

| Osa-alue  | Mittari   | Toteutumisen seuranta   |
|---|---|---|
| <p><b>Saatavuus</b><br/> <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. 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>Hoitojonot<br/> Lähetteen käsittelyaika<br/> Käynnit</p> | <p>Aikuispsykiatria lähetteet käsitellään 7 vrk sisällä<br/> Hoidon arviointia odottavien määrä 12<br/> Hoitoa odottavien määrä 81</p> <p>Nuorisopsykiatria lähetteet hyväksytään 3 vk sisällä -&gt;hoitoon 1vk-2kk riippuen kiireellisyydestä<br/> Hoitotakuu ei aina toteudu<br/> Hoidon arviointia odottavien määrä 17</p> <p>Lasten psykiatria ensikäynti hoitotakuun puitteissa<br/> Hoidon arviointia odottavien määrä 15<br/> Hoitoa odottavien määrä 10<br/> tutkimusjono 2-3kk (psykologi tutkimukset+ kartoitus)</p> <p>Hoitotakuussa pysytään kohtuullisesti</p> <p>Hoitojonon purkuun tarvittaisiin lisää resurssia, alueellisia eroja nähtävissä ja toimintatapoja tulisi yhdistää</p> |
| <p><b>Jatkuvuus</b><br/> <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiaksnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). 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.<br/> Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</i></p> | <p>Peruuntuneet käynnit<br/> Peruuttamattomat käynnit</p>   | <p>Oberon, Pegasos, LifeCare -&gt; Exreport<br/> Ei saanut raporttia<br/> Tarkistetaan käyttöoikeudet</p>   |

| Osa-alue   | Mittari   | Toteutumisen seuranta   |
|--|---|---|
| <p><b>Turvallisuus ja laatu</b><br/> <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.</i></p>   | <p>HaiPro<br/> SPro<br/> Itsearviointi tehty (kyllä/ei)<br/> Johdonkatselmukset tehty (kyllä/ei)<br/> Omavalvontasuunnitelma tehty (kyllä/ei)</p> | <p>Haiprot koko toimiala: potilasturvallisuus 84</p> <p>Työturvallisuus 50</p> <p>SPro 2</p> <p>Johdonkatselmukset tehty<br/> Itsearviointit alkamassa<br/> Omavalvontasuunnitelma työnalla</p>   |
| <p><b>Vaikuttavuus</b><br/> <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatu muutosta yksilön ja väestön terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa. Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnan tuloksia. Kustannusvaikuttavuudella tarkoitetaan muutoksen suhdetta sen aikaansaamiseksi käytettyihin ja ennaltaehkäisevällä toiminnalla säästettyihin euroihin.</i></p>   | <p>Toimintakulut<br/> Toimintatuotot<br/> Henkilöstökustannukset<br/> Palveluiden ostot</p>   | <p>Kustannusten seuranta tulosvastaavuuksien toimesta sekä joryssa, controlleria ei tällä hetkellä</p> <p>Toimintakulut 23,3%</p> <p>Toimintatuotot 16,1%</p> <p>Henkilöstökustannukset 23,8%</p> <p>Palveluiden ostot 23,4%</p>  |
| <p><b>Yhdenvertaisuus</b><br/> <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa järjestämistä asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asiakkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen.</i></p>  | <p>Palvelut alueellisesti yhdenvertaisia</p>  | <p>Raskaampi erikoissairaanhoidon keskittynyt alueen keskiseen osaan. Erikoissairanhoidon palveluita saatavilla myös pohjoisessa ja etelässä</p> <p>Yksi alueellinen ero on lähetteettömyys pohjoisessa ja etelässä</p> <p>Lähtökohtaisesti avun saa lähellä omaa asuinpaikkaa</p> <p>Palvelut pystytään toteuttamaan asiakkaan äidinkielellä</p> |
| <p><b>Asiakaskokemus</b><br/> <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. 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 vuorovaikuttavasti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.</i></p> | <p>NPS</p> <p>Asiakastytyväisyyskysely</p>  | <p>Koko toimialan NPS 28</p> <p>Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun &gt; 80 % asiakkaista on täysin samaa mieltä<br/> Toimialan tulos 50%</p> <p>Vastauksia 344</p>  |

| Osa-alue  | Mittari   | Toteutumisen seuranta   |
|---|---|---|
| <p><b>Henkilöstö</b><br/> <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>Sairauspoissaolot<br/> Koulutuspäivien määrä</p> | <p>Sairauspoissaolot: 33,9 pv/htv<br/><br/> Koulutuspäivistä ei raporttia<br/><br/> Tyky-päivät ei tiedossa</p> |