DigiFinland

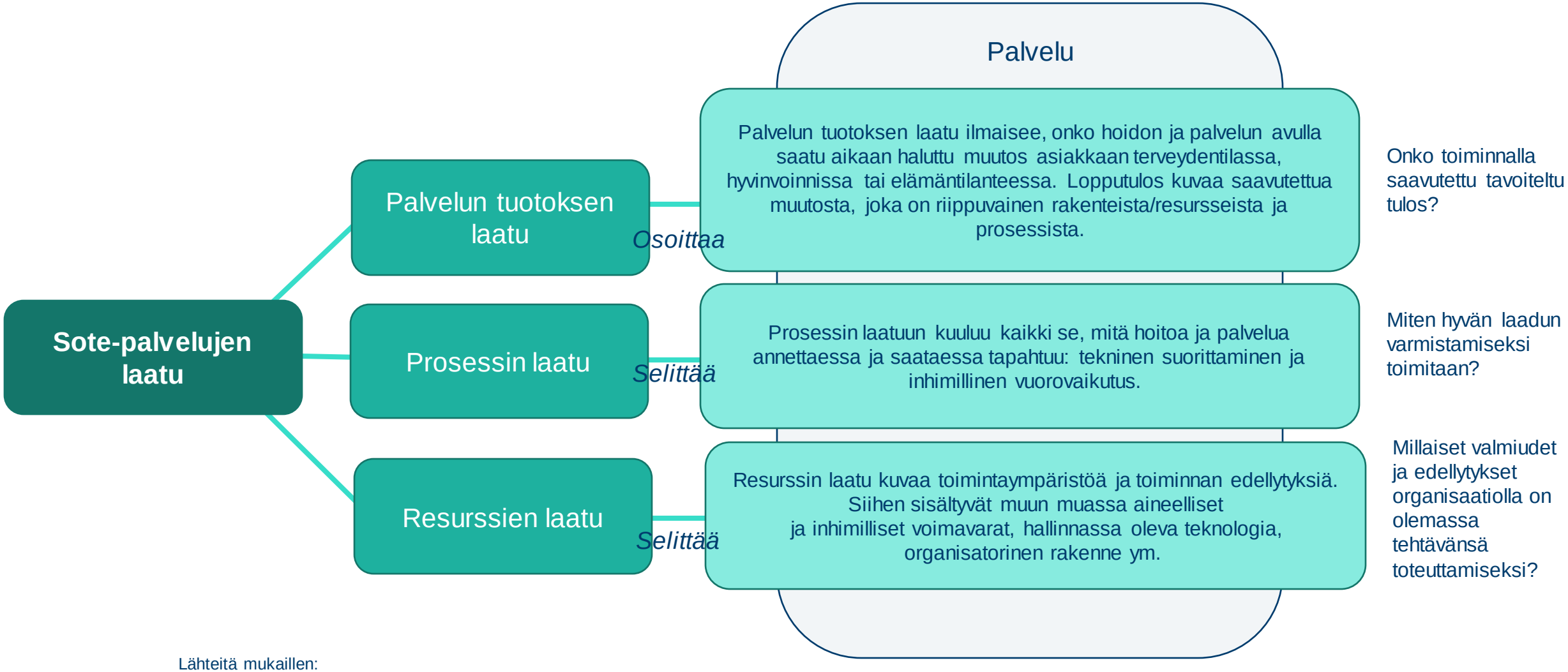
Sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu

Raportoinnin ja analytiikan käyttötapaus julkaisuversio 1.0

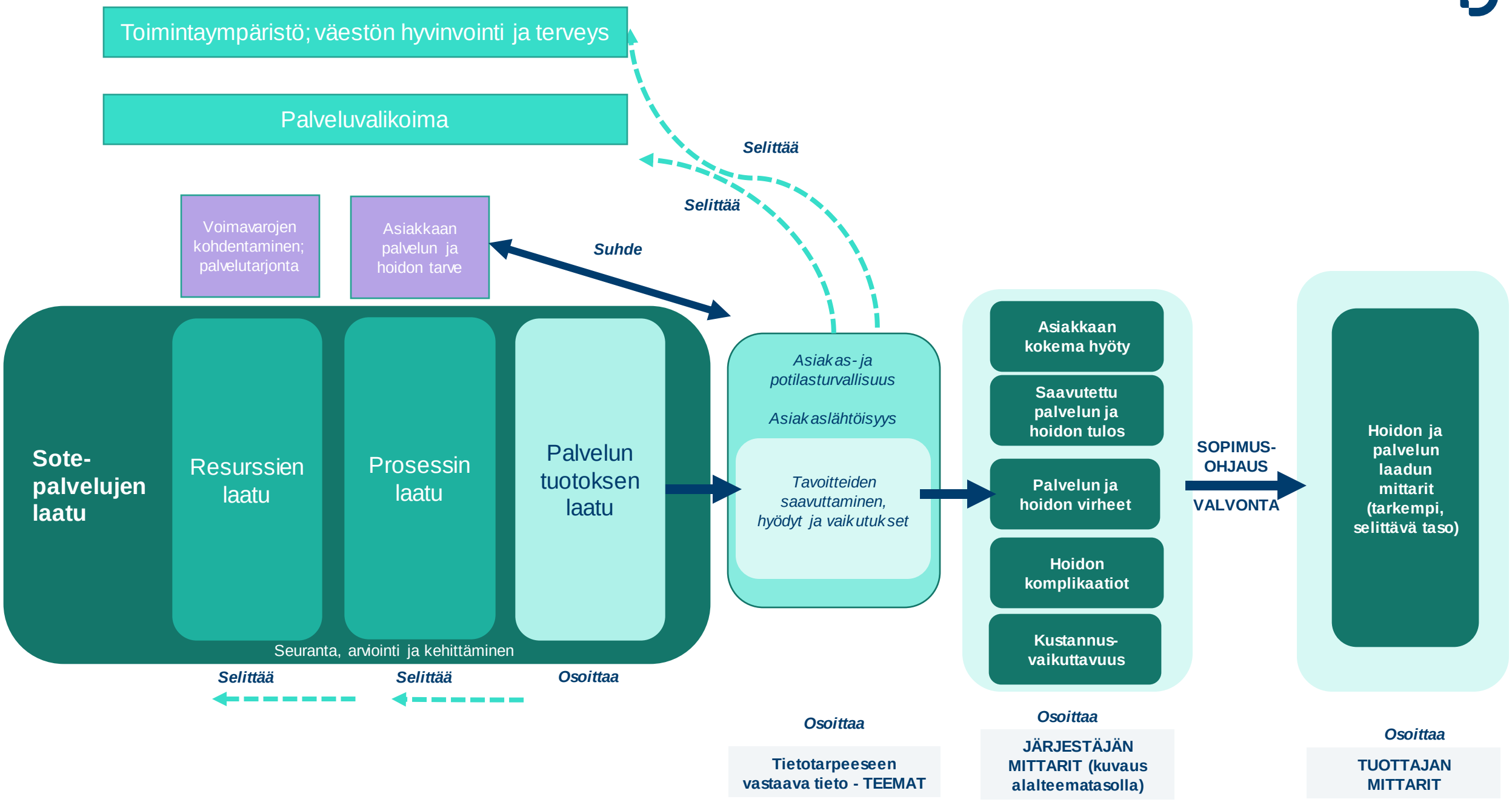
Versiohistoria

Versio	Pvm	Tehdyt muutokset
1.0	15.12.2023	Julkaisuversio 1.0

Sote-järjestäjän tietotarve: *"Sote-järjestäjänä haluan tarkastella hyvinvointialueeni sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laatua ja kehitystä sekä niiden vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen, vaikuttavuuteen ja kustannustehokkuuden kehitykseen."*



