

Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Toimiala: Asiakas- ja resurssikeskus Raportoitava ajanjakso: 1.4-31.8.23

Lyhenteet:

- NPS (Net Promoter Score): Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)
- Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä
- SPro: Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus -järjestelmä
- Roidu: Asiakaspalautejärjestelmä

Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
Saatavuus	HTA <3 vrk Yhteydenotto saman arkipäivänä Puhelumäärät ja takaisinsoittojen jonotilanne: Aspa ja puhelinvaihde Omaolon käyttömäärä Chatbotin käyttömäärä Potilaskuljettajien kuljetusmäärä Palveluneuvojen ennakkovarauksia PTA < 7 vrk Palvelupäätösten määrä	Esimiehet seuraavat päivittäin eri järjestelmistä HTA < 3 vrk: toteutuu hyvin jo elokuussa, alkuvuodesta ollut haasteita. ASPA vastatut puhelut: 86 704 ASPA takaisinsoittomäärä: 30 765 <i>Nämä tiedot saatu vain Vaasa-Laihia osalta</i> Puhelinvaihteen puhelumäärä: 75 905 Omaolo-oirearviot: Oirearviointeja tehty 1334 Itsehoito-ohjeita 415 Työjonolle ohjautuneita 158	Käyntimäärien seuraaminen on helpompaa sitten, kun saadaan yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Nyt tietoja poimitaan eri järjestelmistä manuaalisesti. Puhelinpalvelua kehitetään mm. seniorilinjan ja sosiaalihuollon asiakasohjauslinjan avulla. Jonotilannetta ja vastausaikaa seurataan tunti tunnilta esimiehen toimesta Asiakaspalvelukeskuksessa ja puhelinvaihteessa.



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
	<p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäynnit</p> <p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä</p> <p>Resurssinhallintapalveluissa tuntityöntekijöiden käyttö</p> <p>Sanelujono</p> <p>Käännösjono</p>	<p>Chatbot: 2788 avannut botin 6868 katsonut sisältöä ja kirjoittanut jotain 2425 päätyynyt sisältöön jota hakenut</p> <p>Potilaskuljetuksia: 10641</p> <p>Palveluneuvojien asiakaskontaktit: 25 088 Palveluneuvojien ennakkovaraukset 815 Kotilinjan puhelumäärä 1.4.-30.6.: 2744</p> <p>PTA < 7 vrk: toteutunut, keskimääräinen jonotusaika asumispalveluyksikköön 2,46 kk</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen päätösten määrä: 7600</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäyntien määrä: 4500</p> <p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä: 1267. Asiakkaat saavat palvelun ilman viiveitä.</p> <p>Resurssinhallintapalveluissa tunti- ja vuorokautta-työntekijöitä on ollut: 16 842 Sotenderista (pilottivaihe) varatut työvuorot: 1589 Tuntityöntekijöiden määrä: 1624</p> <p>Sihteeripalveluiden sanelujono: 2076 (31.8.), kyetään purkamaan viiteajoissa. Sihteeripalveluiden käännösjono: 363 (31.8.)</p>	<p>Omaolon ja chatbotin markkinointia tehostetaan.</p> <p>3 krt/v. omaavonnan raportointi, 1 krt/kk toimialan johtoryhmäkokous, 1 krt/vko toimialan tilannekuvakokous.</p> <p>Pyritään vähentämään tuntityöntekijöiden määrää.</p> <p>Sihteeripalveluissa tilanteen mukaan tehty ylityitä.</p> <p>Puheentunnistukseen erillinen projektiryhmä, joka edistää asiaa.</p>
Jatkuvuus	<p>Hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen SOTE-keskuksessa seurataan hoitoon pääsyä alle 2 vkoa -> muutos alle 7 vrk</p> <p>Palveluntarpeen arvioinnin jälkeen HEBOssa seurataan ikäihmisten palvelun piiriin pääsyä alle 3 kk</p>	<p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksessa ollut resurssivajetta, mutta asiakkaat ovat saaneet tarvitsemansa palvelun.</p> <p>Henkilöstön vaihtuvuuden mittaamiseksi ei ole organisaatiossa käytössä mittaria. Resurssinhallintapalveluissa henkilöstön vaihtuvuus on suurta, johtuen toiminnan luonteesta.</p>	<p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksessa on onnistuttu rekrytoinneissa, syksyllä henkilöstötilanne normalisoituu.</p> <p>Työntekijöiden hyvinvointiin panostetaan.</p>



Omavalvonnin osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
Turvallisuus ja laatu	Haipro S-Pro Itsearviointi tehty (kyllä/ei) Johdon katselmukset tehty (kyllä/ei) Omavalvontasuunnitelma tehty (kyllä/ei)	Haipro, poikkeamien lukumäärä: Kokonaismäärä 66 kpl Asiakas- ja potilasturvallisuus 50 kpl Työturvallisuus 11 kpl joista ilmoitus työtaturmasta vakuutusyhtiöön 7 kpl Tietosuoja 0 kpl Asiakkaan ilmoittamat haiprot 2 kpl SPro-epäkohtailmoituksia ei ole tullut. Johdon katselmukset on tehty, itsearviointit on tehty, omavalvontasuunnitelmat on tehty (sosiaalihuolto ja toimialataso). Toimiala seuraa omia mittareitaan kaikilla tulosalueilla. Järjestäjätaho seuraa lähinnä HTA < 3 vrk ja PTA < 7 vrk mittareita. Resurssinhallintapalvelut vastaavat hoitohenkilöstön ostopalveluiden tilauksesta ja laskutuksesta. Ei tiedossa laatupoikkeamia. Kesärekrutointi 2023: kesäsisjaisia 1088, kesäharjoittelijoita 158.	Selvitellään asiat mahdollisimman nopeasti. Kehittämisehdotukset ja kehitystyön seuranta.
Vaikuttavuus	Kustannusseuranta Kokonaiskustannukset ja tuotot Henkilöstökustannukset Palveluiden ostot	Kustannuksia ja tuottoja seurataan johtoryhmäkokouksissa säännöllisesti, oma controller. Ajalla 1-8/2023: Kokonaiskustannukset 66,1 % Kokonaistuotot 66,4 % Henkilöstökustannukset 67,7 % Palveluiden ostot 59,7 %: <i>Hoitohenkilöstön osto noin 400 000 euroa.</i> <i>Lääkäri työvoiman vuokraus noin 8,38 milj. euroa.</i> <i>Psykologiresurssien vuokraus noin 230 000 euroa.</i> Aineet, tavarat, tarvikkeet 72,4 %	Tavoitellaan ostopalveluiden hillintää henkilöresurssiostojen osalta. Resurssinhallintayksikössä kilpailutettu puitesopimus. HEBOn etälääkäripalvelu kilpailutettu.



