

# OMAVALVONTAOHJELMAN RAPORTTI 1/2024

Mehiläinen Terveydenhuollon palvelut

# OMAVALVONTAOHJELMAN RAPORTIN SISÄLTÖ

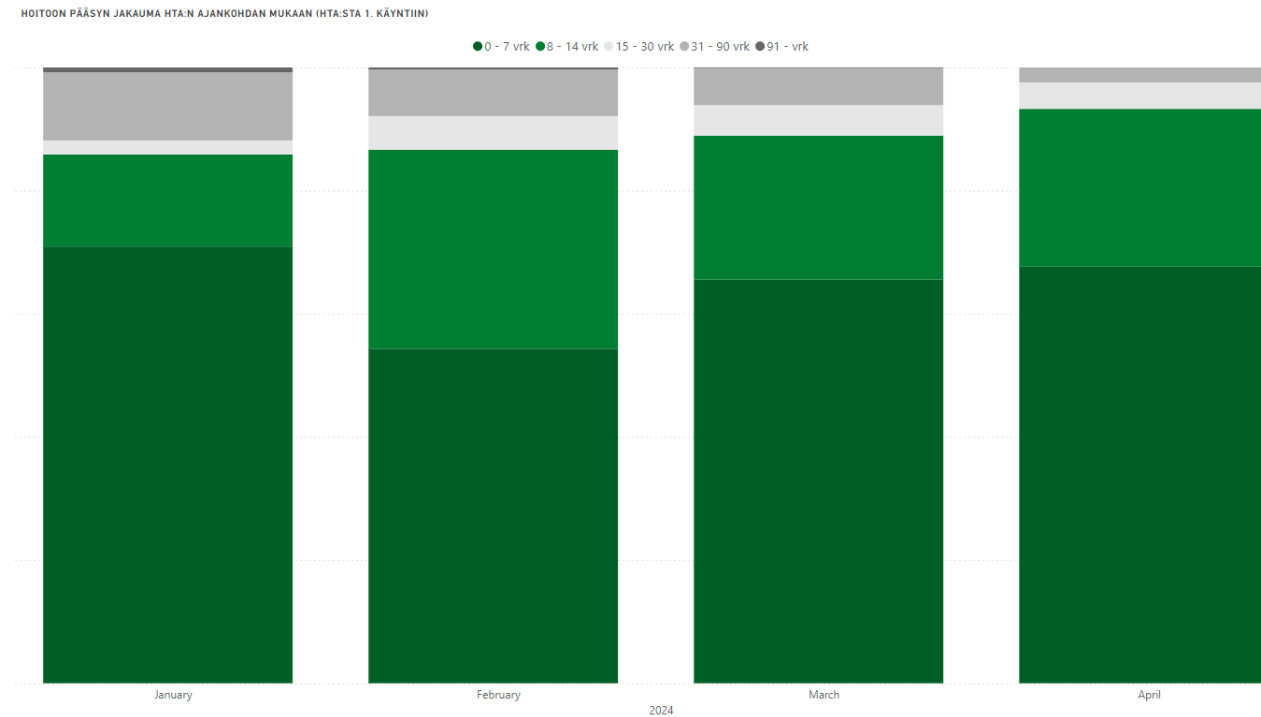
---

- 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 1.1.-30.4.2024

- Lääkäriaikojen saatavuuden suhteen mittaamme hoitotakuun toteutumista. Hoitotakuulainsäädäntö edellyttää tällä hetkellä hoitoon pääsyä 14 vrk sisään hoidon tarpeen arviosta.
- Tällä hetkellä käsittelyssä on hoitotakuun palauttaminen 3 kk:n aikamääreeseen, mutta me pidämme edelleen tärkeänä hyvää hoidon saatavuutta.
- Alle 14 vrk hoitoon pääsy toteutui seurantajakson alussa 90%:ssa ja seurantajakson lopussa 92 %:ssa TK-Mehiläisen asemista ja Harjun terveyden asemissa parannus oli 86 %:sta 93 %:iin



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

## Jatkuvuus

- Huhtikuussa THL julkaisi tiedot vuoden 2023 hoidon jatkuvuudesta terveysasemalla, ja iloksemme saimme todeta, että koko Suomen paras hoidon jatkuvuus on Mehiläisen pyörittämällä Harjun terveyden terveysasemalla Hartolassa, jossa hoidon jatkuvuutta kuvaava COC-indeksi oli 0,71

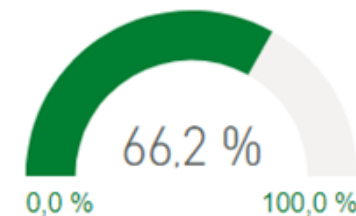
## Vaikuttavuus

- Harjun terveydessä 30.4.2023 oli sepelvaltimotautipotilailla hoitosuosituksen mukainen lääkitys käytössä 70,5 %:lla ja nyt tasan vuotta myöhemmin luku on 73,0 %. Eli suunta on oikea, mutta muutos on työläs.