Lähteitä mukaillen:
Rakenne – Prosessi – Lopputulos –viitekehyksen alkuperäinen kehittäjä Avedis Donabedian (Evaluating the Quality of Medical Care, 1966)
Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008, M. Pekurinen, O. Räikkönen, T. Leinonen, Stakes


Toimintaympäristö; väestön hyvinvointi ja terveys
Palveluvalikoima
Selittää
Selittää
Voimavarojen kohdentaminen; palvelutarjonta
Asiakkaan palvelun ja hoidon tarve
Suhde
Sote-palvelujen laatu
Resurssien laatu
Prosessin laatu
Palvelun tuotoksen laatu
Seuranta, arviointi ja kehittäminen
Selittää
Selittää
Osoittaa
Asiakas- ja potilasturvallisuus
Asiakaslähtöisyys
Tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset
Asiakkaan kokema hyöty
Saavutettu palvelun ja hoidon tulos
Palvelun ja hoidon virheet
Hoidon komplikaatiot
Kustannus-vaikuttavuus
SOPIMUS-OHJAUS
VALVONTA
Hoidon ja palvelun laadun mittarit (tarkempi, selittävä taso)
Osoittaa
Tietotarpeeseen vastaava tieto - TEEMAT
Osoittaa
JÄRJESTÄJÄN MITTARIT (kuvaus alalteematasolla)
Osoittaa
TUOTTAJAN MITTARIT

Sote-palvelujen laatu → Raportoinnin ja analytiikan käyttötapauksen muodostaminen

Raportoinnin käyttötapauskuvaus:
- Käyttäjätarina; kuvataan käyttäjän tietotarve ja tiedon hyödyntäminen
- Kuvaus lakiperustasta ym. tiedon vaatimuksista
- Tietotarpeeseen vastaava tieto: Mittarien ja indikaattoreiden kuvaus
- Käsitteet (**käsitemallit**) ja tietorakenteet
- Tietojen käsittely- ja laskentasäännöt

Sote-järjestäjän tietotarve

Vähimmäis-tietosisältö, lain vaatimus	Tietomallin mukaiset tuloksellisuuden näkökulmat	Tietotarpeeseen vastaava tieto → Teemat	Teemaa kuvaavat indikaattorit/ mittarit	Mittareiden tietosisällön määrittely sis. käsitteet (käsitemallin) ja käsittely- ja laskentasäännöt

Sote-palvelujen laatu

- Palvelun tuotoksen laatu
- Prosessin laatu
- Resurssien laatu

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakaslähtöisyys

Tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus

Voimavarojen kohdentaminen

Johtaminen

Henkilöstövoimavarat

Tilat, laitteet, välineet, järjestelmät (voimavarat)

Taloudelliset voimavarat

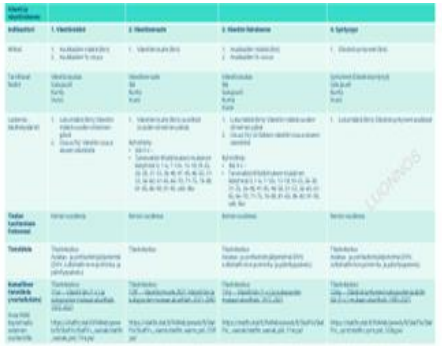
Seuranta, arviointi ja kehittäminen

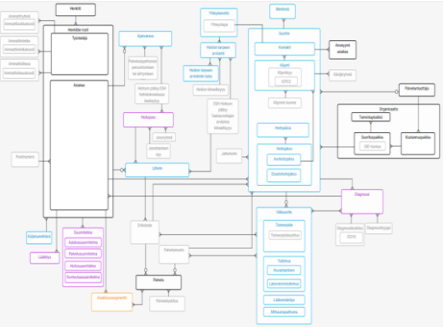
Esimerkkimittareita

Asiakaspalaute: Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon hoitajakäynneillä

Lakisääteinen ja suositusten mukainen henkilöstöresursoinnin riittävyys (mitoitus)





KÄYTTÖTAPAUS: Sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu	
Käyttötapauksen kuvaus	Sote-järjestäjän tulee kyetä tarkastelemaan hyvinvointialueensa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen laatua ja sen vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen, vaikuttavuuteen ja kustannusvaikuttavuuden kehitykseen. Asiakkaan tuen ja hoidon tarpeeseen annettavan palvelun ja hoidon tulee perustua näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja sen vaikuttavuutta seurataan. Palveluiden tulee olla laadukkaita, asiakaslähtöisiä ja turvallisia. Asiakkaan palvelu ja hoito on toteutettava asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelun laatu mahdollistaa vaikuttavuuden ja sitä kautta hyvinvointihyödyn tuottamisen asukkaille. Vaikuttavuus edellyttää kuitenkin jatkuvaa laadun parantamista ja kehittämistä. Hyvinvointialueen on seurattava ja arvioitava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä kehitettävä sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää. Hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja viranomaisvalvonnalla ostopalvelusopimusten noudattaminen. Tieto sote-palvelujen tuotoksen laadusta osoittaa palvelujen laadun. Tuotoksen laadun arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan saama hyöty palvelusta. Tarkastelussa arvioidaan onko palvelun ja hoidon tavoitteet saavutettu, ovatko palvelut olleet hyödyllisiä ja vaikuttavia asiakkaalle. Selitystä tuotoksen laadulle voidaan hakea hoito- ja palveluprosessien ja resurssien laadun tietokokonaisuuksia tarkastelemalla. Arvioitaessa palvelun laatua tulee olla tietoinen toimintaympäristöstä ja siinä tapahtuvista muutoksista, väestön hyvinvoinnin ja terveyden tilasta, sote-palvelun tarpeesta ja taloudellisista voimavaroista. Nämä tiedot yhdessä ohjaavien lakien ja kansallisten tavoitteiden kanssa toimivat voimavarojen kohdentamisen lähtökohtina (palveluvalikoima ja palvelutarjonta).
Tavoite/ tietotarve	Sote-järjestäjänä haluan tarkastella hyvinvointialueeni sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laatua ja kehitystä sekä niiden vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen, vaikuttavuuteen ja kustannusvaikuttavuuden kehitykseen. Nykytilan ja kehityksen ennakoinnin lisäksi oman alueen tietoa tulee kyetä vertaamaan muiden alueiden tai koko maan vastaavaan tietoon.

Näytettävät tiedot	Tieto sote-palvelujen tuotoksen laadusta osoittaa palvelujen laadun. Selitystä tuotoksen laadulle voidaan hakea hoito- ja palveluprosessien laadun ja toisaalta resurssien laadun tietokokonaisuuksien tarkastelun kautta.Läpileikkaavana teemana laadun tarkastelussa on **asiakas- ja potilasturvallisuus ja asiakaslähtöisyys. Tieto sote-palvelujen laadusta syntyy a**lla olevien teemojen indikaattoreiden ja mittareiden tarkastelusta itsenäisinä ja suhteessa toisiinsa.
	
