



Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Tulosalue: Sosiaali- ja terveystieteiden keskus: Suun terveydenhuolto

Raportoitava ajanjakso: 1-4.2024

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score): Suosittelemisindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**



Saatavuus – Suun terveydenhuolto

HOITOON PÄÄSY SUUN TERVEYDENHUOLLOSSA

Hoitotakuulainsäädäntö (pth)
4 kk.

Erikoissairaanhoidossa (ESH,
suupoli) hoitoonpääsy toteutuu
lakisääteisessä ajassa.

**MÖYNNETTYJEN
PALVELUSETELEIDEN MÄÄRÄ
939 KPL**

TILANNE

Hoitotakuu (pth) toteutuu 4kk:n
sisällä kahdessa yksikössä 12:stä
(Närpiö ja Kristiinankaupunki).

Käyntimäärät

Hammaslääkärin vastaanotto
39 444 kpl
Hoitohenkilöstön vastaanotto
11 722 kpl

KORJAAVAT TOIMENPITEET

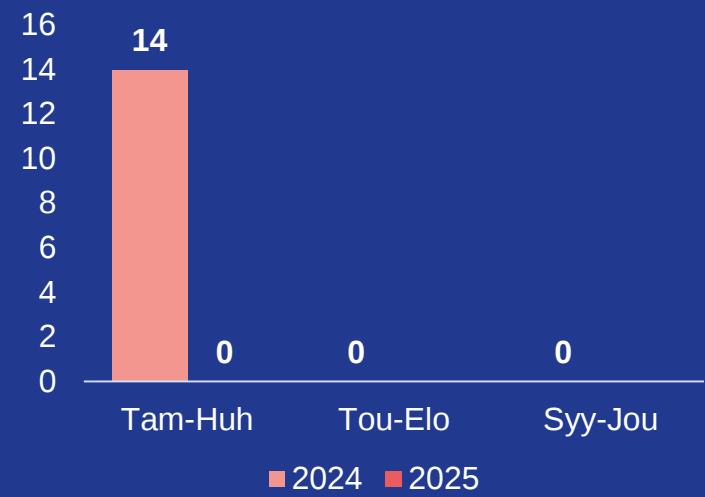
Hoitotakuuta yritetään saada
hallintaan useilla keinoilla.
Arkityön toimintamallit tähtäävät
siihen, että kiireettömän hoidon
jonopotilaille järjestyisi, kaikki muut
velvoitteet huomioiden (arkipäivystys
sekä lasten ja nuorten tarkastukset ja
hoito), mahdollisimman paljon
tutkimus- ja hoitoaikoja.
Kiireettömän hoidon jonoja puretaan
myös virka-ajan ulkopuolisena
toimintana. Lisäksi erilaiset
palveluiden ostot ("valmis potilas" -
malli) tähtäävät jonojen purkamiseen
ja parempaan kiireettömän hoidon
hallintaan. Palvelusetelitoiminta
helpottaa myös osin sitä, että
hoitojono ei kasva.



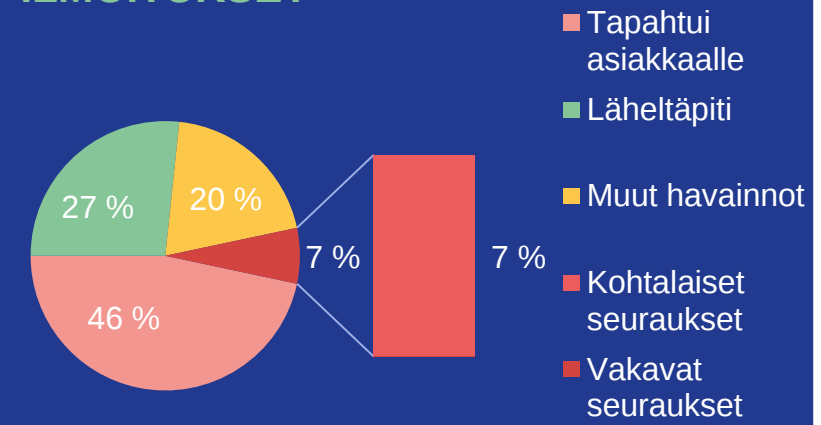
Turvallisuus ja laatu

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

VAARATAPAHTUMA ILMOITUSTEN MÄÄRÄ



VAARATAPAHTUMA ILMOITUKSET



YLEISIMMÄT ILMOITUSTYYPIT HENKILÖKUNTA:

1. Tiedonkulku
2. Lääke- ja nestehoito
3. Laboratorio-, kuvantamis- tai muu potilastutkimus
4. Muu hoito

SOSIAALI- HUOLLON EPÄKOHTA- ILMOITUSTEN MÄÄRÄ:

0

ASIAKKAIDEN TEKEMÄT VAARATAPAHTUMA- ILMOITUKSET MÄÄRÄ (VERTAUS AIK. KAUTEEN)

3(2)

YHTEYDENOTOT POTILASASIA- VASTAAVILLE (KPL)

9

YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIA- VASTAAVILLE (KPL)

0

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kaikki Haipro-ilmoitukset käydään moniammatillisesti yksikötasolla läpi, osasto-/tiimikokouksissa. Prosessit analysoidaan ja mahdolliset korjattavat toimenpiteet tehdään.



