

OMAVALVONTAOHJELMAN RAPORTTI 2/2024

Mehiläinen Terveystieteiden palvelut 1.5.-31.8.2025

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

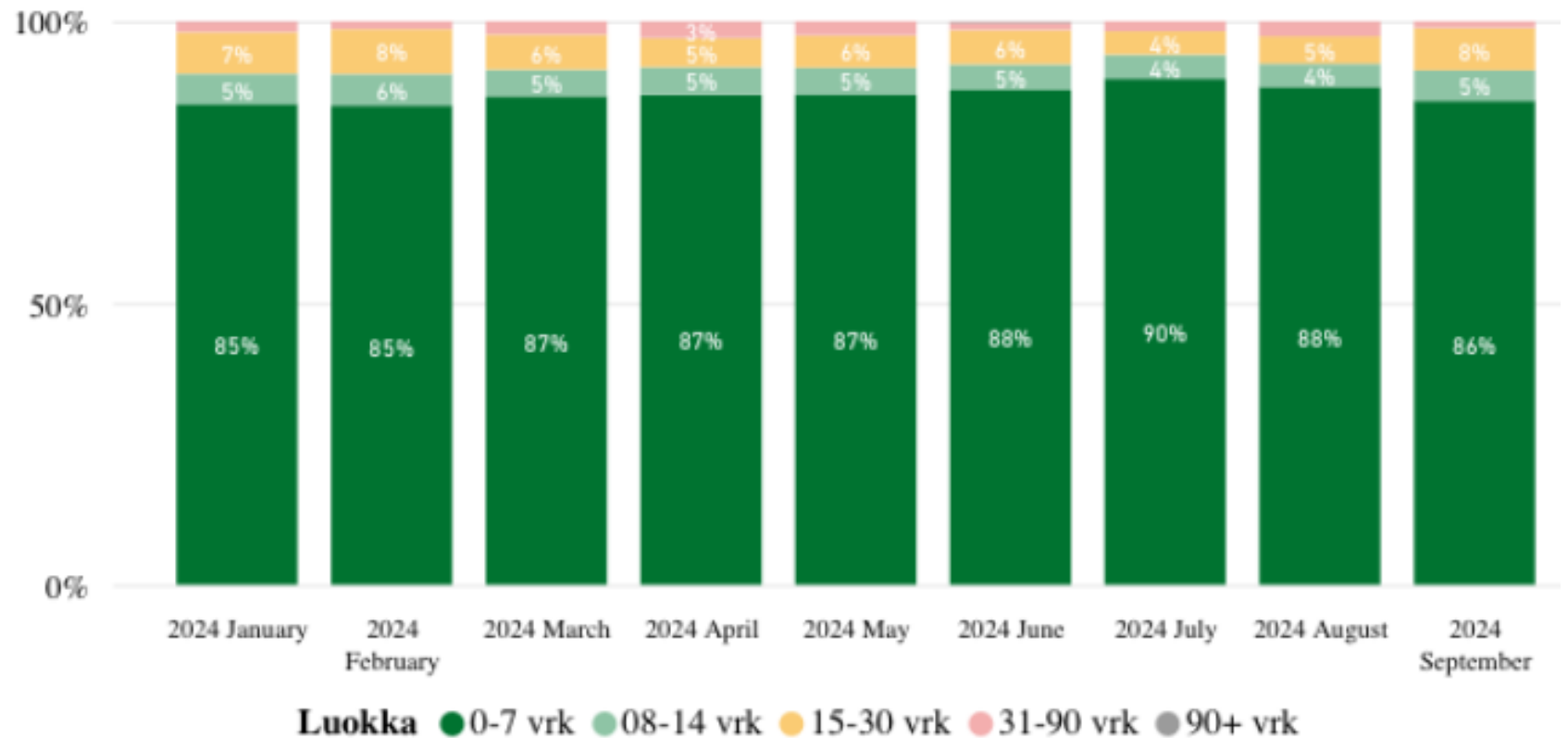
JULKISET TERVEYSPALVELUT

Raportti ajalta 1.5.-31.8.2024

JULKISET TERVEYSPALVELUT: SAATAVUUS TK-MEHILÄINEN

- TK-Mehiläisen palveluiden saatavuus on pysynyt erinomaisella tasolla

Totetunut hoitotakuu kuukausittain



Hoitoon pääsyn jakauma hoidon tarpeen arvioinnista (HTA) ajankohdan mukaan (HTA:sta ensimmäiseen käyntiin)