	1. Resurssien laatu
	• Henkilöstövoimavarat
	  • Osaaminen
	• Henkilöstövoimavarat
	  • Motivaatio/Tyytyväisyys
	2. Prosessin laatu
	• Palvelukyky
	  • Saatavuus
	  • Saatavuus, saavutettavuus
	• Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus
	  • Suunnitelmallisuus
	  • Jatkuvuus
	• Asiakastietämys ja -ymmärrys
	  • Suunnitelmallisuus
	
	3. Palvelun tuotoksen laatu
	• Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset
	  o Palvelun ja hoidon tulos
	• Palvelun ja hoidon virheet
	  o Hoidon komplikaatiot
	• Asiakastietämys ja -ymmärrys
	  o Asiakastyytyväisyys

Käyttötapauksen tarvittavat tietosisällöt (käsite, tietorakenne, laskentasääntö)	Ks. Seuraavat diat ja käsitemallit: terveydenhuollon käsitemalli, sosiaalihuollon käsitemalli, yleisten käsitteiden käsitemalli, henkilöstövoimavarojen käsitemalli Dioilla harmaalla pohjalla olevat sisällöt perustuvat avoimen datan lähteisiin.
Käyttötiheys	Hyvinvointialueen tarpeen mukaan.
Lopputulos	Sote-järjestäjänä tunnen hyvinvointialueeni sote-palvelujen laadun kokonaistilanteen ja pystyn hyödyntämään tietoa hyvinvointialueen johtamisessa.
Muuta huomioitavaa	Käyttötapaukselle on nostettu ne mittarit, joiden tietosisältöjä ei ole jo laadittu osana muuta Virta-työstämistä (ei siis esimerkiksi saatavuutta tai henkilöstövoimavarojen johtamista, jotka löytyvät omista käyttötapauskuvauksistaan). Laadun mittaristo sisältää yhdenvertaisuuteen ja yhteensovittamiseen liittyvät mittaristot.

Resurssien laatu

Resurssien laatu	Henkilöstövoimavarat: Osaaminen Henkilöstövoimavarat: Motivaatio/Tyytyväisyys
Indikaattori	**Henkilöstövoimavarat** • Henkilöstön osaamisen kehittäminen, koulutuspäivät vakinaisen ja määräaikaisen henkilöstön osalta • Henkilöstön osaamisen kehittäminen, koulutuspäivät vakinaisen ja määräaikaisen henkilöstön osalta palveluittain • Henkilöstön vaihtuvuus ja sisäinen liikkuvuus vakinaisen ja määräaikaisen henkilöstön osalta • Henkilöstön vaihtuvuus ja sisäinen liikkuvuus vakinaisen ja määräaikaisen henkilöstön osalta palveluittain • Työnantajan suositteleminen (kansallinen malli puuttuu, valmistelussa) Ks. Tarkemmat tiedot Henkilöstövoimavarojen johtamisen käyttötapauskuvaukselta
Mittari	
Tarvittavat tiedot	
Laskentasääntö	
Tiedon tuottamisen frekvenssi	
Tietolähde	

Prosessin laatu

Prosessin laatu	Palvelukyky: Saatavuus	Palvelukyky: Saatavuus
Indikaattori	**Päivystyksellinen hoito: Yhteispäivystyksen läpimenoaika: % asiakkaista alle 4h**	**Ensihoidon vasteajat riskialueittain**
Mittari	1. Osuus yhteispäivystyksen asiakkaista, jotka ovat kotiutuneet tai siirtyneet jatkohoitoon alle 4h sisällä yhteispäivystykseen ilmoittautumisesta (%) 2. Yhteispäivystyksen asiakkaiden määrä, jotka kotiutuneet tai siirtyneet jatkohoitoon alle 4h sisällä yhteispäivystykseen ilmoittautumisesta (lkm)	1. A ja B tehtäväkiireellisyydellä hälytettyjen ensihoitotehtävien mediaaniaika 90 % tehtävien osalta (riskialue 1, 2 ja 3 kaikki erikseen) 2. A ja B tehtäväkiireellisyydellä hälytettyjen ensihoitotehtävien mediaaniaika 50 % tehtävistä (riskialue 1, 2 ja 3 kaikki erikseen)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** **Kontakti** Päivystykseen sisäänkirjautumisen aikaleima (Päivämäärä ja kellonaika) (käytetään peruutussyy-muuttujaa varmistamaan toteutumattomien käyntien poisrajautuminen poiminnassa. Peruutussyyn tulee olla tyhjä.) Käynnin lopetusajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Yhteystapa** R10 Asiakkaan käynti vastaanotolla **Suorituspaikka** Palveluntuottajan palveluyksikön OID-tunnus **Hoidon kiireellisyys** 6 Hoito päivystysyksikössä **Palveluala** 91 Päivystyskäynti (*Voi olla vielä käytössä, poistettu koodisto vuonna 2018*)	**Hälytystehtävä** Hälytysaika (päivämäärä ja kellonaika) Saapumisaika (päivämäärä ja kellonaika) **Riskialue** Riskialue 1 Ydintaajama, riskialue 2 Muu taajama, riskialue 3 Asuttu maaseutu, riskialue 4 Muut alueet **Tehtäväkiireellisyys** A ja B hoidetaan hälytysajona, C ja D ei
Laskentasääntö	Yhteispäivystyksen asiakkaiden määrä, jotka kotiutuneet tai siirtyneet jatkohoitoon alle 4h sisällä yhteispäivystykseen ilmoittautumisesta (lkm) / Yhteispäivystyksen asiakkaiden määrä (lkm)	Lasketaan A ja B tehtäväkiireellisyydellä hälytettyjen ensihoitotehtävien mediaaniaika. Tavoittamisaika lasketaan ensihoitotehtäväkohtaisesti lähtien siitä, kun hätäkeskus on hälyttänyt ensimmäisen ensihoitoyksikön siihen, kun ensimmäinen yksikkö on kohteessa.
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Hätäkeskuslaitoksen tietojärjestelmä, Suomen ympäristökeskuksen alueluokitus (Suomen Ympäristökeskuksen (SYKE) keskustan alueet; Suomen Ympäristökeskuksen (SYKE) taajama-alueet), Tilastokeskuksen avoin tietokanta väestön maantieteellisestä sijoittumisesta

Prosessin laatu	Palvelukyky: Saatavuus, saavutettavuus	
Indikaattori	**Prosessin laatuun liittyvä asiakasnäkökulma palvelujen saavutettavuus ja saatavuus**	
Mittari	1. Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää, ka 2. Sain apua, kun sitä tarvitsin, ka	
Tarvittavat tiedot	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Asiakas** **Ikä** **Työntekijä** **Ammattiryhmä** **Kontakti** **Palvelu** **Organisaatio** **Palveluluokitus** **Suorituspaikka** **Yhteystapa** **Palveluala** **Asiointitapa** **Erikoisala** **Palvelumuoto** **Hyvinvointialue** **Kunta**	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Palveluluokitus** **Organisaatio**
Laskentasääntö	Kysymykset (Jokaisen vastauksen osalta raportoidaan keskiarvo) 1. Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää, ka 2. Sain apua, kun sitä tarvitsin, ka Ryhmittely:Vuosi, Palveluluokitus	
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Kuukausittain
Tietolähde	Asiakaspalautejärjestelmät, Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Kansallisen asiakaspalautedatan tieto (tuleva)