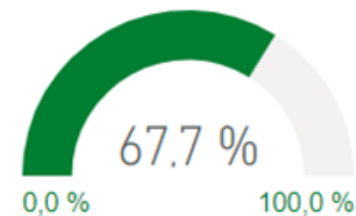
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: JATKUVUUS JA VAIKUTTAVUUS

- 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

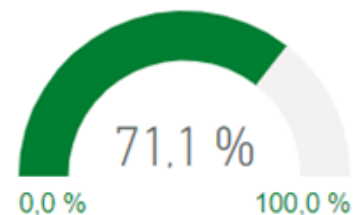
Mehiläinen Länsi-Pohja



Harjun terveys



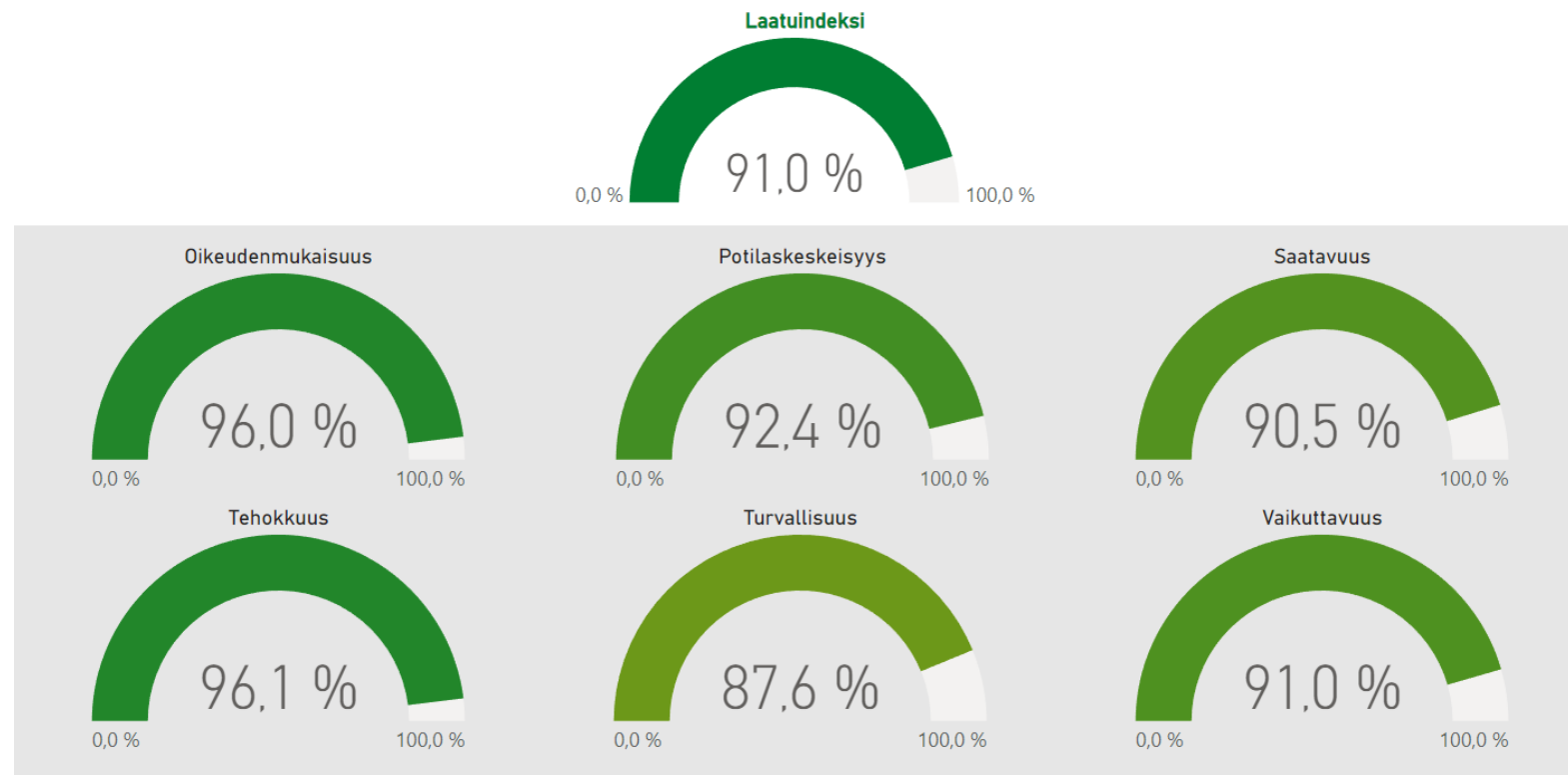
Terveyskeskus Mehiläinen



- Vuoden 2024 ensimmäisen seurantajakson aikana julkisissa terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 726 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla 5 tapahtumaa. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin neljä.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana julkisille terveyspalveluille tullut seitsemän ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat matalimman riskiluokan (1) tapahtumia.
- Poikkeamailmoitusten perusteella on mm. parannettu potilasohjausta Kannelmäen uudella terveysasemalla.

# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

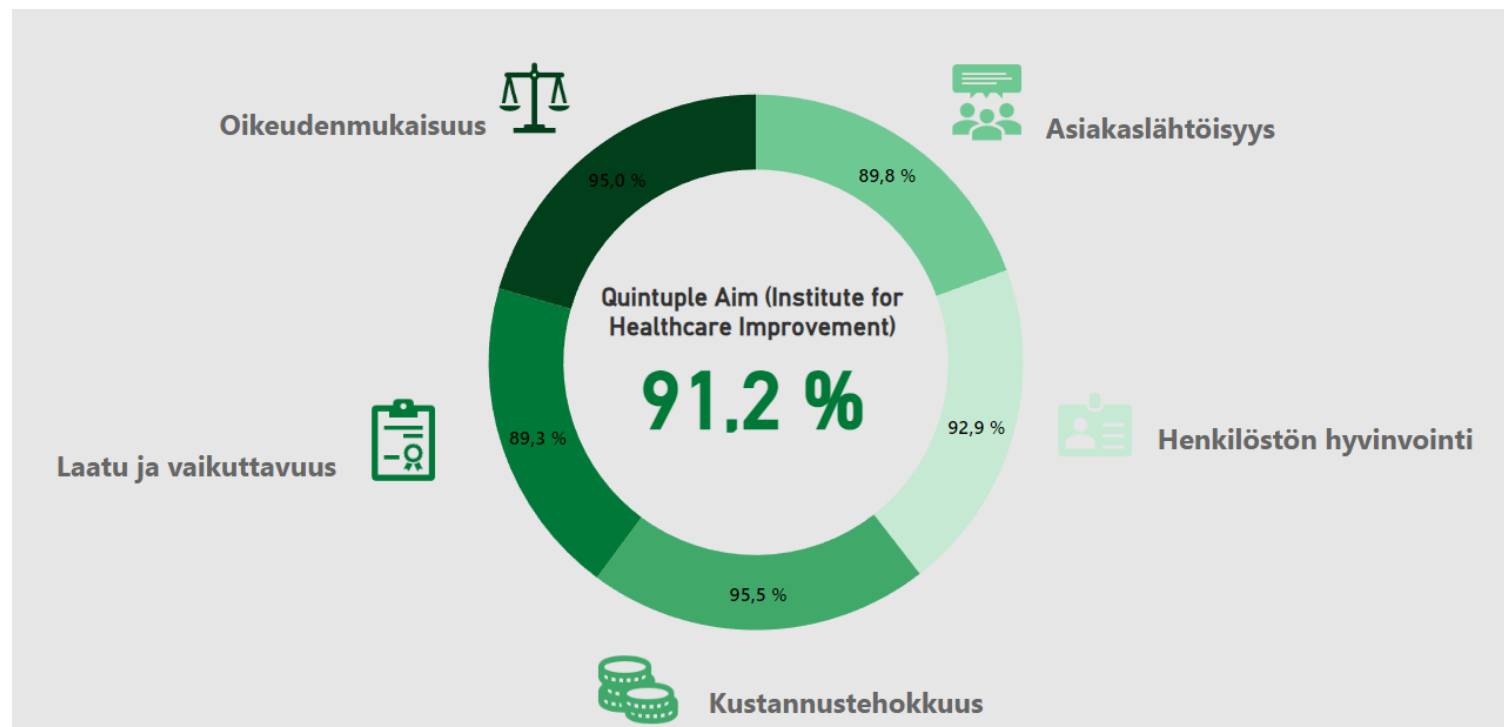
- Olemme päivittäneet laatuindeksimme mittamaan aiempaa kattavammin kuutta laadun osa-aluetta toiminnassamme