Omaavalvonnin osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
Yhdenvertaisuus	Palvelut tasapuolisesti käytössä (kyllä/ei)	<p>Sähköisiä asiointimahdollisuuksia ei ole vielä tasapuolisesti tarjolla koko alueen väestölle.</p> <p>Keskitetty puhelinvaihe on toiminnassa. Palveluneuvoja on Vaasassa ja Pietarsaareissa. Potilaskuljettajia on vain VKS:ssa. Asiakaspalvelukeskus kattaa kaikki kunnat, eroja palvelujen saatavuudessa.</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas- ja palveluohjaus on vasta kehitteillä. Sosiaalihuollon asiakasohjauksesta puuttuu vielä eteläiseltä alueelta henkilökuntaa.</p> <p>Rekrytoinneissa edistetään tasa-arvoa, rekrytoidaan osaamiseen perustuen. Henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti.</p>	<p>Selvittely eteläisen alueen sosiaalihuollon asiakasohjaustiimin tarpeesta.</p> <p>Sähköistä asiointia kehitetään ja lisätään.</p> <p>Seniorilinja tulee syksyllä kaikkien kuntien käyttöön.</p>
Asiakaskokemus	NPS Asiakastytyväisyyskyselyt	<p>Asiakasnäkökulma tulee esiin mm. Roidun ja suorien palautteiden kautta.</p> <p>Roidu 69 kpl ajalla 1-8/2023. Asiakaspalautteiden NPS -58.</p> <p>Oikein kohdentuneet palautteet 14 kpl liittyivät toimialan sisällä Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalueelle, puhelinpalveluun. Toimintaa kehitetään koko ajan ja kaikki saadut palautteet on käsitelty. Puheluiden lukumäärään verrattuna saatujen palautteiden määrä on pieni.</p>	<p>Asiakaspalautteita ohjautuu Roidussa väärin. Roidun rakennetta on kehitettävä/selkeytettävä. Nyt on tullut asiakaspalautetta liittyen Fimlabin toimintaan, suun terveydenhuoltoon, laskutukseen, poliklinikkatoimintaan ja ambulanssitoimintaan. Mikään näistä ei kuulu Asiakas- ja resurssikeskuksen toimialalle.</p>
Henkilöstö	Sairauspoissaolojen määrä pv/htv Määräaikaiset vs. vakituiset työntekijät Koulutuspäivien määrä Tyky-päivä (kyllä/ei) Työntekijöiden NPS	<p>Sairauspoissaolopäivät / palveluksessa olopäivät % ajalla 1-8/2023: 4.5 Etätyömahdollisuus koetaan hyväksi.</p> <p>Määräaikaiset: 570 hlöä (31.8.) Vakituiset: 1000 hlöä (31.8.) VOV: 89 hlöä (31.8.) Yhteensä: 1659 hlöä (31.8.)</p> <p>Koulutuspäivien määrä 1-8/2023: 1,3 pv/htv (1353 pv). Etäkoulutuksia/webinaareja on hyödynnetty.</p>	<p>Vakanssirekisterin avulla saadaan tarkka tieto työntekijöiden määrästä. Resurssinhallintapalveluiden omat henkilöstölistat ovat tärkeää pitää ajan tasalla.</p> <p>Kannustetaan työntekijöitä vastaamaan NPS kyselyyn.</p>



Omaavalvonnin osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
		<p>Kannustettu henkilöstöä osallistumaan täydennyskoulutuksiin. Työntekijöillä on asianmukaiset luvat kunnossa. Kaikki yksiköt huolehtivat Tyky-toiminnan toteutumisesta. E-Passin merkitys koettu tärkeämmäksi.</p> <p>Työntekijöiden NPS: -1, vastauksia 318 kpl. NPS tulos on parantunut edellisestä mittaustuloksesta.</p> <p>Ollut aktiivista rekrytointia ja oppilaitosyhteistyötä.</p>	

Psykososiaaliset palvelut

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Saatavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystoimenpalveluita 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 Lähetteen käsittelyaika Käynnit</p>	<p>Aikuispsykiatria lähetteet käsitellään 7 vrk sisällä Hoidon arviointia odottavien määrä 2 Hoitoa odottavien määrä 37</p> <p>Nuorisopsykiatria lähetteet hyväksytään 3 vk sisällä ->hoitoon 1vk-2kk riippuen kiireellisyydestä Hoitotakuu ei aina toteudu Hoidon arviointia odottavien määrä 6 Hoitoa odottavien määrä 11</p> <p>Lasten psykiatria ensikäynti hoitotakuun puitteissa Hoidon arviointia odottavien määrä 4 Hoitoa odottavien määrä 16 tutkimusjono 2-3kk (psykologi tutkimukset+ kartoitus)</p> <p>Hoitotakuussa pysytään kohtuullisesti</p> <p>Alueellisia eroja nähtävissä hoitajajoukoissa. Lukemat erikoissairaanhoidon Pohjanmaa HVA.</p>
<p>Jatkuvuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveystoimenpalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) 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.</i></p>	<p>Peruuntuneet käynnit Peruuttamattomat käynnit</p>	<p>Oberon, Pegasos, LifeCare -> Exreport</p> <p>Esh Vaasa poliklinikka peruuntuneet käynnit ja lla 1-8.2023 yht. 2977 Pot. ei ilmoittanut 895 Pot. ilmoittanut 1965</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p><i>Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</i></p>		
<p>Turvallisuus ja laatu <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 SPro Itsearviointi tehty (kyllä/ei) Johdonkatselmukset tehty (kyllä/ei) Omavalvontasuunnitelma tehty (kyllä/ei)</p>	<p>Haiprot koko toimiala: potilasturvallisuus 275</p> <p>Työturvallisuus 108</p> <p>SPro 2</p> <p>Johdonkatselmukset tehty Itsearviointit tehty Omavalvontasuunnitelma valmis toimialan osalta</p>
<p>Vaikuttavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaattua 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 Toimintatuotot Henkilöstökustannukset Palveluiden ostot</p>	<p>Kustannusten seuranta tulosvastaustilaston toimesta sekä joryssa, controlleria ei tällä hetkellä</p> <p>Toimintakulut 66,9%</p> <p>Toimintatuotot 56,1%</p> <p>Henkilöstökustannukset 62,3%</p> <p>Palveluiden ostot 73,3%</p>
<p>Yhdenvertaisuus <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. Erikoissairaanhoidon 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>Asiakaskokemus <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</i></p>	<p>NPS</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely</p>	<p>Koko toimialan NPS 20</p> <p>Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun > 46,7 % asiakkaista on täysin samaa mieltä Toimialan tulos 33,2%</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p><i>palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.</i></p>		Vastauksia 808
<p>Henkilöstö <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 Koulutuspäivien määrä</p>	<p>Sairauspoissaolot: 21,3 pv/htv Koulutuspäivistä ei raporttia Tyky-päivät ei tiedossa</p>