Prosessin laatu	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Suunnitelmallisuus	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Suunnitelmallisuus
Indikaattori	**Sosiaalihuollon palveluissa asiakkaalla palvelusuunnitelma**	**Yli 10 perusterveydenhuollon lääkärikäyntiä/vuodessa, asiakkaiden %-osuus**
Mittari	1. Osuus myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneista, joilla asiakassuunnitelma	1. Osuus % terveyskeskuslääkärin vastaanotolla käyneistä asiakkaista, jotka ovat käyneet terveyskeskuslääkärin vastaanotolla yli 10 kertaa edellisen 12 kk aikana 2. Terveyskeskuslääkärin vastaanotolla yli 10 kertaa edellisen 12 kk aikana käyneet (lkm)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** **Päätös** Myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneet Päivämäärä ja kellonaika **Suunnitelma** Palvelujen asiakassuunnitelma (Valmis) Päivämäärä ja kellonaika	**Asiakas** **Kontakti** Käynnin aloitusajankohta, päivämäärä ja kellonaika **Palvelumuoto** T11 Avosairaanhoito **Yhteystapa** R10 Asiakkaan käynti vastaanotolla, R20 Ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona, R41 Ammattihenkilön käynti asiakkaan luona muualla kuin kotona tai työpaikalla, (poistunut luokka R40 Sairaalakäynti), R52 Reaaliaikainen etäasiointi, R56 Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia (vanhat luokat: R50 Puhelinyhteys, R51 Sähköinen asiointi, R55 Kirje) **Ammattiryhmä** (Sisällytetään lääkärin ammattioikeutta tai toimenkuvaa ilmoittavat Valviran luokitukset ja Tilastokeskuksen ammattiluokitus) Lääkäri (lääkärien ammattioikeutta tai toimenkuvaa ilmoittavat Valviran luokitukset)
Laskentasääntö	Asiakassuunnitelmien %-osuus sosiaalipalvelujen asiakkaista =Palvelujen asiakassuunnitelma (Asiakkuusasiakirja: palvelusuunnitelma valmis pvm) / Myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneet (Asiakkuusasiakirja: asiakkuuden aloituspvm)	Asiakkaiden lkm, joilla vähintään 11 terveyskeskuslääkärikäyntiä edellisen 12 kk aikana / Terveyskeskuslääkärin vastaanotolla edellisen 12 kk aikana käyneiden asiakkaiden (lkm)
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Prosessin laatu	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Suunnitelmallisuus
Indikaattori	**Asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneet vaara- tai haittatapahtumat**
Mittari	1. Tiedonkulkuun liittyvät haittatapahtumat (lkm) 2. Vaaratapahtumat (lkm) 3. Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjoaineeseen tai radiolääkeaineeseen liittyvät haittatapahtumat, lkm 4. Väärä tai viivästynyt diagnoosi tai hoito (lkm) 5. Vakavan vamman (leikkaushoitoa tai pysyvän haitan) aiheuttavien kaatumisten ja putoamisten määrä (lkm)
Tarvittavat tiedot	**Vaaratapahtumailmoitus** Päivämäärä ja kellonaika **Tapahtuman luonne** Tapahtui asiakkaalle Läheltä piti **Tapahtuman tyyppi** Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjoaineeseen tai radiolääkeaineeseen liittyvä Diagnoosiin liittyvä Tapaturma, onnettomuus (Kaatuminen; Putoaminen) **Seuraus potilaalle** Lievä haitta Kohtalainen haitta Vakava haitta
Laskentasääntö	**Tiedonkulkuun liittyvät haittatapahtumat (lkm) =** Tapahtuman luonne: Tapahtui asiakkaalle + Tapahtuman tyyppi: tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät ilmoitukset, josta seurauksena potilaalle on lievä haitta, kohtalainen haitta tai vakava haitta (lkm) **Vaaratapahtumat (lkm) =** Tapahtuman luonne: (Läheltä piti) (lkm) + (Tapahtui asiakkaalle) (lkm) **Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjoaineeseen tai radiolääkeaineeseen liittyvät haittatapahtumat =** Tapahtuman luonne: Tapahtui asiakkaalle + Tapahtuman tyyppi: Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjoaineeseen tai radiolääkeaineeseen liittyvä (lkm) **Väärä tai viivästynyt diagnoosi tai hoito =** Tapahtuman tyyppi: Diagnoosiin liittyvä (lkm) **Hoidon / palvelun aikana potilaille ja asiakkaille tapahtuneet haittaa aiheuttaneet kaatumiset ja putoamiset =** Tapahtuman luonne: Tapahtui asiakkaalle + Tapahtuman tyyppi: Tapaturma, onnettomuus + Tapahtuman tyyppi lisäkohta: Kaatuminen ja putoaminen
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: kuukausittain
Tietolähde	HaiPro tai vastaava

Prosessin laatu	Asiakastietämys ja -ymmärrys: Suunnitelmallisuus	Asiakastietämys ja -ymmärrys: Suunnitelmallisuus
Indikaattori	**Epäkohtailmoitukset**	**Muistutukset ja kantelut**
Mittari	1. Epäkohtailmoitusten määrä (lkm) 2. Henkilökunnan tekemien epäkohtailmoitusten määrä (lkm) 3. Asiakkaiden tekemien epäkohtailmoitusten määrä (lkm)	1. Toimenpiteisiin johtaneet hallintokantelut (lkm) 2. Toimenpiteisiin johtaneet muistutukset (lkm)
Tarvittavat tiedot	**Epäkohtailmoitus** Epäkohtailmoitukset Henkilökunnan tekemät epäkohtailmoitukset Asiakkaiden tekemät epäkohtailmoitukset Päivämäärä ja kellonaika	**Kantelu** Toimenpiteisiin johtaneet hallintokantelut Päivämäärä ja kellonaika **Muistutus** Toimenpiteisiin johtaneet muistutukset Päivämäärä ja kellonaika
Laskentasääntö	Epäkohtailmoitukset (lkm) = Henkilökunnan tekemät epäkohtailmoitukset (lkm) + Asiakkaiden tekemät epäkohtailmoitukset (lkm)	Toimenpiteisiin johtaneet hallintokantelut (lkm) Toimenpiteisiin johtaneet muistutukset (lkm)
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Esim. SPro-järjestelmät	Kirjaamo: asiakirjahallinnan järjestelmät

Prosessin laatu	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Suunnitelmallisuus	
Indikaattori	**Asiakasnäkökulma palvelujen suunnitelmallisuuteen**	
Mittari	1. Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani, ka 2. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana, ka 3. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti, ka	
Tarvittavat tiedot	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Asiakas** **Ikä** **Työntekijä** **Ammattiryhmä** **Kontakti** **Palvelu** **Organisaatio** **Palveluluokitus** **Suorituspaikka** **Yhteystapa** **Palveluala** **Asiointitapa** **Erikoisala** **Palvelumuoto** **Hyvinvointialue** **Kunta**	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Palveluluokitus** **Organisaatio**
Laskentasääntö	**Kysymykset (Jokaisen vastauksen osalta raportoidaan keskiarvo)** **1. Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani, ka** **2. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana, ka** **3. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti, ka**	
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Kuukausittain
Tietolähde	Asiakaspalautejärjestelmät, Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Kansallisen asiakaspalautedatan tieto (tuleva)