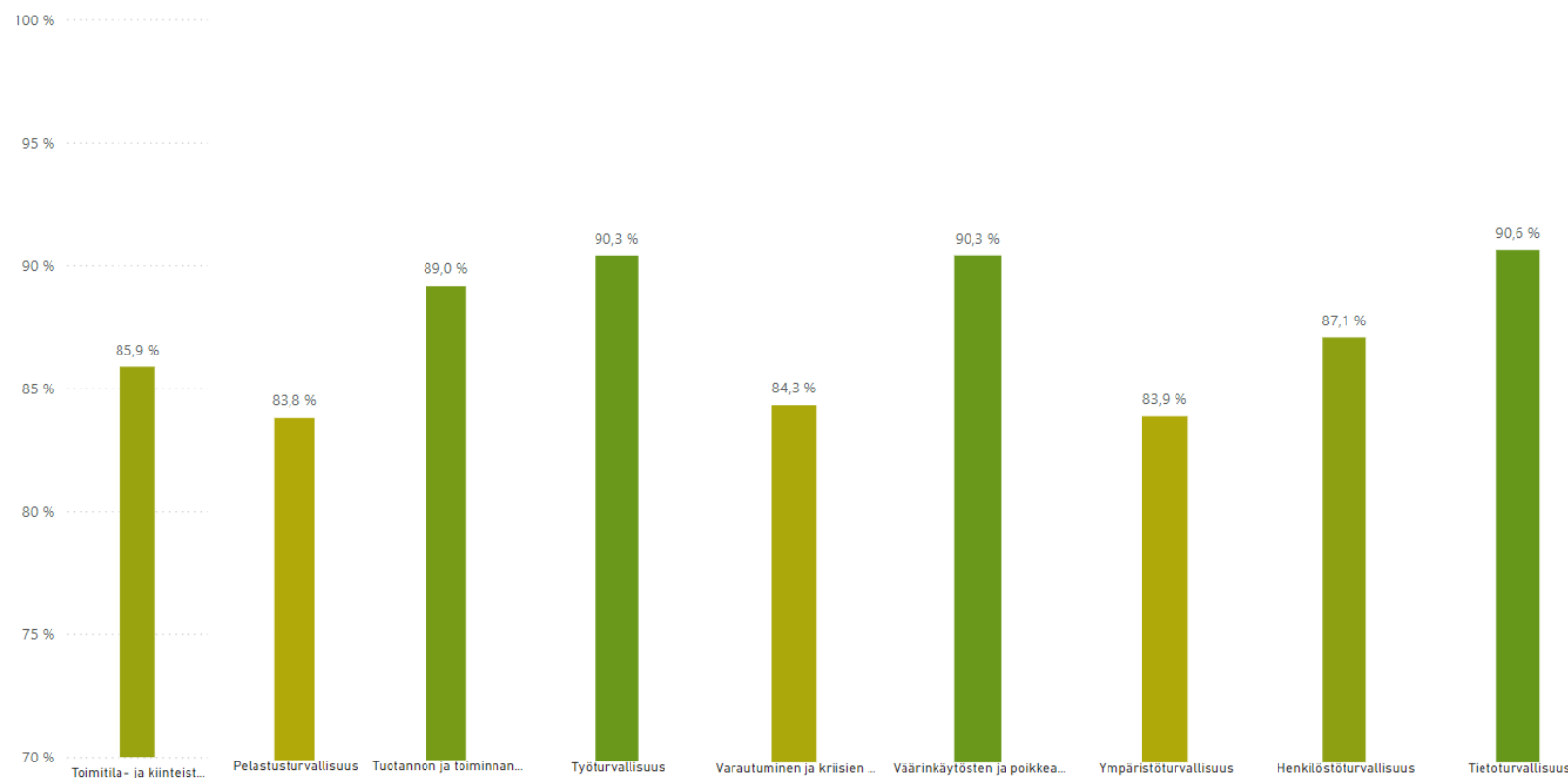
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Mittaamme myös Institute for Health Improvementin suosittelemia viittä keskeistä toiminnan kehittämisen osa- aluetta ja niiden toteutumista



# JULKISET TERVEYSPALVELUT: LAATU JA TURVALLISUUS

- Uusimpana mittarina olemme lisänneet turvallisuusmittarin, jossa mitataan kaikkien toimintojen turvallisuutta yhdeksän eri ulottuvuuden osalta



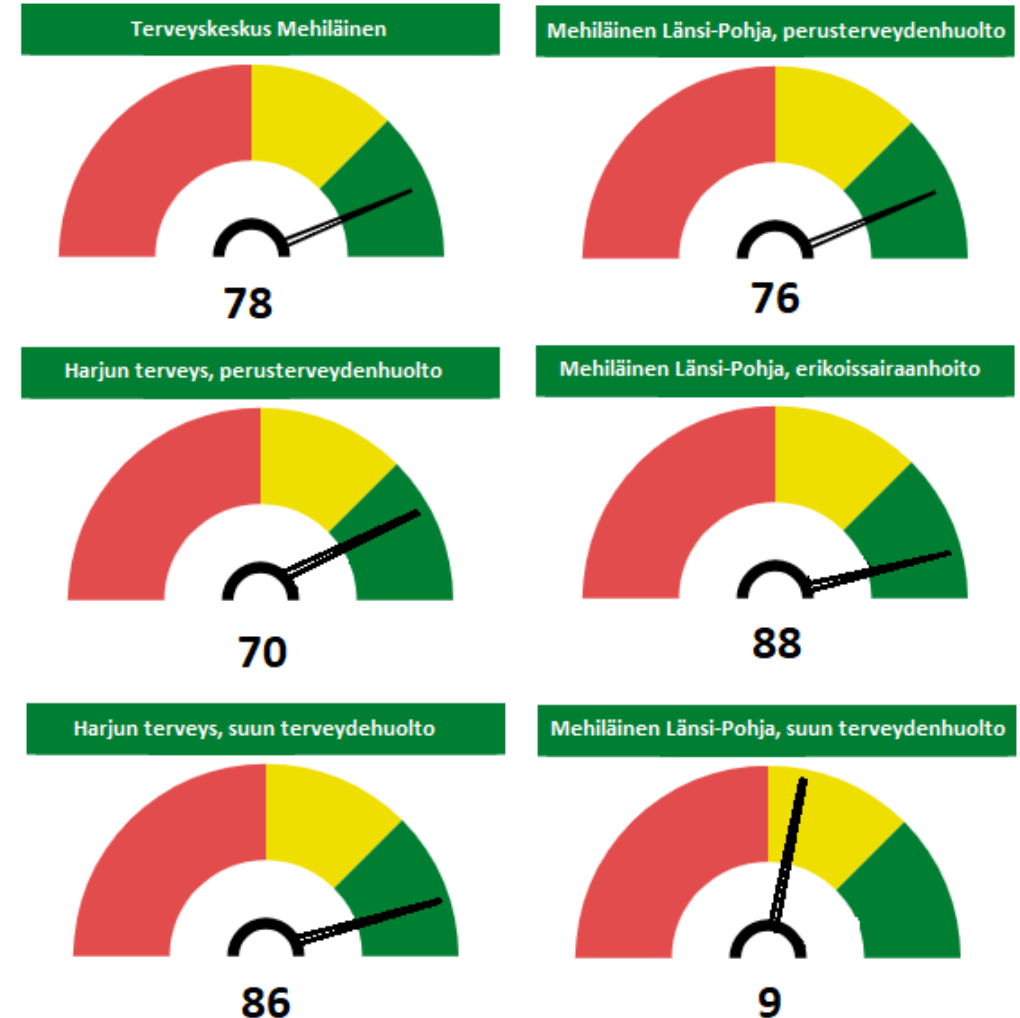
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: YHDENVERTAISUUS

