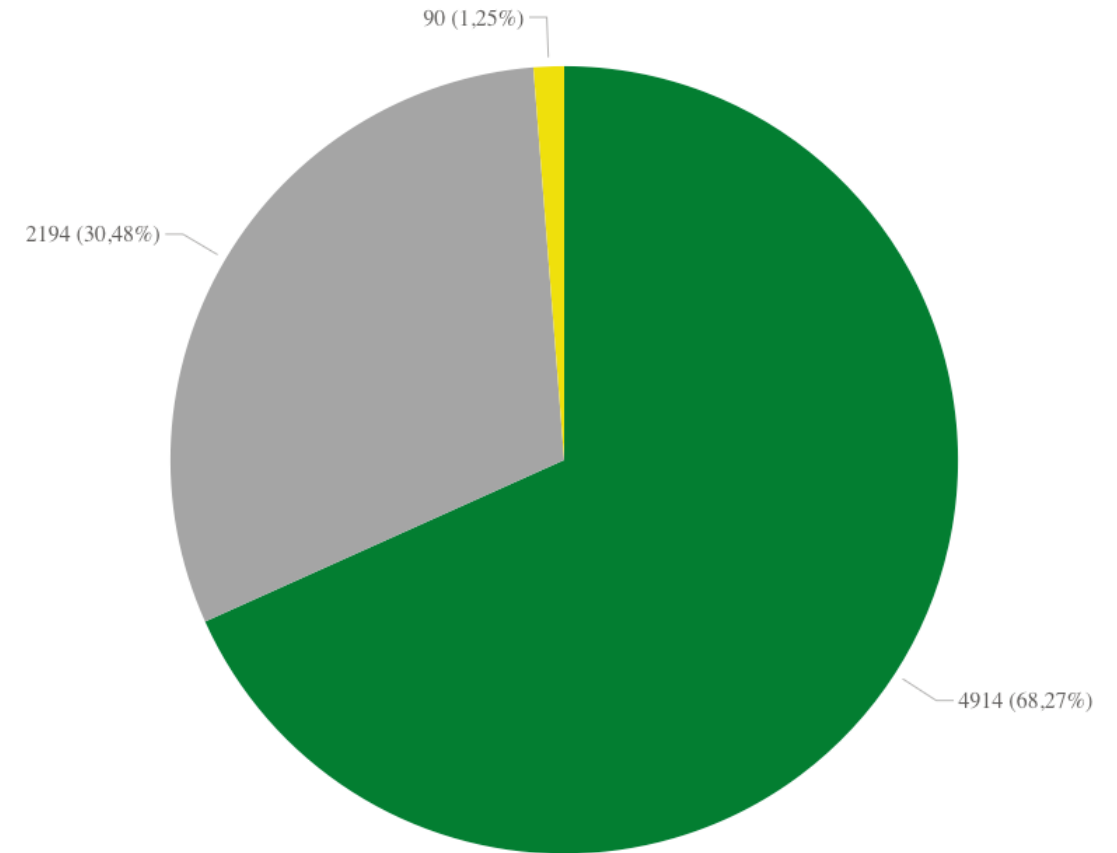


Hoitoon pääsyn jakauma HTA:n ajankohdan mukaan
(HTA:sta ensimmäiseen käyntiin)

