

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Asiakaskokemus Siun sotessa OVK 3/2023

Noora Koponen ja Sirpa Turunen
Tulevaisuuden sote-keskus -hanke

Asiakkaamme ääni

Tämä tiivis asiakaskokemuskatsaus kertoo, kuinka pohjoiskarjalaisen ääni on kuulunut Siun sotessa vuoden 2023 kolmannen vuosineljänneksen aikana.

Asiakkaan ääni Q3/2023



Yli 15 000
tekstiviestipalautetta, joista
yli 12 000 sisälsi avointa
palautetta;
vastausprosentti 11,1 %



Yli 2 600 palautetta
palvelutapahtuman
yhteydessä

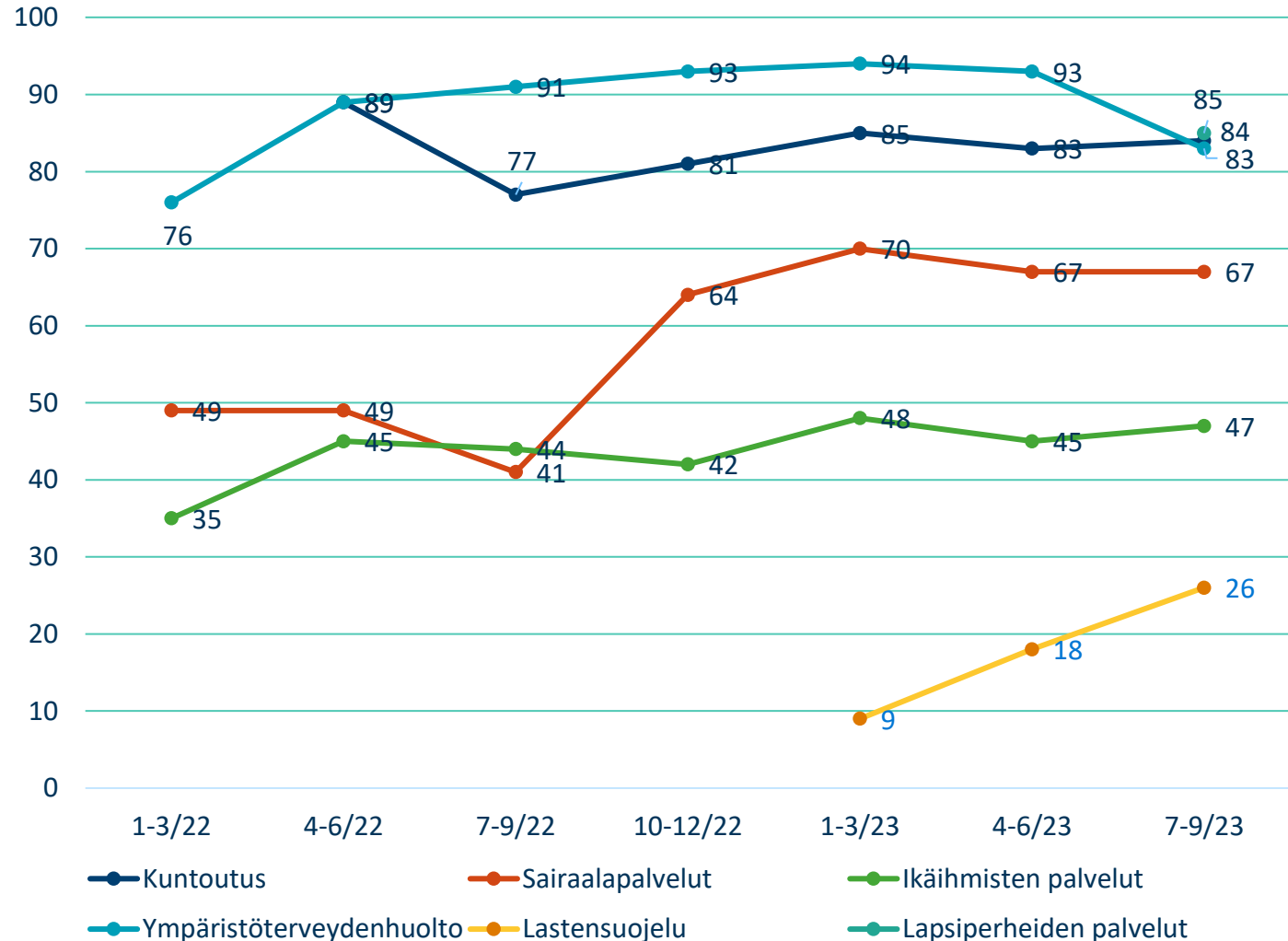


381 palautetta
siunsote.fi-sivujen kautta

Suositteluhalukkuus

- Vuoden 2023 alusta alkaen suositteluhalukkuutta (NPS-arvo) on kysytty kansallisen ohjeistuksen mukaisesti: **”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?”**.
- NPS-arvo on luku –100:n ja +100:n väliltä. Mitä suurempi luku on, sitä tyytyväisempiä Siun soten asiakkaat ovat. Positiivinen luku on hyvä, sillä silloin palvelulla on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita. Arvoa, joka on yli 50, voidaan pitää erinomaisena.
- NPS-arvo oli vuonna 2022 Siun soten asiakastyytyväisyyden strateginen mittari, jonka kautta seurattiin kuukausittain asiakastyytyväisyyttä. Käynnissä oleva palvelustrategiyo määrittää tulevat strategiset mittarit.

Suositteluhalukkuus



Jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen

Osassa palveluistamme asiakkaat saavat palautekyselyn tekstiviestitse puhelimeensa mahdollisimman reaaliaikaisesti asiointinsa jälkeen. Tekstiviestillä lähetetty palautekysely tarjoaa vastaajalle helpon ja nopean tavan antaa palautetta. Vastaaminen on aina maksutonta ja vapaaehtoista. Tekstiviestillä kerätty palaute mahdollistaa sen, että suuren asiakasmäärän ääni tulee kuuluviin toimintamme johtamisen ja kehittämisen tueksi.

Tekstiviestikysely ei kuitenkaan tavoita kaikkia Siun soten asiakkaita. Sen vuoksi ikäihmisten, lastensuojelun ja ympäristöterveydenhuollon palveluissa tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta palvelutapahtuman yhteydessä. Lapsiperheiden palveluissa hyödynnetään palautekorttia, johon painettu QR-koodi ohjaa asiakkaan verkkosivujen palautekanavalle.

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q3/2023

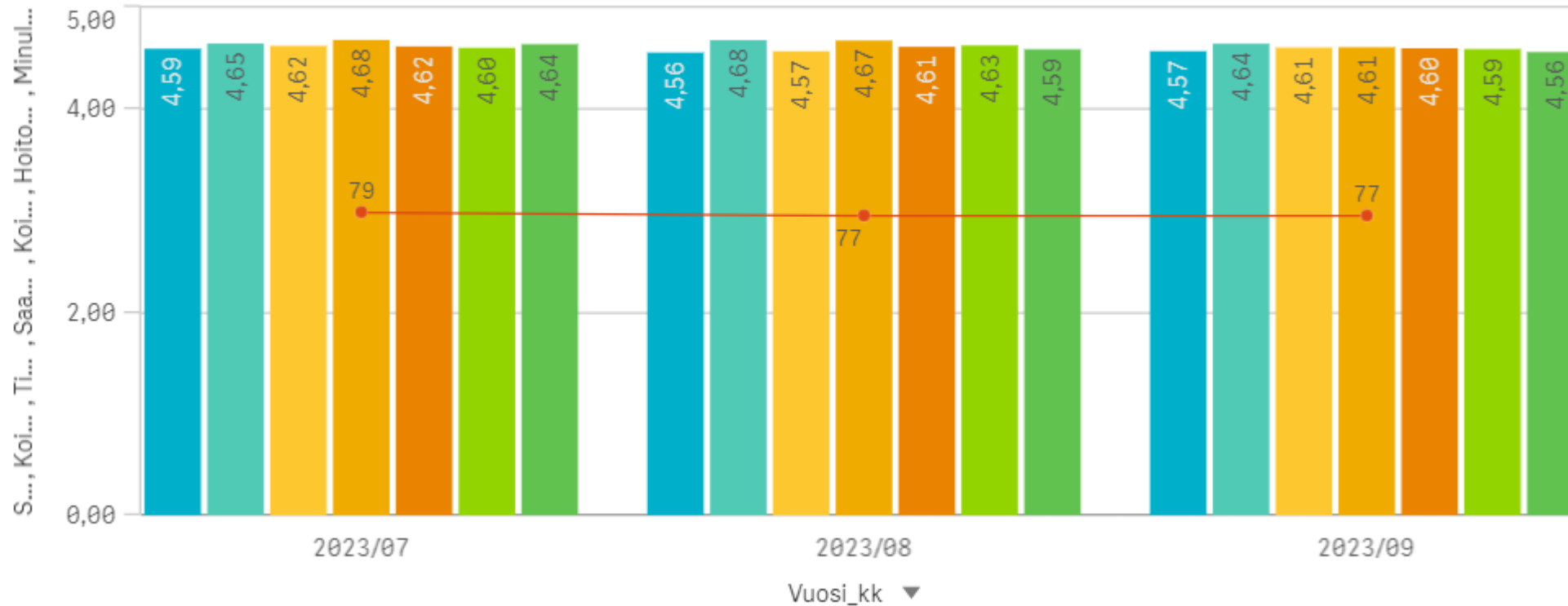
Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