Sairaalapalvelut

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Saatavuus</p> <p>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.</p>	<p>Jonot</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoitoa odottavat 2. Leikkausta odottavat 3. Leikkausta odottavat >180 vrk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 805 (2 699) 2. 1 321 (1 206) 3. 333 (135) (25,2%)
<p>Jatkuvuus</p> <p>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) 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. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peruuntuneet leikkaukset total 2. Riittämätön resurssi virka-aikana 3. Henkilöstöpula 4. Potilas ei saapunut 5. Leikkauspäivänä peruttu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 32 (12) 2. 13 (6) 3. 14 (6) 4. 5 (3) 5. n 5% (7%)
<p>Turvallisuus ja laatu</p> <p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. HaiPro sairaalapalvelut 2. HaiPro Käsitelty 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 180 2. 970 (82%)
<p>Vaikuttavuus</p> <p>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaattua 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.</p>	<p><u>Per 31.8.2023</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toimintakulut 2. Palveluiden ostot 3. Hoitopäivät budjetoiduista (ESH / YLE) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 63,7% 2. 67,9% 3. 68,7% / 69,5%
<p>Yhdenvertaisuus</p> <p>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.</p>	<p>Leikkaukseen jonottavat 31.8.2023</p>	<p>Mediaani 112 (83) vrk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sappileikkaus 25 (35) vrk • Eturauhasen liikakasvu 153 (80) vrk • Proteesileikkaus 160 (101) vrk

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Asiakaskokemus <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 vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.</i></p>	<p>NPS Asiakastytyväisyyskysely</p>	<p>Koko toimialan NPS 2 167 svar: 52 (52), snitt 8,10 (8,45), Ambassadörer 70,0% (69,8%)</p> <p>"Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun" 421 svar: 3,96 (3,97) 73,4% (4-5)</p> <p>"Turvallinen olo" 406 vastausta 3,82 (4,02) 72,9% (73,4%) (4-5)</p>
<p>Henkilöstö <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 / palveluksessaolo-% 4-6.2023</p> <p>Koulutuspäivien määrä</p>	<p>5,6% (6,2%,)</p> <p>Ei tiedossa</p>



Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Toimiala: Kuntoutus

Raportoitava ajanjakso: 1.4-31.8.23

Lyhenteet:

- NPS (Net Promoter Score): Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)
- Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä
- SPro: Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus -järjestelmä
- Roidu: Asiakaspalautejärjestelmä

Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
Saatavuus <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>	-Sosiaali- ja terveyspalvelut -Terveyspalveluiden hoitoon pääsyn määräaikojen toteutuminen -Sosiaalihuollon palveluihin pääsyn määräaikojen ja käsittelyaikojen toteutuminen -Lastensuojelun asiakasmitoituksen ja käsittelyaikojen toteutuminen -Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määräaikojen noudattaminen Pelastustoimi: -Toimintavalmiusaika	<i>Seurantatieto?</i> <i>Käsittelyaikatiedot, kuka seuraa ja raportoi tietoja?</i>	Toimintakyky- ja osaamiskeskus ESH -läheteiden käsittelyaika 3 vko (10 yli 21 vrk fysiatria) - arviointia odottavat 3 kk (3 yli 3 kk:tta olevia) -hoitoa odottavat 6 kk (4 yli 6 kk:tta odottavia fysiatrialla) PTH Puhe- ja toimintaterapiassa sekä arviointi- että hoitojonot 3-6 kk:tta useamman kunnan alueella. Jonot ovat osittain lyhentyneet.



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			<p>Vammaispalvelut Ajalla 1.1.-31.8.23 Hakemuksia 992 Käsittelyssä 304 Päätös tehty 688</p> <p>Käsittely alkanut 0-7vrk 357 Käsittely alkanut yli 7vrk 87 Päätös tehty 3kk sisällä 658 Päätös tehty yli 3kk 30 Keskimäärin päätös on tehty 26 päivässä</p> <p>Osallisuudentuki</p> <p>- palvelun toteutuminen 3 kk</p> <p>Lyhytaikainen hoito ei toteudu, 5 jonossa eteläinen osa ja 20 keskisellä alueella. Lasten asumispalveluihin oli painetta. Asumispalveluihin pohjoisessa 4 aik. ja 2 lasta jonossa.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet? *5 vuoden kartoitus toteutettu osallisuudentuen tulosalueella *Priorisointi *Lähete- ja hakemusten *käsittely *Yhtenäiset toimintamallit ja *kriteerit</p> <p>Käsittelyaikatiedot, kuka seuraa ja raportoi tietoja?</p>



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			Esimiehet koostaa tiedot päällikkötasolle, joka raportoi toimialajohtajalle Saadaanko tiedot jostain järjestelmästä? Exreport ja potilas- ja asiakastietojärjestelmät, osa kerätään manuaalisesti
Jatkuvuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) 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. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</i>	Sosiaali- ja terveyspalvelut: - Siirrettyjen ja peruutettujen aikojen määrä (palveluntarjoajan toimesta) - peruuttamattomat ajat Henkilöstön vaihtuvuus Pelastustoimi: -Ei erillistä jatkuvuuden mittaria	Apukysymykset, pyyhi pois. <i>Asiakasnäkökulma Henkilöstönäkökulma</i> <i>Haipro-järjestelmän tuottaman tiedon hyödyntäminen?</i> <i>Yhteistyö ostopalvelu- ja palvelusetelituottajien kanssa.</i>	Mistä saadaan asiakasnäkökulma? Haiprot (3), Roidu, (raportoidaan alla) Muistutukset, kantelut (raportoidaan alla) Mistä saadaan henkilöstönäkökulma? NPS, (8) sairaspoissaolot, (raporoidaan alla) haipron kehitysehdotukset (44) hairpoja 562
Turvallisuus ja laatu <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Turvallisuuden ja laadun omaavonnanalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.</i>	Sosiaali- ja terveyspalvelut sekä pelastustoimi: -Omaavonnan osavuosikatsauksen sisällön tuottaminen, joka sisältää mm. asiakas- ja potilasturvallisuus, esim. RAI-mittareita ja henkilöstötietoa	 <i>Haiprot SPro Kantelut, muistutukset ja epäkohtailmoitukset</i> <i>Mitä tietoja raportoidaan järjestäjätasolta/laadun ja valvonnan yksiköstä ja mitä toimialoilta?</i>	Haiprot= potilasturvallisuus 562, tietosuojia 5, potilaiden 3, kehittämistoimenpiteet (71) SPro = 2 Mitä tietoja raportoidaan järjestäjätasolta/laadun ja