- Yhdenvertaisuuskyselyssä kokonaistulos Julkisissa Terveyspalveluissa oli 4,34 / 5,00.
- Parhaimmat tulokset omassa toiminnassa yhdenvertaisuuden ja inklusiivisuuden edistämässä, sekä syrjimättömyydessä niin iän, uskonnon tai seksuaalisen suuntautumisen suhteen
- Kehitettävää tietoisuuden lisäämisessä yhdenvertaisuuden tärkeydestä Mehiläisessä sekä sen eteen tehtävistä toimenpiteistä



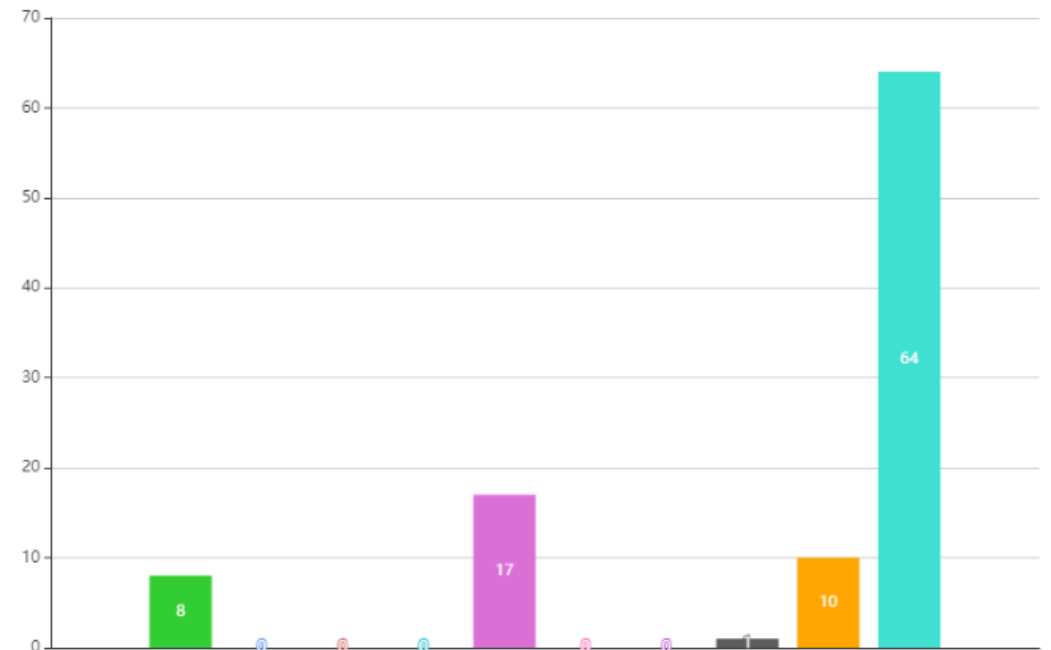
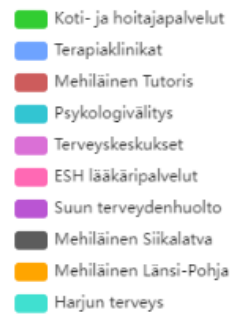
# JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

- Mittaamme asiakaskokemusta suositteluindeksi- eli NPS-mittauksella (Net Promoter Score). NPS-lukema voi olla mikä tahansa luku -100:n ja + 100:n välillä.
- Vuoden 2024 ensimmäisen seurantajakson ajan NPS-lukemat olivat:
  - Terveyskeskus Mehiläinen 78
  - Harjun terveys Perusterveydenhuolto 70
  - Harjun terveys Suun terveydenhuolto 86
  - Mehiläinen LänsiPohja Perusterveydenhuolto 76
  - Mehiläinen Länsi-Pohja Erikoissairaanhoido 88
  - Mehiläinen Länsi-Pohja Suun terveydenhuolto 9



# JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

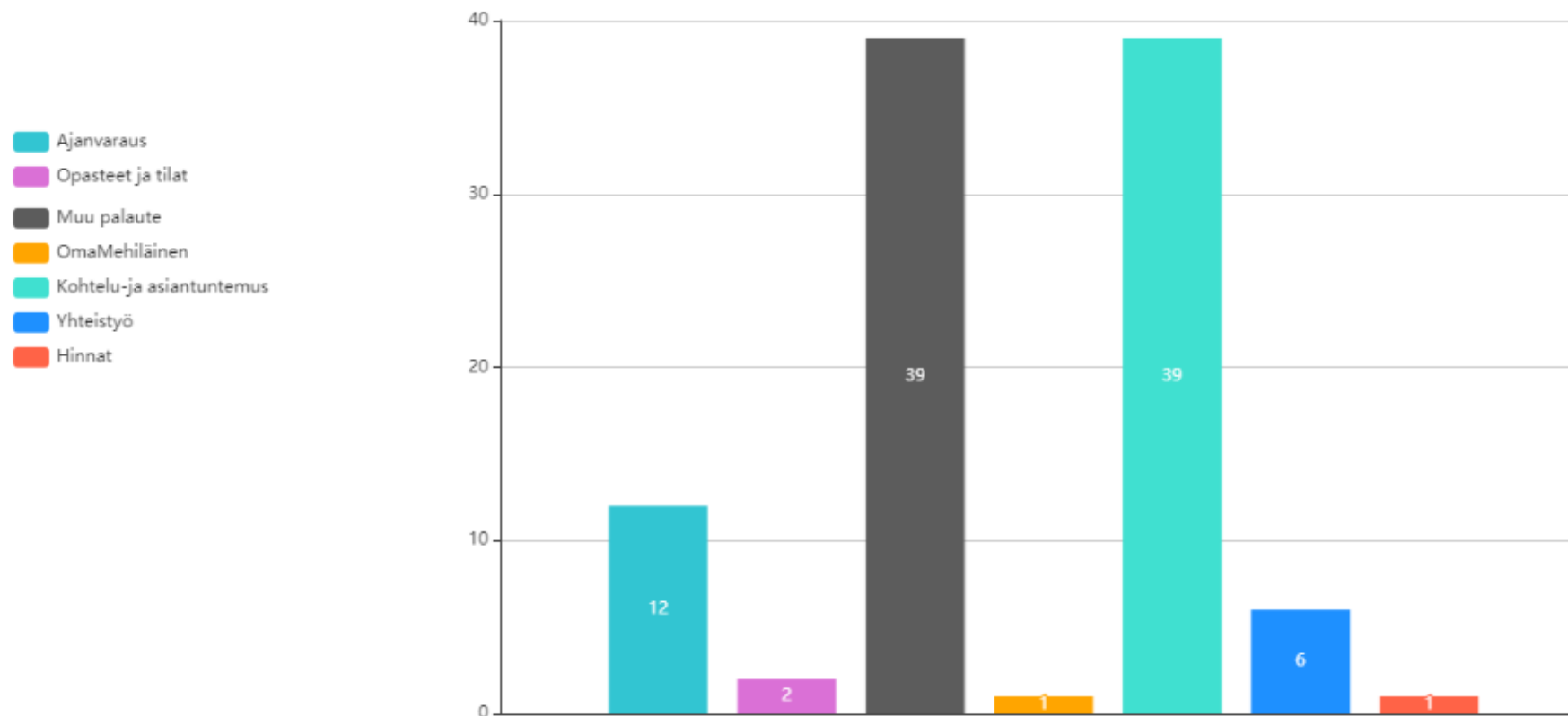
- Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 684 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):



# JULKISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakautuivat (%):

Asiakaspalaute

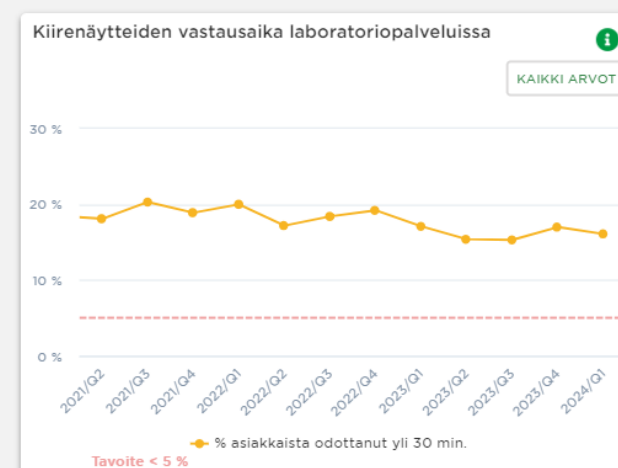
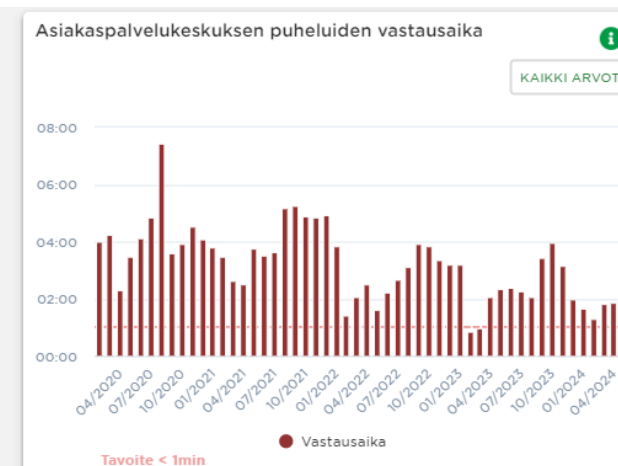
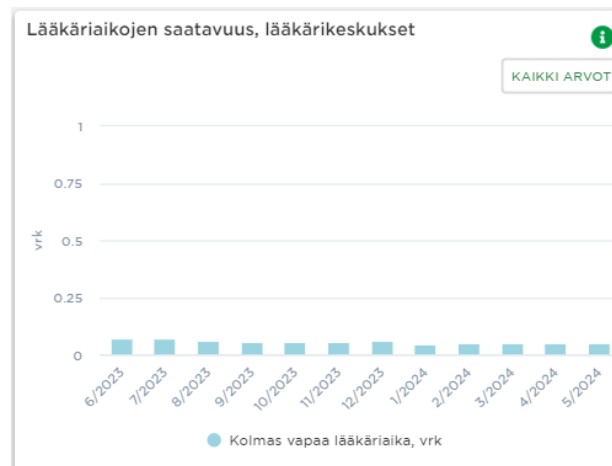


# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT

Raportti ajalta 1.1.-30.4.2024

# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: SAATAVUUS

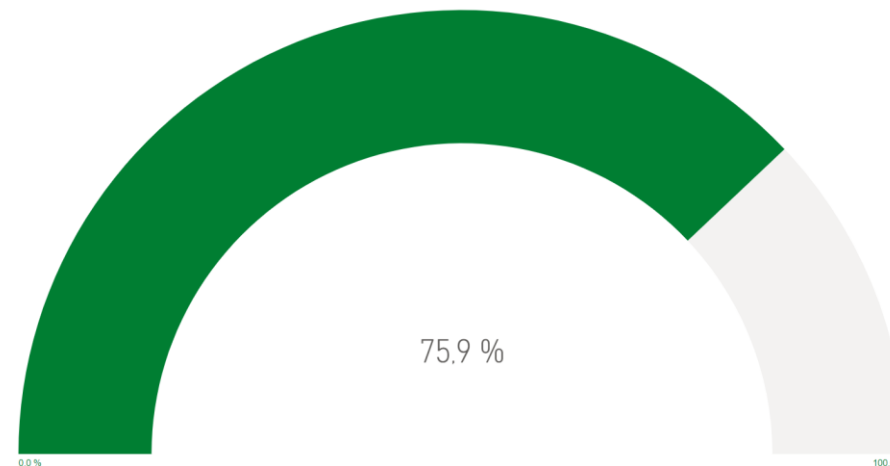
- Yksityisissä terveyspalveluissa seuraamme sekä lääkäriaikojen saatavuutta että asiakaspalvelukeskuksen puheluiden vastausaikaa.
- Laboratoriotoinnassa seuraamme odotusviivettä ja kiirenäytteiden vastausaikaa.





