

Potilasturvallisuus ja asiakaspalautteet

Perusturvalautakunta 25.01.2022 § 9
77/06.00.00/2022

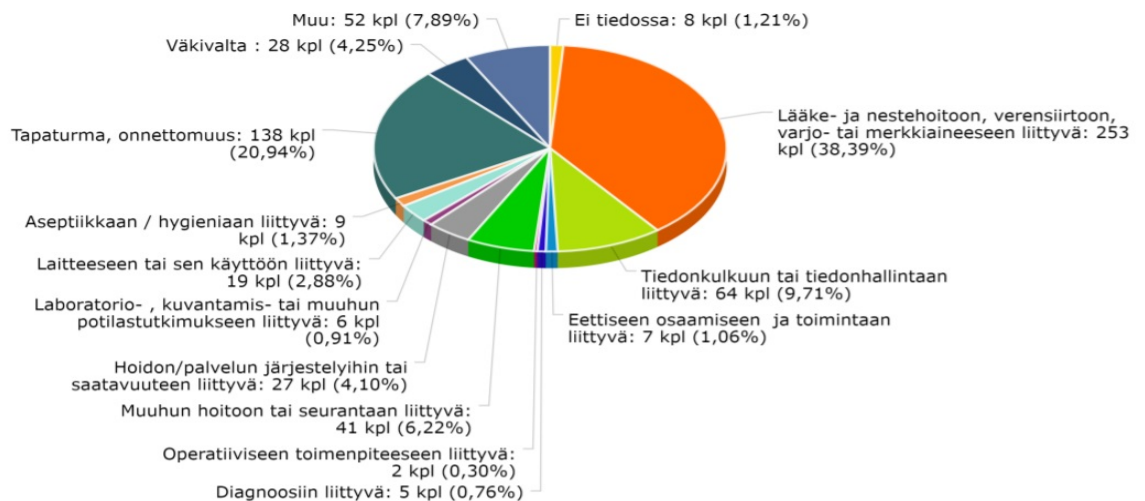
Valmistelija

ylihoitaja Johanna Sirkka

Potilas- ja asiakasturvallisuuden häiritsevyyksiä raportoidaan haiprojärjestelmän kautta. Potilasturvallisuuden häiritsevyyksien ilmoituksia 2021 tehtiin 625 kpl (+120 ed. vuoteen). Potilasturvallisuuden vaaratapahtumista noin 38 % liittyi lääkehoitoon, mikä on tyypillistä vaaratapahtumailmoituksille. Toiseksi eniten potilasturvallisuusilmoituksia on tehty tapaturmiin ja onnettomuuksiin liittyen. Potilaille/asiakkaille tapahtuneista tapaturmista 83 % on kaatumisia tai putoamisia. Kommunikointi ja tiedonkulku on kolmanneksi yleisin ilmoituksen syy. Potilastietojärjestelmän vaihtuminen keväällä ei lisännyt tiedonkulkuun liittyviä vaaratapahtumailmoituksia, vaikka käyttöönotossa ilmeni haasteita. Myöskään suoria koronapandemian aiheuttamia vaaratapahtumia ei juuri kirjattu. Kaikista ilmoitetuista tapahtumista 72,2 % tapahtui potilaalle, loput olivat läheltä piti-tilanteita.

2021 ei tehty yhtään vakavan vaaratapahtuman tutkintaa.

Kuva 1. Potilasturvallisuuden ilmoitukset 2021



Asiakastyytyväisyys

Asiakaspalautetta perusturvaosaston yksiköihin kerätään jatkuvalla kyselyllä asiakaspalautelaitteilla.

Palautteita saatiin kaikkiaan 1302 vastaajalta (1377 palautetta 2020).

Kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua ystävällesi tai tuttavallasi, mikäli hän sellaista tarvitsisi” saatiin NPS-arvoksi 68, joka kuvaa palvelujen olevan todella hyvällä tasolla. Keskiarvo tämän kysymyksen vastauksiin oli 8,8 asteikolla 0-10. Kiittävä palautetta saatiin asiakkaiden kohtelusta ja henkilökunnan asiantuntemuksesta. Palvelussa toivottiin parannettavan asiakkaan mielipiteen huomioimista ja toisaalta myös hyvän arvioinnin saanutta asiakkaan kohtelua.

Kaupungin nettisivujen kautta saadaan palautteita ympäri vuoden, mutta näitä palautteita ei tilastoida. Palautteisiin on pyritty vastaamaan viivytyksettä.

Esittelijä	Terveys- ja sosiaalihoitaja
Päätösehdotus	Perusturvalautakunta merkitsee tiedokseen vuoden 2021 potilasturvallisuuden ja asiakaspalautteen seurantatiedot.
Päätös	<p>Keskustelun aluksi terveys- ja sosiaalihoitaja esitti ylihoitaja Johanna Sirkan kokoamat seurantatiedot vuodelta 2021 koskien potilasturvallisuutta ja asiakaspalautteita.</p> <p>----</p> <p>Keskustelun jälkeen päätösehdotus hyväksyttiin.</p> <p>----</p>