

Terveyspalveluiden omavalvonnin raportti Q3

Mehiläisen yksityisissä sekä julkisissa terveyspalveluissa toteutetaan omavalvontakysely vuoden kolmella ensimmäisellä kvartaalilla. Tämän lisäksi vuoden viimeisellä kvartaalilla kaikki yksiköt vastaavat koko konsernin omavalvontakyselyyn. Vuoden 2023 Q3 omavalvontakyselyyn on vastannut 83 % kaikista Mehiläisen julkisen terveydenhuollon yksiköistä ja 76,5 % yksityisten terveyspalveluiden yksiköistä.

Julkisissa terveyspalveluissa Q3 keskeisimmäksi kehityskohteeksi nousi paloturvallisuuden käytännön harjoittelu ja alkusammutusharjoittelu, joka tulisi tehdä viiden vuoden välein. Terveysasematoiminnassa korostuivat haasteet kliinisen työn vaikuttavuuden seurannassa, mikä johtuu pitkälti siitä, että olemme tilaajien potilastietojärjestelmien ja raportointijärjestelmien varassa. Tämän lisäksi vaaratapahtumailmoituksia tehdään, mutta suhteellisen vähän huomioiden laaja toimintamme.

Varmistamme, että paloturvallisuuden käytännön harjoittelun koulutuksia järjestetään kaikissa yksiköissä säännöllisesti. Vaikuttavuusdatan suhteen käymme jatkuvasti aktiivista keskustelua tilaajien kanssa, jotta saisimme parempia raportteja toimintaamme liittyen. Haittatapahtumailmoitusten osalta olemme ottaneet uutena järjestelmänä käyttöön Laatuportin ja uskomme, että sen käytön helppous tulee lisäämään potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia.

Lääkäriaikojen saatavuus on pysynyt hyvällä tasolla. Mittaamme T3-aikaa, joka on kaikkien lääkäreiden kolmannen kiireettömän vastaanottoajan mediaani päivinä ja tulokset Q3/2023 olivat seuraavat: Terveyskeskus Mehiläinen 6,6 päivää, Harjun terveys 0 päivää, Harjun terveys hammaslääkärit 1,3 päivää.

Q3/2023 aikana julkisissa terveyspalveluissa kirjattiin kaiken kaikkiaan 1094 vaaratapahtumaa Laatuportin järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia ei ollut seuranta-ajalla yhtään.

Asiakastytyväisyyttä mittaamme NPS-arvosanalla (-100 - 100), joka oli Q3/2023: Terveyskeskus Mehiläinen 84, Harjun terveys Perusterveydenhuolto 68, Harjun terveys Suun terveydenhuolto 88, Mehiläinen Länsi-Pohja Perusterveydenhuolto 73, Mehiläinen Länsi-Pohja Erikoissairaanhoido 86, Mehiläinen Länsi-Pohja Suun terveydenhuolto 89.

Yksityisissä terveyspalveluissa Q3 omavalvontakyselyn keskeisimmät huomiot liittyvät Mehiläisen päihdeohjelman rutiininomaiseen läpikäyntiin perehtymisen yhteydessä sekä ajantasaisen yksikkökohtaisen pelastussuunnitelmaan perehtymiseen. Kiinnitämme näihin huomiota mm. sisäisissä auditoinneissa.

Kolmannen vuosineljänneksen aikana yksityisissä terveyspalveluissa kirjattiin kaiken kaikkiaan 549 poikkeamaa. Potilasturvallisuuteen liittyvien vakavien (riskiluokka 4–5) vaaratapahtumien määrä oli vähäinen, kaikkiaan yksi ilmoitus.

Yksityisten terveyspalveluiden asiakastytyväisyyttä mittaavat NPS luvut olivat seuraavat: Hammas Mehiläinen 88, Lääkärikeskus Mehiläinen 90, Sairaala Mehiläinen 96 ja Mehiläinen työelämäpalvelut 91. Yksityisissä terveyspalveluissa lääkäriaikojen saatavuus oli erinomainen T3-ajan_ollessa < 0,25 päivää.

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset. Asiakkailta ja potilailta on oltava mahdollisuus raportoida hoidon ja palvelun haitta- ja vaaratilanteista helposti ja saavutettavissa olevin keinoin. Keväällä 2023 paransimme Mehiläisessä asioivien asiakkaiden ja potilaiden mahdollisuuksia tehdä itse omaa tai läheisen hoitoa koskeva vaaratilanneilmoitus Mehiläisen verkkosivujen kautta. Asiakkaamme ja potilaamme ovat löytäneet tämän kanavan entistä useammin ja Q2-Q3 aikana olemme vastaanottaneet tätä kautta 123 vaaratilanneilmoitusta. Ilmoitukset ovat jakaantuneet potilasturvallisuusilmoituksiin ja tietosuojailmoituksiin. Kaikki ilmoitukset on käsitelty niin yksiköissä kuin laadun organisaatiossa. Vakavia riskiluokan 4–5 vaaratapahtumia ei seuranta-ajalla ole raportoitu yhtään.