

Terveyspalveluiden omavalvonnin raportti Q4

Mehiläisen yksityisissä sekä julkisissa terveyspalveluissa toteutetaan omavalvontakysely vuoden kolmella ensimmäisellä kvartaalilla. Tämän lisäksi vuoden viimeisellä kvartaalilla kaikki yksiköt vastaavat koko konsernin omavalvontakyselyyn. Vuoden 2023 Q4 konsernin omavalvontakyselyyn on vastannut 88,6 % kaikista Mehiläisen julkisen terveydenhuollon yksiköistä ja 79,2 % yksityisten terveyspalveluiden lääkärikeskusyksiköistä ja 87,6% fysioterapiayksiköistä.

Julkisissa terveyspalveluissa Q4 keskeisimmäksi kehityskohteeksi nousi esimerkillisen esihenkilötyön ylläpito. Saimme henkilöstökyselyssä kaikkien aikojen korkeimman esihenkilöindeksin: 4,1/5. Tavoitteena koko vuodelle 2024 on vähentää alle 3,5/5,0 esihenkilöindeksin saaneiden osuutta panostamalla esihenkilöiden koulutukseen, heidän kehittämispotentiaalinsa huomioimiseen, työyhteisön kehityssuunnitelman parempaan esilletuontiin ja seurantaan. Tavoitteenamme on myös lisätä työntekijöiden kiittämistä ja arvostuksen välittämistä sekä koulutuksen, että käytännön toimenpiteillä yksiköissä.

Tämän lisäksi toisena painopisteenä tulee olemaan rekrytointi, perehdytys ja henkilöstön pysyvyys. Hiomme rekrytointiprosesseja aina ilmoituksesta lähtien ja kehitämme uusien työntekijöiden on-boardausta ja perehdytystä sekä tiiviimpää sitouttamista työyhteisöön.

Lääkärιαikojen saatavuuden suhteen mittaamme hoitotakuun toteutumista. Hoitotakuulainsäädäntö edellyttää tällä hetkellä hoitoon pääsyä 14 vrk sisään hoidon tarpeen arviosta. Me mittaamme jo tulevan tiukentuvan määrään mukaista alle 7 vrk sisään hoitoon pääsyä ja hoitoon pääsy <7 vrk kuluessa toteutui 86%:ssa TK-Mehiläisen asemista ja 74%:ssa Harjun terveyden asemista.

Q3/2024 aikana julkisissa terveyspalveluissa kirjattiin henkilöstön toimesta kaiken kaikkiaan 503 (ed. kvartaali 1094) poikkeamaa Laatuportin järjestelmään. Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia oli seuranta-ajalla 2 tapahtumaa. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin kolme.

Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana julkisille terveyspalveluille tullut 5 ilmoitusta. Kaikki ilmoitukset olivat 1-2 riskiluokan tapahtumia.

Asiakastyytyväisyyttä mittaamme NPS-arvosanalla (-100 - 100), joka oli Q4/2023: Terveyskeskus Mehiläinen 72, Harjun terveys Perusterveydenhuolto 73, Harjun terveys Suun terveydenhuolto 88, Mehiläinen Länsi-Pohja Perusterveydenhuolto 77, Mehiläinen Länsi-Pohja Erikoissairaanhoido 88, Mehiläinen Länsi-Pohja Suun terveydenhuolto 89.

Yksityisissä terveyspalveluissa Q4 omavalvonnin keskeisimmät huomioidut liittyvät henkilöstön perehdytyksen dokumentointiin ja potilasturvallisuusilmoitusten perusteella tehtäviin kehittämistoimenpiteisiin. Konkreettisenä toimenpiteenä vuoden 2024 osalta olemme huomioineet tehtävien poikkeamailmoitusten ja niistä seuraavien kehitysehdotusten lisääntymisen kaikkien yksiköidemme vastuuhenkilöiden henkilökohtaisissa tavoitekorteissa. Tällä tavoittelemme poikkeamailmoitusten lisääntyvää määrää korjataksamme toiminnassamme piilevät katvealueet. Lisäksi kiinnitämme näihin huomiota mm. sisäisissä auditoinneissa.

Kolmannen vuosineljänneksen aikana yksityisissä terveyspalveluissa kirjattiin kaiken kaikkiaan 604 (edellinen kvartaali 549) poikkeamaa. Potilasturvallisuuteen liittyvien vakavien (riskiluokka 4–5) vaaratapahtumien määrä oli vähäinen, vain 1 ilmoitus. Never event-tapahtumia seuranta-aikana raportoitiin kolme.

Potilaiden itsensä tai heidän läheistensä kirjaamia potilasturvallisuuspoikkeamia oli seuranta-aikana 32 ilmoitusta. Kaikki ilmoitukset olivat 1–2 riskiluokan tapahtumia.

Yksityisten terveystalveluiden asiakastyytyväisyyttä mittaavat NPS luvut olivat seuraavat: Hammas Mehiläinen 88, Lääkärikeskus Mehiläinen 90, Sairaala Mehiläinen 95 ja Mehiläinen työelämäpalvelut 91.

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Loppuvuodesta 2023 otimme käyttöön potilaiden mahdollisuuden tehdä muistutus sähköisesti.

Mehiläisen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella potilas voi tehdä sähköisen muistutuksen. Muistutuksen tekeminen edellyttää vahvan tunnistautumisen, jotta asia voidaan yhdistää potilaan hoitoon. Muistutuksen voi edelleen tehdä myös kirjallisesti ja jättää se toimipisteen potilasyhteyshenkilölle, jonka huolehtii myös luotettavasta tunnistamisesta.