3. NPS
77

Vastaus%
11,17

Vastaajia
14 561

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Vastaanottopalvelut

Q3/2023

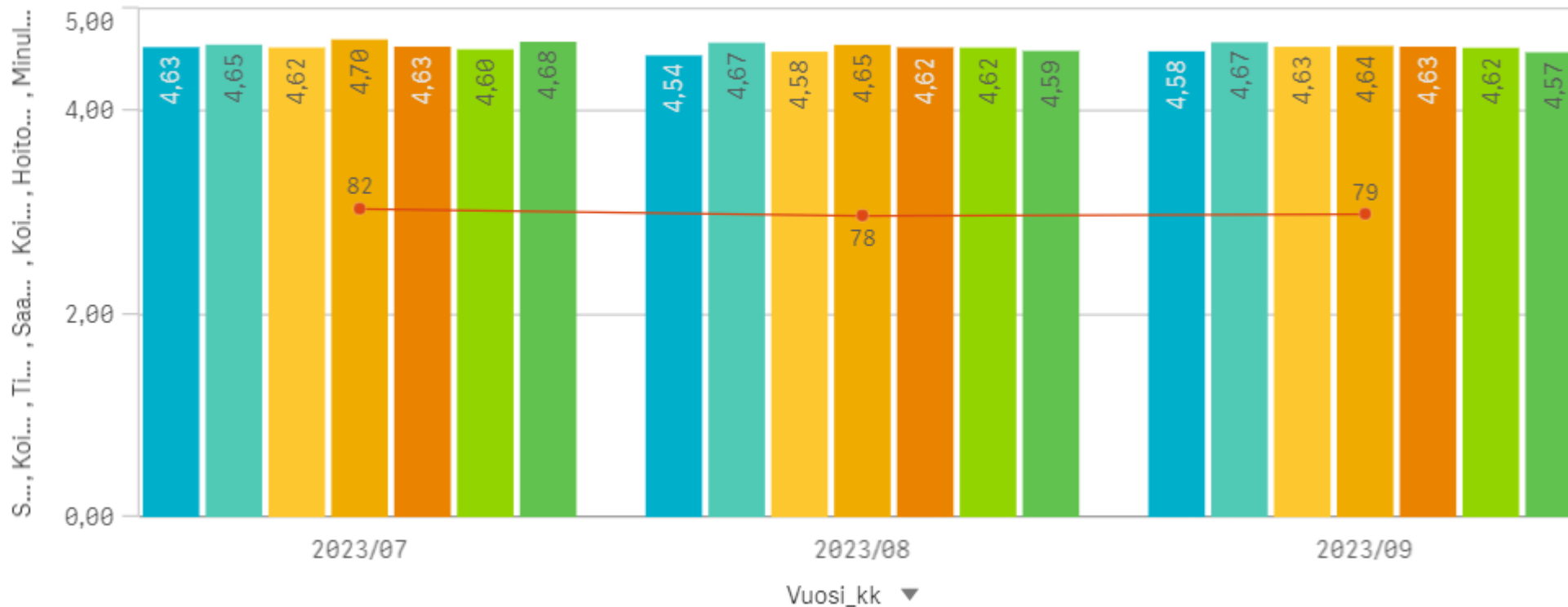
Vastaanottopalvelut

3. NPS
79

Vastaus%
10,72

Vastaajia
10 943

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveysasemat

3. NPS
75

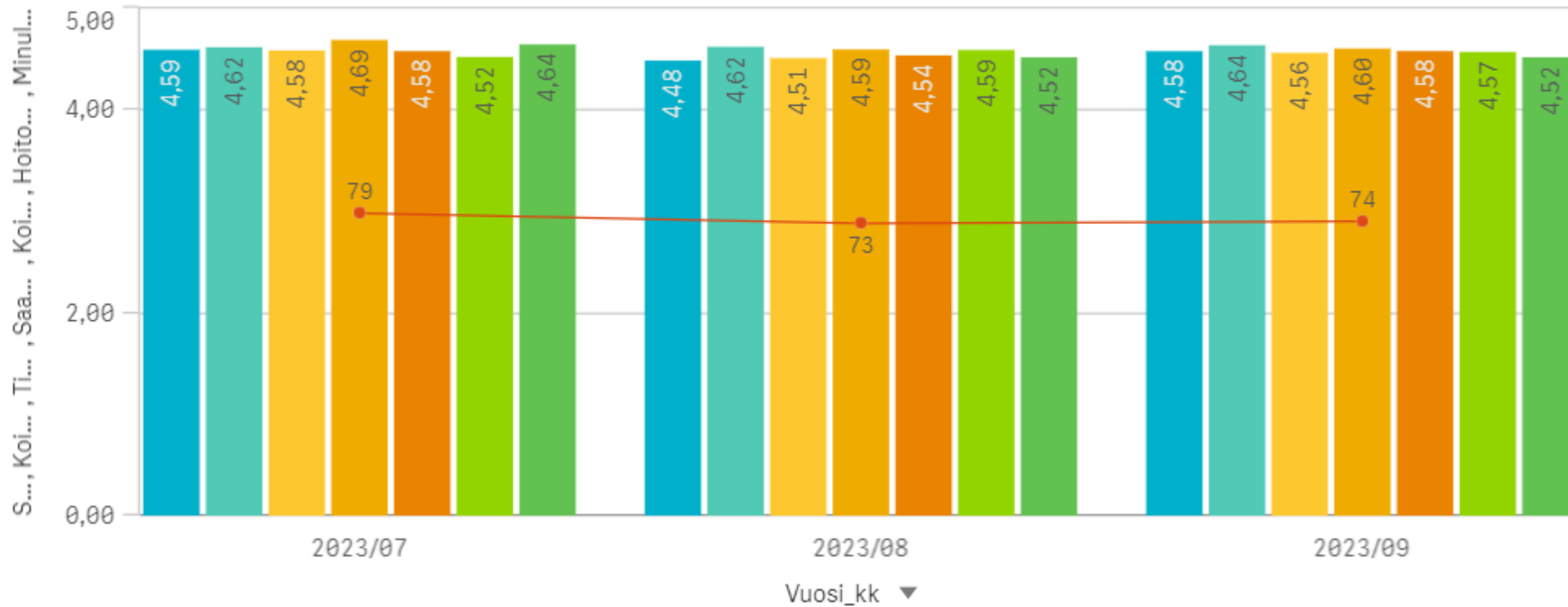
Vastaus%
11,42

Vastaaaja
6 688

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaaaja

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Suun terveydenhuolto

3. NPS

87

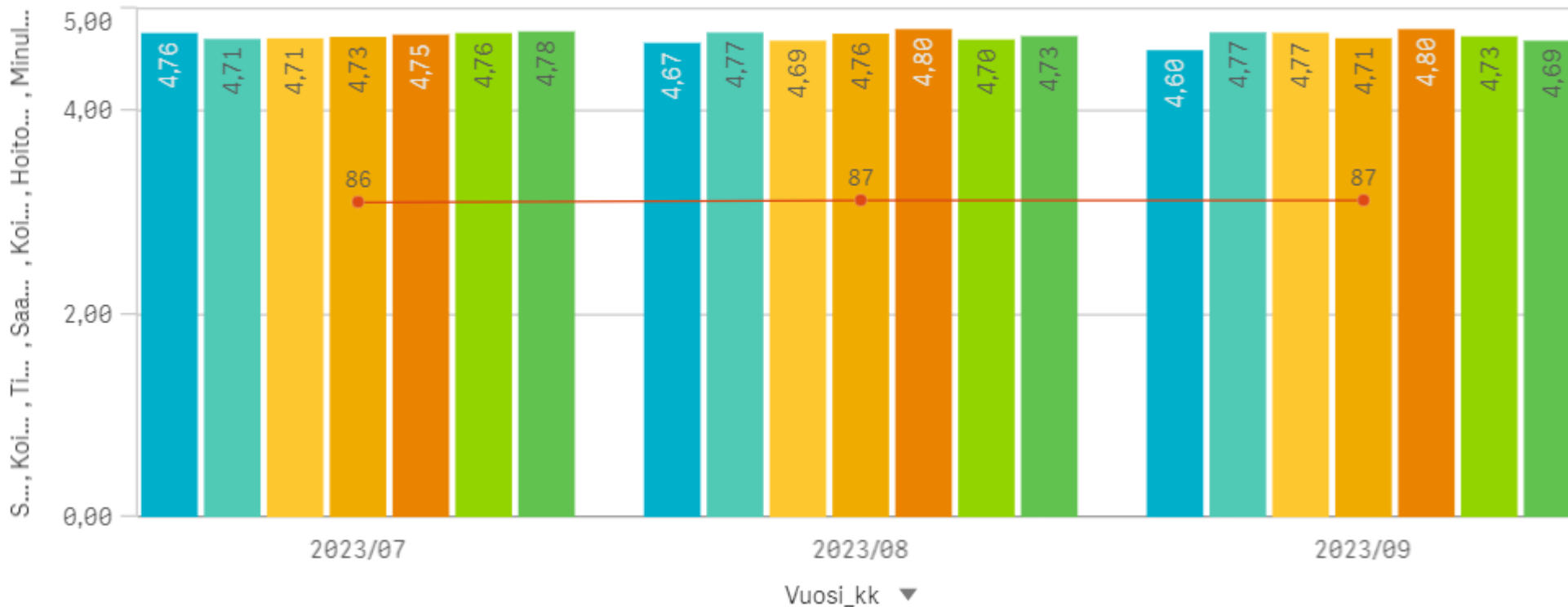
Vastaus%

14,44

Vastaajia

3 115

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

3. NPS

75

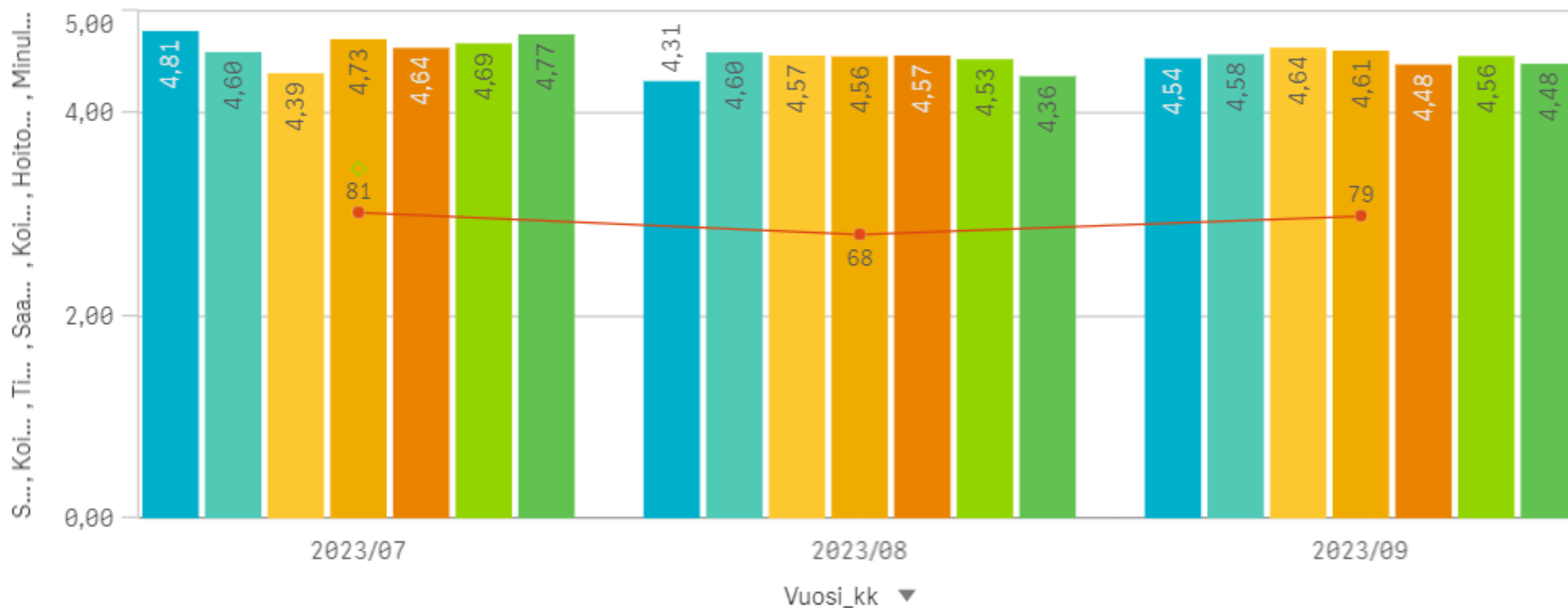
Vastaus%

4,36

Vastaajia

539

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Neuvolat

3. NPS

90

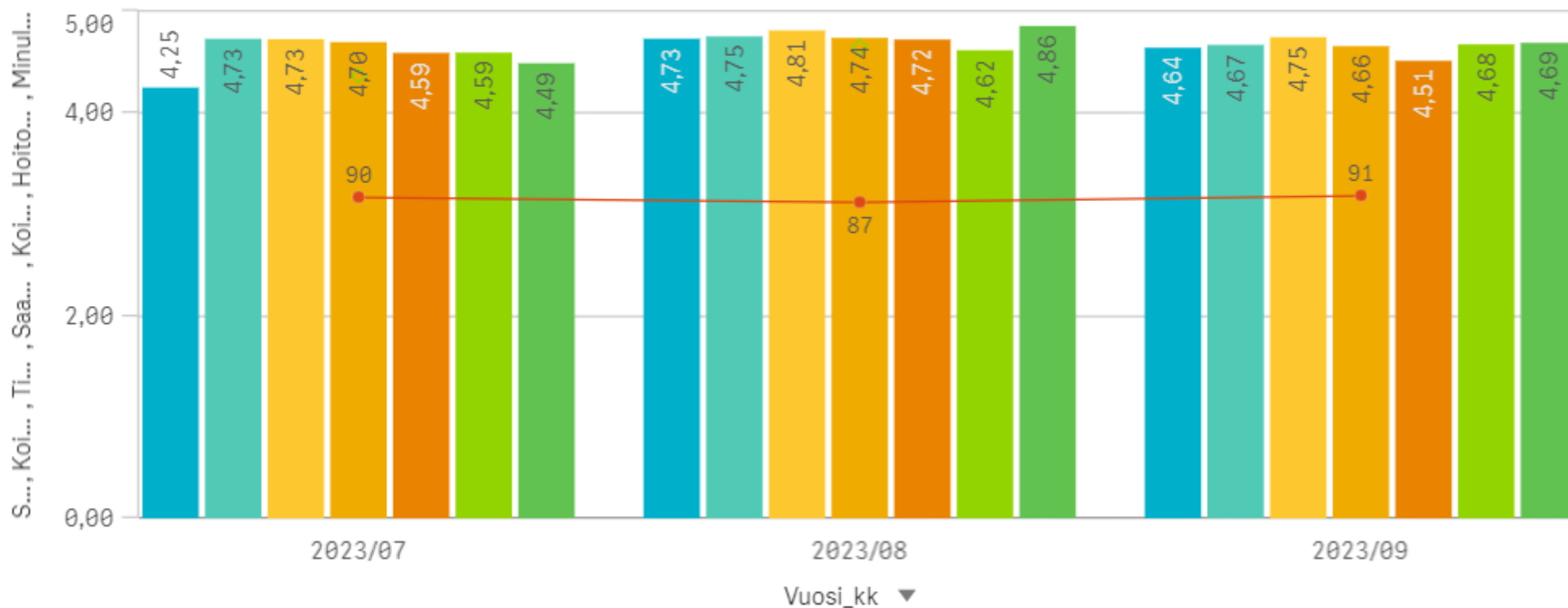
Vastaus%

6,3

Vastaajia

601

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Kuntoutus

Q3/2023

Kuntoutus

3. NPS

84

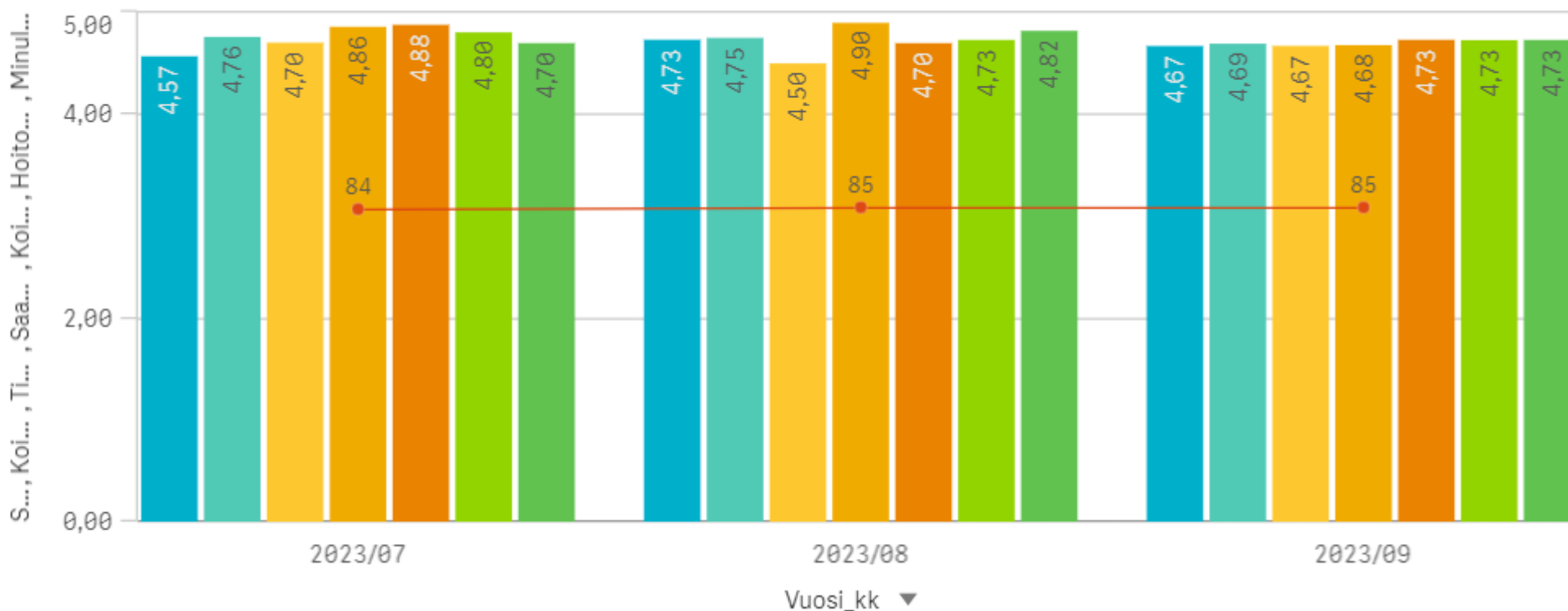
Vastaus%

12,43

Vastaajia

1 383

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

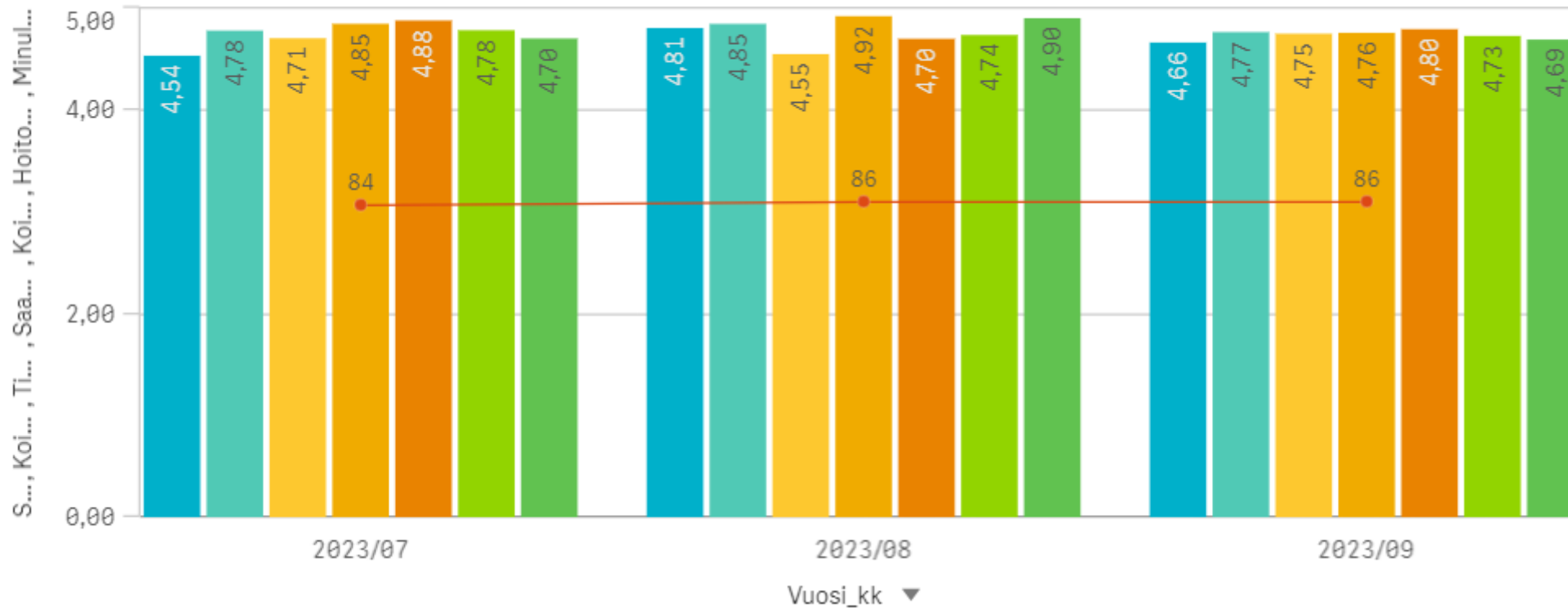
Terapiapalvelut

3. NPS
86

Vastaus%
13,93

Vastaajia
1 107

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Asiantuntijapalvelut

3. NPS

77

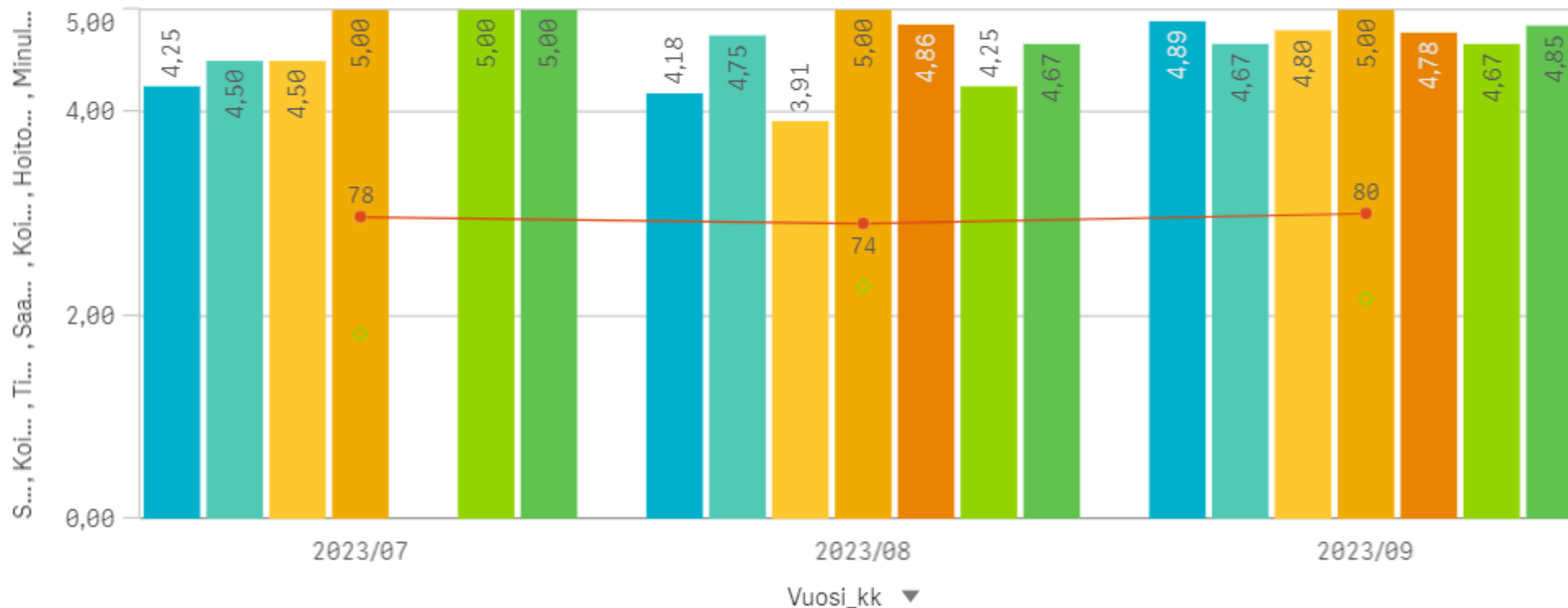