Oma- ja valvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
	<p>Palvelua ja hoitoa ohjaavien laatusuosituksen toteutuminen? Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisen toiminnan toteutuminen?</p> <p>Palvelustrategian mukaisen toiminnan toteutuminen?</p>	<p><i>Omat toimialalla käytettävät laatumittarit</i></p> <p><i>Ostopalveluiden laatu ja niissä tapahtuneet poikkeamat</i></p>	<p>valvonnan yksiköstä ja mitä toimialoilta?</p> <p>Avokuntoutus Kantelut (0), muistutukset (0), selvityspyynnöt</p> <p>alueellinen kuntoutustyöryhmä > 1 x vko tapaamiset on toteutuneet</p> <p>kuntoutustyöryhmät paikalliset</p> <p>Vammaispalvelut</p> <ul style="list-style-type: none">- Kantelut 0- Muistutukset 4- Oikaisuvaatimukset 14 <p>Osallisuudentuki</p> <p>-Toteuttamissuunnitelmat on laadittu asumisyksiköissä ja päivätoiminnassa</p> <p>-</p> <p>Rajoitustoimenpidepäätökset ajantasaiset</p> <p>- Imo-ryhmä toiminnassa</p>
<p>Vaikuttavuus</p> <p><i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveystieteiden vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla</i></p>	<p>Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut:</p> <p>-Roidun asiakaspalautteen mittari: koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi</p> <p>Pelastustoimi:</p> <p>-Pelastetut henkilö- ja omaisuusarvot</p>	<p><i>Edellisen kuukauden tulos (7/23).</i></p>	<p>Avokuntoutus Roidu, palvelupalautteet NPS 63</p> <p>Vammaispalvelut Roidu asiakaspalautteet NPS (ei tulosta)</p> <p>Osallisuudentuki</p>



Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
<p>aikaansaataa 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.</p>			Roidu asiakaspalautteet NPS 63
<p>Yhdenvertaisuus 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.</p>	<p>Sosiaali- ja terveystoimen palvelut -Hoitoon ja palveluihin pääsy Pohjanmaalla vs. muilla hyvinvointialueilla. Myöhemmin painotus Pohjanmaan sisäisen yhdenvertaisuuden toteutumiseen erityisesti avosairaanhoidossa ja sosiaalihuollon avopalveluissa paikkakunnittain huomioiden myös digitaalisten palveluiden saatavuus.</p> <p>Pelastustoimi: -Ei erillistä yhdenvertaisuuden mittaria</p>	<p><i>Spro</i> <i>Roidu</i> <i>Aluekohtaiset erot palveluiden saatavuudessa?</i></p>	<p>Kuntakohtaiset erot palveluiden saatavuudessa? Raportoidaan poikkeamat tulosaluettain.</p> <p>Avokuntoutus -terapiat, fysiatrille pääsy Puheterapiaan ja toimintaterapiaan pääsy vaikeutunut erityisesti eteläisellä alueella palvelusetelien tai Kela-terapian kautta. Etäterapian avulla saatu palse-terapiota toteutettua.</p> <p>-osaamiskeskuksen kuntoutussuunnitelmien toteutuminen ajallaan > toteutuu ajallaan</p> <p>-etäkäynnit (sis. Myös puhelut, jotka korvaa käynnin), 80</p> <p>Vammaispalvelut</p>



Omaavalonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			<p>-yhtenäiset soveltamisohjeet puuttuvat palveluista. -Yhteinen tilastointi puuttuu abilitassa</p> <p>-palvelutarpeen arvioinnit -palvelusuunnitelmat</p> <p>Osa palvelutarpeen arvioinneista jää suppeaksi. Määrämuotoinen palvelutarpeen arviointi jää osalle asiakkaista laatimatta. Palvelusuunnitelmien päivittäminen on myöhässä ja osittain myös puuttuu asiakkailta.</p> <p>Osallisuudentuki - lyhytaikaisen huolenpidon järjestäminen alueella</p> <ul style="list-style-type: none">• Jonossa keskisellä alueella 20• Eteläisellä alueella 5• Pohjoisen alueen avo- ja tuetun työn järjestäminen tarvetta vastaavaksi
<p>Asiakaskokemus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan</i></p>	<p>Sosiaali- ja terveystalvetut sekä pelastustoimi:</p> <p>Asiakaskokemuskyselyiden NPS-keskiarvo</p>	<p>Apukysymykset, pyyhi pois. <i>Roidu</i></p> <p><i>Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun > 80 % asiakkaista on täysin samaa mieltä.</i></p>	<p>Roidu Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun > 80 %</p>



Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
<p>keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa.</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>Osallisuusmittari tulee osallisuusohjelmasta myöhemmin, kun osallisuussuunnitelma on valmis.</p>		<p>asiakkaista on täysin samaa mieltä</p> <p>NPS 63</p>
<p>Henkilöstö <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>Henkilöstömitoituksen toteutuminen iäkkäiden hoivakodeissa</p> <p>Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut sekä pelastustoimi: Työhyvinvointikyselyn keskiarvo ja vastausprosentti</p>	<p>Apukysymykset, pyyhi pois. <i>Poissaolojen ja s-lomien trendit? Tapaturmat</i></p> <p><i>Tyky-toiminta Täydennyskoulutusten toteutuminen</i></p> <p><i>Täytetyt vakanssit</i></p>	<p>Tulosalueittain Poissaolojen ja s-lomien trendit? -7313 poissaoloa (4-8/23)</p> <p>Tapaturmat 313 työturvallisuus ilmoitusta</p> <p>Tyky-toiminta Suunnitelmat yksiköissä tehty.</p> <p>Täydennyskoulutusten toteutuminen Ei raportoitavissa tällä hetkellä.</p>

Omavalvontaohjelman mukaiset raportit yksittäisiltä toimialoilta 4-8/2023

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala

Yksittäisten toimialojen omavalvontasuunnitelmissa selvitetään, miten turvataan se, että omavalvontaohjelmassa kuvatut osa-alueet toteutuvat toimialoilla/tulosalueilla. Omavalvontasuunnitelmat ohjaavat, varmistavat ja selkeyttävät toimintayksiköiden omavalvontaa. Johto hyödyntää omavalvonnan seuranta- ja valvontatietoja.