Asiakaskokemus

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Asiakaspalautteen kokonaismäärä kauden aikana: 782

Minulle jäi tunne, että
minusta välitettiin
kokonaisvaltaisesti

4,28
(4,20)

Tiedän, miten
hoitoni/palveluni
jatkuu

4,29
(4,17)



Positiivinen palaute
Kohtaaminen

Sain apua, kun
sitä tarvitsin

4,32
(4,22)

Saamani tieto
hoidosta /
palvelusta oli
ymmärrettävää

4,19
(4,11)



Negatiivinen palaute
Saatavuus

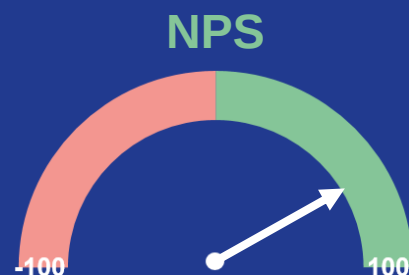
Koin oloni
turvalliseksi
hoidon /
palvelun aikana

4,43
(4,25)

Koin saamani
hoidon / palvelun
hyödylliseksi

4,35
(4,27)

**MUISTUTUKSET/
KANTELOT (LKM)**



Hoitoani / Asiaani
koskevat päätökset tehtiin
yhteistyössä kanssani

4,21
(4,28)

Sain hoitoa ja
palvelua
äidinkielelläni

4,67
(4,67)

5



Osallisuus

Miten tuetaan asiakkaiden ja läheisten osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa?

Mahdollisuus palveluiden arvioon Roidun ja HaiPron kautta.
THL asiakastytyväisyyskysely toteutetaan säännöllisesti, seuraava 5/2024.
Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraadit.

Asiakasosallistujia, kokemusosaajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa.

Osittain

Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen.

Alueellinen elintapaohjaus projekti aloitettu kuntien ja järjestöjen kanssa (Jessica Nygård).

Tehdyt toimenpiteet palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden perusteella:

Kotisivujen päivittäminen säännöllisesti.
Ohjeistusten ja toimintamallien selkeyttäminen niin, että ne asiakkaan näkökulmasta olisivat selkeitä.



Henkilöstö

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

Hoitohenkilöstö 172
Hammaslääkärit 96

Vakinaiset:

Hoitohenkilöstö 136
Hammaslääkärit 66,5

Tilapäiset:

Hoitohenkilöstö 36
Hammaslääkärit 16,5

Avoimet vakanssit:

Hammash. 9,5, suuhyg. 3,5
Hammaslääkärit 13

TYÖTURVALLISUUS-ILMOITUKSIA HAIPRO-JÄRJESTELMÄN KAUTTA

Tapaturmailmoitusten määrä:
17

Yleisimmät ilmoitustyytit:

1. Sisäilma
2. Uhka tai väkivalta
3. Pistohaava, leikkaushaava

LAKISÄÄTEISEN HENKILÖSTÖMITOITUS

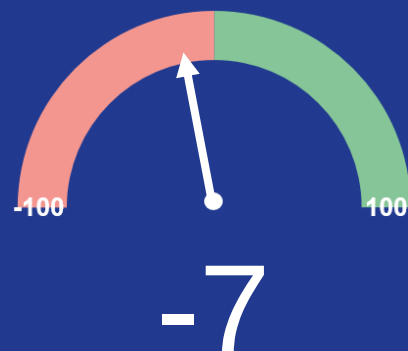
Ei lakisääteistä henkilömitoitusta suun terveydenhuollossa.

POISSAOLOT

Hoitohenkilöstö 9
päivää/työssäolo-päivät
%

Hammaslääkärit 2,4
työpäivää
sairauspoissaolot

NPS



TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT TOIMENPITEET

Säännölliset kokouskäytännöt
Työpaikan selkeät ohjeet ja ohjeistukset, sovitut käytännöt.
Henkilökunnan osallisuus
Kehityskeskustelut, perehdytys.
Varhainen tuki ja työnohjaus
Koulutusmahdollisuudet, urapolku
Tyky, e-passi
NPS luku vuodelta 2023