Vastaus%

7,5

Vastaajia

76

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Geriatrinen osaamiskeskus

3. NPS

86

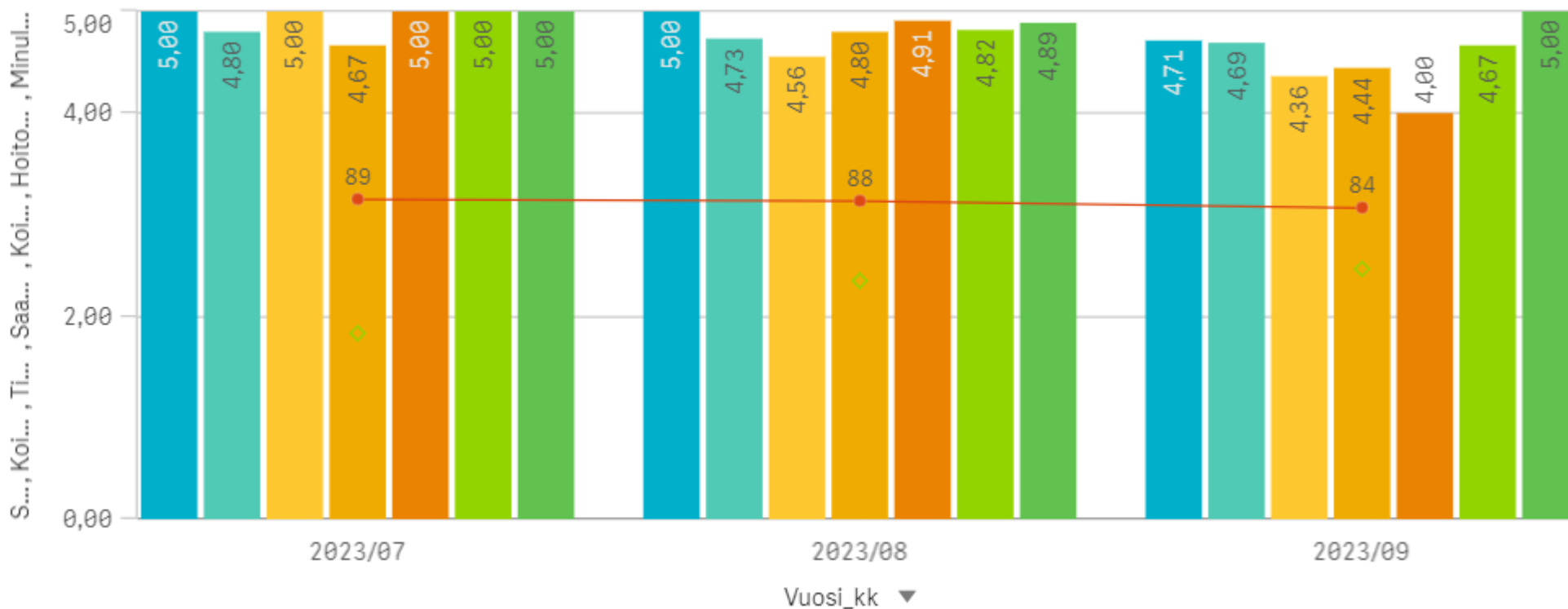
Vastaus%

8,89

Vastaajia

99

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

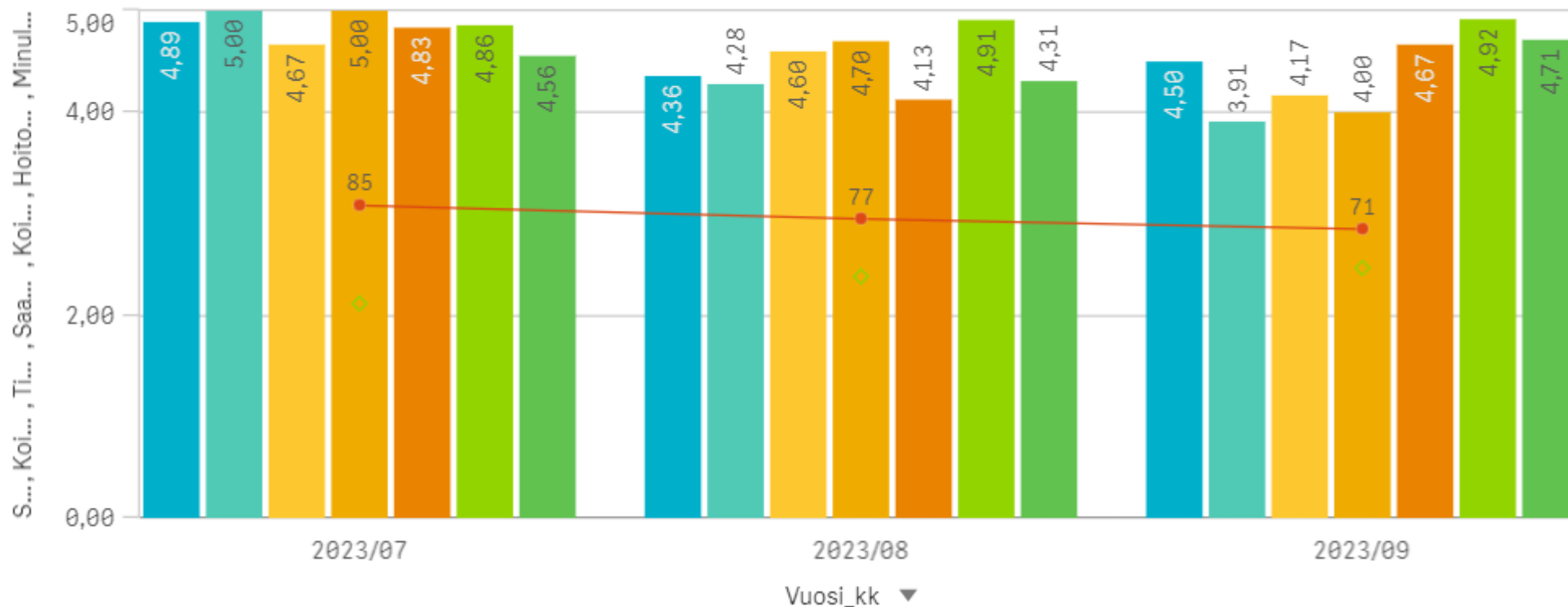
Apuvälinepalvelut

3. NPS
76

Vastaus%
10,17

Vastaajia
118

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Sairaalapalvelut

Q3/2023

Sairaalapalvelut (yht. 22 yksikköä)

3. NPS

67

Vastaus%

12,54

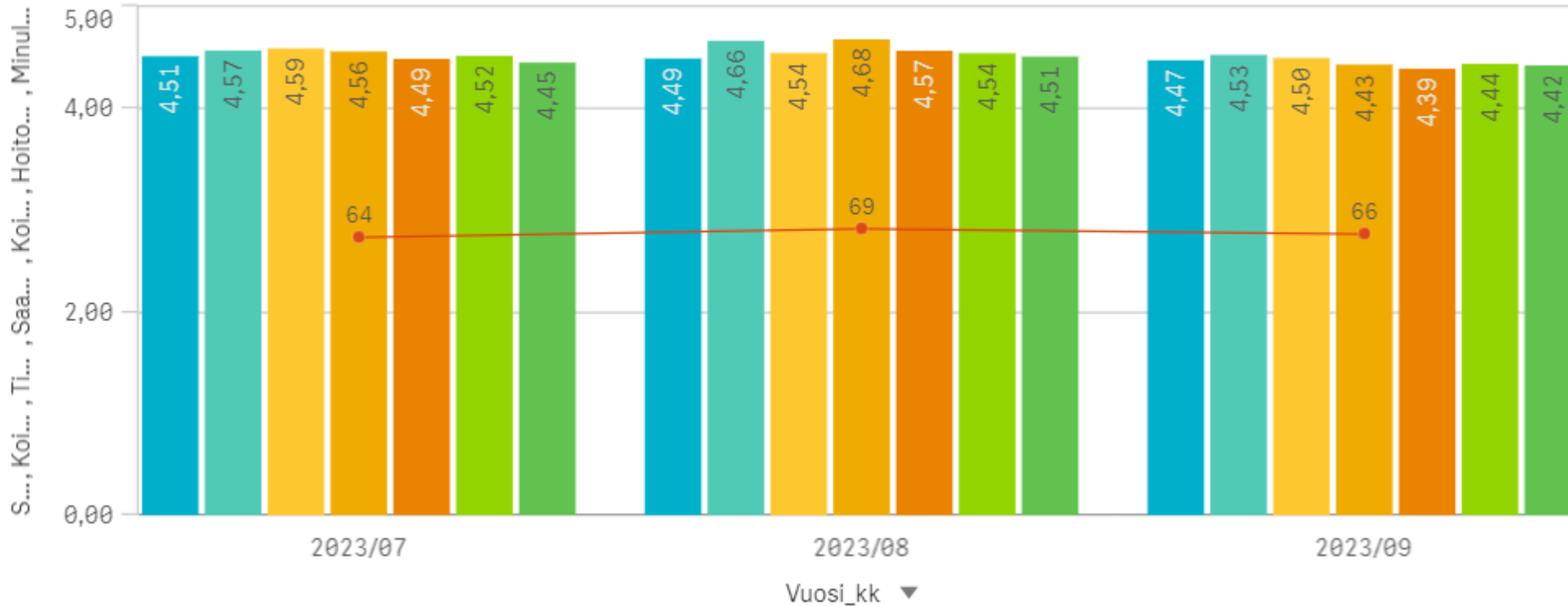
Vastaajia

2 758

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Konservatiivinen klinikkaryhmä (yht. 12 yksikköä)

3. NPS

84

Vastaus%

13,37

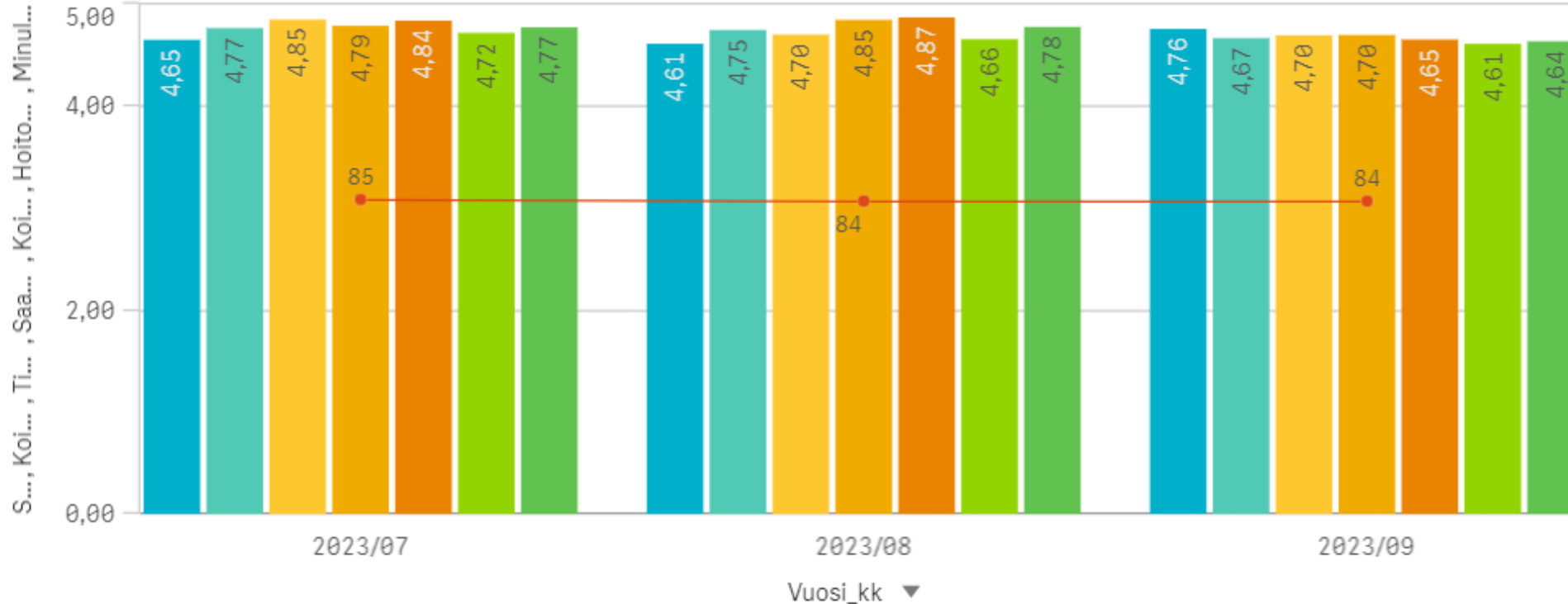
Vastaajia

1 220

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Operatiivinen klinikkaryhmä (yht. 2 yksikköä)

3. NPS
85

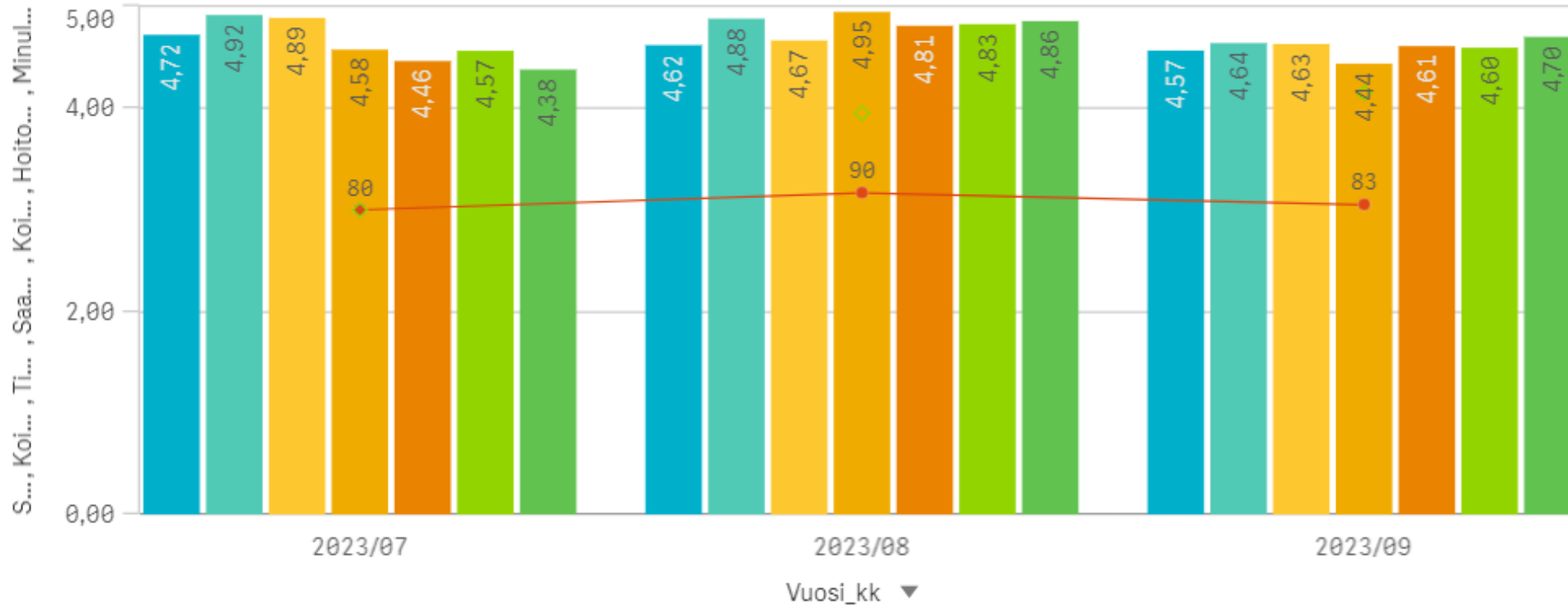
Vastaus%
15,83

Vastaaaja
366

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaaaja

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Psykiatrinen klinikkaryhmä (yht. 2 yksikköä)

3. NPS
70

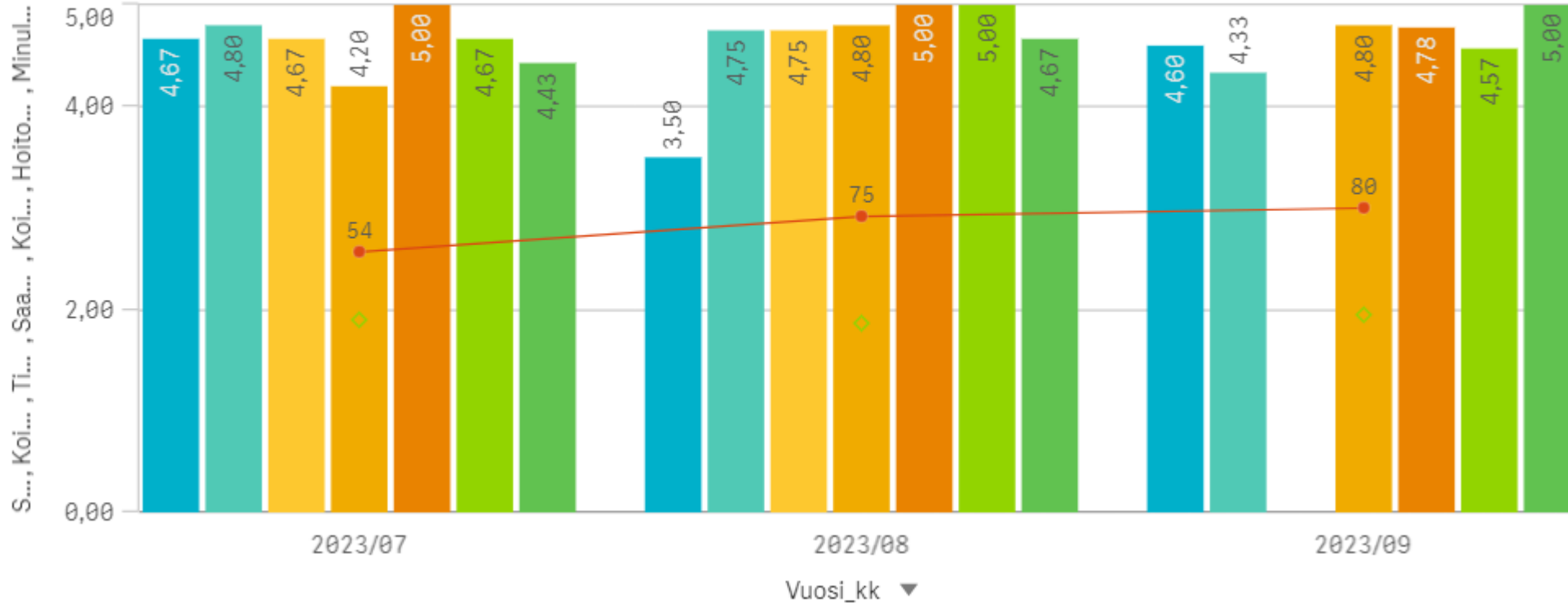
Vastaus%
5,96

Vastaaaja
43

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaaaja

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



24/7-alue (yhteispäivystys + päivystysosasto)