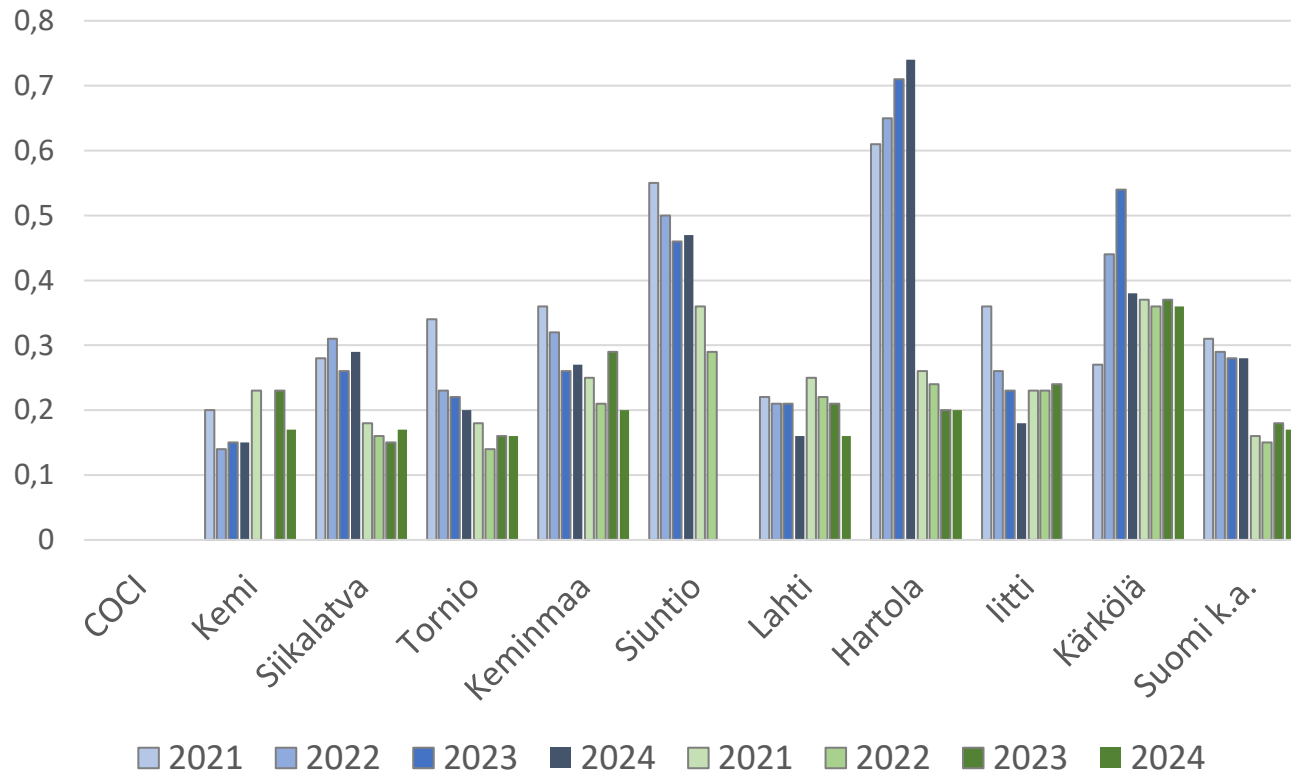
JULKISET TERVEYSPALVELUT: PALVELUIDEN SAATAVUUS

Mehiläinen Länsi-Pohjan erikoissairaanhoidon palveluiden osalta

- Hoidon tarpeen arvioon on päässyt 97 % potilaista hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 90 vrk sisällä. Yli 180 vrk odottaneiden osuus on ollut 0,3 %.
- Hoitoon on päässyt 98,7 % potilaista hoitotakuulainsäädännön edellyttämän 3kk sisällä. Hoitotakuun ylittäviä potilaita on ollut 1,3 %.



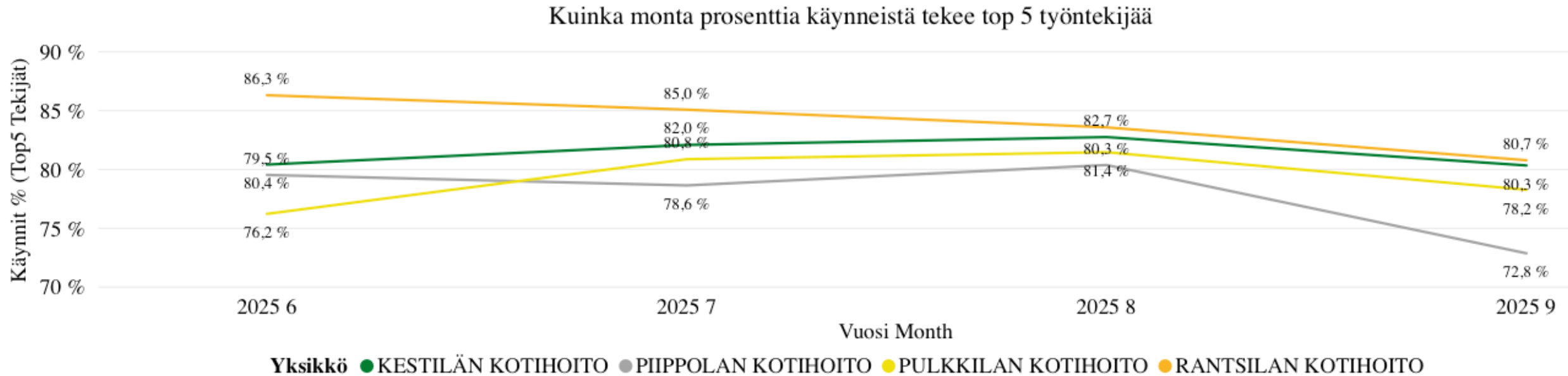
JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS



- THL mittaa hoidon jatkuvuutta COC-indeksillä, joka julkaistaan edellisen vuoden osalta joka vuoden 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.

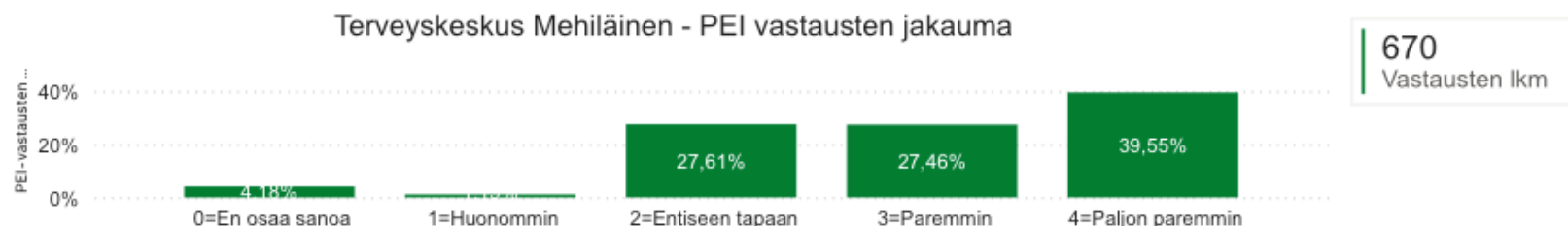
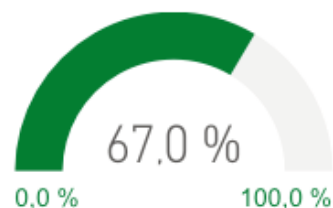
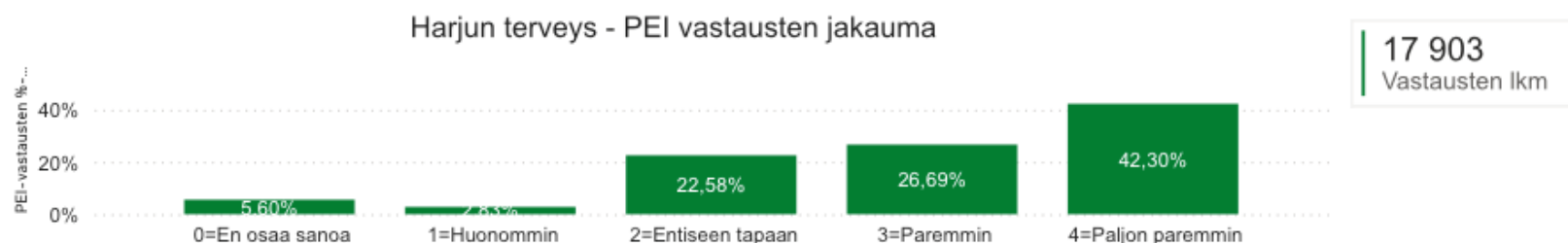
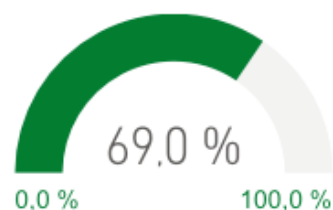
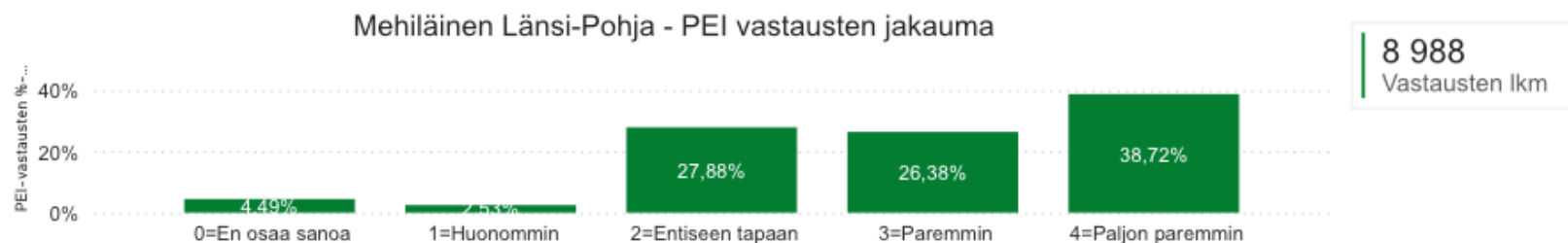
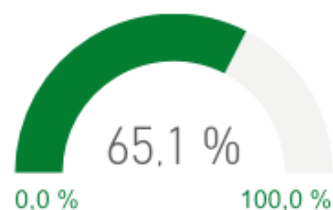
JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS

