

Liitetaulukko 2. Asiakaskokemus, laatu ja henkilöstökokemus Kiteen, Liperin ja Niinivaaran terveysasemilla 2019–2021

Nelimaalitavoite		Mittari	Ennen tiimimallia			Tiimimallin jälkeen			Selite
			Kitee	Liperi	Niinivaara	Kitee	Liperi	Niinivaara	
Asiakaskokemu s ja laatu	Asiakaskokemus	Net promoter score (NPS)	71	75	82	72	68	68	Ennen: vuosien 2019–20 mediaani; jälkeen: helmikuussa
	Hoidon saatavuus	Kolmas vapaa aika T3 lääkärit, pv	12–38	6–27	6–16	0	0	0	Ennen: 2019 vaihteluväli
		Kolmas vapaa aika T3 hoitajat	Ei tietoa	Ei tietoa	Ei tietoa	0	0	0	
		Hoitoon pääsy alle viikossa n (%)	29 (25)	39 (31)	88 (30)	158 (95, p < 0,05)	119 (89, p < 0,05)	169 (92, p < 0,05)	Keskiarvo/kk
		Ei saanut yhteyttä terveysasemalle, %	20	13	10	8 (p < 0,05)	8 (p < 0,05)	8 (p < 0,05)	Ennen: tammi–huhtikuussa 2020 prosenttiosuus päivittäin asiakkaista, jotka eivät saaneet yhteyttä terveysasemalle; jälkeen: tammi–huhtikuu 2021 prosenttiosuus päivittäin asiakkaista, jotka eivät saaneet yhteyttä terveysasemalle
	Saavutettavuus	Peittävyys	2 115	1 629	1 964	2450 (NS)	2357 (p < 0,05)	3014 (p < 0,05)	Kuukausittainen keskiarvo, ennen: tammi–joulukuu 2019; jälkeen: helmi–joulukuu 2020
		Etähoidon osuus, %	Ei tietoa	Ei tietoa	Ei tietoa	63	50	78	Etänä hoidettujen vastaanottojen osuus
	Hoidon jatkuvuus	Continuity Of Care -indeksi (COCI), %	47,1	42,1	38,3	48,9	41,1	33,9	2019 vs. 2020
		Yhteyshenkilön saaneiden määrä, %	n/a	n/a	n/a	59	41	35	Osuus väestöstä
		Yhteyshenkilölinjan puheluiden osuus, %	n/a	n/a	n/a	79	72	65	Osuus puheluista, jotka ohjautuivat suoraan yhteyshenkilölle
	Turvallisuus	Asiakkaalle korvattavat vakavat haittatapahtumat	22	17	7	20	35	10	Raportoitujen haittatapahtumien määrä (HAIPRO-ilmoitukset)
Henkilöstökokemus		Sairaspoissaolot (vain hoitajat)	2,36	3,12	1,75	3,49 (p < 0,05)	1,87 (NS)	2,92 (NS)	Työkykyperusteiset sairaspöissaolopäivät / htv (hoitajat). Vain hoitajien sairaspöissaolot kohdentuvat terveysasemalle. Ennen: tammikuu 2019 – tiimimalli aloitusta edeltävän kuun loppuun; jälkeen: tiimimallin aloituskuukauden jälkeen helmikuun 2021 loppuun.
		Työtyytyväisyys (keskiarvo tiimimallin alusta, asteikolla 1–5)	ei tietoa	ei tietoa	ei tietoa	2,5–3,5	3,0–3,9	2,6–4,0	Terveysaseman työtyytyväisyyden keskiarvo päivittäin tiimimallin alusta tammikuuhun 2021.