3. NPS

41

Vastaus%

11,31

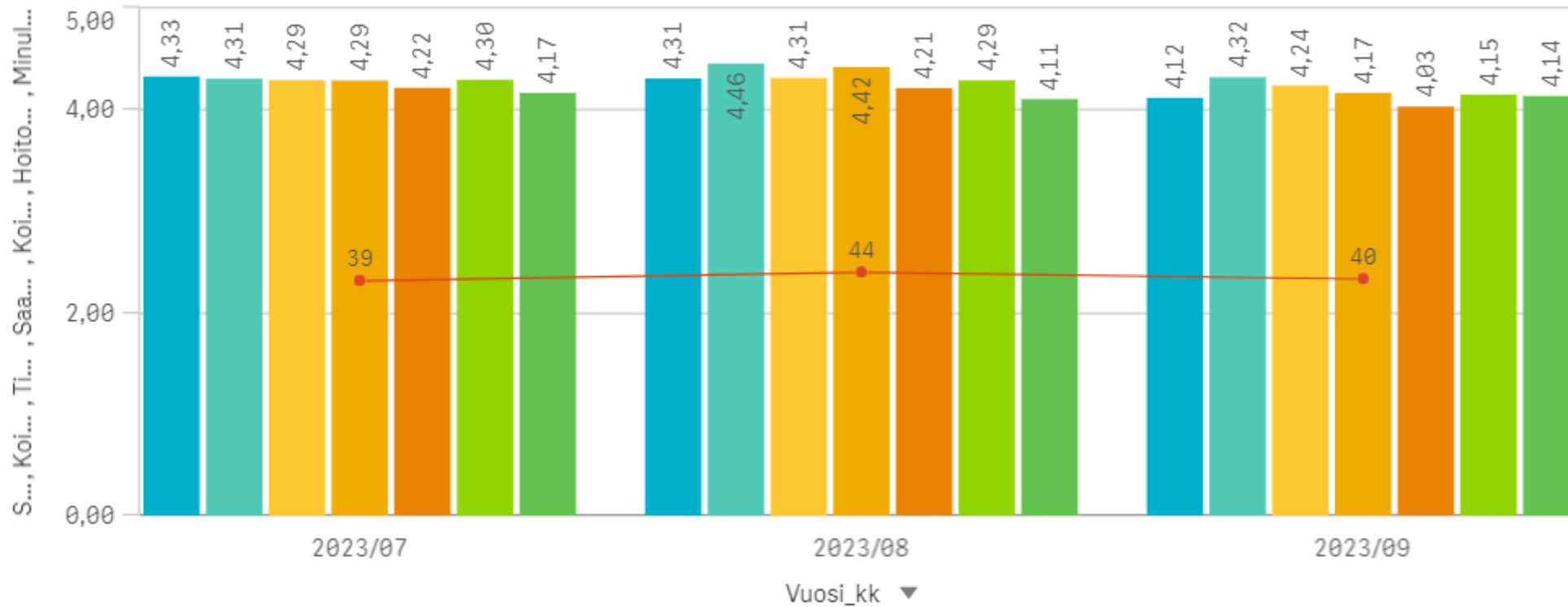
Vastaajia

1 150

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Siilaisen sairaalapalvelut

3. NPS

52

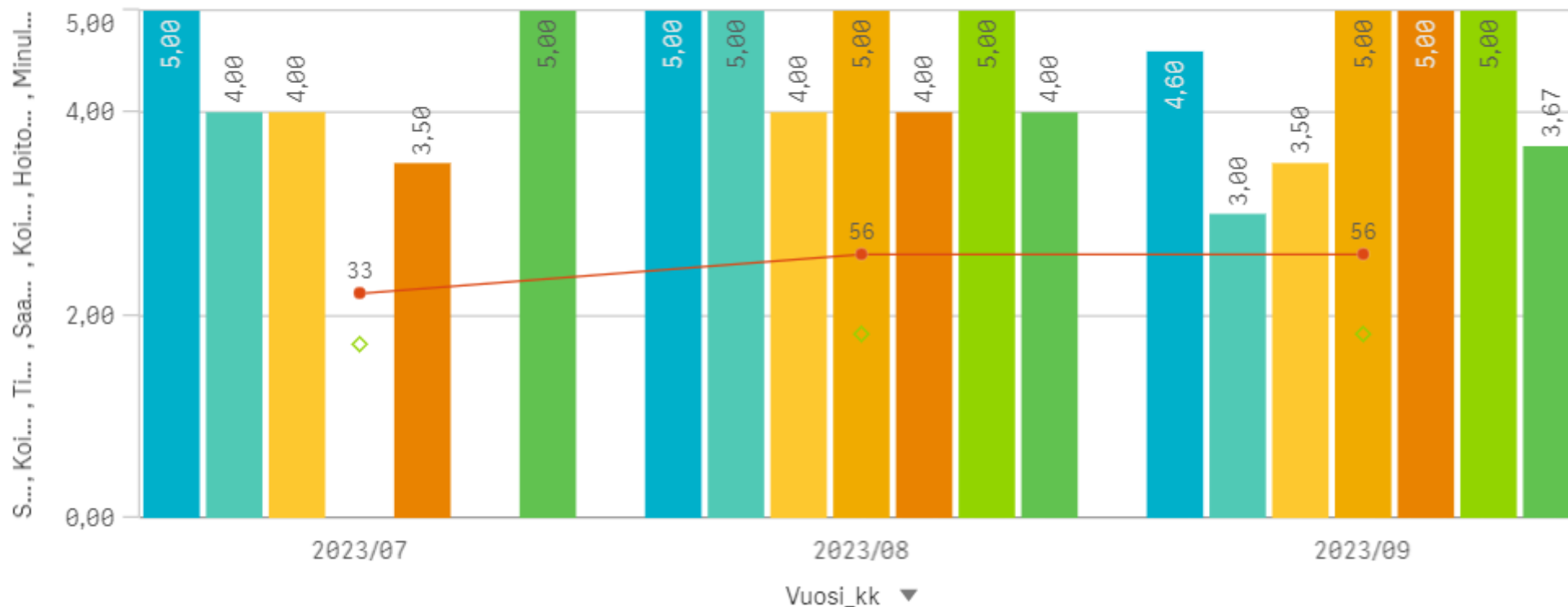
Vastaus%

5,88

Vastaajia

21

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Sairaalapalveluiden yhteiset (ravitsemusterapia + yhteisasiakasohjaus)

3. NPS
87

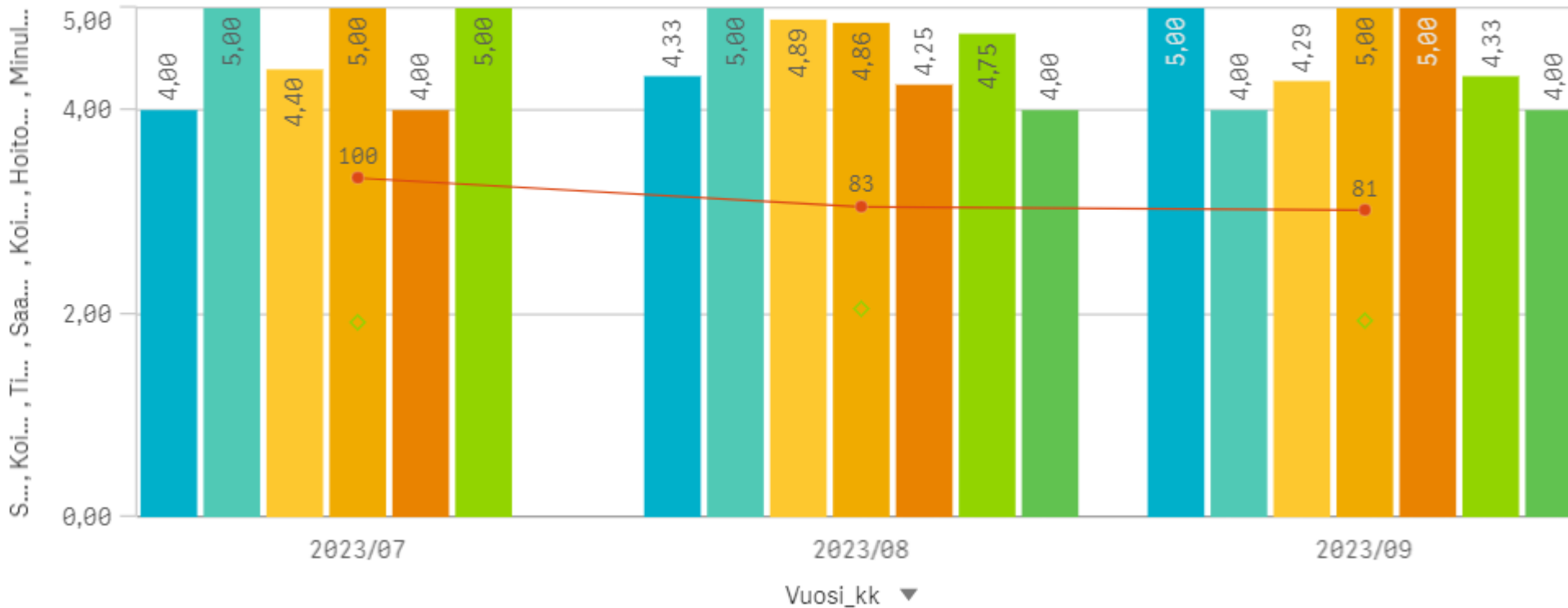
Vastaus%
8,61

Vastaajia
54

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- ◇ Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Ikäihmisten palvelut Q3/2023

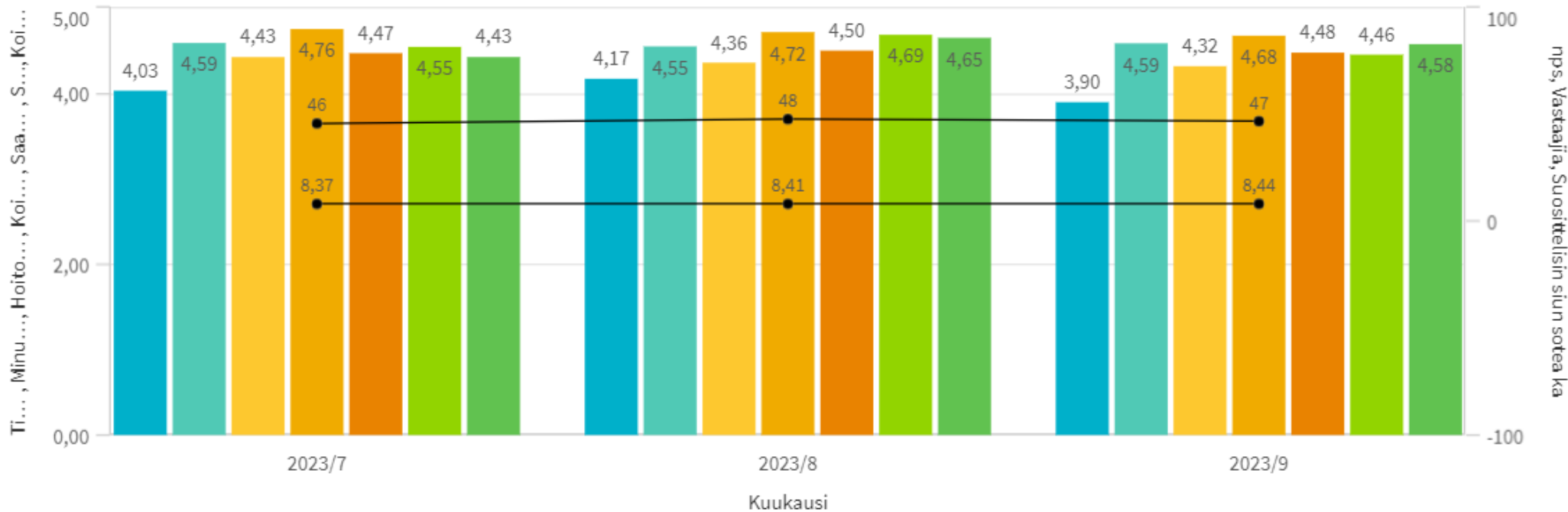
Ikäihmisten palvelut (kotihoito, asumispalvelut ja terveyskeskussairaalahoido)

Vastaajia
2 196

nps
47

Keskiarvo (suosittelemus)
8,41

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun sotea ka

Kotihoito

Vastaajia
970

nps
56

Keskiarvo (suosittelemus)
8,63

Measures

Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...

Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.

Sain apua, kun sitä tarvitsin.

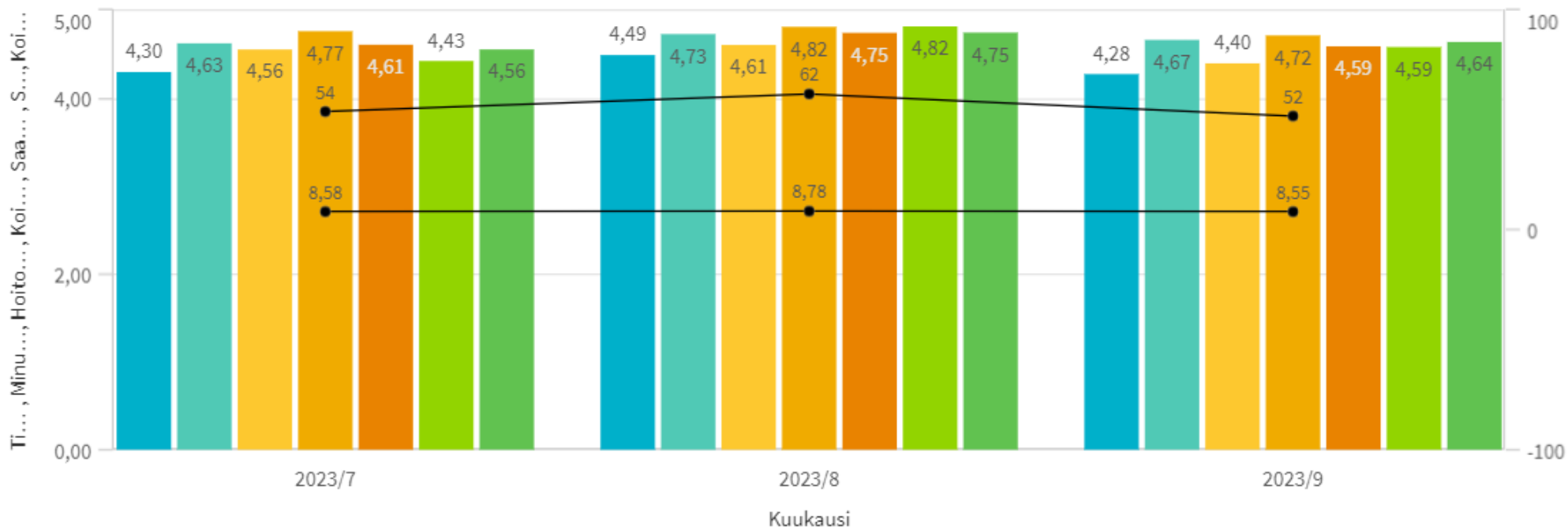
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.

nps

Vastaajia

Suosittelisin siun sotea ka

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



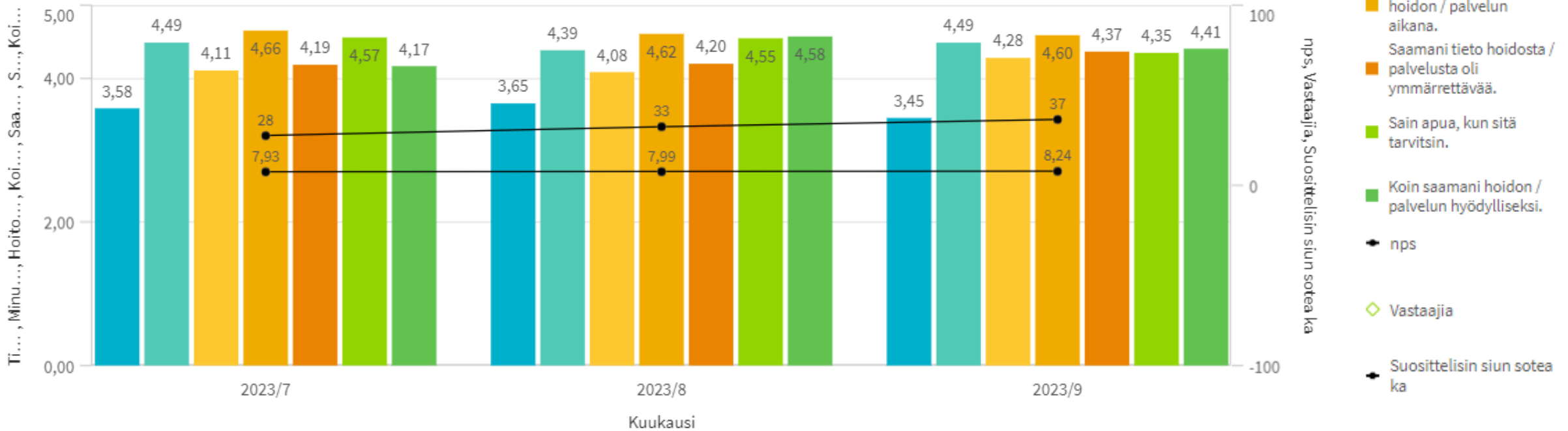
Asumispalvelut

Vastaajia
955

nps
33

Keskiarvo (suositte-
lu)
8,05

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun sotea ka

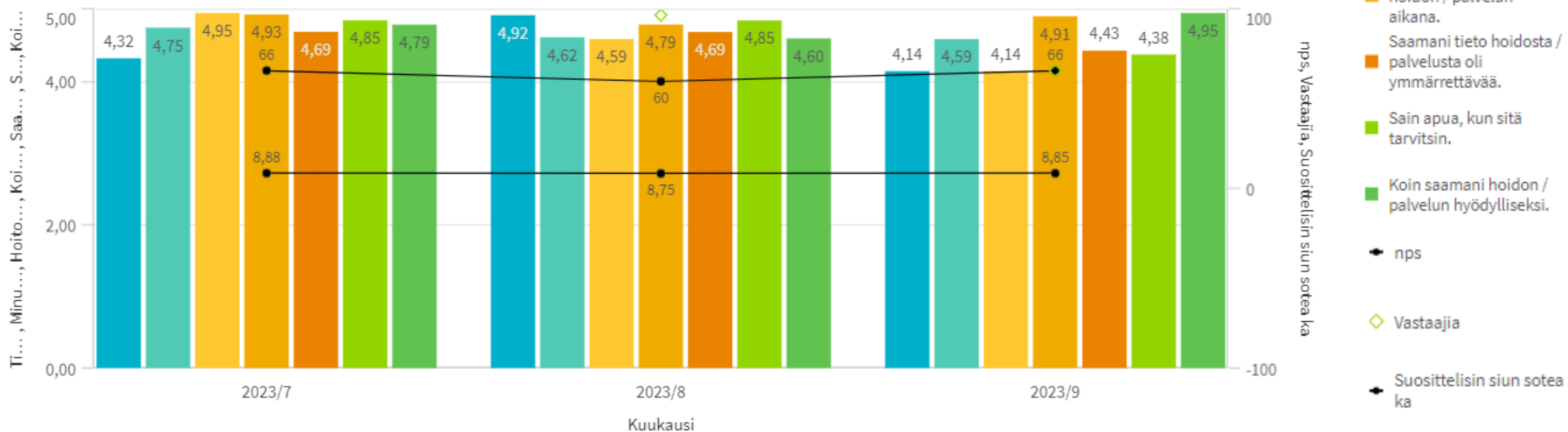
Terveyskeskussairaalat

Vastaajia
268

nps
63

Keskiarvo (suositte-
lu)
8,83

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Ikäihmisten palvelut – arjen tukipalvelut (asiakas- ja sosiaaliohjaus, omaishoidon tuki)

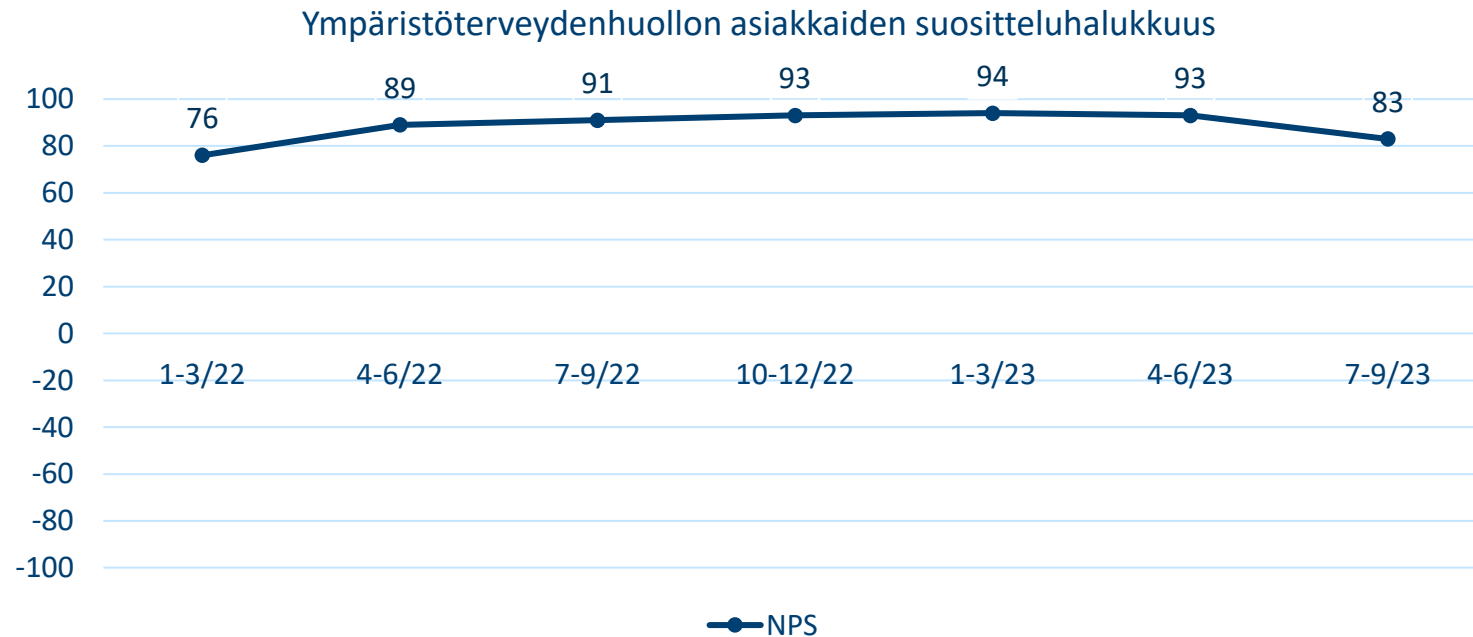
- Raportointirajapinnan ongelmien takia arjen tukipalveluihin ei ole tullut yhtäkään palautetta Q3 aikana. Asiaa selvitetään.