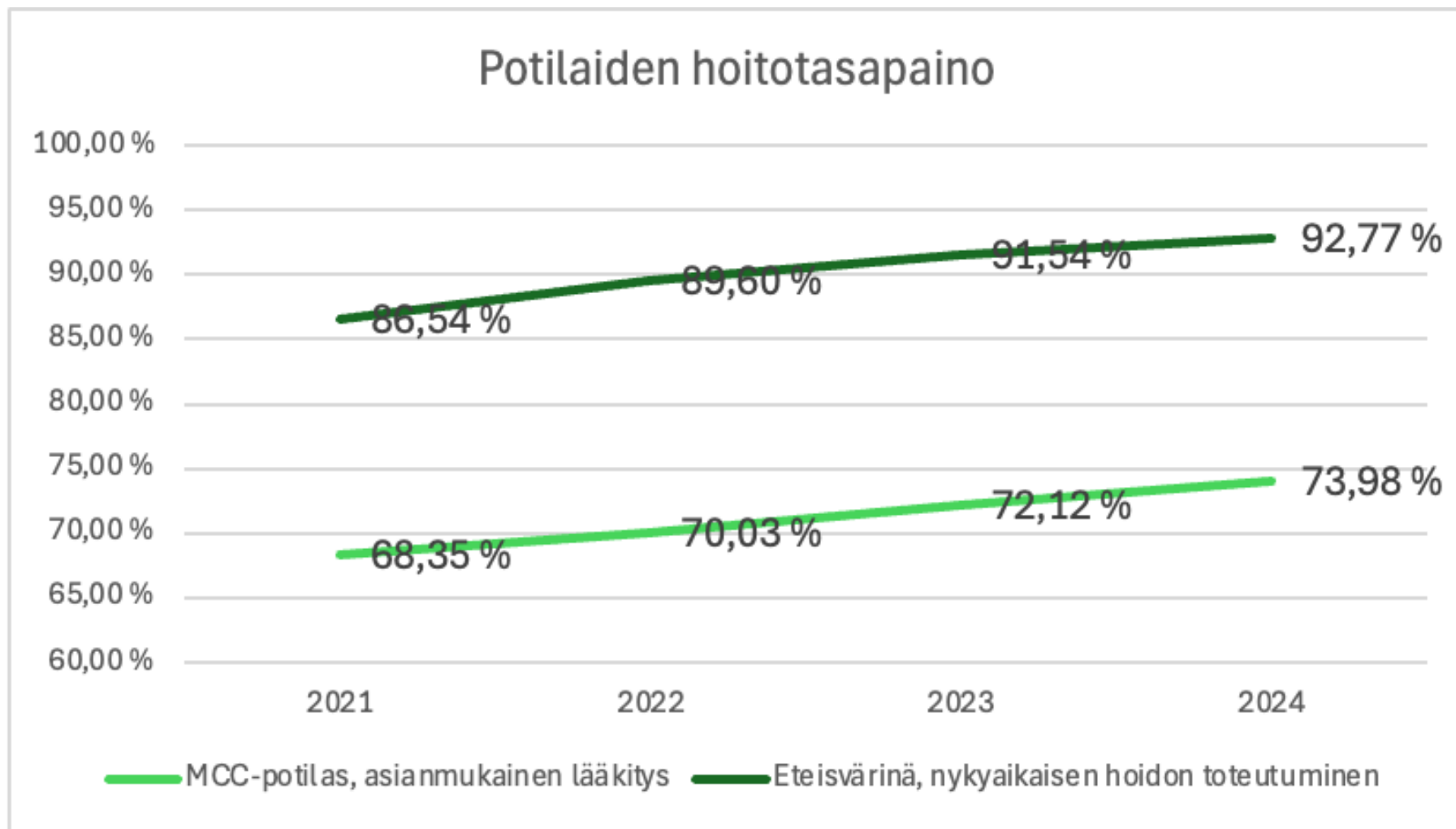
Jatkuvuus

- THL julkaisee Hoidon jatkuvuutta kuvaavan COC-indeksin vuosittain huhtikuussa. Olemme tehneet useita toimintamallimuutoksia hoidon jatkuvuuden parantamiseksi.

Vaikuttavuus

- Pitkäjänteinen työ perusterveydenhuollon pitkäaikaissairaiden hoitotasapainon edistämiseksi tuottaa tulosta Harjun terveydessä. Kuvaaja seuraavalla sivulla.

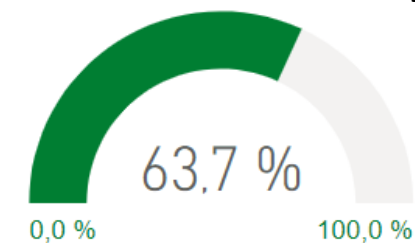
JULKISET TERVEYSPALVELUT: VAIKUTAVUUS



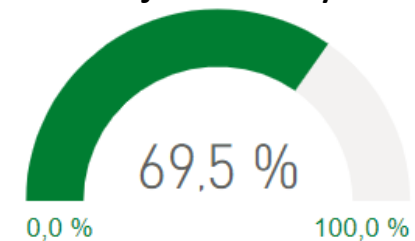
JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS

- Osassa julkisten terveyspalveluiden palveluita 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
- Käymme tuloksia läpi säännöllisesti ja mietimme keinoja parantaa vastaanotoista koettua hyötyä. Mietimme myös keinoja, joilla potilaiden osallistamista hoitoon voitaisiin lisätä