Hyvinvointialueiden vastuulla on ensisijaisesti valvoa, että kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisajkoja noudatetaan. Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava sen järjestämistä varten kuuluvaa palvelujen tuotantoa ja omavalvonnan avulla varmistettava, että hoitoon pääsyn enimmäisajat eivät ylity. Jos ne ylittyvät, hyvinvointialueen on välittömästi selvítettävä niiden syyt ja ryhdyttävä omavalvontaa koskeviin toimenpiteisiin tilanteen oikaisemiseksi niin, että siitä tulee lainmukainen.

Uusi hoitotakuulaki tulee voimaan perusterveydenhuollossa 1.9.2023 ja vaatii tehostettuja toimenpiteitä hoitoon pääsyn varmistamiseksi. Perusterveydenhuollon määräajat koskevat hoitoon pääsyä 14 päivässä ja suun terveydenhuollossa neljän kuukauden kuluessa. Näitä toimenpiteitä työstetään ja suunnitellaan toimialoilla, mutta myös johtotasolla.

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
Saatavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeita vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimen palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.</i>	<ul style="list-style-type: none">-Sosiaali- ja terveyspalvelut-Hoitoon pääsyn määräajat toteutuvat terveyspalveluissa.-Hoitoon pääsyyn määräajat toteutuvat sosiaalihuollossa ja hoitoajoissa.-Lastensuojelun asiakasmitoitus ja hoitoajat toteutuvat. käsittelyajat?-Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määräaikoja noudatetaan.	<p>Perusterveydenhuolto, hoito <90 päivässä toteutuu 10:ssä yksikössä 11:stä. Parannusta. Seurataan kuukausittain. Näkyy verkkosivuilla.</p> <p>Suun terveydenhuolto, hoito <180 päivässä, toteutuu 2 yksikössä 12:sta. Heikennystä. Tehostamisprosessit 6 yksikössä meneillään. Esihenkilöt seuraavat manuaalisesti. AVI seuraa. Näkyy verkkosivuilla.</p> <p>Erikoissairaanhoito Lähetearviointit tehdään määräajassa. Arviointiin pääsyn mediaani 94 päivää (max 90 päivää) Hoitoon pääsyn määräaika ylittyy urologiassa, ortopediassa (negatiivinen suuntaus), yleiskirurgiassa, plastiikkakirurgiassa sekä suu- ja leukakirurgiassa. Seurataan kutakin erikoisalaa. Puhelimitse saavutettavuus seurannassa. Näkyy verkkosivuilla.</p> <p>Sosiaalihuollon saatavuutta seuraavat sosiaalihuollon päälliköt, poikkeamia arvioinnissa, lasten ja nuorten palveluissa. Parannustyö aloitettu. Lastensuojeluilmoitusten arviointi 7 päivässä toteutuu käytettävissä olevan tilaston 7/23 mukaan vain 48 %:ssa, palvelutarpeen arvioinnissa 3 kk:n kuluessa on 39 %:n poikkeama. AVI seuraa. Manuaalinen seuranta.</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
		<p>Lastensuojelun mitoitus täyttyy 47 %:ssa. Tyhjiä vakansseja 6,5. Rekrytointiongelmat ovat syynä liian pitkiin arviointiaikoihin.</p> <p>Korjaustoimenpiteitä rekrytinnin muodossa, saavutettavuuden parantamiseksi tehty prosessityötä yksiköissä, joissa on poikkeamia.</p> <p>Lastensuojelun mitoitus ja määräaikaisten poikkeamat AVI:n seurannassa.</p> <p>Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki toteutuu lain mukaisesti.</p> <p>Tietoja saatu Exreportista ja manuaalisesta raportoinnista</p>
<p>Jatkuvuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelun käyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palvelun tarjoajien järjestelmästä toiseen. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden huomiointia.</i></p>		<p>Jatkuvuus toteutuu perusterveydenhuollossa paremmin lääkäreillä kuin hoitajilla, haasteena lääkärripula ja lyhytaikaiset sijaiset.</p> <p>HaiPro-seuranta, huomautuksia jatkuvuudesta.</p>
<p>Turvallisuus ja laatu <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, käsiteltyjen asioiden määrä SPro, käsiteltyjen asioiden määrä Itsearviointi tehty (kyllä/ei) Itsearviointisuunnitelma tehty (kyllä/ei) Johdon katselmus tehty (kyllä/ei)</p>	<p>HaiPro 414, käsitelty 273 (66 %), käsiteltävänä 70 (17 %) SPro 7, käsitelty 3, käsiteltävänä 4 Seurataan tulosityksiköissä/-alueilla ja toimialalla. Myös yhteistyöryhmässä.</p> <p>Johdon katselmus tehty jokaisessa tulosityksikössä/-alueella sekä yhteinen katselmus.</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Vaikuttavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatua muutosta yksilön ja väestön terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa. Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnan tuloksia. Kustannusvaikuttavuudella tarkoitetaan muutoksen suhdetta sen aikaansaamiseksi käytettyihin ja ehkäisevällä toiminnalla säästettyihin euroihin.</i></p>	<p>Talousarvion seuranta -kokonaisuus -ostopalvelut -henkilöstökulut</p> <p>Asiakaspalaute Roidu</p> <p>Hoitotarvikkeiden jakeluprosessia on uudistettu jakamalla tarvikkeita postinjakopisteisiin, se vähentää käyntien tarvetta ja tehostaa henkilöstön käyttöä (toteutettu kyllä/ei)</p>	<p>Talousarviotilanteen läpikäyminen kuukausittain controllerin kanssa johtoryhmässä. Talousarvioseuranta 1-6/2923 osoittaa huolestuttavia ylityksiä lasten/nuorten sosiaalihuollon ostopalveluissa, oman henkilöstön ja omien yksikköjen käytön lisäämisen prosessit sekä ostopalvelujen vähentäminen muotoillaan osaksi Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelmaa. Kokonaisuudessaan budjetissa.</p> <p>Roidu: NPS 69 (aikaisemmin 68)</p>
<p>Yhdenvertaisuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa järjestämistä asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan muun muassa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asiakkaiden kielelliset oikeudet ja sukupuolten ja vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen.</i></p>	<p>Hoitojonojen vertaileminen yksiköiden kesken ja maantieteellisesti Palvelujen yhdenvertainen saatavuus hyvinvointialueella</p>	<p>Spro Roidu, seurataan On vielä toimintoja/hoitomuotoja, joita ei anneta yhdenvertaisesti ja jotka on yhdenmukaistettava tai tehtävä digitaalisesti saavutettaviksi. Palvelujen käytön sujuvuutta alueella vaikeuttavat monet erilaiset potilastietojärjestelmät. Uuden hoitotakuulain mukaan hyvinvointialueen palvelujen käyttöä voidaan tasata ohjaamalla sosiaali- ja terveyspalveluihin, joiden saatavuus on parempi.</p> <p>Palveluverkoston läpikäynti tehty ja pyritty maantieteellisesti tasaiseen palvelutarjontaan hyvinvointialueella. Fyysisen palveluverkoston muutoksista poliittinen päätös 28.8.23.</p>
<p>Asiakaskokemus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja</i></p>		<p>Roidu Palvelukohtainen asiakaskokemus ”Sain tarvitsemäni hoidon tai palvelun”, 72,3 % asiakkaista on täysin samaa mieltä (parannusta), mitattu 1.-31.7.2023.</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta																																																																																																									
<p><i>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 vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.</i></p>																																																																																																											