Ympäristöterveydenhuolto

Q3/2023

Ympäristöterveydenhuolto

- Ympäristöterveydenhuollon palautekysely on sisältänyt tammikuusta 2023 alkaen vain suosittelijaväittämän (NPS-luku) sekä mahdollisuuden antaa avointa palautetta.



Perhe- ja sosiaalipalvelut

Q3/2023

Lapsiperheiden palveluissa aloitettiin 8/23 kokeilemaan palautekorttia, johon painettu QR-koodi ohjaa asiakkaan verkkosivujen palautekanavalle. Palautekorttien käyttöä laajennetaan Q4:n aikana.

Vammaispalvelut (1 yksikkö)

- Raportointirajapinnan ongelmien takia vammaispalveluille ei ole tullut yhtäkään palautetta Q3 aikana. Asiaa selvitetään.

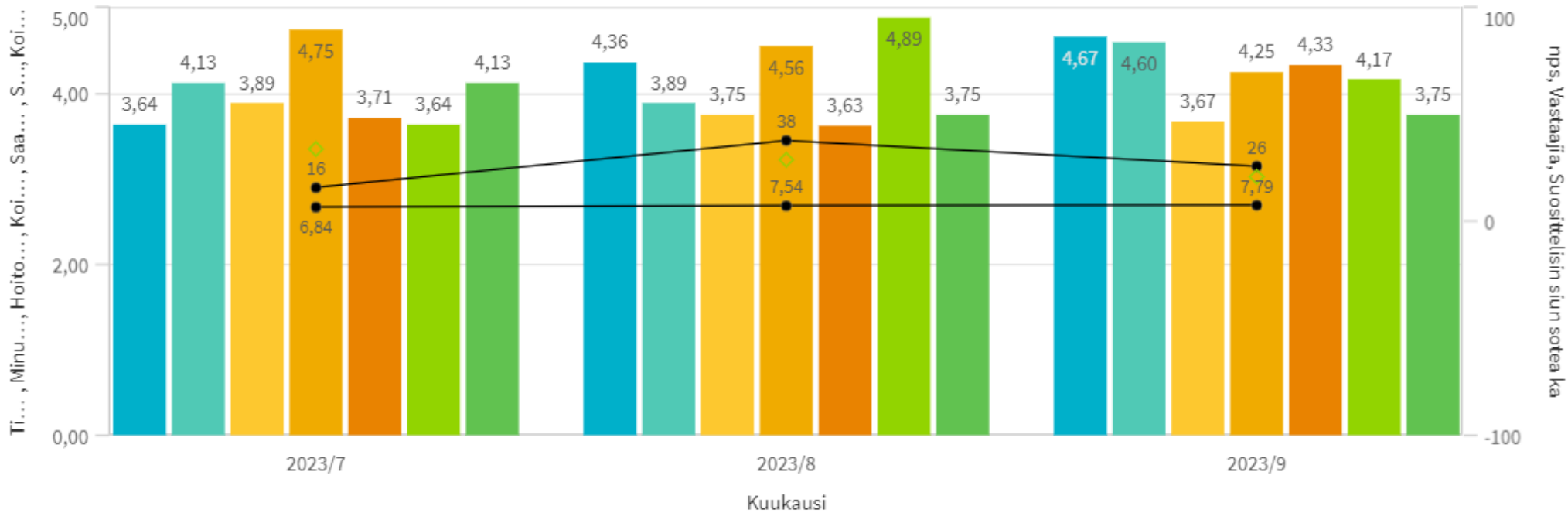
Lastensuojelu

Vastaajia
84

nps
26

Keskiarvo (suosittelemu)
7,32

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

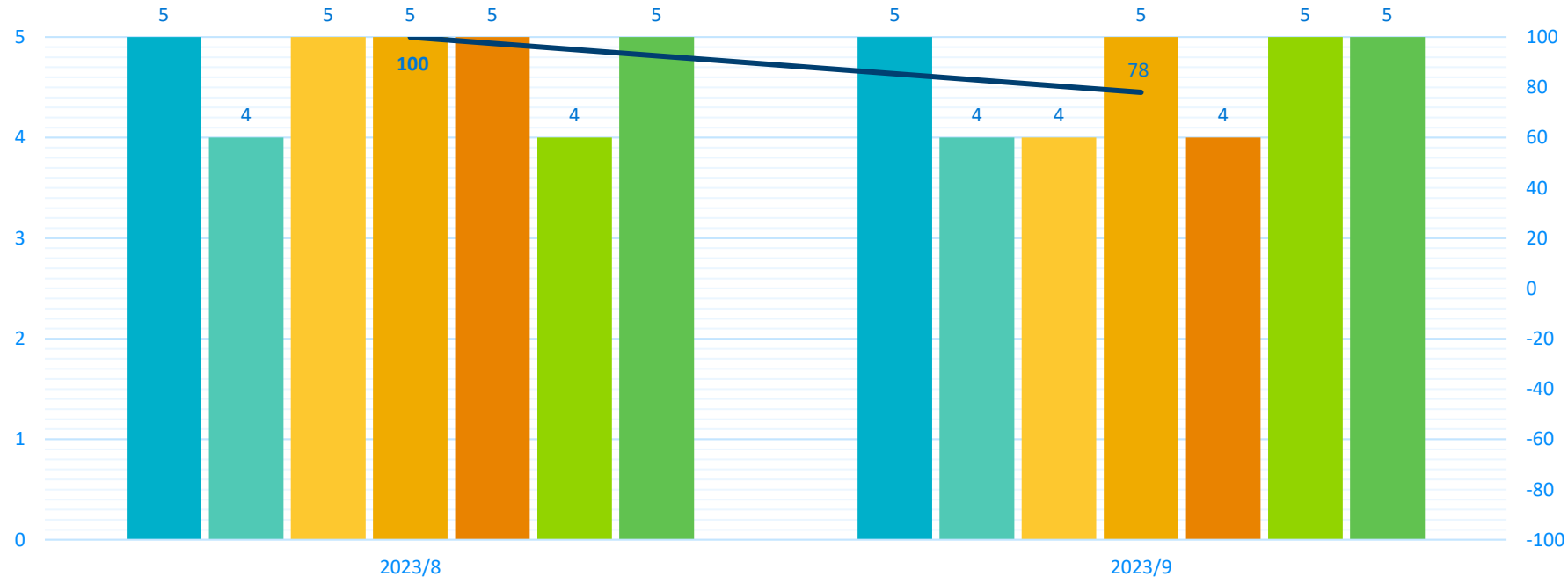
Lapsiperheiden palvelut

Vastaajia
15

nps
85

Keskiarvo (suositteleva)
9,3

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

Kirjallinen palaute

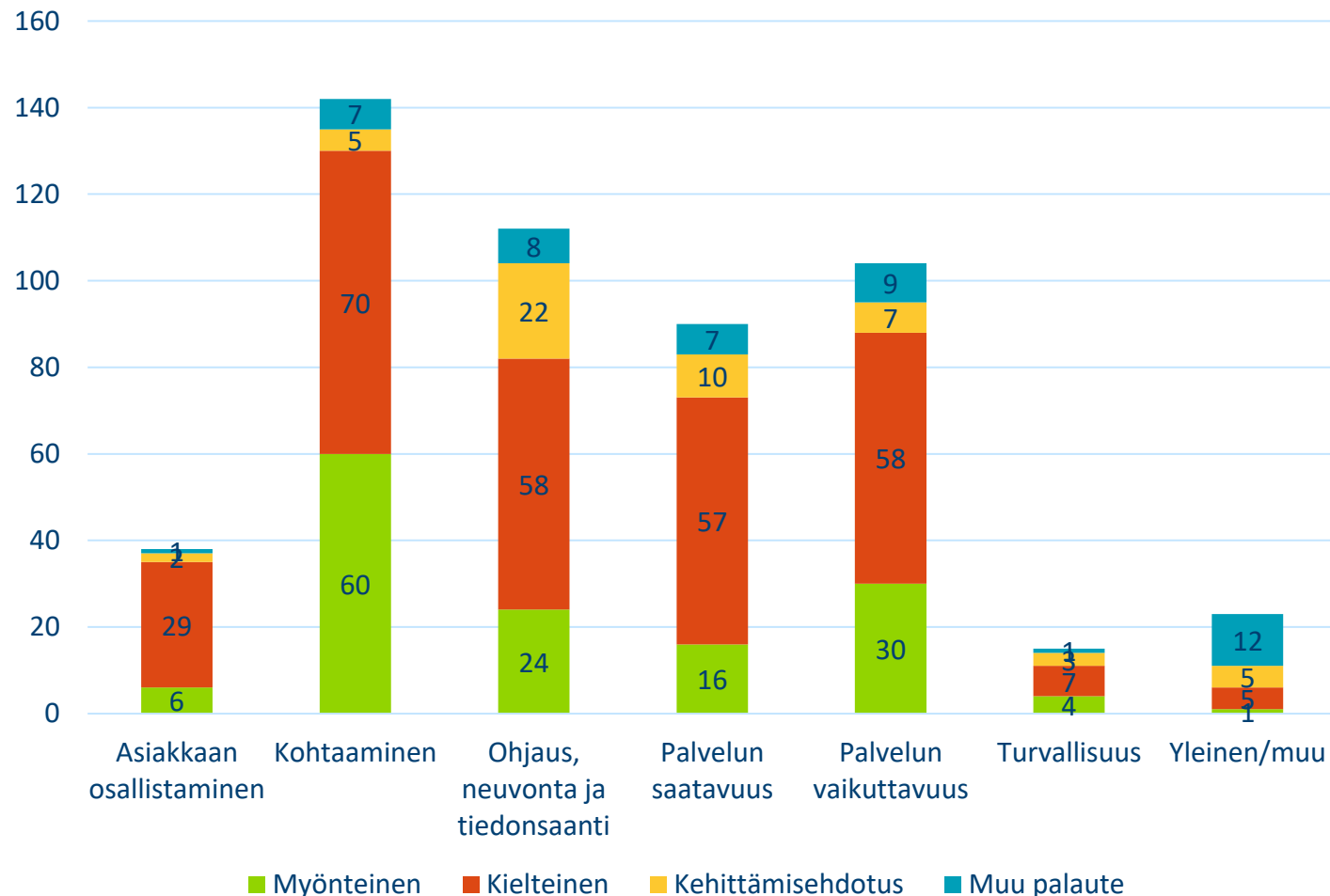
Siun soten verkkosivuilta (www.siunsote.fi) on jo useamman vuoden ajan löytynyt palautekanava. Palautekanava uudistui huhtikuussa 2023, kun käyttöön otettiin Laatuportti-järjestelmän asiakaspalauteosio. Verkkosivujen kautta palautetta voivat antaa myös ne pohjoiskarjalaiset, jotka eivät esimerkiksi ole päässeet hoidon tai palvelun piiriin.

Palaute siunsote.fi-sivun kautta, Q3/2023

Asiakkaamme tai alueemme asukas voi aina halutessaan antaa palautetta kaikesta Siun soten toiminnasta verkkosivujemme kautta.

Laatuportin verkkopalautejärjestelmään asiakaspalautteita tuli Q3/2023 aikana yhteensä 381 kpl.

Palautteiden määrät (kpl)

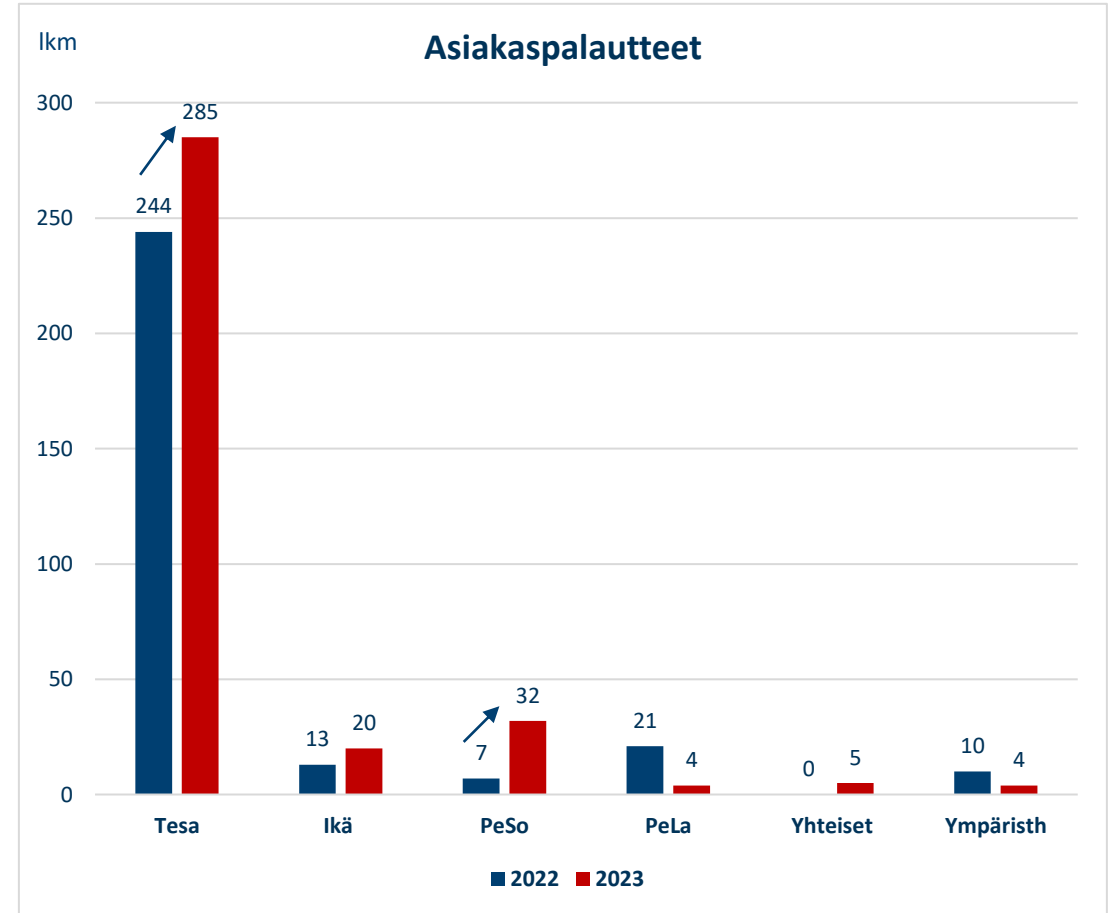
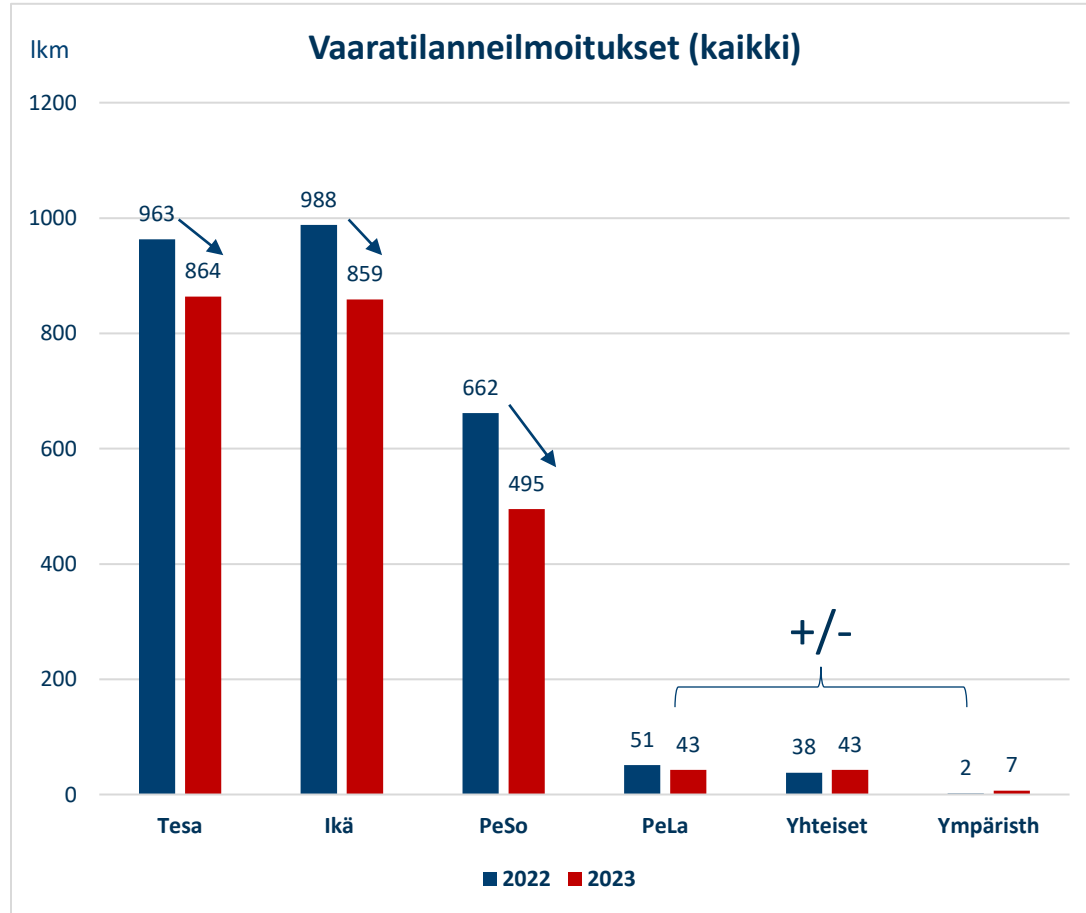


Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.