# 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

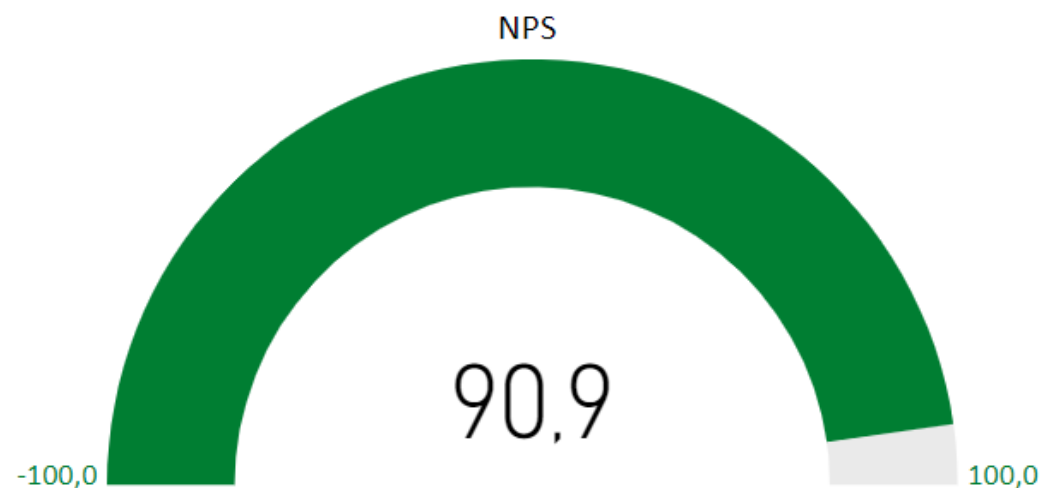


Yksityiset terveyspalvelut

- Vuoden 2024 ensimmäisen seuranta-jakson aikana yksityisissä terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 1458 poikkeamaa Laatuportti-järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla neljä tapahtumaa. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin yhdeksän.
- Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana yksityisille terveyspalveluille tullut 40 ilmoitusta. Ilmoitukset koskivat kohtalaisen tai matalan (1-3) riskiluokan tapahtumia.
- Poikkeamailmoitusten perusteella on mm. parannettu lääkehoitosuunnitelmien käytettävyyttä ja palvelupistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat on tuotu sähköiseen järjestelmään.

# 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 ensimmäisen seurantajakson ajan NPS-lukemat olivat:
  - Lääkärikeskus Mehiläinen 90,8
  - Sairaala Mehiläinen 95,7
  - Hammas Mehiläinen 89,4
  - Mehiläinen Työelämäpalvelut 92,1
  - Fysios Mehiläinen 94,8
  - Felicitas 91,4



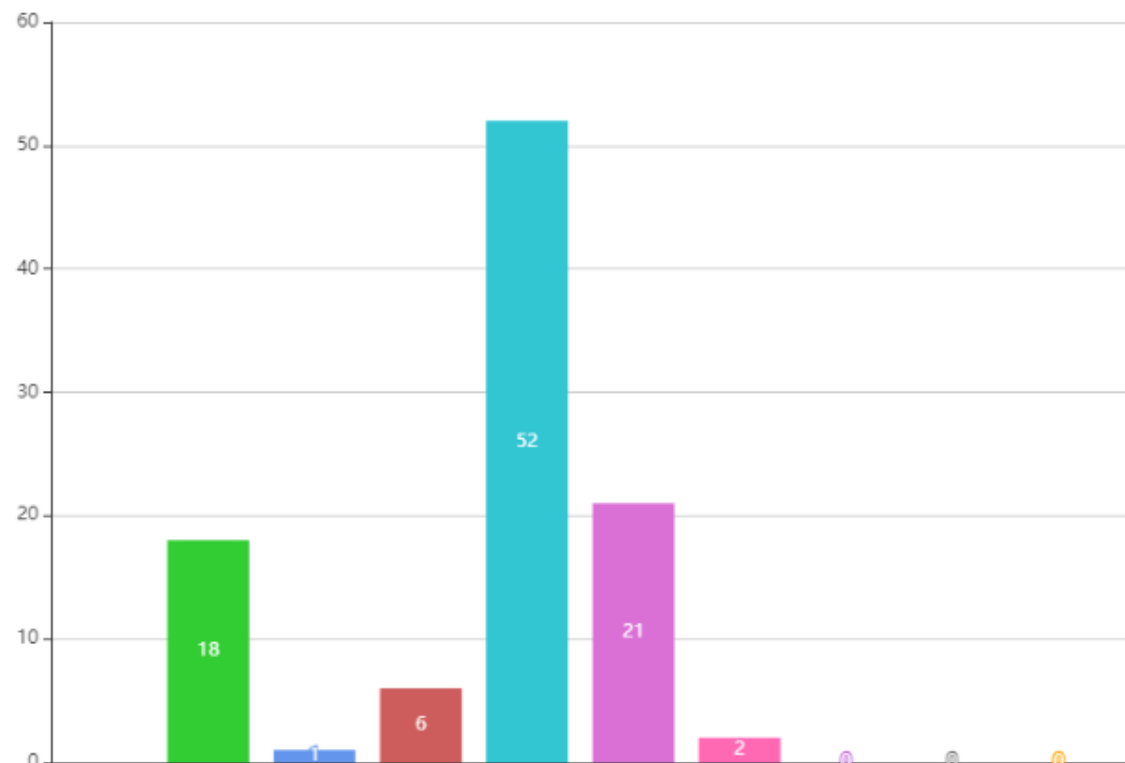
Yksityisten terveyspalveluiden kokonais-NPS seuranta-ajalta

# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT: ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalautteita saimme seuranta-ajalla yhteensä 5461 kpl. Palautteet kohdistuivat seuraavasti eri toimintoihin (%):

## Kohde

- Asiakaspalvelukeskus
- Felicitas
- Hammas Mehiläinen
- Lääkärikeskus, sairaala ja työterveys
- Digitaaliset terveyspalvelut
- Fysios Mehiläinen
- Synsam
- Psykoterapia
- Mehiläinen Hammaslaboratoriot



# YKSITYISET TERVEYSPALVELUT : ASIAKASKOKEMUS

Palautteiden aiheet jakoutuivat (%):

Asiakaspalaute

