



Rapportering av uppföljningsuppgifter gällande egenkontroll

Verksamhetsområde: Kund- och resurscenter

Rapporteringsperiod: 1.4-31.8.23

Förkortningar:

- NPS (Net Promoter Score): Rekommendationsindex (kunder och anställda)
- HaiPro: System för anmälning av negativa händelser och farliga situationer
- Spro: System för anmälning av missförhållanden inom socialvården
- Roidu: Kundresponssystem



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
Tillgång	<p>Vårdbedömning < 3 dygn Kontakt samma vardag.</p> <p>Antal samtal och kösituationen för återuppringningar: Kundservicecentralen och telefonväxeln.</p> <p>Användning av Omaolo</p> <p>Användning av chatbot</p> <p>Antalet patienttransporter</p> <p>Förbokningar av servicehandledare</p> <p>Bedömning av servicebehovet < 7 dygn</p> <p>Antalet servicebeslut</p> <p>Antalet kundbesök inom socialvården</p> <p>Antalet kundhandledningar inom socialvården</p> <p>Användning av timanställd personal inom resurshanterings tjänsterna</p> <p>Dikteringskö</p> <p>Översättningskö</p>	<p>Närcheferna följer dagligen med situationen från olika system</p> <p>Vårdbedömningen < 3 dygn förverkligas bra redan i augusti, har varit utmaningar i början av året.</p> <p>Besvarade samtal till kundservicecentralen: 86 704 Återuppringningar från kundservicecentralen: 30 765</p> <p>Antal samtal till telefonväxeln: 75 905</p> <p>Användning av Omaolo: Självbedömningar gjorda 1334 Egenvårdsanvisningar 415 Hänvisade till kö 158</p> <p>Chatbot: 2788 har öppnat chattbotten 6868 har tittat på innehållet och skrivit något 2425 har erhållit det innehåll de sökte</p> <p>Patienttransporter: 10641</p> <p>Kontakter med servicehandledare: 25 088 Förbokningar med servicehandledare: 815</p> <p>Antal samtal till Hemlinjen 1.4-30.6.: 2744</p> <p>Bedömning av servicebehovet < 7 dagar: Förverkligas, genomsnittlig kötid till boendeserviceenhet 2,46 månader</p> <p>Antal beslut om socialvårdens äldreomsorgstjänster: 7600</p> <p>Antal besök till socialvårdens äldreomsorgskunder: 4500</p> <p>Antal kundhandledningar inom socialvården: 1267. Kunder får service utan fördröjning.</p>	<p>Övervakning av besöksantal blir enklare när vi har ett gemensamt kund- och patientdatasystem. För närvarande samlas information manuellt från olika system.</p> <p>Telefontjänsten utvecklas bland annat med hjälp av seniorlinjen och socialvårdens linje för klienthandledning</p> <p>Köläget och svarstid övervakas timme för timme av närcheferna på Kundservicecentralen och telefonväxeln.</p> <p>Marknadsföring av Omaolo och chatboten intensifieras.</p> <p>egenkontrollrapportering 3 gånger/år, 1 gång/månad verksamhetsområdets ledningsgruppsmöte, 1 gång/vecka lägesbildsmöte för verksamhetsområdet</p> <p>Målet är att minska antalet timanställda.</p> <p>Vid sekretariatstjänster görs övertid vid behov.</p> <p>Ett särskilt projektteam för arbete och driver frågan framåt gällande taligenkänning.</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		Användning av timanställd personal i resurshanteringstjänster: 16 842 Bokade arbetspass från Sotender (pilotfas): 1589 Antal timanställda: 1624 Dikteringskön hos sekretariatstjänster: 2076 (31.8.), kan bearbetas inom rimlig tid. Översättningskön hos sekretariatstjänster: 363 (31.8.)	
Kontinuitet	Efter vårdbehovsbedömningen följs vårdtillgängligheten upp i SOTE-centralen. Efter behovsbedömningen övervakas tillgången till äldreomsorgstjänster inom 3 månader.	Det har funnits brist på resurser inom kundstyrningen inom socialvården, men kunderna har fått den service de behöver. Det finns ingen mätare i organisationen för att mäta personalomsättningen. Inom resurshanteringstjänsterna är personalomsättningen hög på grund av verksamhetens natur.	I rekryteringen för klienthandledning inom socialvården har vi lyckats, och personalsituationen normaliseras på hösten. Satsningar görs för att förbättra personalens välbefinnande. Skapande av enhetliga kriterier för tillgång till HEBOs-tjänsten.
Säkerhet och kvalitet	Haipro S-Pro Självvärdering (ja/nej) Ledningens genomgång (ja/nej) Egenkontrollplan (ja/nej)	Totalt antal Haipro, avvikelser 66 st. Kund- och patientsäkerhet 50 st. Arbets säkerhet 11 st. därav anmälan om arbetsskada till försäkringsbolaget 7 st. Dataskydd 0 st. Kundernas rapporterade haipron 2 st. Inga anmälningar om missförhållanden i SPro har inkommit. Ledningens genomgång har genomförts, självvärderingar har utförts, och egenkontrollplaner har upprättats (socialvården och verksamhetsområdesnivå).	Saker utreds så snabbt som möjligt. Förbättringsförslag och utvärdering av utvecklingsarbete.