Prosessin laatu	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Jatkuvuus	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Jatkuvuus
Indikaattori	**Sosiaalihuollon palveluissa asiakkaalla nimetty omatyöntekijä**	**Sosiaalihuollon omatyöntekijän vaihtuvuus**
Mittari	1. Osuus myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneista, joille nimetty omatyöntekijä (%) 2. Myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneet, joille nimetty omatyöntekijä (lkm)	1. Osuus myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneista, joilla omatyöntekijä on vaihtunut vähintään kerran tarkastelujaksolla (%)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** **Päätös** Myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneet Päivämäärä ja kellonaika **Työntekijä** Palveluista vastaavat työntekijät (omatyöntekijä: aloituspvm ja lopetuspvm)	**Asiakas** **Päätös** Myönteisen sosiaalipalvelupäätöksen saaneet Päivämäärä ja kellonaika **Työntekijä** Palveluista vastaavat työntekijät (omatyöntekijä: aloituspvm ja lopetuspvm)
Laskentasääntö	[$\sum i\ ai$ asiakas 1 (Asiakkuusasiakirja: palveluista vastaavat työntekijät $\sum i\ ai$ (omatyöntekijä 1 lopetuspvm - aloituspvm + omatyöntekijä 2 lopetuspvm – aloituspvm + omatyöntekijä ai lopetuspvm – aloituspvm) / (tarkasteluajanjakson lopetuspvm - Asiakkuusasiakirja: asiakkuuden aloituspvm + asiakas 2 (…) + asiakas ai (…))] / Sosiaalihuollon asiakkaat (lkm)	[$\sum i\ ai$ asiakas 1 (Jos Asiakkuusasiakirja: palveluista vastaavat työntekijät $\sum i\ ai$ (omatyöntekijä 1 + omatyöntekijä 2 + omatyöntekijä ai) > 1, niin 0 Jos Asiakkuusasiakirja: palveluista vastaavat työntekijät $\sum i\ ai$ (omatyöntekijä 1 + omatyöntekijä 2 + omatyöntekijä ai) = 1, niin 1) + asiakas 2 (…) + asiakas ai (…)] / Sosiaalihuollon asiakkaat (lkm)
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Omista järjestelmistä saatava tieto: Rullaava tieto viimeiset 12 kuukautta, seuranta kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Prosessin laatu	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Jatkuvuus
Indikaattori	**Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidossa**
Mittari	1. Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynneillä 2. Hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon hoitajakäynneillä 3. 65 vuotta täyttäneiden hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynneillä 4. 65 vuotta täyttäneiden hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon hoitajakäynneillä 5. Monisairaiden hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynneillä 6. Monisairaiden hoidon jatkuvuus (COCI) perusterveydenhuollon avosairaanhoidon hoitajakäynneillä
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** (asiakas x 1) Huom! (Rajataan pois ne potilaat, joiden kotikunta on vaihtunut tarkastelujaksolla, kuntarajat ylittävä muutto usein katkaisee pitkäaikaisen potilassuhteen, mutta ei järjestäjän syy) Käynnin toteutuminen (24 kuukauden aikana toteutunut vähintään kolme kiireetöntä avosairaanhoidon yksilökäyntiä vastaanottavalle taholle) **Palvelumuoto** T11 Avosairaanhoito **Yhteystapa** R10 Asiakkaan käynti vastaanotolla; R20 Ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona; R30 Ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla; R41 Ammattihenkilön käynti muualla kuin kotona tai työpaikalla; R52 Reaaliaikainen etäasiointi (R50 Puhelinyhteys, R51 Sähköinen asiointi *Poistetut koodit mukana historiatietojen ja lähdejärjestelmäpäivitysten keskeneräisyyden takia.*) **Hoidon kiireellisyys** E Kiireetön hoito **Kävijäryhmä** 1 Yksilökäynti **Kontakti** Toteutunut käynti (käytetään peruutussyy-muuttujaa varmistamaan toteutumattomien käyntien poisrajautuminen rekisteripoiminnassa. Peruutussyyn tulee olla tyhjä.) **Ammattiryhmä** (Sisällytetään lääkärin tai sairaanhoitajan ammattioikeutta tai toimenkuvaa ilmoittavat Valviran luokitukset ja Tilastokeskuksen ammattiluokitus) Hoitaja (sairaanhoitajaa vastaavat nimikkeet) Lääkäri (lääkärien ammattioikeutta tai toimenkuvaa ilmoittavat Valviran luokitukset) **Työntekijä** (Käynnin vastaanottajan yksilöivä tunniste) (jos käyntitietueesta puuttuu käynnin vastaanottajan ammattinimike, pudotetaan käynti pois tarkastelusta) **Ikä** Kaikki 65 vuotta täyttäneet **Diagnoosi** Monisairaiksi katsotaan ne asiakkaat, joilla on rekisteritiedoissa (Terveys- ja Avohilmo) vähintään kaksi eri sairausryhmään kuuluvaa pitkäaikaissairautta. Poimintamääritelmä on muodostettu THL:n IMPRO-tutkimushankkeessa ja siitä on olemassa THL:n sivustolla määrittelytaulu, jota tarvitaan laskennan toteutuksessa. **ICD10 -luokitus**
Laskentasääntö	Jokaiselle henkilölle muodostettavan indeksin kaava $(\sum^{p}_{i=1} n_i^2) / n(n\text{-}1)$, jossa n = käyntien lukumäärä ja i = käynnin toteuttaja (Indeksi muodostetaan laskentaan sisällytettävistä käyntitietueista, joiden määrä kohdennetaan eri ammattihenkilöille. Henkilön jokaiselle käynnin vastaanottajalle kertynyt käyntimäärä neliöidään ja neliöidyt luvut summataan. Summasta vähennetään henkilön käyntien kokonaismäärä. Lopuksi saatu luku jaetaan henkilön käyntien kokonaismäärän neliöllä, josta on vähennetty käyntien kokonaismäärä.
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: kerran kuukaudessa (rullaava laskenta, mittausjakso edeltävät 24 kk)
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Prosessin laatu	Palvelujen suunnitelmallisuus ja jatkuvuus: Jatkuvuus	
Indikaattori	**Asiakasnäkökulma palvelujen jatkuvuuteen**	
Mittari	1. Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu	
Tarvittavat tiedot	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Asiakas** **Ikä** **Työntekijä** **Ammattiryhmä** **Kontakti** **Palvelu** **Organisaatio** **Palveluluokitus** **Suorituspaikka** **Yhteystapa** **Palveluala** **Asiointitapa** **Erikoisala** **Palvelumuoto** **Hyvinvointialue** **Kunta**	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Palveluluokitus** **Organisaatio**
Laskentasääntö	**Kysymykset (vastauksen osalta raportoidaan keskiarvo)** **1. Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu, ka**	
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Kuukausittain
Tietolähde	Asiakaspalautejärjestelmät, Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Kuukausittain