- 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

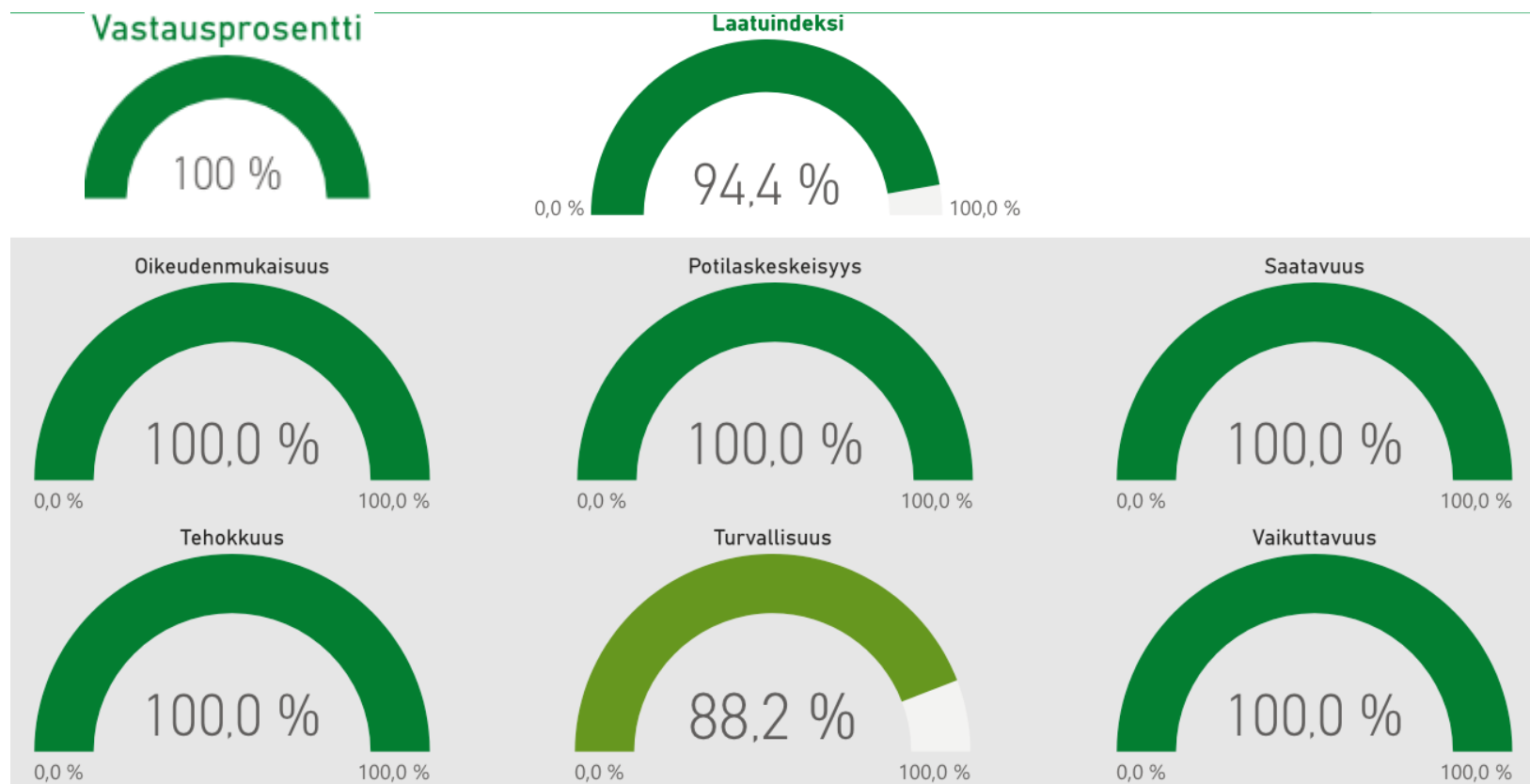
- Mittaamme asiakkaiden kokemaa hoidon vaikuttavuutta Patient Enablement Instrumentilla (PEI). Kysymyksenä on, kuinka pärjääät sairautesi/oireesi kanssa vastaanoton jälkeen



- Vuoden 2025 toisen seurantajakson aikana (1.6.-30.9.2025) julkisissa terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 1020 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä korkeimman riskiluokan (5) vaaratapahtumia ei raportoitu seuranta-ajalla. Toiseksi korkeimman riskiluokan (4) vaaratapahtumia raportoitiin seitsemän. Never event -tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin kuusi (6) kappaletta, joista kolme liittyi potilaan potilasrannekkeiden puuttumiseen /sekaantumiseen ja kolme lääkehoidon toteuttamiseen.
- Positiivisia havaintoja ei raportoitu seuranta-ajalla. Kehitysehdotuksia raportoitiin neljä kappaletta.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana julkisille terveyspalveluille tullut kuusi (6) ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat matalan riskiluokan (1-2) tapahtumia.
- Poikkeamailmoitusten perusteella jatkamme toimintamme jatkuvaa parantamista ja kannustamme tekemään yhä enemmän poikkeamailmoituksia. Tavoitteenamme on lisätä poikkeamailmoitusten määrää +20% edellisvuoteen verrattuna. Vertailuajanjaksona 1-9/2024 vs. 1-9/2025, on poikkeamailmoitusten määrä kasvanut 48% prosenttia.