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		<p>Verksamhetsområdet följer sina egna mätare inom alla resultatområden. Beställarparten följer främst mätarna Vårdbedömningen <3 dagar och Servicebehovsbedömningen <7 dagar.</p> <p>Resurshanteringstjänsterna ansvarar för beställning och fakturering av köptjänster av vårdpersonal. Inga avvikelser av kvalitet är kända.</p> <p>Sommarrekrytering 2023: 1088 sommarvikarier, 158 sommarpraktikanter.</p>	
Effektivitet	<p>Kostnadsuppföljning Totala kostnader och intäkter Personalkostnader Inköp av tjänster</p>	<p>Kostnader och intäkter övervakas regelbundet vid ledningsgruppsmöten, med hjälp av en egen controller.</p> <p>Under perioden januari-augusti 2023: Totala kostnader 66,1 % Totala intäkter 66,4 % Personalkostnader 67,7 % Inköp av tjänster 59,7 %: Köp av vårdpersonal cirka 400 000 euro. Uthyrning av läkararbetskraft cirka 8,38 milj. euro. Uthyrning av psykologresurser cirka 230 000 euro. Material, varor, förnödenheter 72,4 %</p>	<p>Vi strävar efter att begränsa inköp av personresurser när det gäller köptjänster. Ett ramavtal har konkurrensutsatts inom enheten för resurshantering. Fjärrläkartjänsten från HEBO har konkurrensutsatts. Nästa steg är att konkurrensutsätta inköpen av psykiatrikerstjänster.</p>
Jämlikhet	<p>Tjänster är jämnt tillgängliga (ja/nej)</p>	<p>Elektroniska servicealternativ är ännu inte jämnt tillgängliga för hela befolkningen i området.</p> <p>En centraliserad telefonväxel är i drift. Servicehandledare finns i Vasa och Jakobstad. Patienttransportörer finns endast på Vasa centralsjukhus. Kundenservicecentralen täcker alla kommuner, men det kan finnas skillnader i tillgängligheten till tjänsterna. Socialvårdens kund- och servicehandledning är fortfarande under utveckling. Det saknas fortfarande personal för socialvårdens kundhandledning i den södra regionen.</p>	<p>Undersökningen om behovet av en socialvårdsrådgivningsteam i den södra regionen pågår.</p> <p>De elektroniska tjänsterna utvecklas och utökas. Seniorlinjen kommer att bli tillgänglig för alla kommuner i höst.</p>