Palvelun tuotoksen laatu

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Niiden asiakkaiden %-osuus, joilla yli 5 päivystyskäyntiä/vuosi**
Mittari	1. Osuus (%) asiakkaista, jotka ovat käyneet päivystyspoliklinikalla 6 kertaa tai enemmän edellisen 12 kk aikana 2. Päivystyspoliklinikka (asiakkaiden lkm, joilla 6 käyntiä tai enemmän edellisen 12 kk aikana)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** Päivystyspoliklinikka asiakas x1 **Kontakti** Käynnin aloitusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika **Hoidon kiireellisyys** 6 Hoito päivystysyksikössä **Palveluala** 91 Päivystyskäynti (*Voi olla vielä käytössä, poistettu koodisto vuonna 2018*)
Laskentasääntö	Päivystyspoliklinikka (asiakkaiden lkm, joilla 6 käyntiä tai enemmän edellisen 12 kk aikana) / Päivystyspoliklinikka (asiakkaiden lkm) edellisen 12 kk aikana
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Päivystykseen 48 tunnin sisällä palanneet asiakkaat**
Mittari	1. Päivystyksessä 48 h sisällä uudelleen käyneet asiakkaat (lkm) 2. Osuus (%) 48 tunnin sisällä päivystykseen palanneista asiakkaista suhteessa kaikkiin päivystyksessä käyneisiin asiakkaisiin
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** Päivystyspoliklinikka asiakas x1 Päivystyksessä 48 h sisällä uudelleen käyneet asiakkaat x 1 **Kontakti** Käynnin aloitus- ja lopetusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika **Hoidon kiireellisyys** 6 Hoito päivystysyksikössä **Palveluala** 91 Päivystyskäynti (*Voi olla vielä käytössä, poistettu koodisto vuonna 2018*) **Ikä**
Laskentasääntö	Päivystyksessä tarkastelujaksolla käyneet asiakkaat, jotka ovat palanneet päivystykseen 48 tunnin sisällä edellisen käynnin päättymisestä / Päivystyksessä tarkastelujaksolla käyneet asiakkaat Ryhmittely: 0–17-vuotiaiden määrä, Yli 18 vuotta täyttäneet
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Avohoidon keinoin vältettävissä olevat, päivystyksellisesti alkaneet sairaalahoitojaksot perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon vuodeosastoilla, ikävakioitu**
Mittari	1. Päivystyksellisesti alkaneet hoitojaksot, jotka olisivat vältettävissä avohoidon keinoin, (%, hoitojaksoista) 2. Päivystyksessä annetut diagnoosit ja toimenpiteet, jotka olisi hoidettavissa avohoidon keinoin (lkm) 3. Päivystyksellisesti alkaneet hoitojaksot (lkm)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** **Diagnoosi** **ICD10-luokitus** **Toimenpide** **Toimenpideluokitus** **Hoitojakso** (Päivystyksellisesti alkanut hoitojakso) Hoitojakson aloitusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika **Hoidon kiireellisyys** 3 Kiireellisenä alkanut vuodeosastohoito **Jatkohoito** 11 Sairaala; 12 Terveyskeskus **Yhteystapa** R80 Vuodeosastohoito **Väestö** StatFin / Väestörakenne / 11re -- Väestö iän (1-v.) ja sukupuolen mukaan alueittain
Laskentasääntö	Päivystyksessä annetut diagnoosit ja toimenpiteet, jotka olisi hoidettavissa avohoidon keinoin (lkm) (ks. Diagnoosi- ja toimenpidekohtainen määrittelytaulu löytyy THL:n julkaisuista nimellä_Avohoidon keinoin vältettävissä olevat, päivystyksellisesti alkaneet sairaalahoitojaksot (VOS)) / Päivystyksellisesti alkaneet hoitojaksot (lkm)
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät Väestörakenne (Tilastokeskus)