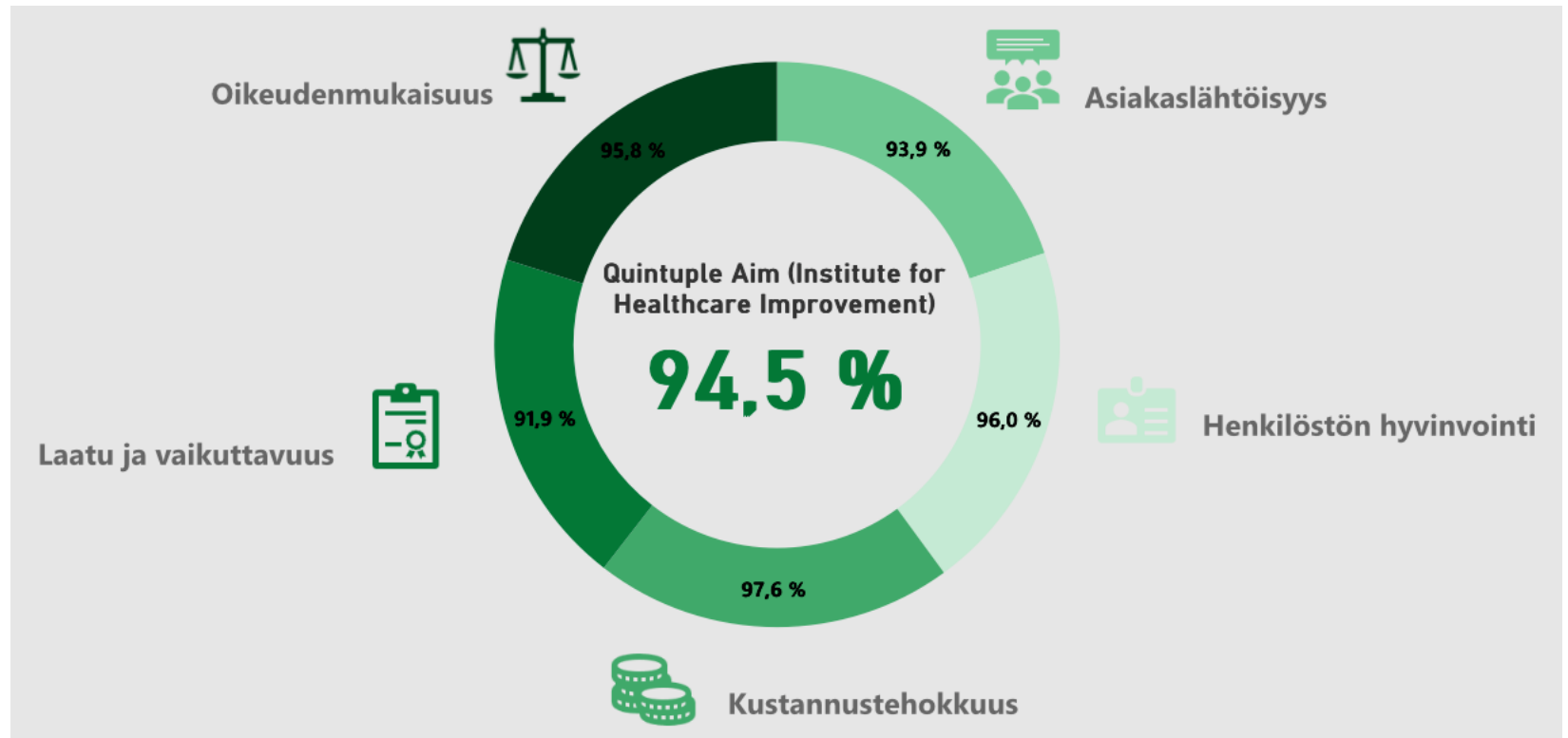
JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- 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



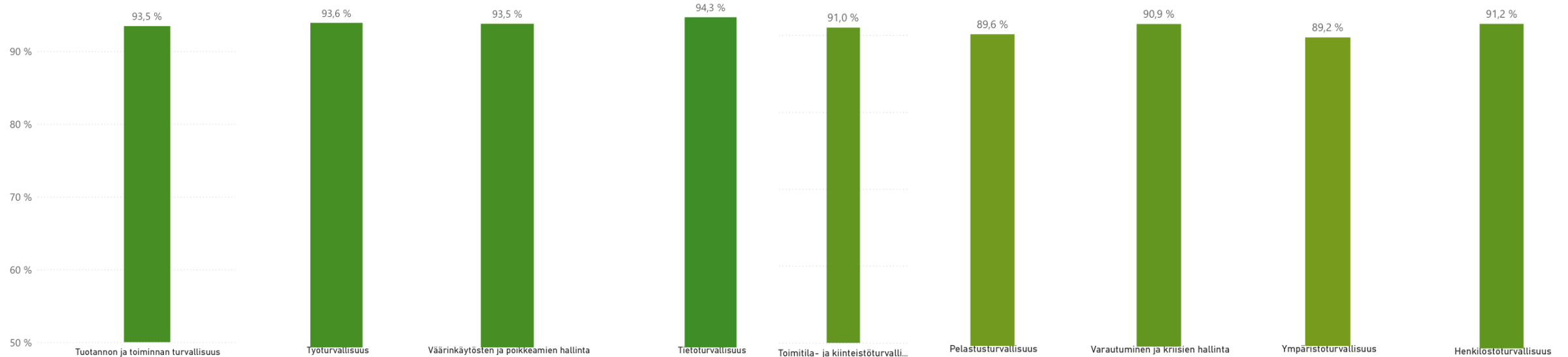
JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Mittaamme Institute for Healthcare Improvementin suosittelemia viittä keskeistä toiminnan kehittämisen osa- aluetta ja niiden toteutumista
- Tulokset saadaan kolme kertaa vuodessa toteutettavasta omavalvontakyselystä
- Edelliseen vuosikolmannekseen nähden parantumista on tapahtunut 0,9 prosenttiyksikköä



JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

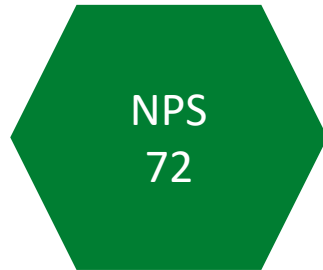
- Mittaamme turvallisuutta kaikkien toimintojen osalta yhdeksän eri ulottuvuuden osalta
- Tieto saadaan kolme kertaa vuodessa toteutettavasta omavalvontakyselystä
- Mehiläisessä on tällä hetkellä käynnissä koko konsernia koskettava turvallisuuskoulutus



JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy

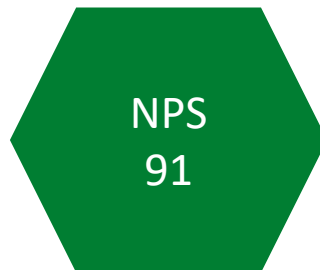
Perusterveydenhuolto



Erikoissairaanhoito

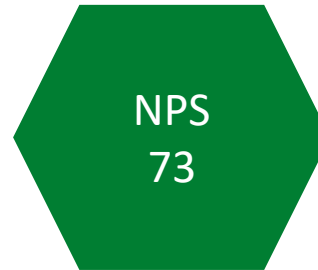


Suun terveys

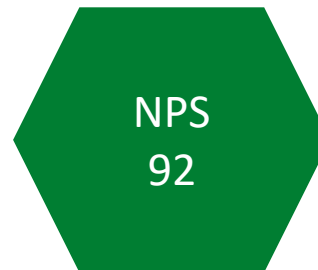


Harjun terveys Oy

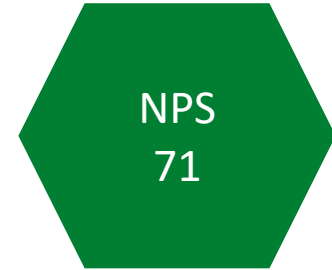
Avosairaanhoito



Suun terveydenhuolto



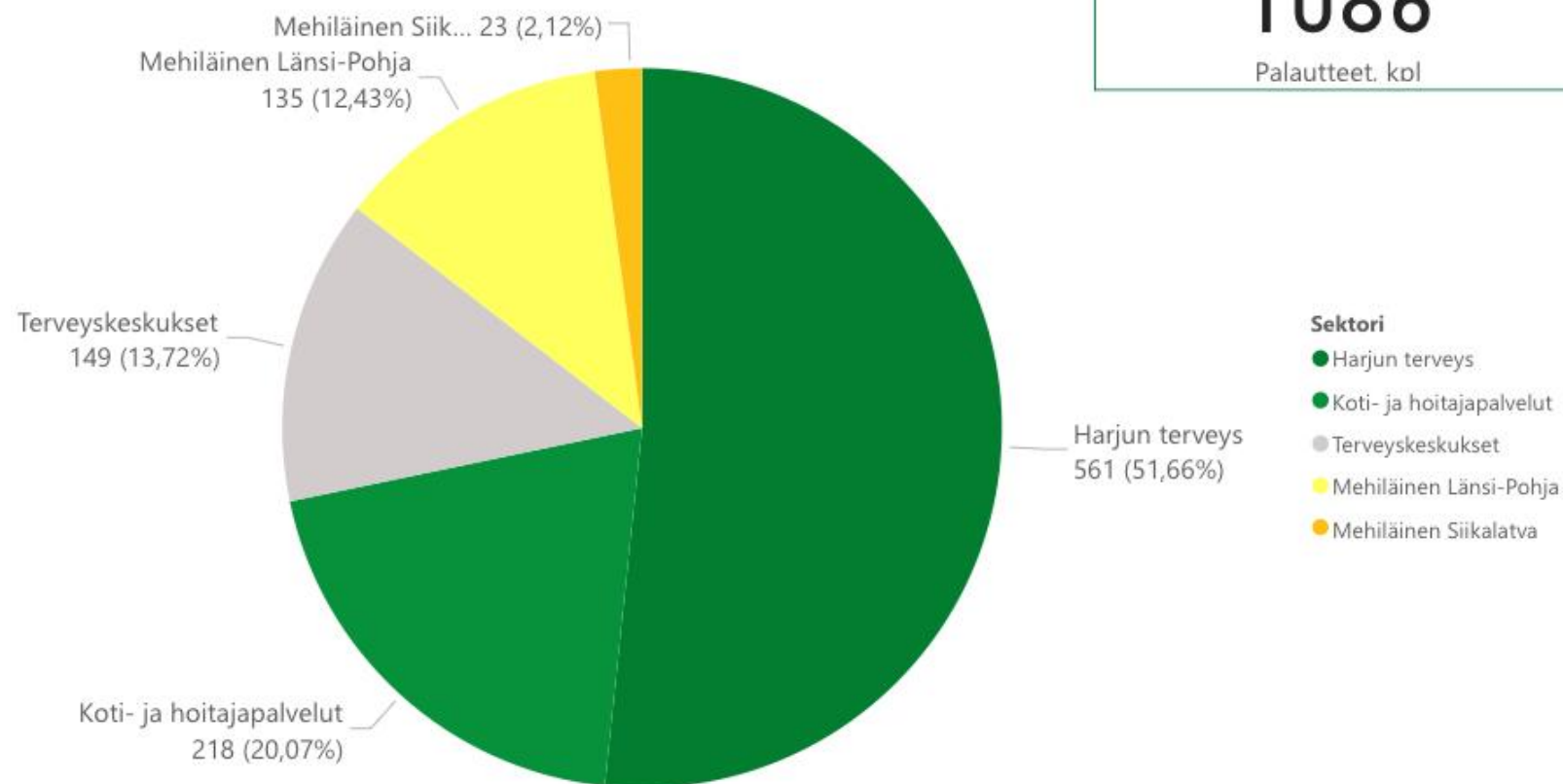
Terveyskeskus Mehiläinen



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.