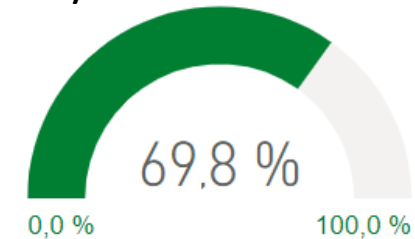
Mehiläinen Länsi-Pohja



Harjun terveys



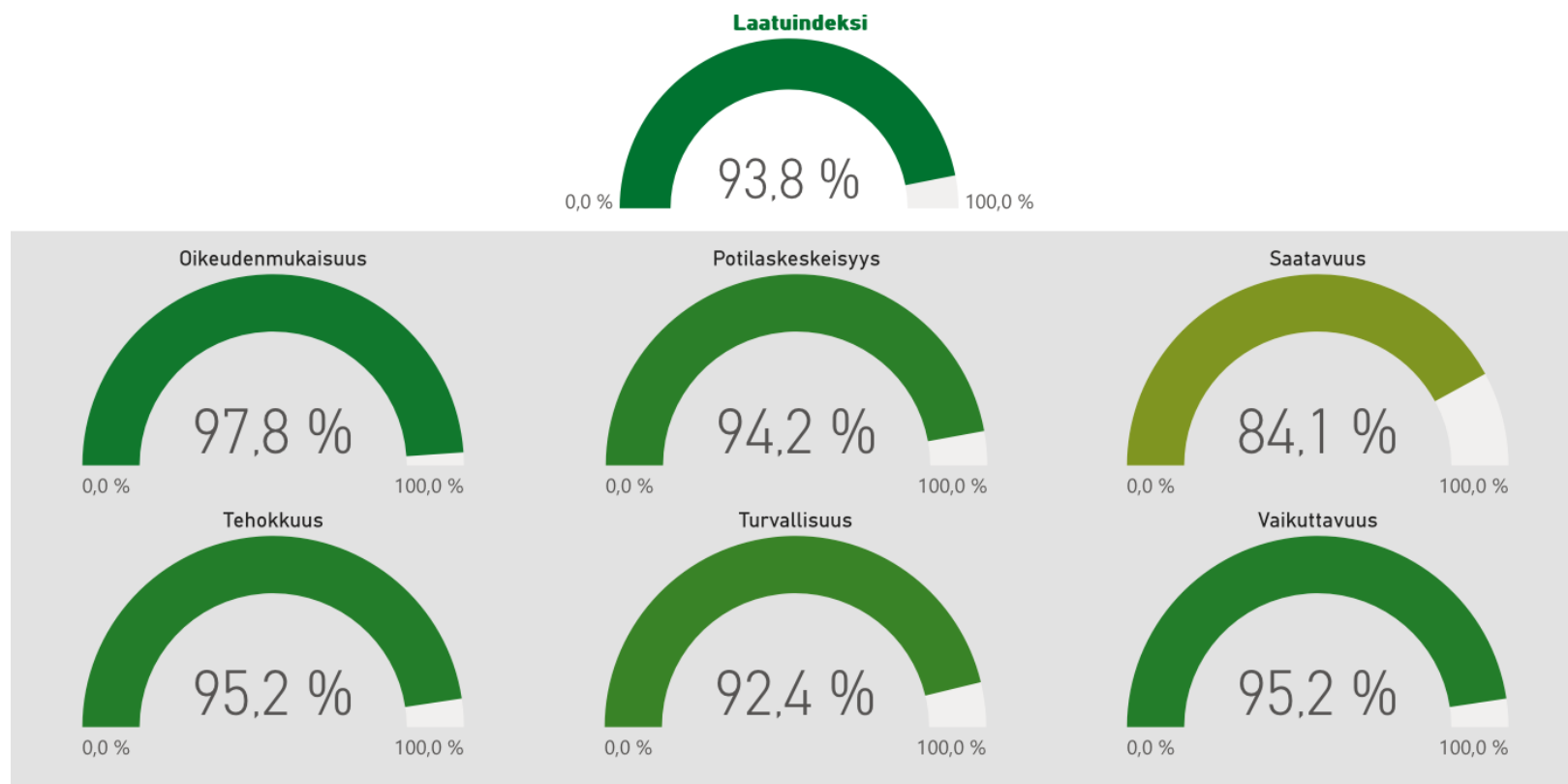
Terveyskeskus Mehiläinen



- Vuoden 2024 toisen seurantajakson aikana (1.5.-31.8.2024) julkisissa terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 749 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla kaksi tapahtumaa. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin kaksi.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana 1.5.-31.8.2024 julkisille terveyspalveluille tullut neljä ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat riskiluokan 1-2 tapahtumia.
- Poikkeamailmoitukset ovat konsernitasolla liittyneet monesti potilaan tunnistamiseen. Olemme julkisissa terveyspalveluissa ottaneet käyttöön uuden toimintamallin, jossa jokainen potilas tunnistetaan erikseen vielä vastaanottojenkin yhteydessä.

