

Omavalvontaraportti 1-3/2023

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Saatavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti.</i> <i>Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimenpalveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.</i></p>	<p>Jonot asumisyksiköihin ja kotihoitoon <3 kuukautta</p> <p>Kiireellisen asian odotusaika viipymättä</p> <p>Työtuntien määrä suhteessa myönnettyihin tunteihin kotihoidossa</p> <p>Henkilöstömitoitus per asumisyksikkö, omat ja ulkoiset asumisyksiköt</p> <p>Tukipalveluita saavien asiakkaiden määrä</p> <p>Käyttöaste per asumisyksikkö</p>	<p>2,3 kk keskimäärin asumispalveluissa (seurataan joka 4. vko)</p> <p>Toteutuu (4 krt/v)</p> <p>259.836 käyntiä, 3616 asiakasta (3/2023) per lista esihenkilöiden mukaan</p> <p>keskimäärin 0,68 (teoreettinen vaihteluväli 0,6–0,86) (4 krt/v)</p> <p>444 päätöstä (3/2023) (4 krt/v)</p> <p>98,3 % (3/2023) kuukausittain</p>
<p>Jatkuvuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti.</i> <i>Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma).</i> <i>Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.</i> <i>Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varaantumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</i></p>	<p>Jonot asumisyksiköihin ja kotihoitoon <3 kuukautta</p> <p>Henkilöstömitoitus per asumisyksikkö, omat ja ulkoiset asumisyksiköt</p> <p>Asiakaspalaute -Roidu -THL:n kysely -Oma seuranta (kysely)</p> <p>Muistutukset ja kantelut HaiPro</p>	<p>2,3 kk keskimäärin asumispalveluissa (seurataan joka 4. vko)</p> <p>keskimäärin 0,68 (teoreettinen vaihteluväli 0,6–0,86) (4 krt/v)</p> <p>4 krt/v NPS 34 joka toinen vuosi joka toinen vuosi</p> <p>-Kotiin annettavat palvelut - HaiPro (3/23), 304 kpl, tapaturma 35,8 %, lääkkeet 38,8 % -Asumispalvelut – HaiPro (3/23); 843 kpl, tapaturmat 65,5 %, lääkkeisiin liittyvät 19,9 %, väkivalta 4 % -Työturvallisuusilmoitukset (3/23), 166 kpl, uhka ja väkivalta 33,7 %, kaatuminen tai tapaturma 32,5 %, äkillinen fyysinen tai psyykinen kuormitus 9 %</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Asiakaskokemus</p> <p><i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa.</i></p> <p><i>Osallisuutta mittaamalla ja tukemalla pyritään tilaan, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa erityisesti oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.</i></p>	<p>NPS</p>	<p>Roidu 136 kpl NPS 34</p>
<p>Henkilöstö</p> <p><i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata henkilöstön osaamista, osaamisen kehittämistä, työhyvinvointia, työturvallisuutta sekä toimintakykyä. Seuranta tulee toteuttaa huomioiden sekä henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, että henkilöstöhyvinvoinnin ja - tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.</i></p>	<p>Poissaolot</p> <p>Henkilöstömäärä</p> <p>Henkilöstömitoitus</p> <p>Kotihoidon resurssit</p>	<p>Sairauspoissaolot, tapaturmat, kuntoutus: 7,5 päivää/työntekijä</p> <p>Henkilöstö: 2158 Vakinaiset: 1755 Tilapäiset: 387 VOV: 120</p> <p>keskimäärin 0,68 (teoreettinen vaihteluväli 0,6–0,86) (4 krt/v)</p> <p>1,8–4,6 % kotihoidon työaikaprosenteista liittyy henkilömäärään >75 v</p>