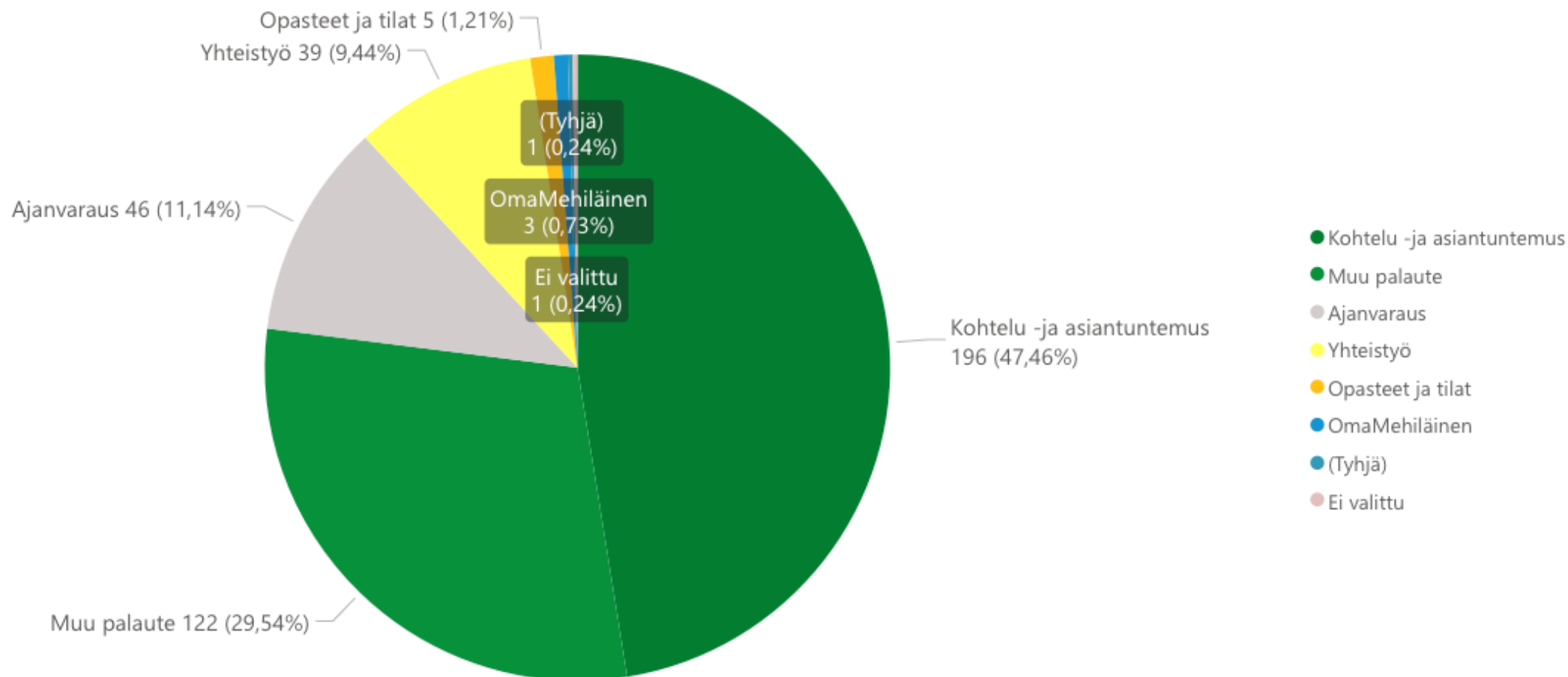
JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

- Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 1086 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin:



JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat:

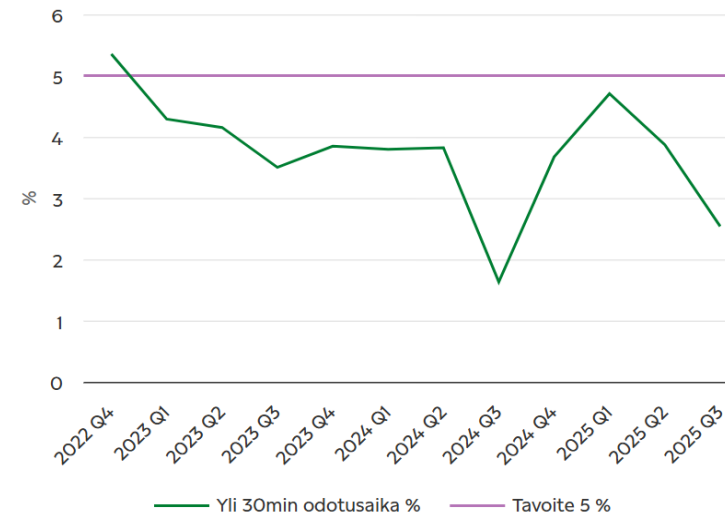
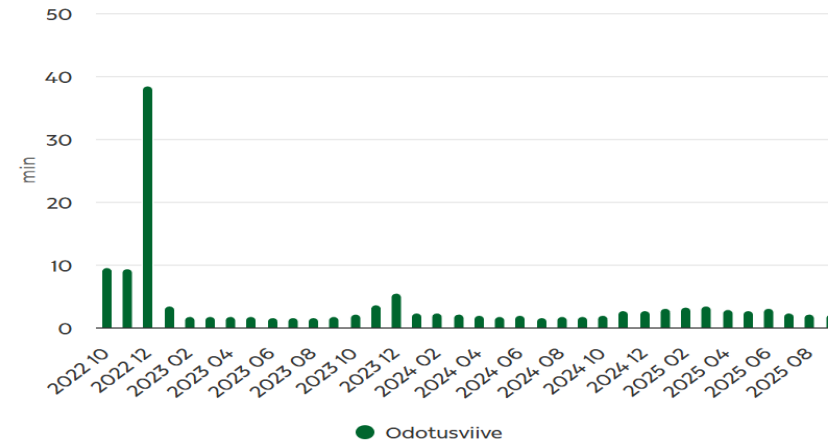