<p>Henkilöstö <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata henkilöstön osaamista, osaamisen kehittämistä, työhyvinvointia, työturvallisuutta ja toimintakykyä. Seuranta tulee toteuttaa huomioiden sekä henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen että henkilöstön hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.</i></p>	<p>HaiPro Sairauspoissaolot</p>	<p>Sairauspoissaolot keskijohdon raportoinnin mukaan</p> <p>HaiPron kautta tulleet työturvallisuustapahtumailmoitukset 1-8/2023 179 kpl, käsitelty 120, käsiteltävänä 27.</p> <p>Lastenneuvolatoiminnan mitoitus täyttyy; enintään 320 lasta/terveydenhoitaja.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kommun</th> <th>elever/ Skol- hälsövärdare</th> <th>elever/ skolläkare</th> <th>elever / kurator</th> <th>elever / bu skolpsykolog</th> <th>studerande / hälsövärdare</th> <th>studerande / kurator</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jakobstad</td> <td>377</td> <td></td> <td>370</td> <td>1881</td> <td>691/722</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kaskö</td> <td>280</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Korsholm</td> <td>390</td> <td></td> <td>614</td> <td>1006</td> <td>638</td> <td>1275</td> </tr> <tr> <td>Korsnäs</td> <td>326</td> <td></td> <td>471</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kristinestad</td> <td>357</td> <td></td> <td>427</td> <td>898</td> <td>452</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kronoby</td> <td>477?</td> <td></td> <td>898</td> <td>748?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Laihia</td> <td>449</td> <td></td> <td>673</td> <td>673</td> <td>825</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lärsmo</td> <td>513</td> <td></td> <td>539</td> <td>1077</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Malax</td> <td>334</td> <td></td> <td>471</td> <td>1413</td> <td>400</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nykarleby</td> <td>637</td> <td></td> <td>735</td> <td>1268</td> <td>694</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Närpes</td> <td>491</td> <td></td> <td>521</td> <td>759</td> <td>469/613</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pedersöre</td> <td>523</td> <td></td> <td>535</td> <td>814</td> <td>415/533</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vasa</td> <td>442</td> <td></td> <td>563</td> <td>717</td> <td>583/615</td> <td>875</td> </tr> <tr> <td>Vörå</td> <td>411</td> <td></td> <td>423</td> <td>845</td> <td>167</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>STM: 1/460 grön <400</p> <p>lag 1/670 grön <450</p> <p>lag 1/780 grön <550</p> <p>STM 1/570 grön <400</p> <p>lag 1/670</p>	Kommun	elever/ Skol- hälsövärdare	elever/ skolläkare	elever / kurator	elever / bu skolpsykolog	studerande / hälsövärdare	studerande / kurator	Jakobstad	377		370	1881	691/722		Kaskö	280						Korsholm	390		614	1006	638	1275	Korsnäs	326		471				Kristinestad	357		427	898	452		Kronoby	477?		898	748?			Laihia	449		673	673	825		Lärsmo	513		539	1077			Malax	334		471	1413	400		Nykarleby	637		735	1268	694		Närpes	491		521	759	469/613		Pedersöre	523		535	814	415/533		Vasa	442		563	717	583/615	875	Vörå	411		423	845	167	
Kommun	elever/ Skol- hälsövärdare	elever/ skolläkare	elever / kurator	elever / bu skolpsykolog	studerande / hälsövärdare	studerande / kurator																																																																																																					
Jakobstad	377		370	1881	691/722																																																																																																						
Kaskö	280																																																																																																										
Korsholm	390		614	1006	638	1275																																																																																																					
Korsnäs	326		471																																																																																																								
Kristinestad	357		427	898	452																																																																																																						
Kronoby	477?		898	748?																																																																																																							
Laihia	449		673	673	825																																																																																																						
Lärsmo	513		539	1077																																																																																																							
Malax	334		471	1413	400																																																																																																						
Nykarleby	637		735	1268	694																																																																																																						
Närpes	491		521	759	469/613																																																																																																						
Pedersöre	523		535	814	415/533																																																																																																						
Vasa	442		563	717	583/615	875																																																																																																					
Vörå	411		423	845	167																																																																																																						

Koti- ja asumispalvelut

Omavalvontaraportti 8/2023

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p>Saatavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystoimen palveluja sekä pelastustoimen palveluita 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>Käyttöaste per asumisyksikkö</p>	<p>2,3 kk keskimäärin asumispalveluissa (seurataan joka viikko), näkyy verkkosivuilla.</p> <p>Toteutunut</p> <p>698.479 käyntiä (8/2023), kotihoidossa toteutunut per 6/2023 yhteensä 192.885 tuntia</p> <p>Keskimäärin 0,67 hoitajaa asiakasta kohden (teoreettinen vaihteluväli 0,65–0,86) (seurataan 4 kertaa vuodessa)</p> <p>95,5 % (8/2023) Kuukausittain</p>
<p>Jatkuvuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveystoimen palvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) 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. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</i></p>		<p>NHG:n raportin mukaan kotihoidon jatkuvuus toteutuu OVPH:lla paremmin kuin muilla vertailuun osallistuvilla alueilla.</p> <p>Henkilöstön saatavuuden haasteet johtavat jatkuvuuden haasteisiin koko yhteistoiminta-alueella. Tilanne on parantunut erityisesti kesän aikana edellisvuoteen verrattuna.</p>
<p>Turvallisuus ja laatu <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan</i></p>	<p>HaiPro</p>	<p>- Kotiin annettavat palvelut - HaiPro (8/23), 878 kpl, lääkkeet 43,3 %, tapaturmat 32,8 %, tiedonkulku 12,9 % - Asumispalvelut -HaiPro (8/23); 2198 kpl, tapaturmat 64,6 %</p>