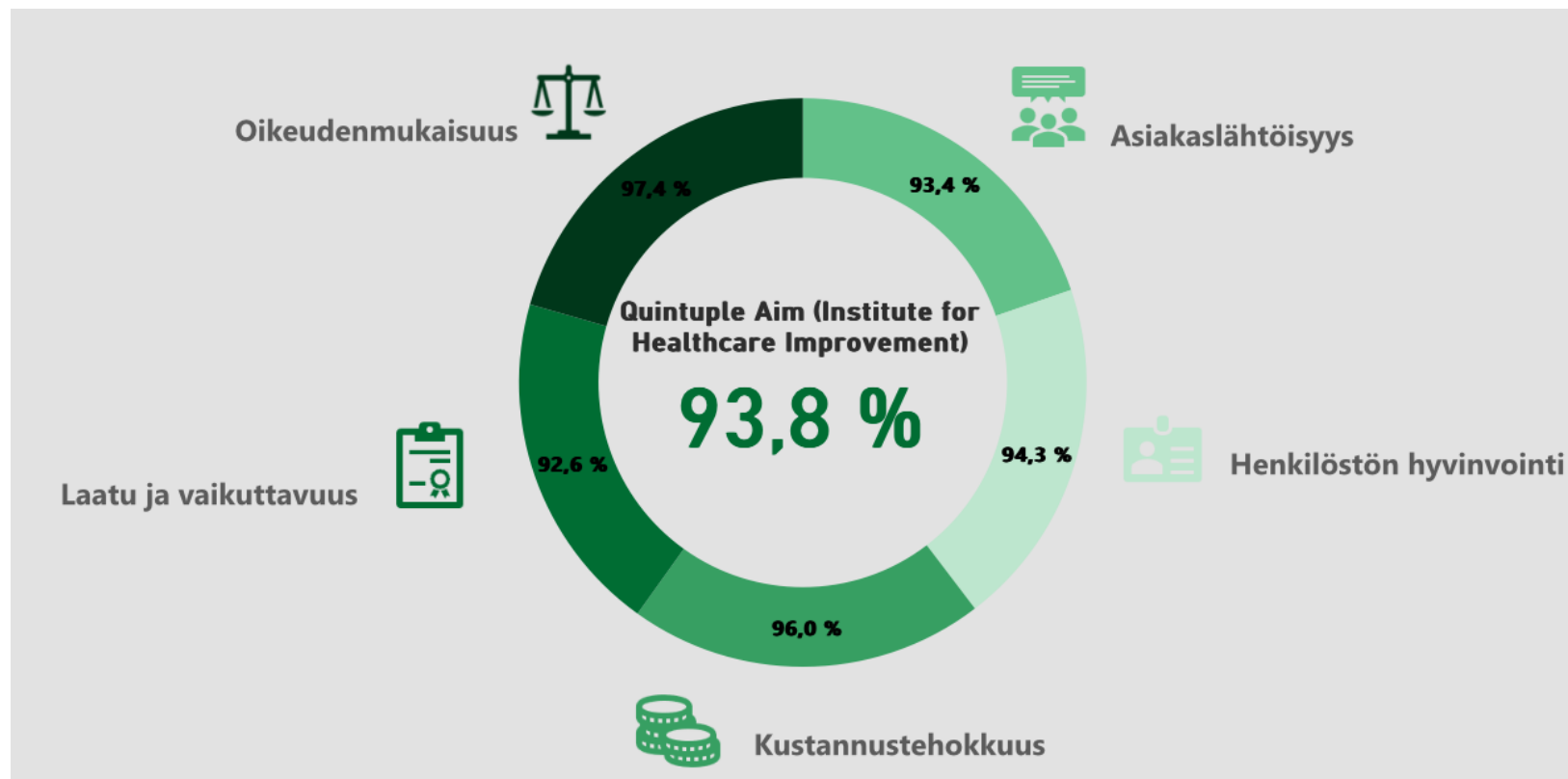
JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Olemme päivittäneet laatuindeksimme mittamaan aiempaa kattavammin kuutta laadun osa-aluetta toiminnassamme
- Laatuindeksi perustuu kolme kertaa vuodessa tehtävään omavalvontakyselyyn, jonka kysymykset on kategorisoitu kuuden Institute of Medicinen suositaman osa-alueen alle
- Vastausprosentti on saatu nostettua 86% -> 100%
- Laatuindeksi on kehittynyt 91,2% -> 93,8%



JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Mittaamme myös Institute for Health Improvementin suosittelemia viittä keskeistä toiminnan kehittämisen osa-alueita ja niiden toteutumista
- Mittari perustuu omavalvontakyselyyn ja kuvaa onnistumistamme eri osa-alueilla
- Tavoitteiden toteutuminen on seurantajaksolla parantunut 91,2% -> 93,8%



JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

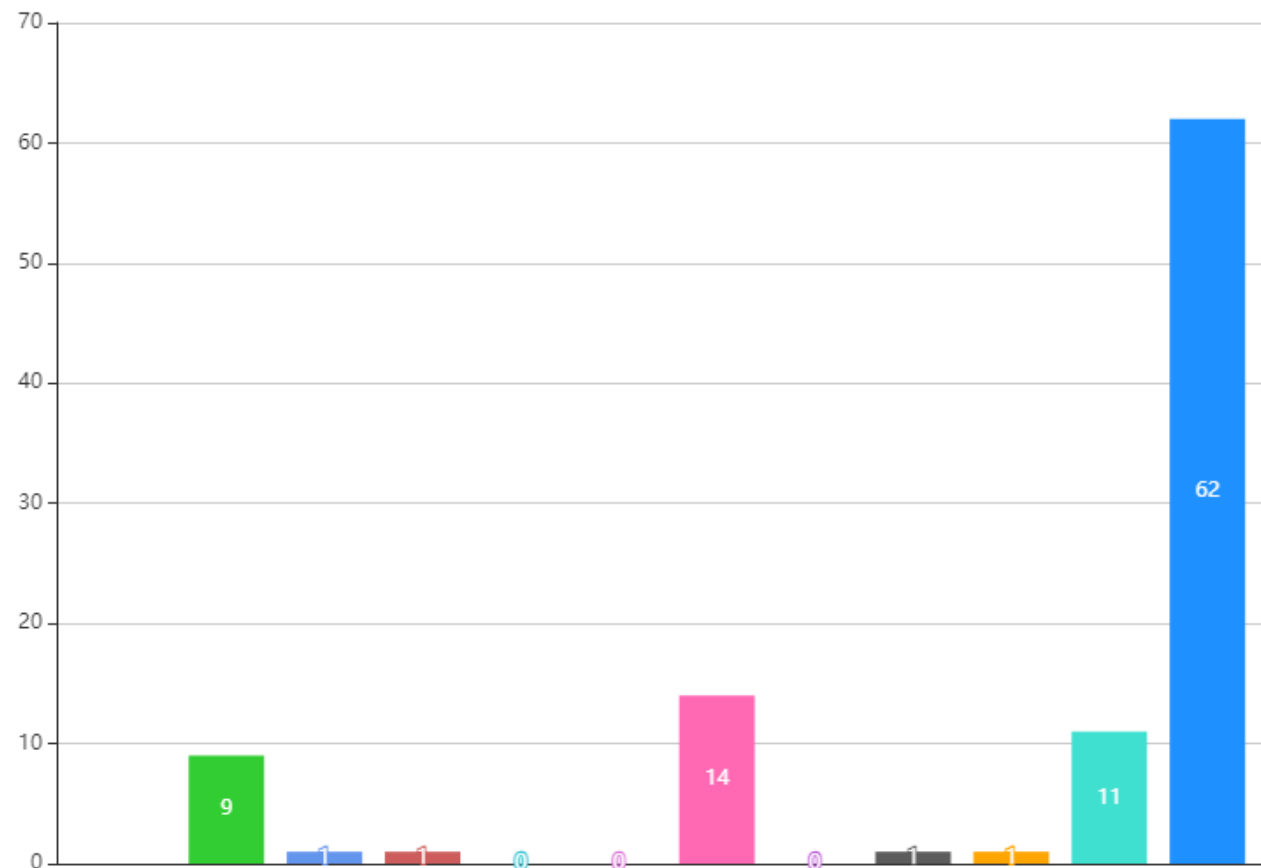
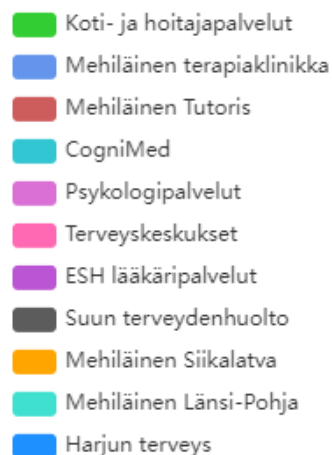
- Uusimpana mittarina olemme lisänneet turvallisuusmittarin, jossa mitataan kaikkien toimintojen turvallisuutta yhdeksän eri ulottuvuuden osalta
 1. Tuotannon ja toiminnan turvallisuus
 2. Työturvallisuus
 3. Väärinkäytösten ja poikkeamien hallinta
 4. Tietoturvallisuus
 5. Toimitila- ja kiinteistöturvallisuus
 6. Pelastusturvallisuus
 7. Varautuminen ja kriisien hallinta
 8. Ympäristöturvallisuus
 9. Henkilöstöturvallisuus
- Turvallisuuden osa-alueiden keskiarvo on seurantajaksolla parantunut 87,% -> 92,5%

JULKISET 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 2024 toisen seurantajakson 1.5.-31.8.2024 ajan NPS-lukemat olivat:
 - Terveyskeskus Mehiläinen 70
 - Harjun terveys Perusterveydenhuolto 70
 - Harjun terveys Suun terveydenhuolto 87
 - Mehiläinen LänsiPohja Perusterveydenhuolto 75
 - Mehiläinen Länsi-Pohja Erikoissairaanhoido 89
 - Mehiläinen Länsi-Pohja Suun terveydenhuolto 90