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Kotihoidon asiakkaiden sairaalahoitojaksot**
Mittari	1. Kotihoidon asiakkaiden sairaalajaksot (lkm) 2. Kotihoidon asiakkaiden sairaalajaksot (lkm/asiakas)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** Kotihoito asiakas x1 (kotihoidon käynti tarkastelujakson aikana lkm vähintään 1 kpl) **Palvelumuoto** T40 Kotihoito; T41 Kotisairaanhoito; T42 Kotipalvelu **Kontakti** Päivämäärä ja kellonaika **Yhteystapa** R20 Ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona; R30 Ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla; R40 Sairaalakäynti; R41 Ammattihenkilön käynti muualla kuin kotona tai työ; R50 Puhelinyhteys; R51 Sähköinen asiointi; R52 Reaaliaikainen etäasiointi) *Poistetut koodit mukana historiatietojen ja lähdejärjestelmäpäivitysten keskeneräisyyden takia.* JA/TAI **Sosiaalipalvelu** 76 Kotihoito **Käynti** Päivämäärä ja kellonaika **Asiointitapa** **Hoitojakso** Hoitojakson aloitusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika Hoitojaksojen lukumäärä seurantavälillä **Yhteystapa** R80 Vuodeosastohoito
Laskentasääntö	**Kotihoidon asiakas = [**PTHAVO - Palvelumuoto (T40 Kotihoito; T41 Kotisairaanhoito; T42 Kotipalvelu) & Kontakti (päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R20 Ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona; R30 Ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla; R40 Sairaalakäynti; R41 Ammattihenkilön käynti muualla kuin kotona tai työ; R50 Puhelinyhteys; R51 Sähköinen asiointi; R52 Reaaliaikainen etäasiointi) JA/TAI Sosiaalihuolto – Sosiaalipalvelut (76 Kotihoito) & Käynti (päivämäärä ja kellonaika) & Asiointitapa (kaikki) → Asiakas (asiakas x1) Määritelmä: Kaikki kotihoidon asiakkaat, joilla vähintään yksi kotihoidon käynti tarkastelujakson aikana**]** **Sairaalajakso = [**Käynnin tai hoitojakson aloitusajankohta (päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R80 Vuodeosastohoito) → Sairaalajakso (aloitusajankohtien lkm)**]** **Kotihoidon asiakkaiden sairaalajaksot (lkm) = Asiakas & Sairaalajakso** **Kotihoidon asiakkaiden sairaalajaksot (lkm/asiakas) = (Asiakas & Sairaalajakso) / Asiakas**
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos	
Indikaattori	**75 vuotta täyttäneet kotihoidon asiakkaat, joilla päivystyksenä alkanut sairaalahoitojakso**	
Mittari	1. 75 vuotta täyttäneet kotihoidon asiakkaat, joilla päivystyksenä alkanut sairaalahoitojakso (lkm) 2. 75 vuotta täyttäneet kotihoidon asiakkaat, joilla päivystyksellisesti alkanut hoitojakso, osuus (%) kaikista kotihoidon 75 vuotta täyttäneistä asiakkaista	
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** Kotihoito asiakas x1 (kotihoidon käynti tarkastelujakson aikana lkm vähintään 1 kpl) **Ikä** 75 vuotta täyttänyt **Palvelumuoto** T40 Kotihoito; T41 Kotisairaanhoito; T42 Kotipalvelu **Kontakti** Päivämäärä ja kellonaika **Yhteystapa** R20 Ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona; R30 Ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla; R40 Sairaalakäynti; R41 Ammattihenkilön käynti muualla kuin kotona tai työ; R50 Puhelinyhteys; R51 Sähköinen asiointi; R52 Reaaliaikainen etäasiointi) *Poistetut koodit mukana historiatietojen ja lähdejärjestelmäpäivitysten keskeneräisyyden takia.* JA/TAI **Sosiaalipalvelu** 76 Kotihoito **Käynti** Päivämäärä ja kellonaika **Asiointitapa**	**Hoitojakso** (kotihoidon asiakkaiden päivytyksellisesti alkanut hoitojakso) Hoitojakson aloitusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika Kotihoidon asiakkaiden päivytyksellisesti alkanut hoitojakso, lkm **Hoidon kiireellisyys** 3 Kiireellisenä alkanut vuodeosastohoito **Jatkohoito** 11 Sairaala; 12 Terveyskeskus **Yhteystapa** R80 Vuodeosastohoito
Laskentasääntö	**75 vuotta täyttänyt kotihoidon asiakas [**PTHAVO - Palvelumuoto (T40 Kotihoito; T41 Kotisairaanhoito; T42 Kotipalvelu) & Ikä 75 vuotta täyttänyt & Kontakti (päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R20 Ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona; R30 Ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla; R40 Sairaalakäynti; R41 Ammattihenkilön käynti muualla kuin kotona tai työ; R50 Puhelinyhteys; R51 Sähköinen asiointi; R52 Reaaliaikainen etäasiointi) JA/TAI Sosiaalihuolto – Sosiaalipalvelut (76 Kotihoito) & Ikä 75 vuotta täyttänyt & Käynti (päivämäärä ja kellonaika) & Asiointitapa (kaikki) → Asiakas (asiakas x1) Määritelmä: Kaikki kotihoidon asiakkaat, joilla vähintään yksi kotihoidon käynti tarkastelujakson aikana**]** **Päivystyksenä alkanut sairaalahoitojakso [**Käynnin tai hoitojakson aloitusajankohta (päivämäärä ja kellonaika) & Hoidon kiireellisyys (3 Kiireellisenä alkanut vuodeosastohoito) & Hilmo – Yhteystapa (R80 Vuodeosastohoito) → Sairaalajakso (lkm)**]** **75 vuotta täyttäneet kotihoidon asiakkaat, joilla päivystyksenä alkanut sairaalahoitojakso (lkm) = 75 vuotta täyttänyt kotihoidon asiakas & Päivystyksenä alkanut sairaalahoitojakso** **75 vuotta täyttäneet kotihoidon asiakkaat, joilla päivystyksellisesti alkanut hoitojakso, osuus (%) kaikista kotihoidon 75 vuotta täyttäneistä asiakkaista = (75 vuotta täyttänyt kotihoidon asiakas & Päivystyksenä alkanut sairaalahoitojakso) / 75 vuotta täyttänyt kotihoidon asiakas**	
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Osastolta kotiutuneen paluu 30 vrk:n sisällä takaisin osastolle samasta syystä**
Mittari	1. 30 vrk kotiutumisesta toteutuneet uudet osastojaksot samasta syystä (lkm) 2. Kotiutumisen jälkeen 30 vrk sisällä tapahtuneiden uusien osastojaksojen lukumäärä suhteessa sisään- tai uloskirjoitettua potilastaosastojaksoihin
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** kotiutumisen jälkeen 30 vrk sisällä uudella sairaalahoitojaksolla olleet asiakkaat hetu x 1 **Hoitojakso** Hoitojakson aloitus- ja lopetusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika Osastojaksojen lkm (asiakas x 1) **Jatkohoito** 11 Sairaala; 12 Terveyskeskus **Yhteystapa** R80 Vuodeosastohoito **Diagnoosi** **ICD10-luokitus** **Käyntisyy** **ICPC2-luokitus**
Laskentasääntö	**Asiakas sairaalahoitojakso =** Käynnin tai hoitojakson aloitusajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R80 Vuodeosastohoito TAI Käynnin tai hoitojakson lopetusajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R80 Vuodeosastohoito → asiakas (asiakas x 1) **30 vrk kotiutumisesta toteutunut uusi osastojakso = [**Käynnin tai hoitojakson aloitusajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R80 Vuodeosastohoito) - Käynnin tai hoitojakson lopetusajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) & Hilmo – Yhteystapa (R80 Vuodeosastohoito) & Diagnoosi (sama diagnoosi) ≤ 1 - 30 vrk → Uusi osastojakso (lkm)**]** **Kotiutumisen jälkeen 30 vrk sisällä tapahtuneiden uusien osastojaksojen lukumäärä per 1000 sisään- tai uloskirjoitettua asiakasta = 30 vrk kotiutumisesta toteutunut uusi osastojakso (lkm * 1000) / Asiakas sairaalahoitojakso** **30 vrk kotiutumisesta toteutunut uusi osastojakso poistetaan tapaukset, joissa:** **- samana päivänä uusiutunut hoitojakso** **- sairaalasiirto**
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Potilasvahinkoilmoitukset ja korvatut potilasvahingot (lukumäärä tietyllä ajanjaksolla suhteutettuna toimintalukuihin)**	**Potilasasiavastaaville ja sosiaaliasiavastaaville kohdennetut yhteydenotot**
Mittari	1. Ratkaistut korvattavat potilasvahingot (lkm) 2. Ratkaistut korvattavat potilasvahingot / ennakkoväkiluku	1. Sosiaaliasiavastaaville kohdennettujen yhteydenottojen määrä 2. Potilasasiavastaaville kohdennettujen yhteydenottojen määrä
Tarvittavat tiedot	**Potilasvahinkoilmoitus** Ratkaistut korvattavat potilasvahingot Päivämäärä ja kellonaika **Väestö** StatFin / Väestön ennakkotilasto / 11lk -- Väestönmuutosten ennakkotiedot alueittain	**Kontakti** Yhteydenottojen määrä Päivämäärä ja kellonaika **Käyntisyy** Yhteydenoton syy (Tyytymättömyys saatuun hoitoon/palveluun; hoitoon/palveluun pääsy; hoidon/palvelun turvallisuus; kielteinen kohtelu; itsemäärämisoikeuteen liittyvät asiat; tiedonsaannin haasteet; tietosuojaan liittyvät asiat; muut asiat)
Laskentasääntö	**Ratkaistut korvattavat potilasvahingot (lkm) = Potilasvakuutuskeskuksen tilastot** (hoitovahinko; infektiovahinko; tapaturmavahinko; laitevahinko; lääkkeen toimittamisvahinko; kohtuuton vahinko; hoitohuoneiston tai hoitolaitteiston vahinko) / **Tilastokeskuksen tilasto Väestönmuutosten ennakkotiedot alueittain** (Väkiluku)	Yhteydenottojen lkm = yhteydenoton syy (Yksi yhteydenotto saattaa sisältää useampia yhteydenottoja samasta asiasta eli yhteydenoton syystä)
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Avoimien rajapintojen kautaa saatava tieto: kvartaaleittain	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Potilasvakuutuskeskus, tilastokeskus	Manuaalinen tiedonkeruu toistaiseksi