<p><i>jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.</i></p>	<p>Itsearvioinnit Johdon katselmus Omavalvontasuunnitelma</p>	<p>lääkkeisiin liittyvät 21,1 %, väkivalta 3,8 %</p> <p>SPro 5 ilmoitusta</p> <p>Työturvallisuusilmoitukset (8/23), 365 kpl, uhka ja väkivalta 38,4 %, kaatuminen tai tapaturma</p> <p>Laatuportti: Itsearvioinnit ja johdon katselmus valmiit, omavalvontasuunnitelmasta valmiina 99 %</p>
<p>Vaikuttavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatua 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>Taloussuunnitelman seuranta</p>	<p>8/2023 (Huom. per 19.9.2023) Toiminnan kustannukset 62,0 % - Henkilöstökustannukset 59,4 % - Ostopalvelut 61,0 % - Sisäiset kustannukset 66,1 %</p> <p>Tulot -Maksut 58,5 % -Vuokratuotot 58,1 %</p> <p>Toteutuneet suoritteet Per 06/2023 -Asumispalvelut, vrk, 46,5 % -Kotihoito, tunnit asiakkaan luona 44,8 % -Päivätoiminta, päivien määrä, 39,8 %</p>
<p>Yhdenvertaisuus <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>Asumispaikat</p> <p>Kotiin annettavat palvelut</p>	<p>Keskimäärin 9,6 % asumispalveluiden paikoista liittyy >75-vuotiaisiin, vaihtelee paikkakunnittain 7,7-12,3 %</p> <p>Asumispalvelujonot n. 2,3 kk, vaihtelee paikallisesti välillä 0-> 3 kk</p> <p>N. 4 % kotihoidon työaikaprosesteista liittyy henkilömäärään >75 v</p>
<p>Asiakaskokemus</p>	<p>NPS</p>	<p>Roidu 644 kpl</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. 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>-THL:n kyselylomake</p>	<p>Asiakkaiden suositus NPS 51</p> <p>Vuonna 2022 93 % katsoi hoidon riittäväksi, 97 % piti henkilökuntaa mukavana (suurin määrä Suomessa), 925 katsoi, että heidän toiveensa oli huomioitu ja 77 % piti ruokaa hyvänä)</p>
<p>Henkilöstö <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>Henkilöstön hyvinvointi -Sairauslomat /-poissaolot sairaus, tapaturma kuntoutus</p> <p>-NPS</p> <p>NHG Nykytila-analyysi</p>	<p>7,9 päivää/työssäolopäivät % (8/23)</p> <p>08/2023 Henkilöstö: 2089 Vakinaiset: 1617 Tilapäiset: 347 VOV: 125</p> <p>Keskimäärin 0,67 (teoreettinen vaihteluväli 0,65–0,86) (4 kertaa vuodessa)</p> <p>N. 4 % kotihoidon työaikaprosesteista liittyy henkilömäärään >75 v</p> <p>7,9 päivää/ työssäolopäivät % (8/23)</p> <p>NPS6 (11 asumispalveluissa ja -2 kotiin annettavissa palveluissa)</p> <p>Raportin mukaan OVPH:lla on vähemmän sairauslomapäiviä työntekijää kohden kuin muilla vertailuun osallistuvilla alueilla.</p>



Ansvarig	Uppgift	Mätare	Ja /under arbete/ nej	Uppföljning av genomförande 1.4.-31.8.2023
Sektordirektörer	Servicestrategi	Strategin har utarbetats och godkänts. Verkställandet har uppföljts.	Ja	Nyckeltal kopplat till strategins genomförande följs upp regelbundet, en del av dessa följs upp manuellt.
Sektordirektörer	Välfärdsplan	<i>Planen har utarbetats och godkänts</i>	<i>Ja</i>	Utvärderas hösten 2023 (pågår)
Ekonomidirektör	Ekonomi- och verksamhetsplan	Planen har utarbetats och godkänts	Ja	
Intern revisor	Intern tillsyn	Planen har utarbetats och godkänts. Verkställandet har uppföljts.	Ja	Granskningarna utförda enligt planen.
Förvaltningsdirektör	Kontroll av avtal	Planen har utarbetats och godkänts	Under arbete	
Sektordirektörer	Tillgång på tjänster och tjänsternas kontinuitet <i>För att säkerställa att organiseringsansvaret förverkligas ska kontinuiteten granskas även genom att belysa</i>			Kö- och handläggningstider uppföljs ännu delvist manuellt, dashboard under arbete. Mätning av genomloppstider för servicehelheten under arbete, kräver gemensamt ASPO för att kunna genomföras helt.

	<i>hur tjänstehelheterna samordnats</i>			
Kvalitetsdirektör	Beredskapsplanering och beredskap	Planen har utarbetats och godkänts	Under arbete	Beredskapsplanen håller på att färdigställas enligt planerna. Arbetet med att utarbeta sektoriella planer fortskrider, och detta arbete har också inletts.
Kvalitetsdirektör	Säkerheten i och kvaliteten på tjänster <i>För att säkerställa att organiseringsansvaret förverkligas ska i uppföljningen beaktas lagstadgade kvalitets- och säkerhetskrav och definitioner som tillämpas såväl på social- och hälsovårdstjänster som på räddningsväsendet.</i>	System för uppföljning av kvalitet och säkerhet har skapats.	Ja	Interna och externa auditeringar har genomförts inom ramen för kvalitetsledningssystemet för att övervaka tjänsternas säkerhet och kvalitet. De brister som identifierats har tagits upp för att hitta förbättringsförslag.
Kvalitetsdirektör	Egenkontrollplaner	Planerna har utarbetats och godkänts.	Under arbete	Egenkontrollplaner för sociala omsorgstjänster publiceras på webbplatsen.
Kvalitetsdirektör	Plan för kvalitetsledning och patient- och klientsäkerhet	Planen har utarbetats och godkänts.	Ja	Planen har godkänts och dess genomförande har granskats genom både interna och externa auditeringar.
Resursdirektörer	Personalens tillräcklighet, kunnande och arbetshälsa	Planen har utarbetats och godkänts. Verkställandet har uppföljts.	Under arbete	