YKSITYISET TERVEYSPALVELUT

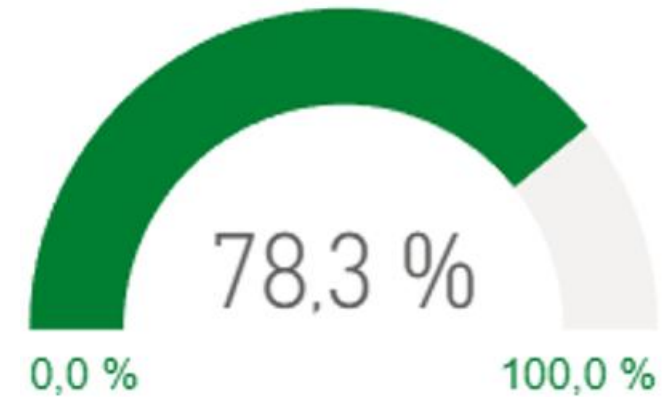
Raportti ajalta 1.5.2025-31.8.2025

YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: SAATAVUUS

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



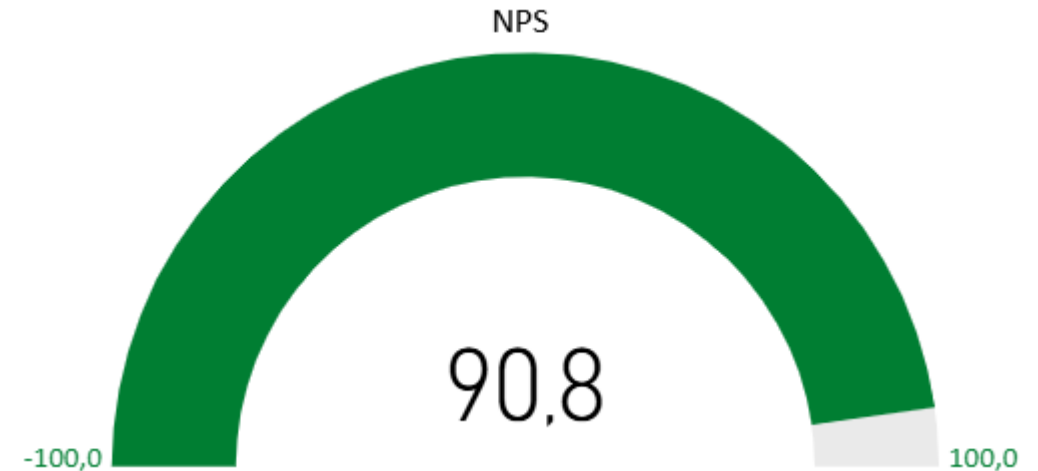
- Yksityisissä terveyspalveluissa kysymme potilailta ja asiakkailta käynnin jälkeen, kuinka he pärjäävät sairautensa tai oireensa kanssa.
- Mittaamme pärjäämistä PEI-kyselyn avulla (Patient Enablement Instrument)
- Prosenttiarvo osoittaa, kuinka suuri osa asiakkaistamme kokee pärjäävänsä oireensa tai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



Yksityiset terveyspalvelut

- Vuoden 2025 toisen seuranta-jakson aikana (1.5. – 31.8.2025) yksityisissä terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 2157 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään.
- Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla seitsemän tapahtumaa. Never event -tapahtumia raportoitiin seuranta-aikana viisi kappaletta.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana yksityisille terveyspalveluille tullut 38 ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat 1-3 riskiluokan tapahtumia.
- Kannustamme edelleen henkilöstöä kirjaamaan poikkeamailmoituksia matalalla kynnyksellä. Tavoitteenamme on lisätä poikkeamailmoitusten kirjaamista ja hyödyntää ilmoituksia toiminnan jatkuvaan parantamiseen.

- 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.



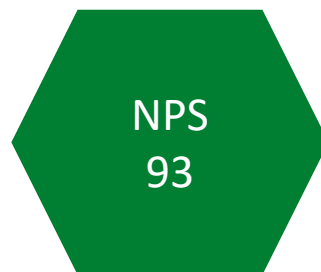
Yksityisten terveyspalveluiden kokonais-NPS seuranta-ajalta

YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

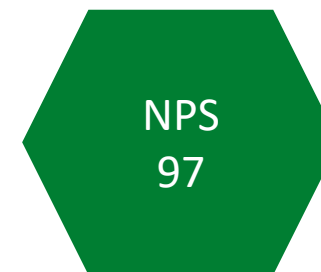
Lääkärikeskus Mehiläinen



Mehiläinen Työelämäpalvelut



Sairaala Mehiläinen



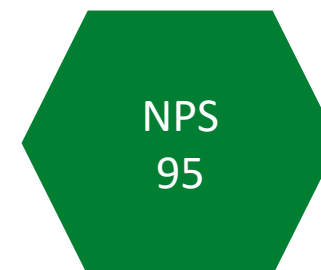
Hammas Mehiläinen



Felicitas

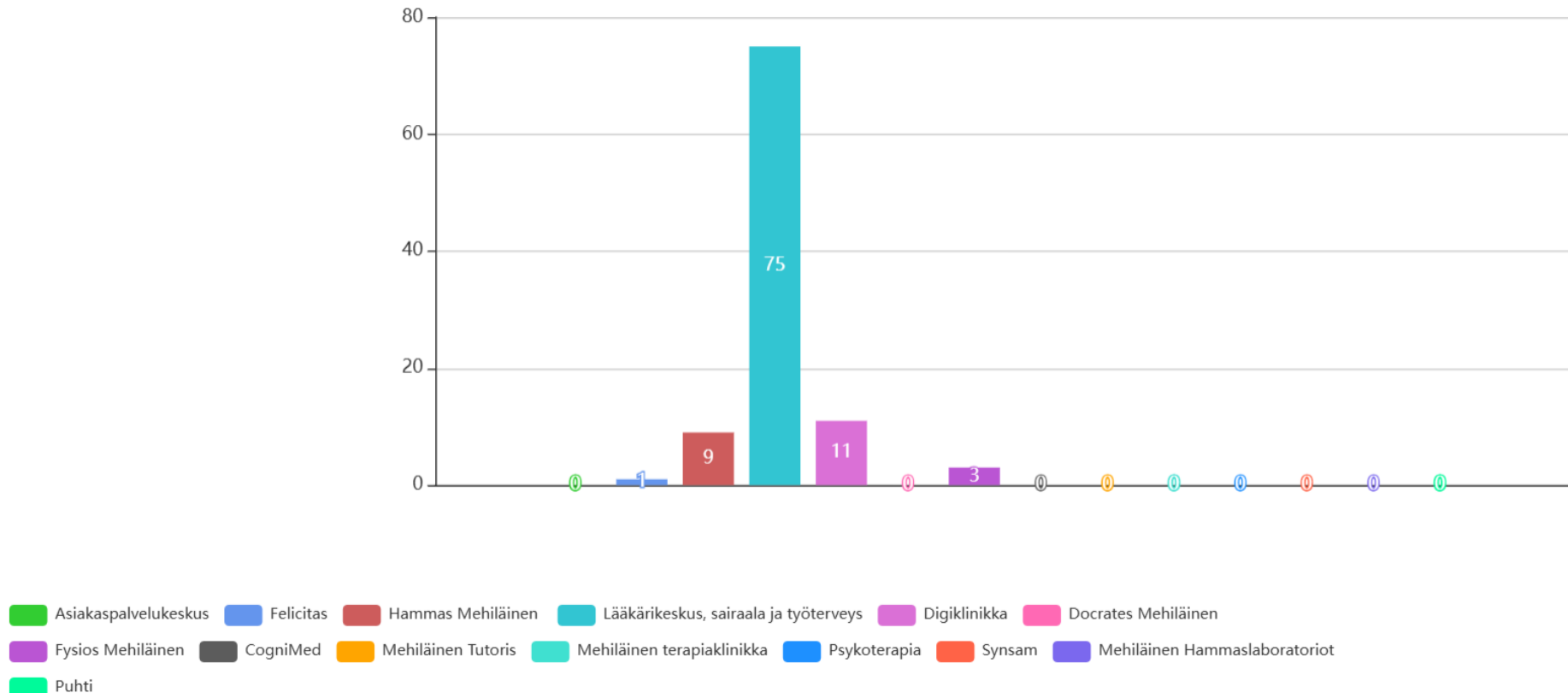


Terapia- ja
kuntoutuspalvelut



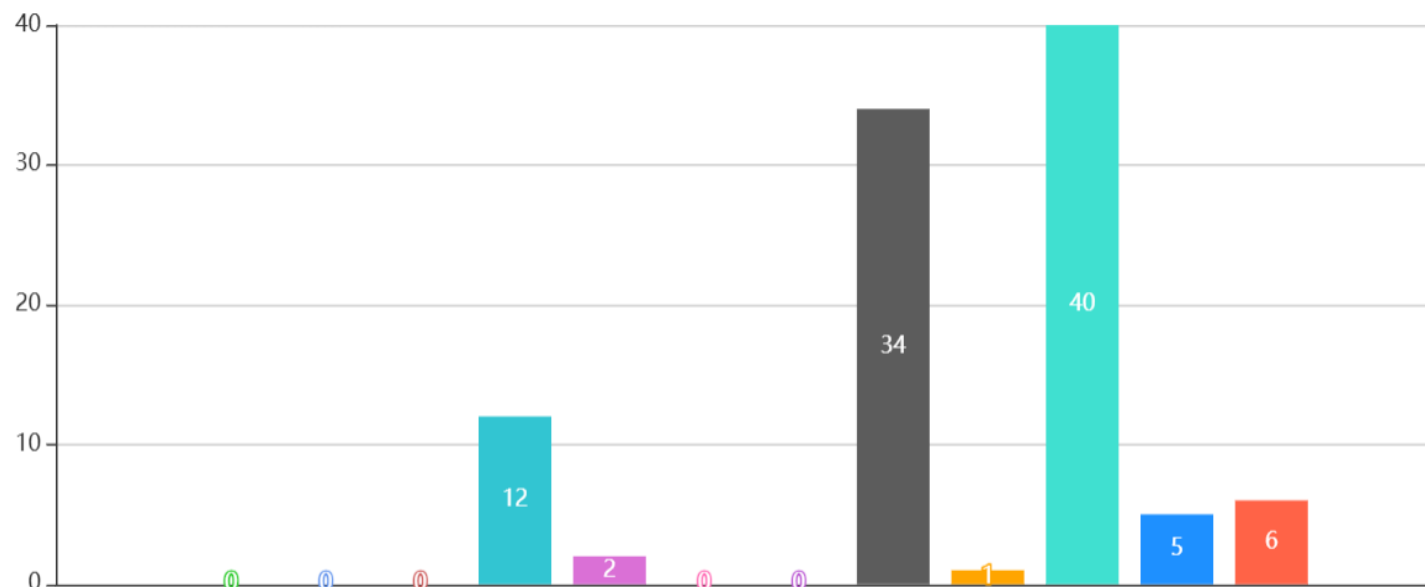
YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 3605 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):



YKSITYISET TERVEYSPALVELUT : ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat (%):



En osaa sanoa Ei valittu Laskutus Ajanvaraus Opasteet ja tilat Verkkoajanvaraus Markkinointi ja viestintä Muu palaute
OmaMehiläinen Kohtelu-ja asiantuntemus Yhteistyö Hinnat

ELÄMÄ TEHTÄVÄNÄ

Terveystenhuollon palveluiden omavalvontaohjelman raportin päivityksestä vastaavat:

Julkiset terveystenpalvelut
Henri Ärolä

Yksityiset Terveystenpalvelut
Jonna Puirava ja Iiro Heikkilä