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		I rekryteringen främjas jämlikhet och rekrytering sker baserat på kompetens. Personalen behandlas på ett jämlikt sätt.	
Kundupplevelse	NPS (Net Promoter Score) Kundnöjdhetsundersökningar	Kundperspektivet framträder bland annat genom Roidu och direkta återkopplingar. Totalt 69 Roidu under perioden 1-8/2023. Net Promoter Score (NPS) från kundfeedback är -58. Av de korrekt inriktade kommentarerna var 14 relaterade till verksamheten inom området för Klient- och servicehandledning, särskilt telefonrådgivningen. Verksamheten utvecklas kontinuerligt och alla mottagna återkopplingar har behandlats. Antalet återkopplingar i förhållande till antalet samtal är litet.	Kundåterkopplingar riktas felaktigt inom Roidu. Strukturen inom Roidu måste utvecklas och förtydligas. Nu har det kommit kundåterkoppling som rör bland annat Fimlabs verksamhet, munhälsovård, fakturering, poliklinikverksamhet och ambulansverksamhet. Inget av dessa områden faller under Kund- och Resurscenterets ansvarsområde.
Personal	Antal sjukfrånvarodagar per heltidstjänst (pv/htv) Tidsbegränsade jämfört med tillsvidareanställda medarbetare Antal utbildningsdagar TYKY dag (ja/nej) Medarbetares Net Promoter Score (NPS)	Sjukfrånvarodagar som andel av arbetsdagar % under perioden 1-8/2023: 4.5 Möjlighet till distansarbete upplevs som bra. Tidsbegränsade anställda: 570 personer (31.8.) Tillsvidareanställda: 1000 personer (31.8.) VOV: 89 personer (31.8.) Totalt: 1659 personer (31.8.) Antal utbildningsdagar under perioden 1-8/2023: 1.3 dagar per personalårsverk (1353 dagar). Distansutbildningar och webinarier har utnyttjats. Personalen har nödvändiga tillstånd. Alla enheter ansvarar för att genomföra friskvårdsaktiviteter (Tyky). Betydelsen av E-Pass har upplevts som viktigare.	Vakansregistret ger exakt information om antalet anställda. Det är viktigt att hålla de egna personallistorna inom resurshanteringstjänsterna uppdaterade. Vi uppmuntrar personalen att svara på NPS-undersökningen. Personalen har blivit uppmuntrad att delta i vidareutbildningar.



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		<p>Medarbetares Net Promoter Score (NPS): -1, svar från 318 personer. NPS-resultatet har förbättrats jämfört med tidigare mätning.</p> <p>Aktiv rekrytering och samarbete med utbildningsinstitutioner har varit pågående.</p>	

Psykosocial service

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p>Tillgång <i>Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses ett läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarnas behov erbjuds och finns tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.</i></p>	<p>Vårdköer Handläggningstid för remisser Besök</p>	<p>Inom vuxenpsykiatri handläggs remisserna inom 7 dygn Antalet som väntar på vårdbedömning uppgår till 2 stycken Antalet som väntar på vård uppgår till 37 stycken</p> <p>Inom ungdomspsykiatri godkänns remisserna inom 3 veckor -> vård inom 1 vecka-2 veckor beroende på skyndsamhetsgrad Vårdgarantin uppfylls inte alltid Antalet som väntar på vårdbedömning uppgår till 6 stycken Antalet som väntar på vård uppgår till 11 stycken</p> <p>Inom barnpsykiatri sker förstabesöken inom ramen för vårdgarantin Antalet som väntar på vårdbedömning uppgår till 4 stycken Antalet som väntar på vård uppgår till 16 stycken undersökningskön är 2-3 månader (psykologundersökningar + kartläggning)</p> <p>Vårdgarantin uppfylls tämligen väl</p> <p>Regionala skillnader kan skönjas i vårdköerna. Siffror för den specialiserade sjukvården Österbottens VFO.</p>
<p>Kontinuitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt</i></p>	<p>Inställda besök</p>	<p>Oberon, Pegasos, LifeCare -> Exreport</p>