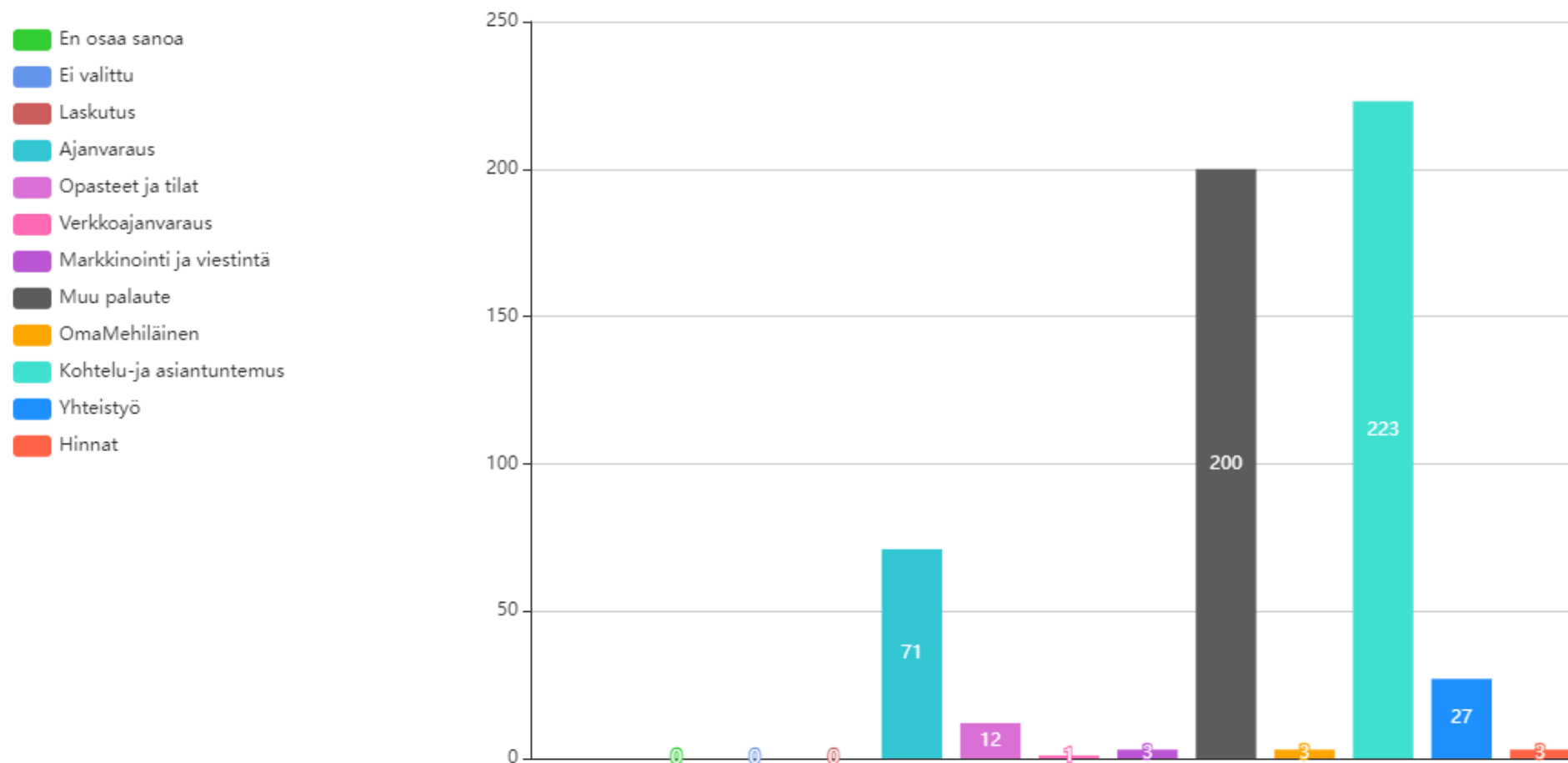
JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

- Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 541 kpl.
- Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):
 - Harjun terveys 62%
 - Terveyskeskukset 14%
 - Mehiläinen Länsi-Pohja 11%
 - Koti- ja hoitajapalvelut 9%
 - Mehiläinen Terapiaklinikka 1%
 - Mehiläinen Tutoris 1%
 - Suun terveydenhuolto 1%
 - Mehiläinen Siikalatva 1%



JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat (%):

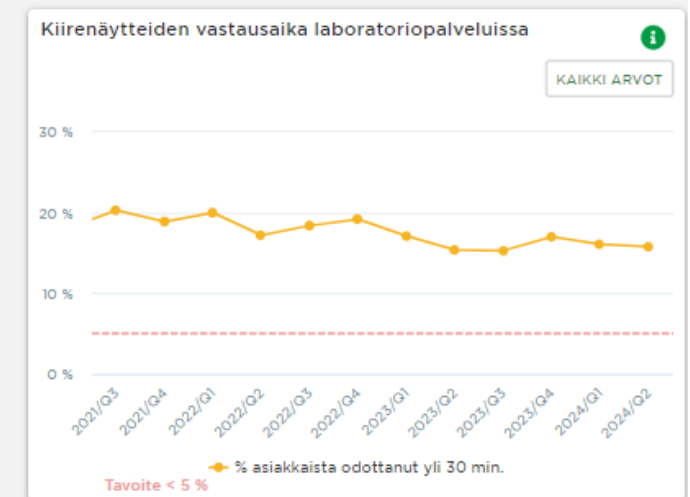
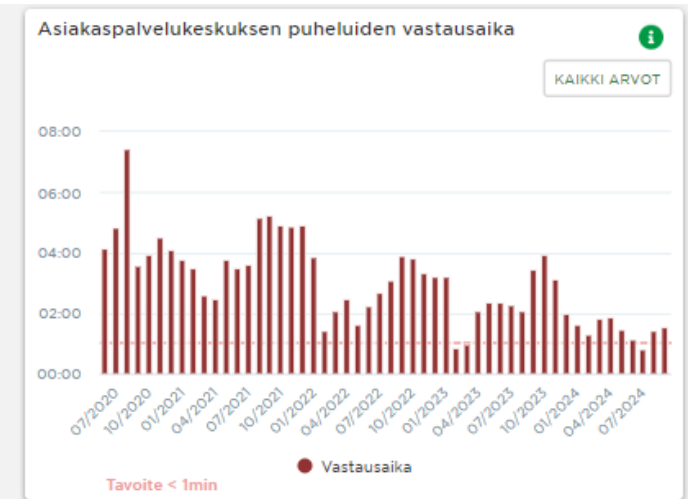