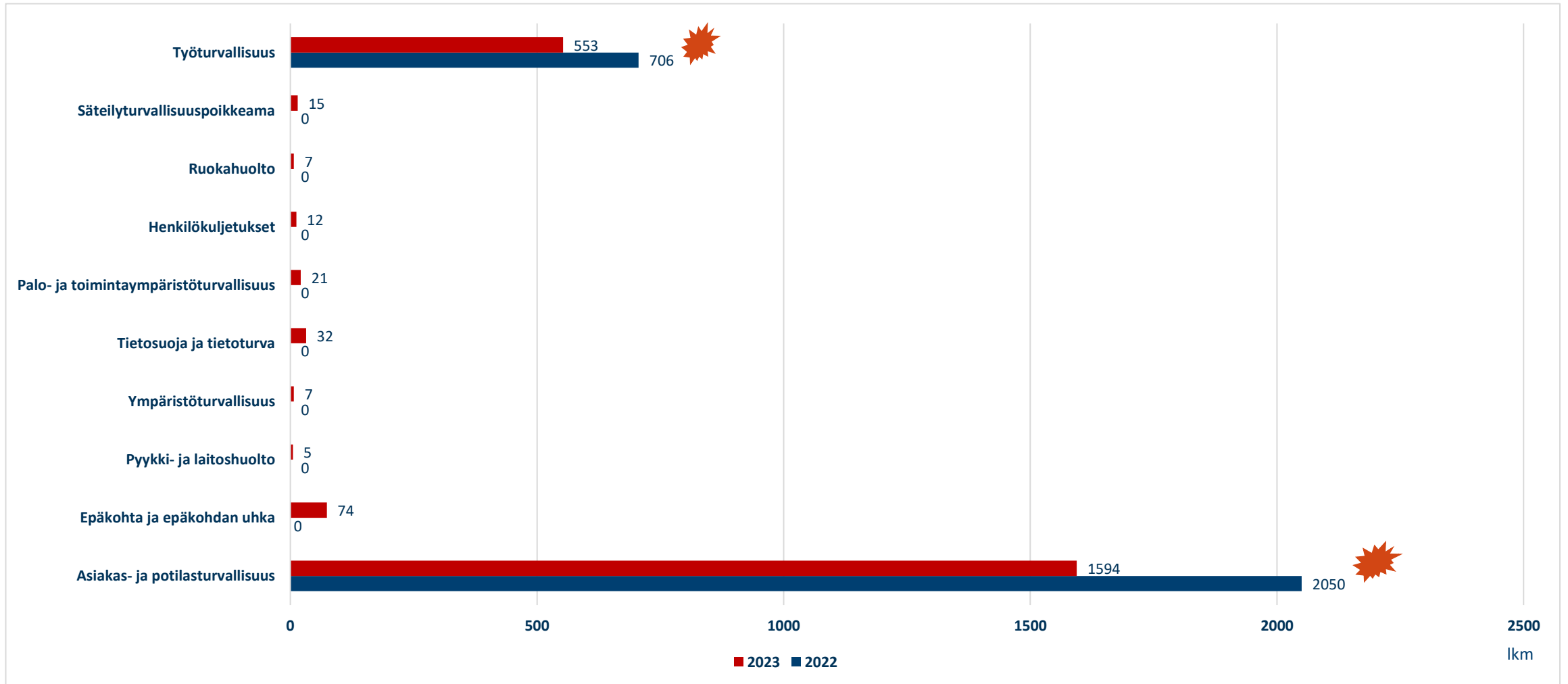
Kooste asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratilanneilmoituksista, OVK3 2023

Heli Heikkinen, potilasturvallisuuspäällikkö, TeSa
Laadunhallinnan ohjausryhmä 27.10.2023

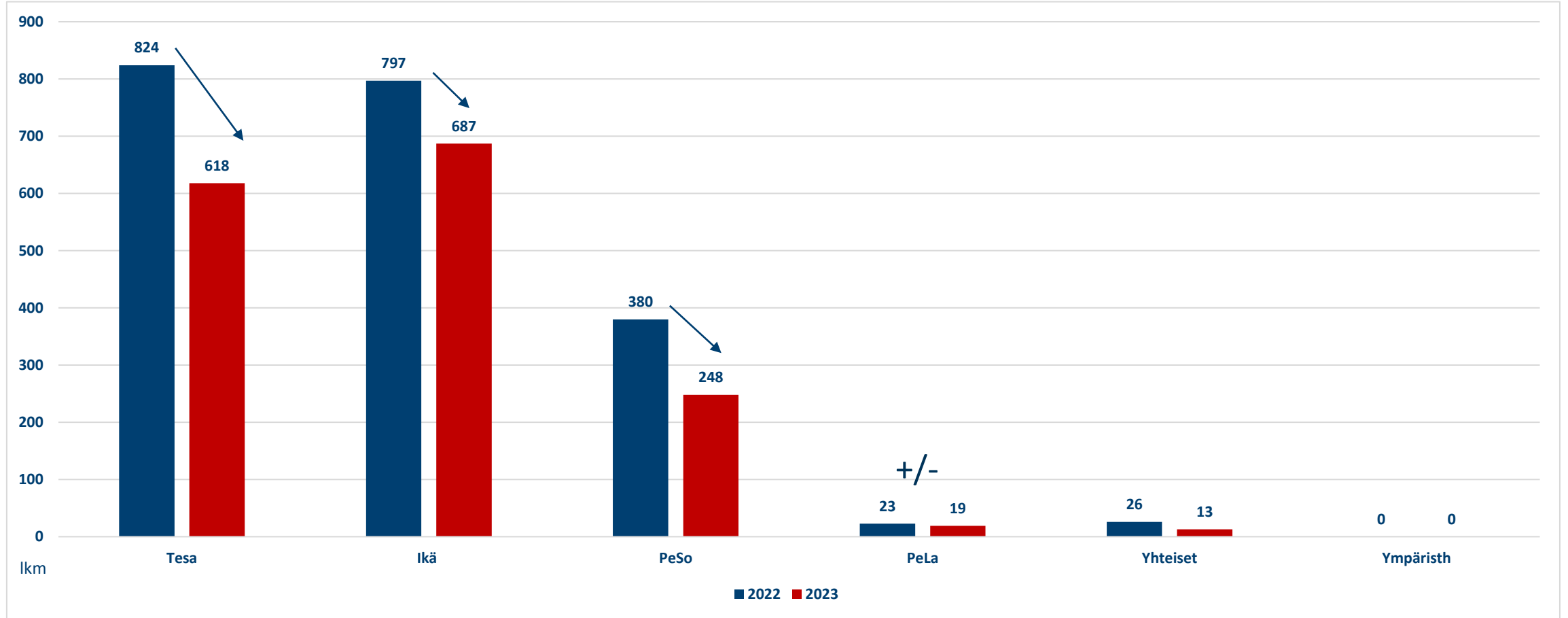
Vaaratilanneilmoitukset ja asiakaspalautteet (lkm, 1.7.-30.9.)



Laatuportin ilmoitusmäärät eri turvallisuusalueilla (ilmoituksia yhteensä 2321 kpl, 1.7.-30.9.2023)

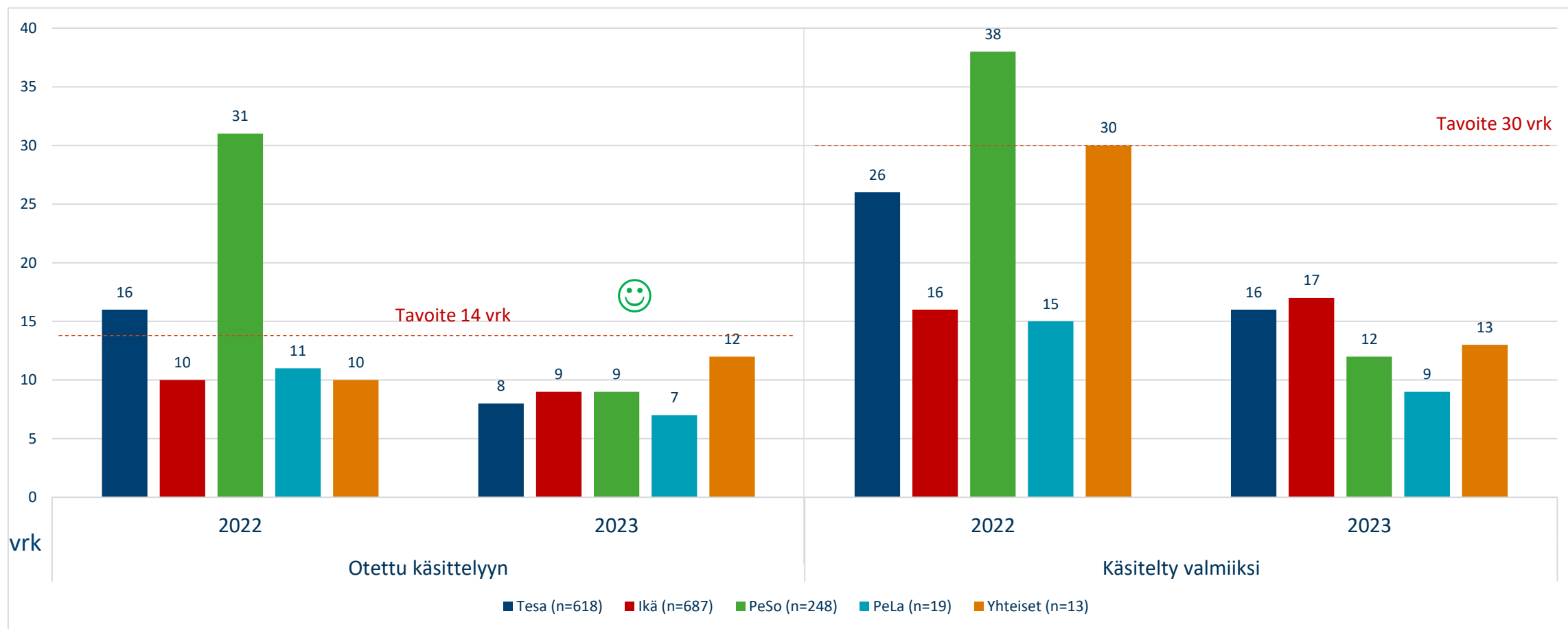


Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten lukumäärä, OVK3

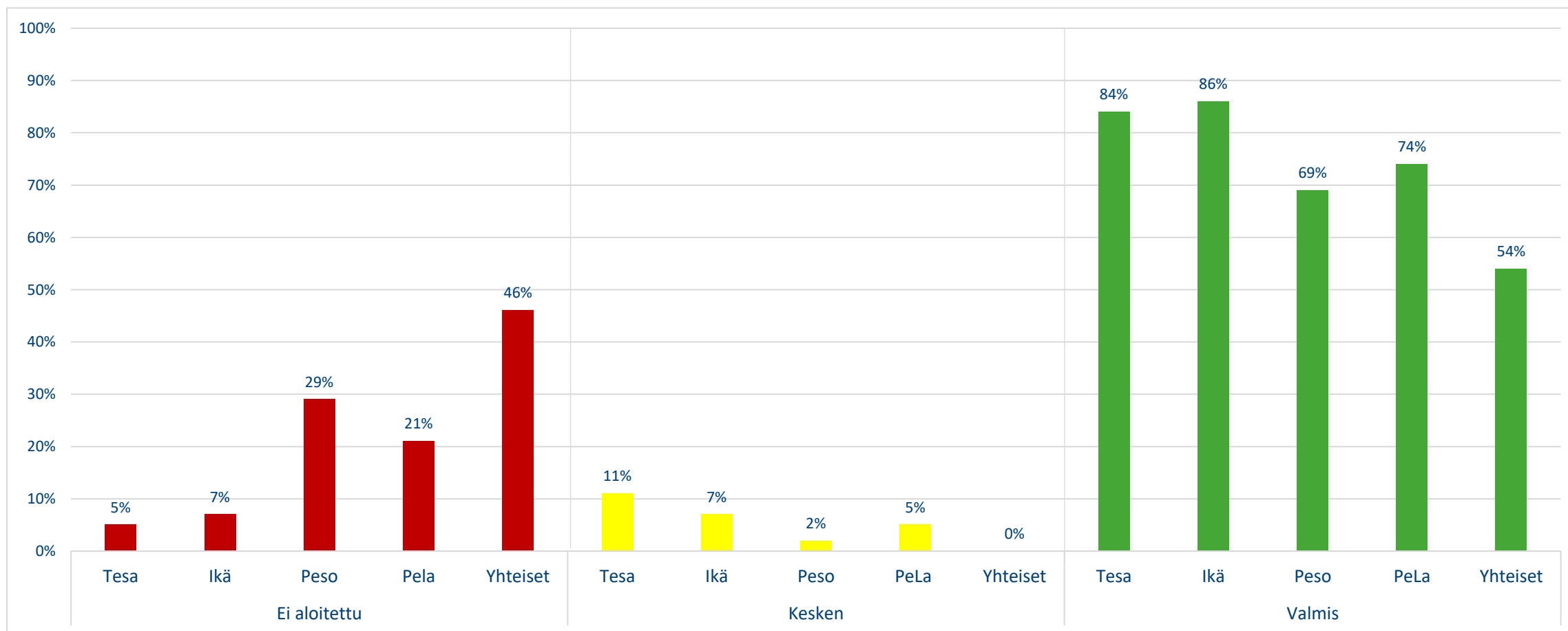


Vuoteen 2022 verrattuna ilmoitusmäärän lasku on selkeä, OVK2 verrattuna jo nousua. Ympäristöterveydenhuollosta ei asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia.

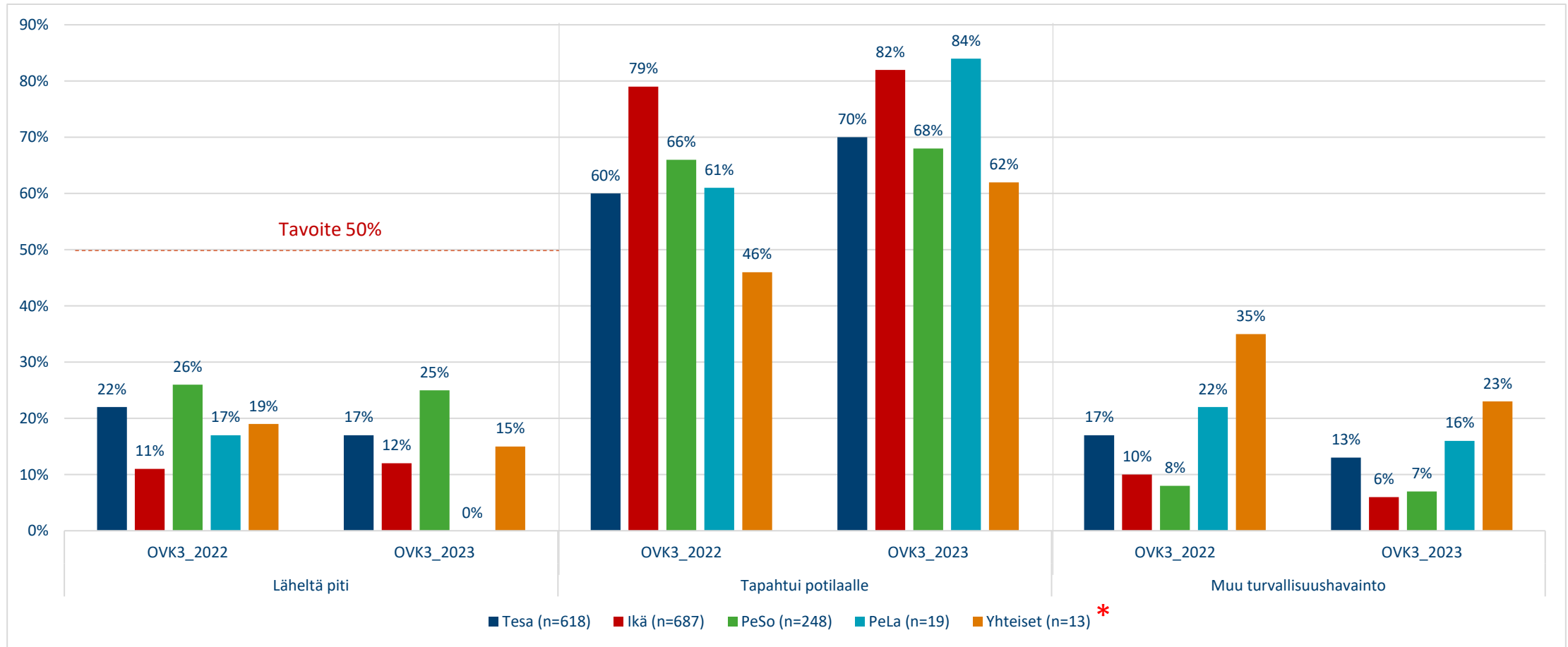
Vaaratilanneilmoitusten käsittelyajat, OVK3