Kvalitetsdirektör	Plan för läkemedelsbehandling	Planen har utarbetats och godkänts.	Under arbete	Läkemedelsbehandlingsplanen bearbetas i sektioner och arbetet fortskrider enligt planen. Den fullständiga planen för läkemedelsbehandling kommer att slutföras under 2024
Förvaltningsdirektör	Informations-säkerhetsplan	Planen har utarbetats och godkänts.	Under arbete	
Kvalitetsdirektör	Riskhantering	Planen har utarbetats och godkänts.	Ja	Planen för riskhantering har godkänts.
Kvalitetsdirektör	Tillsyn av serviceproduktionen	Planen och tillvägagångssättet och utarbetats och godkänts. Verkställandet har uppföljts.	Ja	Tillsynsplanen har utarbetats och går vidare för godkännande på samma sätt som det uppdaterade programmet för egenkontroll.
Kvalitetsdirektör	Prioriterade områden för tillsyn	Planen har utarbetats och godkänts.	Ja	Övervakningen har genomförts enligt valda prioriteringar.
Strategidirektör	Klienternas jämlikhet <i>För att säkerställa att organiseringsansvaret förverkligas ska tillgängligheten granskas även genom att belysa hur jämlik tillgång förverkligas.</i>	Planen har utarbetats och godkänts -Rapportering även enligt ärenden som överförts till individsektionen .	Under arbete	
Kvalitetsdirektör	Delaktighet	Planen har utarbetats och godkänts.	Under arbete	Delaktighetsplanen har genomgått en omfattande kommentarrunda, som kommer att fortsätta fram till



				september. Delaktighetsplanen kommer att läggas fram för styrelsen för godkännande i slutet av 2023.
--	--	--	--	--

Vastuuhenkilö	Tehtävä	Mittari	Kyllä /työn alla/ ei	Seurantajakson havainnot 1.4.2023-31.8.2023
Sektorijohtajat	Palvelustrategia	Strategia on laadittu ja hyväksytty, toteutumisen seuranta	kyllä	Avainmittarit on johdettu strategiasta, niitä seurataan säännöllisesti, osa mittareiden seurannasta tehtävä manuaalisesti
Sektorijohtajat	Hyvinvointisuunnitelma	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	kyllä	Toteutuminen arvioidaan syksyn 2023 aikana
Talusohtaja	Talous- ja toimintasuunnitelma	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	kyllä	
Sisäinen tarkastaja	Sisäinen valvonta	suunnitelma laadittu ja hyväksytty, toteutumisen seuranta	kyllä	Tarkastukset on tehty suunnitelman mukaisesti.
Hallintojohtaja	Sopimusten valvonta	suunnitelma laadittu ja hyväksytty,	työn alla	



		toteutumisen seuranta		
Sektorijohtajat	Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus <i>Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi jatkuvuutta on tarkasteltava myös palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta</i>			
Laatujohtaja	Valmiussuunnittelu ja varautuminen	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	Työn alla	Valmiussuunnitelma on valmistumassa suunnitelman mukaisesti. Työ etenee toimialakohtaisten suunnitelmien laadintaan, ja tämä työ on myös aloitettu.
Laatujohtaja	Palveluiden turvallisuus ja laatu <i>Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa tulee huomioida niin sosiaali- ja terveystalouteen sovellettavat kuin myös pelastustoimeen</i>	järjestelmä laadun ja turvallisuuden seurantaan on luotu	Kyllä	Laadunhallintajärjestelmän mukaisia sisäisiä ja ulkoisia auditointeja on tehty palveluiden turvallisuuden ja laadun seurannan seurantaan. Havaitut puutteet on otettu kehittämistyön alle.

	<i>sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät.</i>			
Laatujohtaja	Omavalvontasuunnitelmat	suunnitelma laadittu ja hyväksytty, toteutumisen seuranta	Työn alla	Sosiaalihuollon yksiköiden omavalvontasuunnitelmia on julkaistu verkkosivuilla.
Laatujohtaja	Laadunhallinnan ja potilas- ja asiakasturvallisuuden suunnitelma	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	Kyllä	Suunnitelma on hyväksytty ja sen toteutumista on auditoitu niin sisäisten kuin ulkoisten auditointien avulla.
Resurssijohtajat	Henkilöstön riittävyys, osaaminen ja työhyvinvointi	suunnitelma laadittu ja hyväksytty, toteutumisen seuranta	Työn alla	
Laatujohtaja	Lääkehoidon suunnitelma	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	Työn alla	Lääkehoitosuunnitelmaa työstetään osissa ja työ on edennyt suunnitelman mukaisesti. Koko lääkehoitosuunnitelma saadaan vuoden 2024 aikana valmiiksi.
Hallintojohtaja	Tietoturvasuunnitelma	suunnitelma laadittu ja hyväksytty		
Laatujohtaja	Riskienhallinta	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	Kyllä	Riskienhallinnan suunnitelma on hyväksytty.
Laatujohtaja	Palveluntuotannon valvonta	suunnitelma ja menettelytavat laadittu ja	Kyllä	Valvontasuunnitelma on laadittu ja se etenee hyväksyttäväksi saman tahtisesti kuin päivitettävä omavalvontaohjelma.



		hyväksytty, toteutumisen seuranta		
Laatujohtaja	Valvonnan painospistealueet	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	Kyllä	Valvontaa on toteutettu valittujen painopisteiden pohjalta.
Strategiajohtaja	Asiakkaiden yhdenvertaisuus <i>Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi saatavuutta on tarkasteltava myös yhdenvertaisen saatavuuden toteutumisen näkökulmasta.</i>	suunnitelma laadittu ja hyväksytty -Raportointi myös yksilöasioiden jaostoon vietyjen asioiden mukaan	Työ alla	
Laatujohtaja	Osallisuus	suunnitelma laadittu ja hyväksytty	Työn alla	Osallisuussuunnitelma on käynyt laajan kommentointikierroksen, joka jatkuu vielä syyskuun ajan. Osallisuussuunnitelma tulee valtuuston hyväksyttäväksi vuoden 2023 lopussa.