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun ja hoidon virheet: Hoidon komplikaatiot
Indikaattori	**(PSI 03) Pressure Ulcer Rate, Painehaavat pisteprevalenssikartoituksessa (kaikki ja luokat 2-4)**
Mittari	1. Asiakkaiden (lkm), joiden iho arvioitu prevalenssipv:nä 2. Arvioitujen asiakkaiden (lkm), joilla painehaava (kaikki ja luokat 2-4) prevalenssipv:nä 3. Arvioitujen asiakkaiden painehaavojen (kaikki ja luokat 2-4) %-osuus (arvioiduista asiakkaista) 4. Kotihoidon asiakkaiden (lkm), joiden iho arvioitu prevalenssipv:nä 5. Kotihoidon asiakkaiden painehaavojen (kaikki ja luokat 2-4) (lkm) 6. Kotihoidon asiakkaiden painehaavojen (kaikki ja luokat 2-4) %-osuus (arvioiduista asiakkaista) 7. Sairaala-asiakkaiden (lkm), joiden iho arvioitu prevalenssipv:nä (Kaikki 24/7-palveluita tarjoavat organisaatiot) 8. Sairaala-asiakkaiden (lkm), joilla painehaava (kaikki ja luokat 2-4) prevalenssipv:nä (Kaikki 24/7-palveluita tarjoavat organisaatiot) 9. Sairaalasyntyisten painehaavojen (kaikki ja luokat 2-4) %-osuus (arvioiduista potilaista) (Kaikki 24/7-palveluita tarjoavat organisaatiot) 10. Ympärivuorokautisen asumisen yksiköiden asiakkaiden (lkm), joiden iho arvioitu prevalenssipv:nä 11. Ympärivuorokautisen asumisen yksiköiden asiakkaiden (lkm), joilla painehaava (kaikki ja luokat 2-4) prevalenssipv:nä 12. Ympärivuorokautisen asumisen yksiköiden asiakkaiden painehaavojen (kaikki ja luokat 2-4) %-osuus (% arvioiduista potilaista)
Tarvittavat tiedot	Asiakkaiden (lkm), joiden iho arvioitu prevalenssipv:nä Arvioitujen asiakkaiden (lkm), joilla painehaava (kaikki ja luokat 2-4) prevalenssipv:nä (Painehaavaluokittelu kansainvälisen suosituksen (2019) mukainen) Prevalenssipv:nä arvioitujen potilaiden / asiakkaiden / asukkaiden lkm, joilla painehaava (kaikki ja luokat 2-4) hoitoon / hoivaan tullessa **Asiakas** (kotihoito) **Palvelumuoto** T40 Kotihoito; T41 Kotisairaanhoito; T42 Kotipalvelu **Sosiaalipalvelu** 76 Kotihoito **Asiakas** (ympärivuorokautinen asuminen) **Sosiaalipalvelu** 24 Laitoshoito **Palveluala** 31 Iäkkäiden laitospalvelu; 32 Iäkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen; 41 Kehitysvammaisten laitospalvelu; 42 Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasum.; 84 Vaikeavammaisten ympärivuorokautinen palveluasum. **Asiakas** (Sairaalahoito) **Palvelumuoto** T43 Kotisairaala **Yhteystapa** R80 Vuodeosastohoito **Hoitojakso** Hoitojakson aloitus- tai lopetusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika
Laskentasääntö	Painehaavapotilaiden lkm, joilla painehaava (kaikki ja luokat 2-4) syntynyt sairaalaan tai yksikköön saapumisen jälkeen / potilaat, joiden iho arvioitu prevalenssipv:nä x 100
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: pisteprevalenssitutkimukset sovituilla ajanjaksoilla
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmät / Alueen oma manuaalinen tiedonkeruu (erilliset excelit) / Hoiverke

Palvelun tuotoksen laatu	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos	Palvelun tavoitteiden saavuttaminen, hyödyt ja vaikutukset: Palvelun ja hoidon tulos
Indikaattori	**Psykoosien hoito: Paluu psykiatriseen sairaalahoitoon**	**Psykoosien hoito: Psykoottisten häiriöiden esiintyvyys**
Mittari	1. Osuus psykiatrisessa sairaalahoidossa olleista, jotka palaavat sairaalahoitoon 1 kuukauden kuluessa sairaalasta uloskirjoituksen jälkeen 2. Osuus psykiatrisessa sairaalahoidossa olleista, jotka palaavat sairaalahoitoon 3 kuukauden kuluessa sairaalasta uloskirjoituksen jälkeen 3. Osuus psykiatrisessa sairaalahoidossa olleista, jotka palaavat sairaalahoitoon 12 kuukauden kuluessa sairaalasta uloskirjoituksen jälkeen	1. Rekisteriin kuuluvien psykoottisten häiriöiden ikävakioitu esiintyvyys väestötasolla (%) 2. Psykoottisten häiriöiden esiintyvyys (lkm)
Tarvittavat tiedot	**Asiakas** **Hoitojakso** Hoitojakson aloitus- ja lopetusajankohta, Päivämäärä ja kellonaika **Erikoisala** 70F Geriatrinen psykiatria, 70Z Oikeuspsykiatria, 74 Nuorisopsykiatria, 75 Lastenpsykiatria **Diagnoosi** **ICD10 -luokitus** F20-F29 - Skitsofrenia, skitsotyyppinen häiriö ja harhaluuloisuushäiriöt JA/TAI **Käyntisyy** P72 – Skitsofrenia; P98 - Psykoosi, määrittämätön/muu	**Diagnoosi** **ICD10 -luokitus** F20 Skitsofrenia, F21 Psykoosipiirteinen persoonallisuus, F22 Harhaluuloisuushäiriö, F23 Ohimenevät psykoottiset häiriöt, F25 Skitsoaffektiivinen häiriö, F29 Määrittämätön ei-elimellinen psykoottinen häiriö **Väestö** StatFin / Väestörakenne / 11re -- Väestö iän (1-v.) ja sukupuolen mukaan alueittain
Laskentasääntö	Osuus psykiatrisessa sairaalahoidossa olleista, jotka palaavat sairaalahoitoon kuukauden, 3 kuukauden tai 12 kuukauden kuluessa sairaalasta uloskirjoituksen jälkeen.	Rekisteriin kuuluvien psykoottisten häiriöiden ikävakioitu esiintyvyys väestötasolla (%)
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain (edelliset 1, 3 ja 12 kk rullaava)	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain
Tietolähde	Asiakas- ja potilastietojärjestelmä	Asiakas- ja potilastietojärjestelmä, tilastokeskus

Tuotoksen laatu	Asiakastietämys ja -ymmärrys: Asiakastyytyväisyys	
Indikaattori	**Tuotoksen laatuun liittyvä asiakastyytyväisyys**	
Mittari	1. Asiakastyytyväisyys: Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi, ka 2. Suositteluindeksi: NPS (Net Promoter Score): Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? 3. Suositteluindeksi: NPS (Net Promoter Score): Avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?	
Tarvittavat tiedot	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Asiakas** **Ikä** **Työntekijä** **Ammattiryhmä** **Kontakti** **Palvelu** **Organisaatio** **Palveluluokitus** **Suorituspaikka** **Yhteystapa** **Palveluala** **Asiointitapa** **Erikoisala** **Palvelumuoto** **Hyvinvointialue** **Kunta**	**Asiakaspalaute** Palautteen antamisen ajankohta (Päivämäärä ja kellonaika) **Palveluluokitus** **Organisaatio**
Laskentasääntö	**Kysymykset (Jokaisen vastauksen osalta raportoidaan keskiarvo)** **1. Asiakastyytyväisyys: Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi, ka**	
Tiedon tuottamisen frekvenssi	Omista järjestelmistä saatava tieto: Kuukausittain	Kuukausittain
Tietolähde	Asiakaspalautejärjestelmät, Asiakas- ja potilastietojärjestelmät	Kansallisen asiakaspalautedatan tieto (tuleva)

DigiFinland

Tehdään se yhdessä.

www.digifinland.fi @DigiFinlandOy DigiFinland Oy