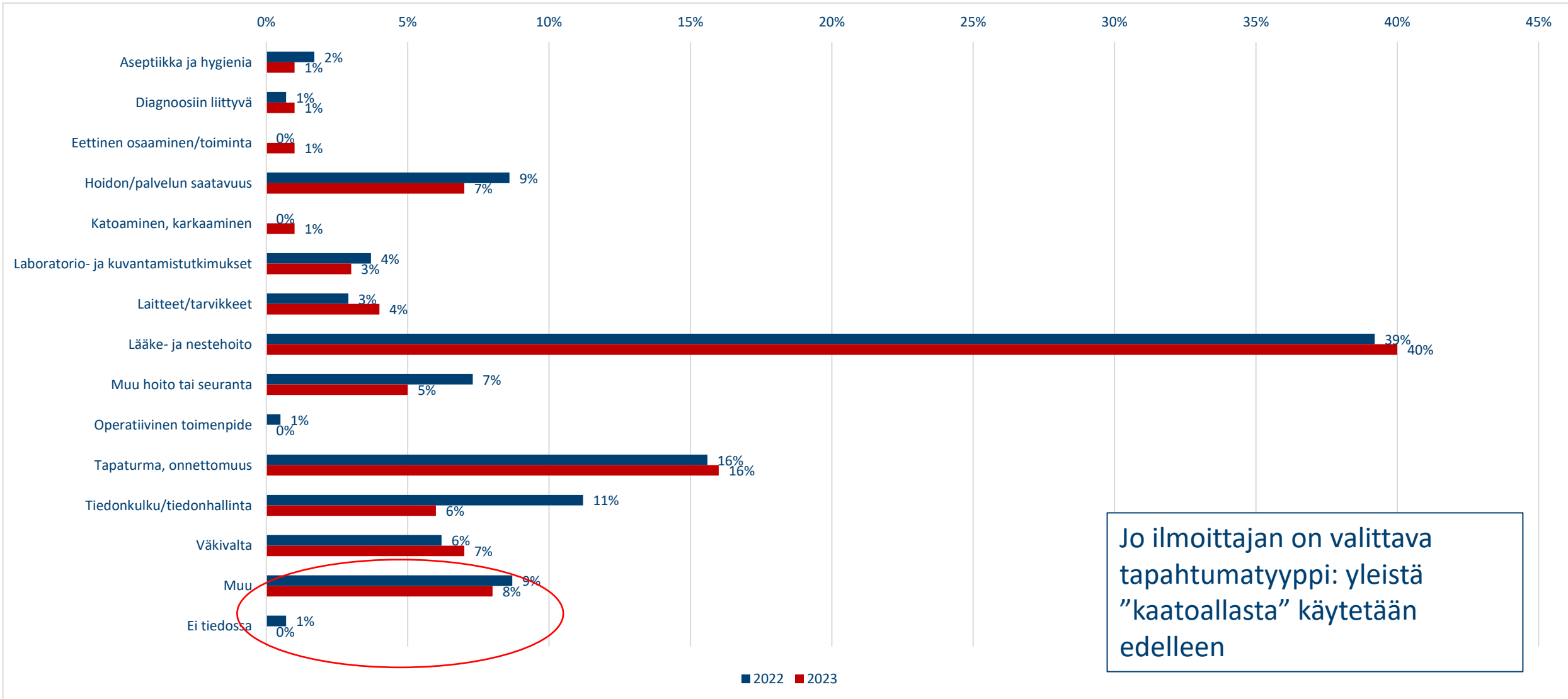
Ilmoitusten käsittelyn tila, OVK3 (2023)



Tapahtuman luonne (OVK3)

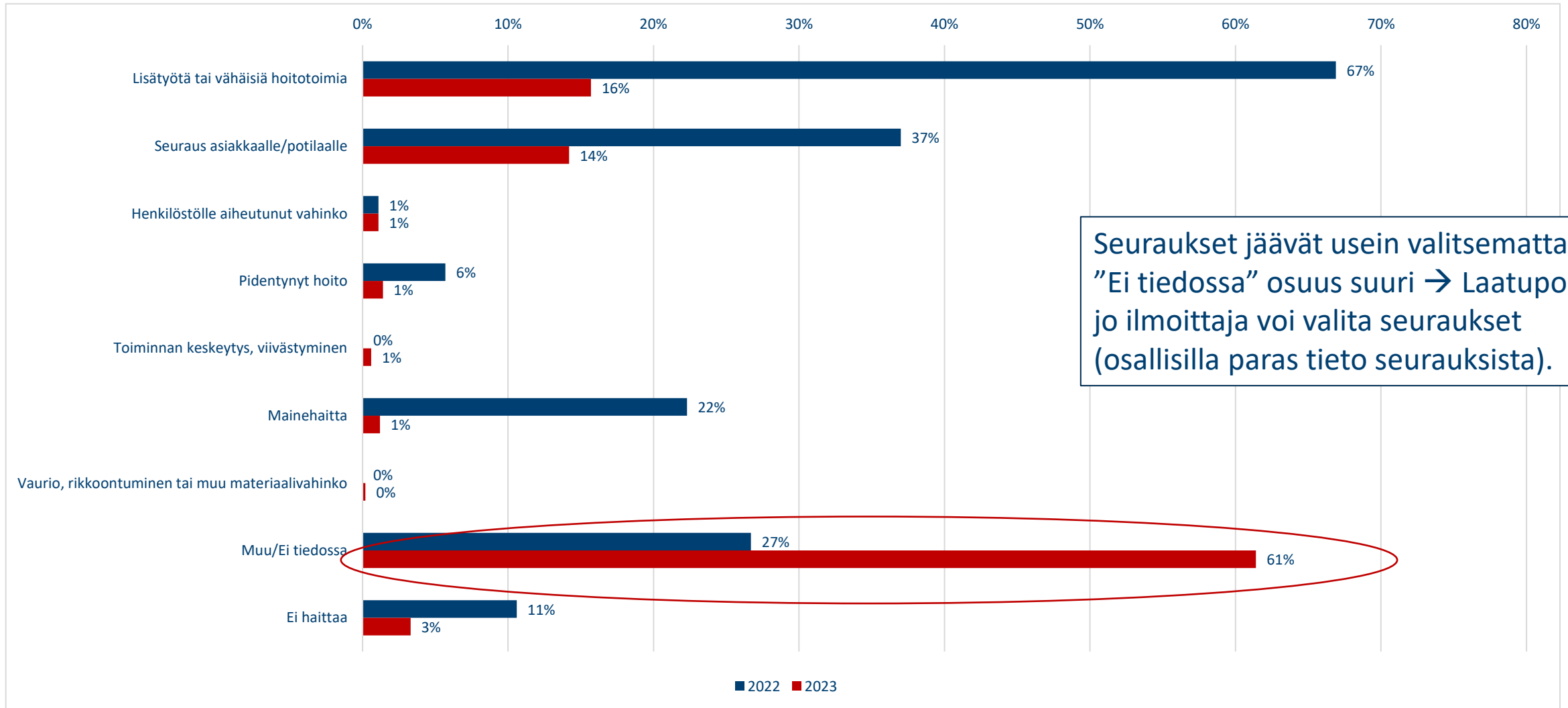


Yleisimmät tapahtumatyypit (OVK3)

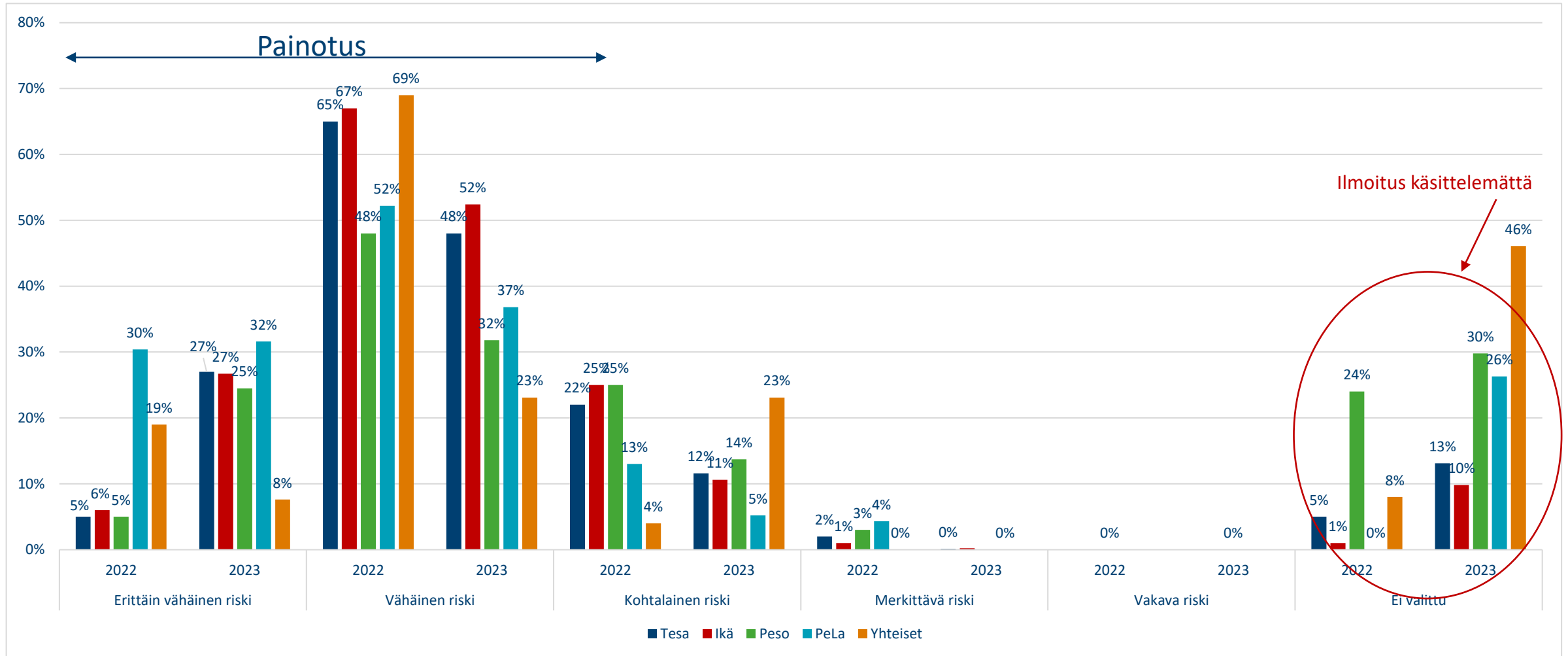


Yleisimmät tapahtumatyypit vaihtelevat toimialueen/yksikön toiminnan luonteen mukaan.

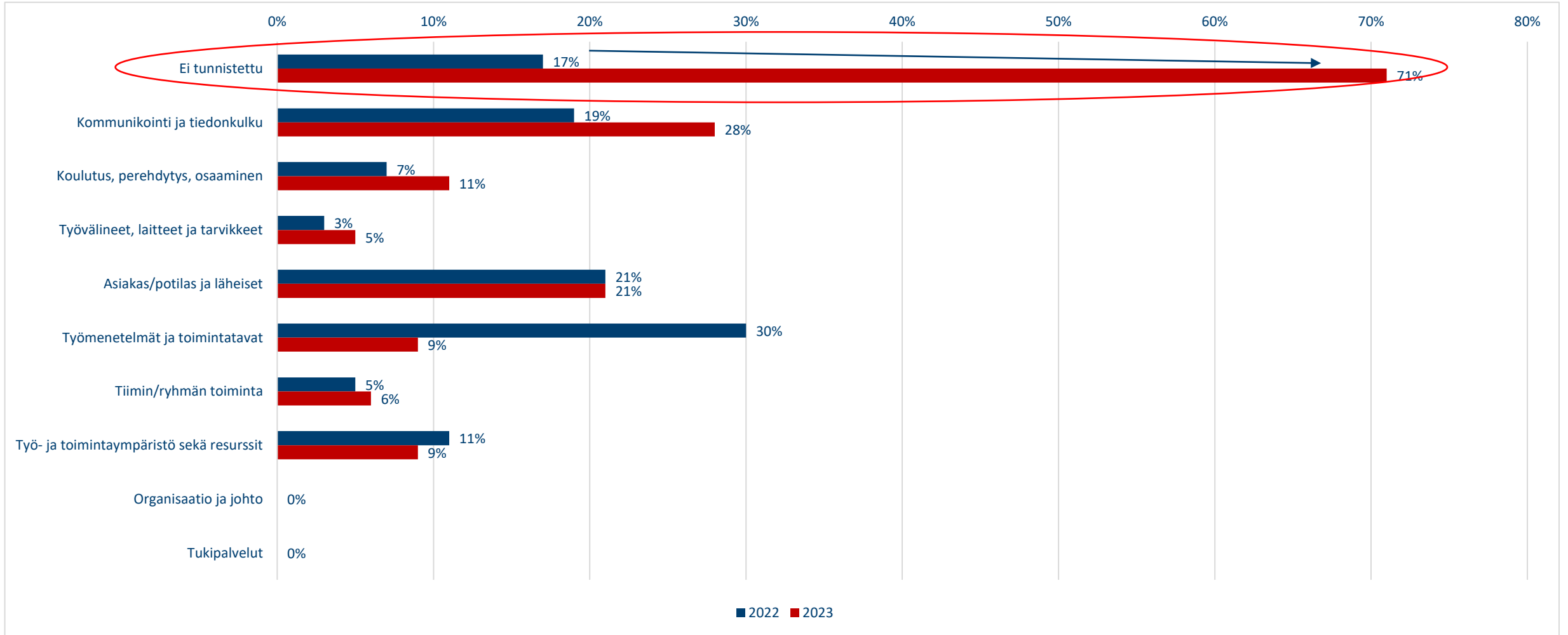
Tapahtuman seuraukset (OVK3)



Riskiluokka (OVK3)

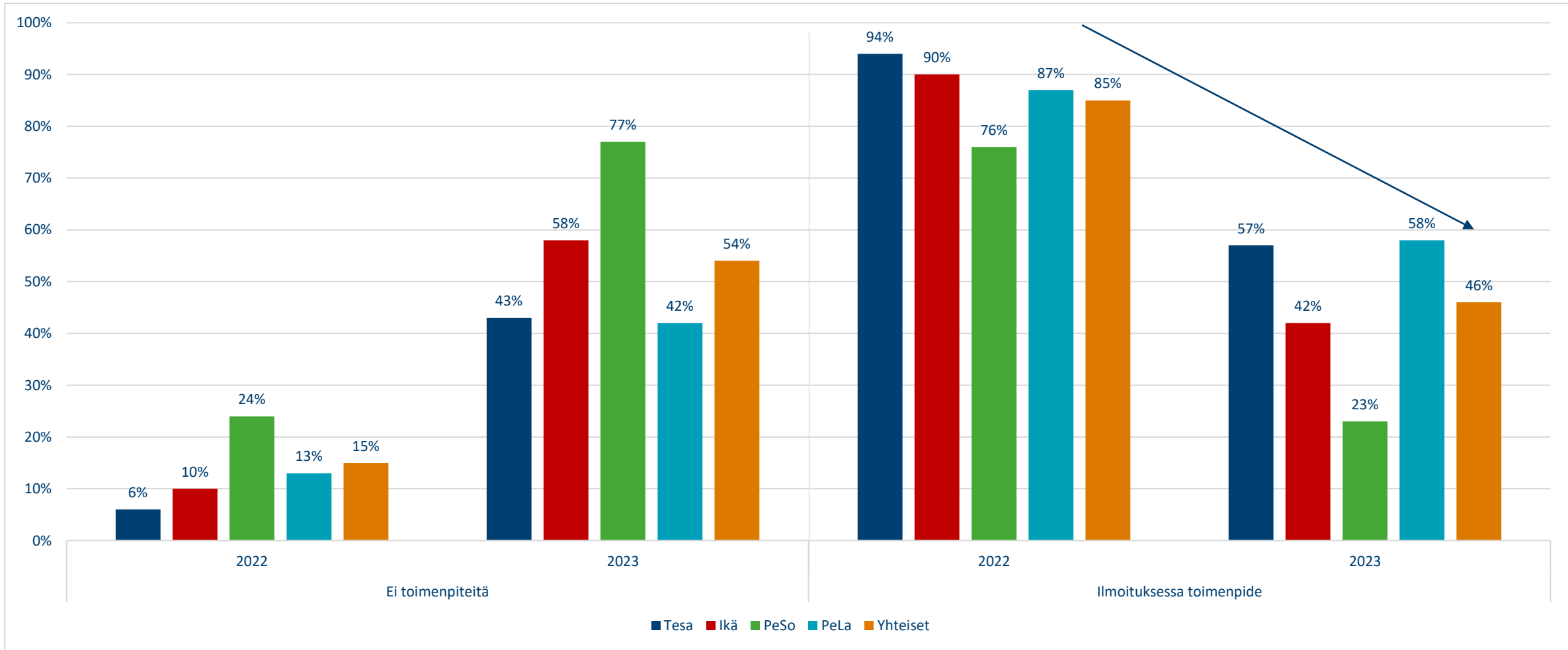


Tapahtumaolosuhteet ja myötävaikuttavat tekijät (OVK3)



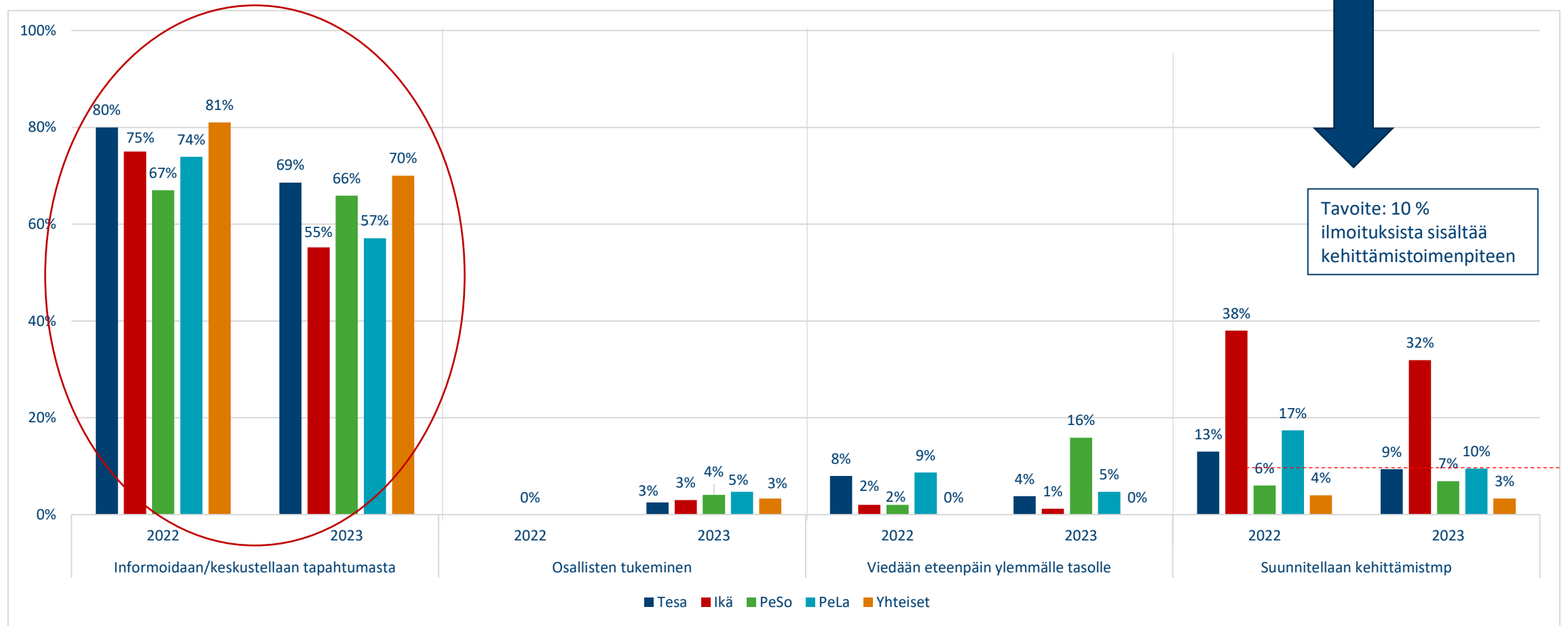
Myötävaikuttavien tekijöiden kirjaaminen ilmoituksiin puutteellista.