YKSITYISET TERVEYSPALVELUT

Raportti ajalta 1.5.-31.8.2024

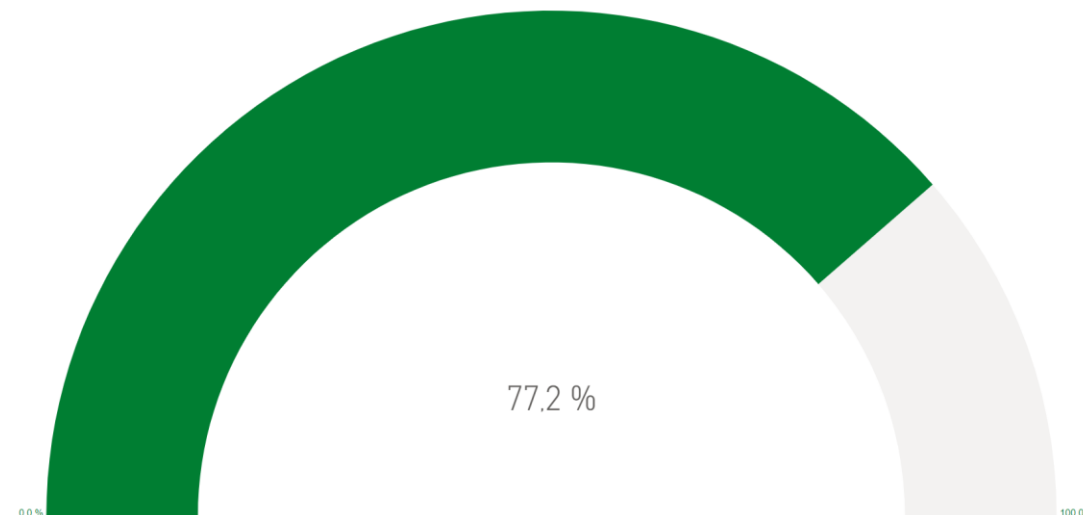
YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: SAATAVUUS

- Yksityisissä terveyspalveluissa seuraamme sekä lääkäriaikojen saatavuutta että asiakaspalvelukeskuksen puheluiden vastausaikaa.
- Laboratoriotoiminnassa seuraamme odotusviivettä ja kiirenyytteiden vastausaikaa.



YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: VAIKUTTAVUUS

- 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



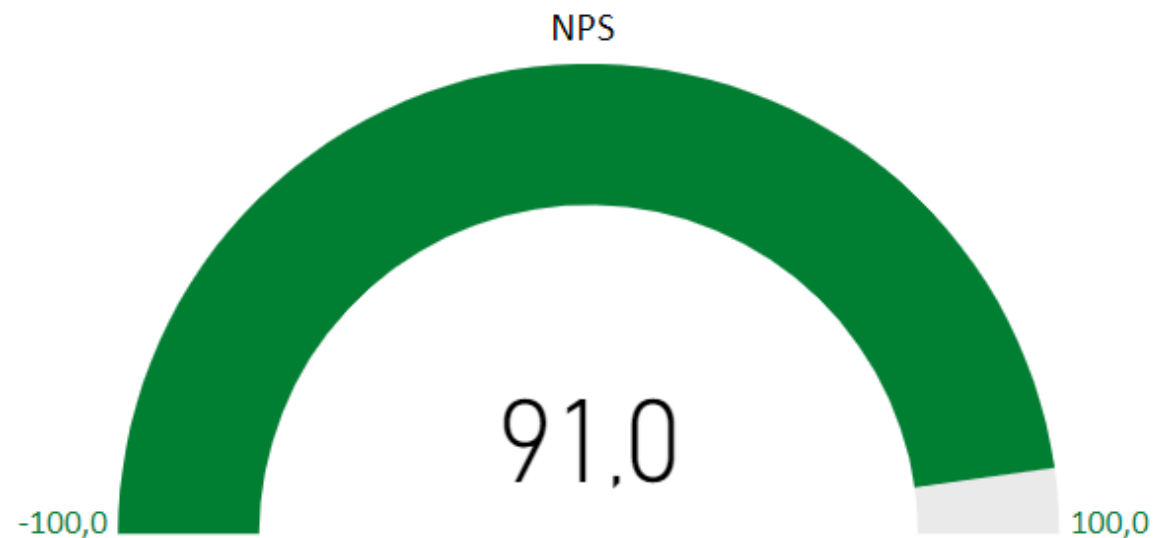
Yksityiset terveyspalvelut
(Ed. seurantakausi 75,9)

YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Vuoden 2024 toisen seurantajakson 1.5. – 31.8.2024 aikana yksityisissä terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 1297 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla yksi tapahtuma. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin viisi.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana yksityisille terveyspalveluille tullut 58 ilmoitusta. Ilmoituksista kaksi koski riskiluokan 4 tapahtumaa, muut koskivat kohtalaisen tai matalan (1-3) riskiluokan tapahtumia.

YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

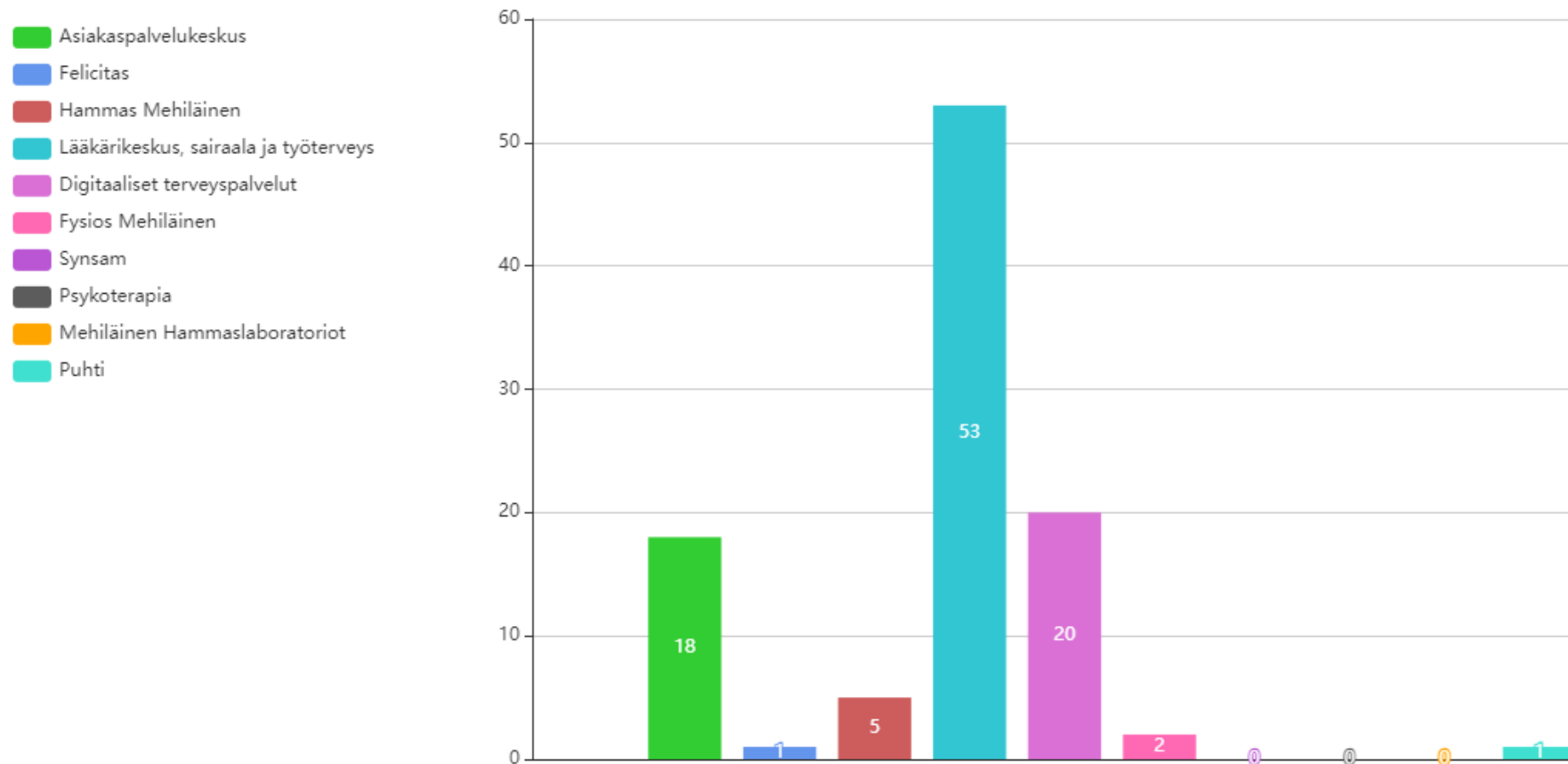
- Mittaamme asiakaskokemusta suositteluindeksi- eli NPS-mittauksella (Net Promoter Score). NPS-lukema voi olla mikä tahansa luku -100:n ja +100:n välillä.
- Vuoden 2024 toisen seurantajakson 1.5.-31.8.2024 NPS-lukemat olivat:
 - Lääkärikeskus Mehiläinen 90,6 (ed. 90,8)
 - Sairaala Mehiläinen 96,5 (ed. 95,7)
 - Hammas Mehiläinen 89,9 (ed. 89,4)
 - Mehiläinen Työelämäpalvelut 92,6 (ed. 92,1)
 - Fysios Mehiläinen 96 (ed. 94,8)
 - Felicitas 93,2 (ed. 91,4)



Yksityisten terveyspalveluiden kokonais-NPS seuranta-ajalta

YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 4656 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):



YKSITYISET TERVEYSPALVELUT : ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat (%):