Toimenpiteiden osuus ilmoituksessa (OVK3)



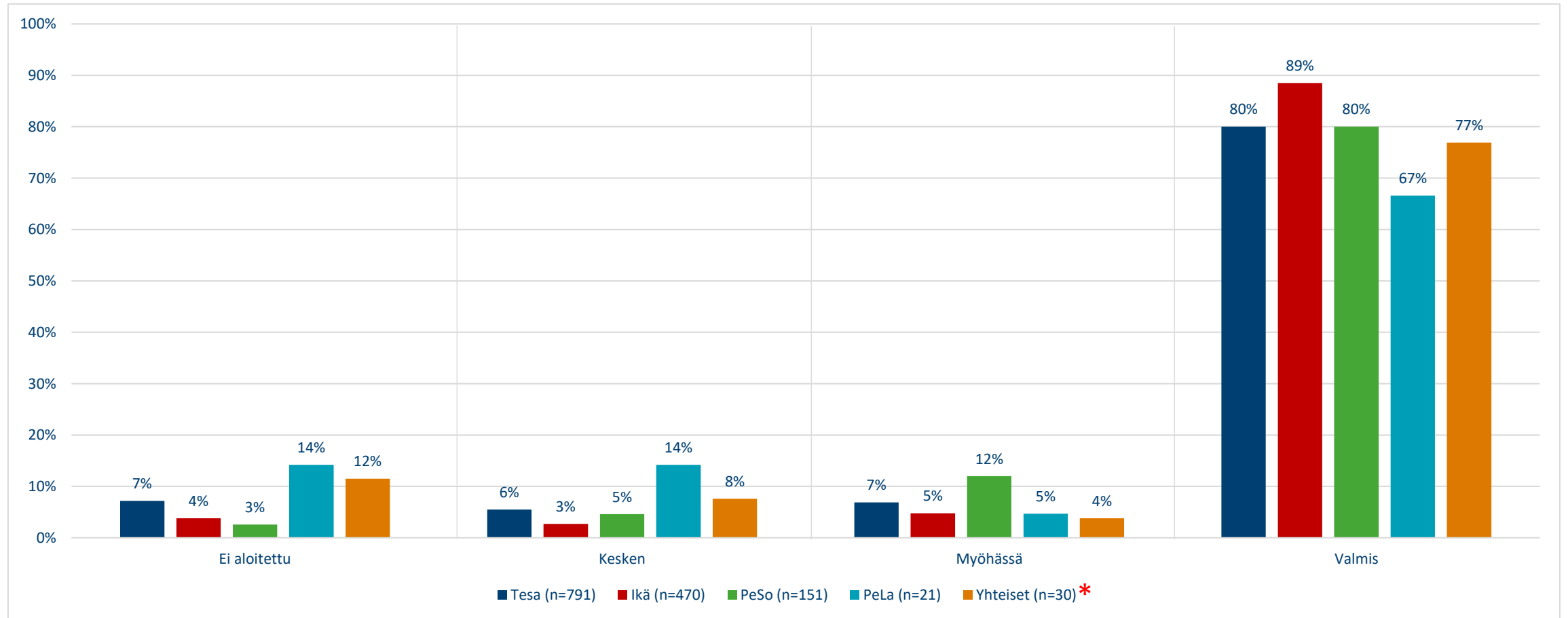
Toimenpiteiden kirjaamisessa ilmoitukseen tapahtunut merkittävää laskua.
Nostaako toimenpiteelle lisättävä vastuhenkilö/määräaika kynnystä?

Ehdotus toimenpiteiksi (OVK3)

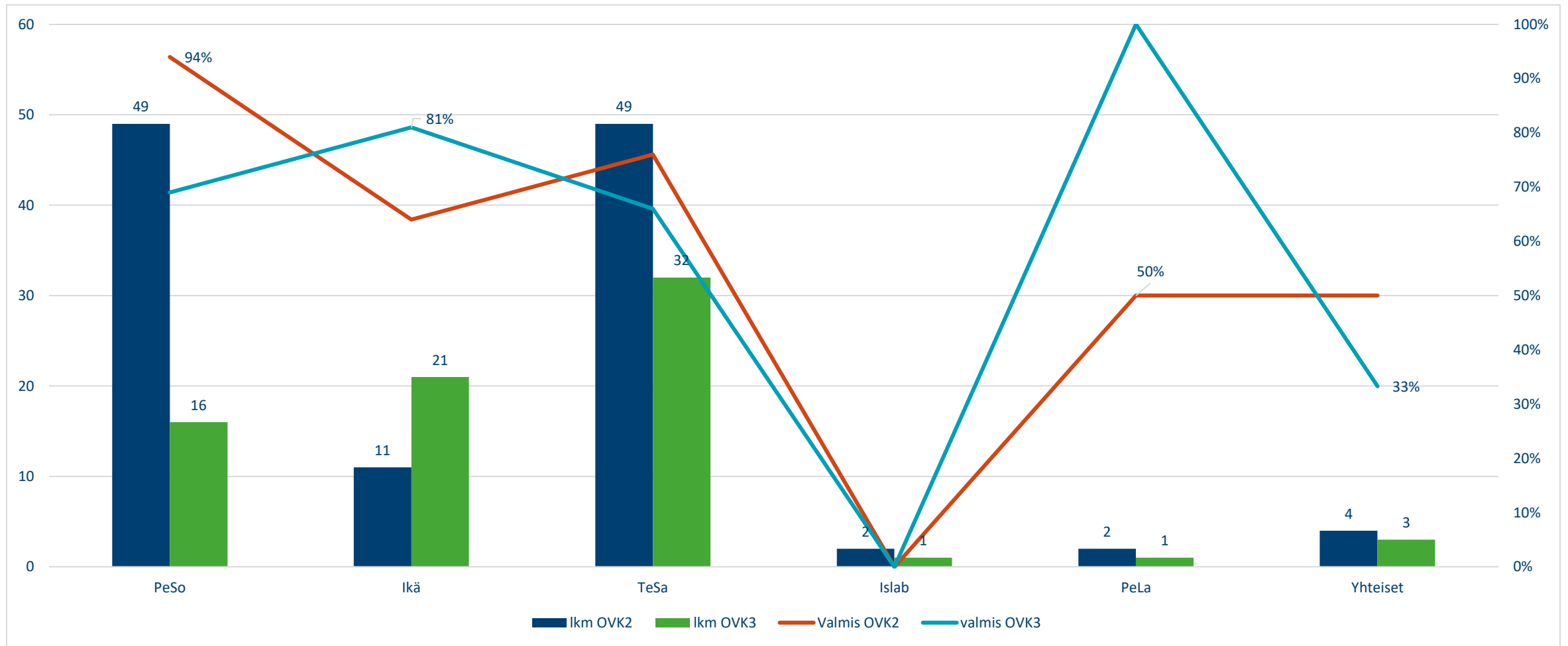


Tavoite: vähintään 10 % ilmoituksista sisältää kehittämistoimenpiteen. Kehittämistoimenpiteeseen lisätään vastuhenkilö ja määräaika. Toimialueiden välillä eroja. Mikä on kehittämistoimenpide? Osaa toimenpiteistä ei ole luokiteltu (ei ole pakollinen tieto)

Toimenpiteiden toteutumisen aste (OVK3 2023)

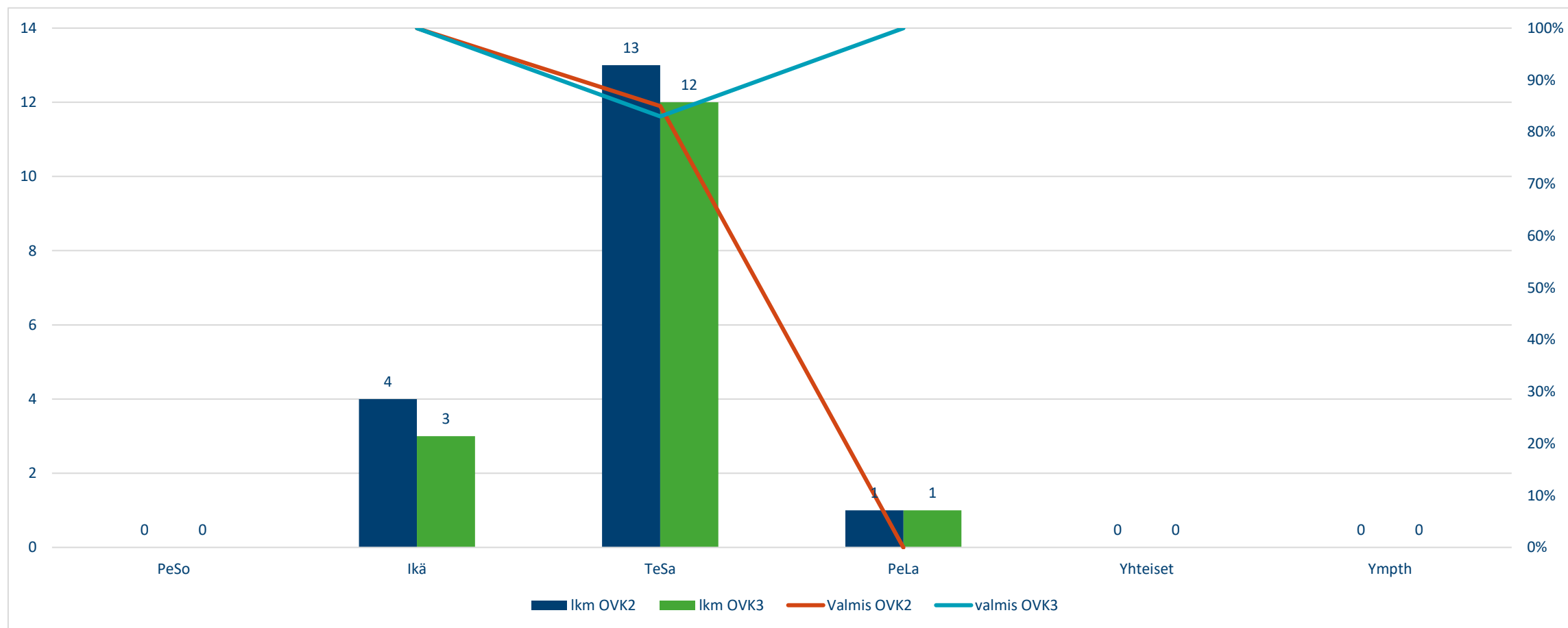


Epäkohta ja epäkohdan uhka –ilmoitukset (lkm) ja käsiteltyjen osuus (%), OVK3 2023



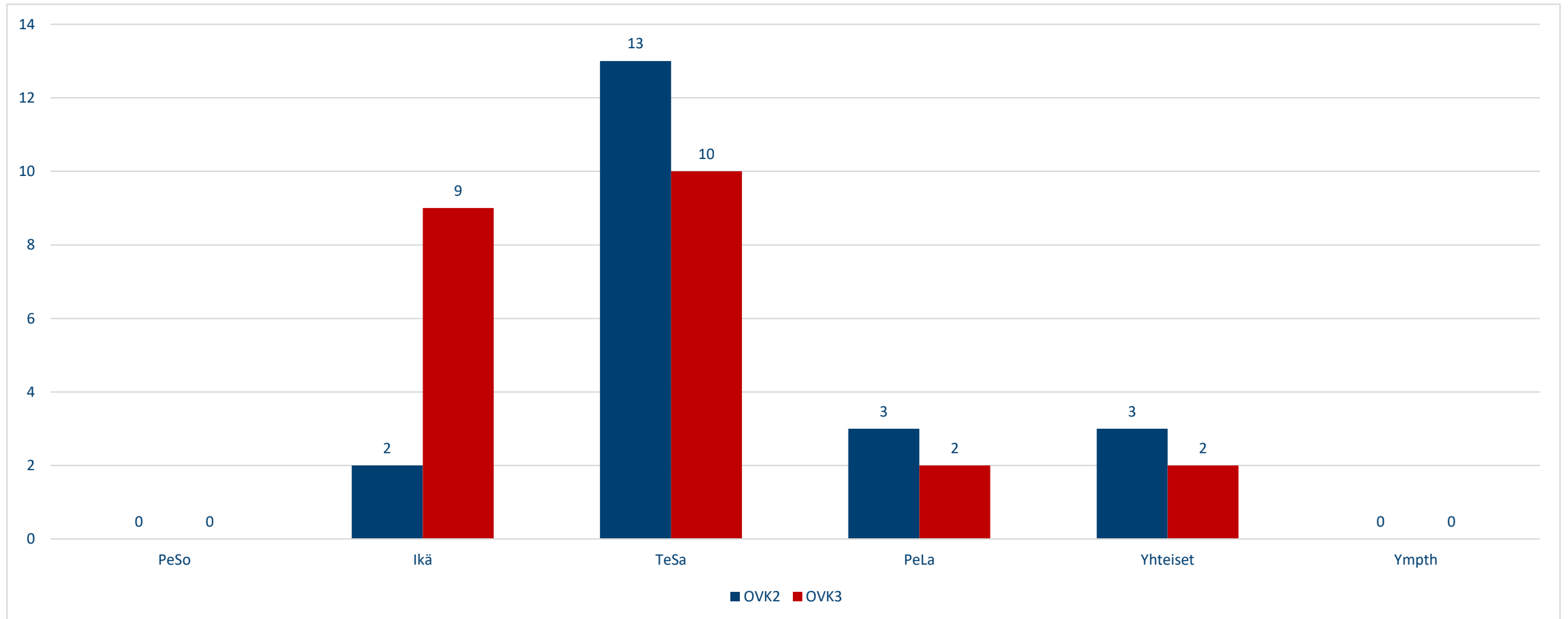
- Kattaa Sosiaalihuoltolain 48§ mukaiset ilmoitukset.
- Sähköinen alusta otettu käyttöön Laatuportin käyttöönoton myötä
- Käsite voi olla vieras muille toimialueille. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksissa on sama valikko (Luokka "Eettiseen toimintaan liittyvä", jota tulee käyttää terveydenhuollossa).

Asiakkaan/potilaan/läheisen ilmoitus (lkm) ja käsiteltyjen osuus (%), 2023



- Otettu uudelleen käyttöön Laatuportin käyttöönoton yhteydessä (myös yhteistyökumppaneiden vaaratilanneilmoitukset)
- Kuka tahansa voi tehdä vaaratilanneilmoituksen Siun sotelle (<https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus>).

Ilmoitus erinomaisesta toiminnasta (lkm), 2023

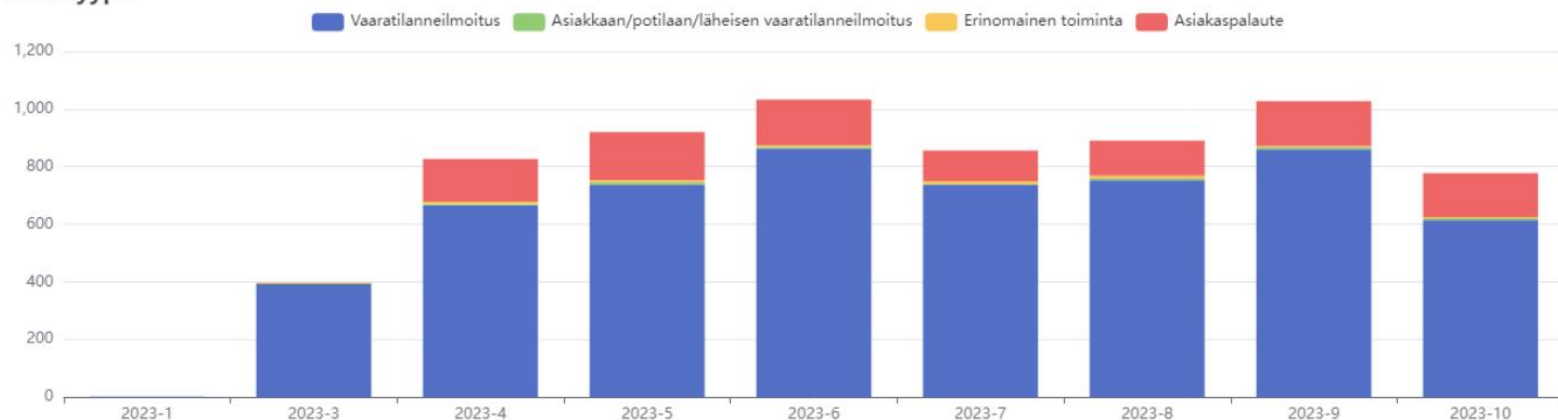


- Useimmiten yksittäisen työntekijän asenne sekä hyvä yhteistyö.
- Ei opita vain virheistä: Tunnistetaan toimivat ja sujuvat yhteistyö- ja toimintatavat, asenteet ja prosessit

Ilmoitukset

6732
ilmoituksia yhteensä

Ilmoitustyypit

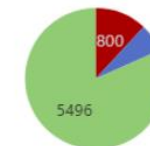


Ilmoitusten käsittely

5496
ilmoituksia käsitelty

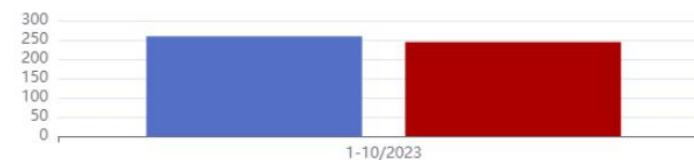
Käsittelytila

- Ei aloitettu
- Käsittelyssä
- Valmis



Reagointi- ja käsittelyaika

Huom!
Tunneissa



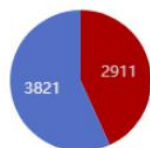
■ Keskivertoinen reagointa-aika (h) ■ Keskivertoinen käsittelyaika (h)

Toimenpiteet

3318
toimenpiteitä yhteensä

Toimenpiteitä yhteensä

- Ilmoitukset, joissa toimenpiteitä
- Ilmoitukset, joissa ei ole toimenpiteitä



Toimenpiteiden tila

- Kesken
- Valmis
- Ylijajalla
- Ei aloitettu



Siun sote
1.3.-23.10.2023