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><i>följa kontinuiteten i sina tjänster. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system.</i></p> <p><i>I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</i></p>	<p>Besök som inte annullerats</p>	<p>Specialiserade sjukvården i Vasa inställda poliklinikbesök och på avdelningen 1-8.2023 tot. 2977 Patienten anmälde inget: 895 Patienten anmälde inget: 1 965</p>
<p>Säkerhet och kvalitet</p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</i></p>	<p>Haipro Spro Självutvärdering gjord (ja/nej) Ledningens genomgång utförts (ja/nej) Plan för egenkontroll utarbetats (ja/nej)</p>	<p>Haipron för hela verksamhetsområdet: patientsäkerhet 275</p> <p>arbetssäkerhet 108</p> <p>SPro 2</p> <p>Ledningens genomgångar har genomförts Självutvärderingarna har gjorts Verksamhetsrådets plan för egenkontroll är klar</p>
<p>Effektivitet</p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten.</i></p> <p><i>Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</i></p>	<p>Verksamhetskostnader Verksamhetsintäkter Personalkostnader Köp av tjänster</p>	<p>Kostnaderna uppföljs av resultatansvariga samt i ledningsgruppen, ingen controller för närvarande</p> <p>Verksamhetskostnaderna 66,9%</p> <p>Verksamhetsintäkterna 56,1%</p> <p>Personalkostnaderna 62,3 %</p> <p>Köp av tjänster 73,3 %</p>
<p>Jämlikhet</p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja jämlikhet i fråga om kön och minoriteter.</i></p>	<p>Tjänsterna är regionalt jämlika</p>	<p>Den tyngre specialiserade sjukvården är koncentrerad till det mellersta området. Specialsjukvårdstjänster finns att tillgå även i norr och söder</p> <p>En regional skillnad är remisslösheten i norr och söder</p> <p>I princip kan hjälp fås nära den egna hemtrakten</p>

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
		Tjänsterna kan tillhandahållas på kundens modersmål
<p>Kundupplevelse <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta kundupplevelsen av deras tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänsteprocessen. Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om sin egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</i></p>	<p>NPS Kundbelåtenhetsenkät</p>	<p>Hela verksamhetsområdets NPS 20</p> <p>Kundens upplevelse av enskild tjänst "Jag fick den vård eller service som jag behövde > 46,7 % av kunderna var helt av samma åsikt</p> <p>Verksamhetsområdets resultat 33,2 %</p> <p>Svar 808</p>
<p>Personal <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunnande, utvecklingen av kunnandet, arbetshälsan, arbetssäkerheten samt funktionsförmågan. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsområdets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsområdets centrala strategiska mål.</i></p>	<p>Sjukfrånvaron Antalet utbildningsdagar</p>	<p>Sjukfrånvaron: 21,3 dagar/årsverke</p> <p>Ingen rapport om utbildningsdagarna</p> <p>Inga uppgifter om Tykydagarna</p>

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p>Tillgång</p> <p>Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses ett läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarnas behov erbjuds och finns tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.</p>	<p>Köer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Antal som väntar på vård 2. Antal som väntar på operation 3. Antal som väntat på operation >180 dygn 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 805 (2 699) 2. 1 321 (1 206) 3. 333 (135) (25,2%)
<p>Kontinuitet</p> <p>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kontinuiteten i sina tjänster. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system. I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totala antalet inställda operationer 2. Otillräcklig resurs under tjänstetid 3. Personalbrist 4. Patienten kom inte 5. Inställd på operationsdagen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 32 (12) 2. 13 (6) 3. 14 (6) 4. 5 (3) 5. ca 5% (7%)
<p>Säkerhet och kvalitet</p> <p>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. HaiPro sjukhuservice 2. HaiPro Handläggning 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 180 2. 970 (82%)
<p>Effektivitet</p> <p>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten. Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</p>	<p>Per 31.8.2023</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verksamhetskostnader 2. Köp av tjänster 3. Antalet vård dagar i jfr med det budgeterade (specialiserad sjukvård/allmänmedicin) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 63,7% 2. 67,9% 3. 68,7% / 69,5%
<p>Jämlikhet</p> <p>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja jämlikhet i fråga om kön och minoriteter.</p>	<p>Antal som väntade på operation 31.8.2023</p>	<p>Median 112 (83) dygn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Galloperation 25 (35) dygn • Prostatahyperplasi 153 (80) dygn • Protesoperation 160 (101) dygn
<p>Kundupplevelse</p> <p>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta kundupplevelsen av deras</p>	<p>NPS</p> <p>Kundbelåtenhetsenkät</p>	<p>Hela verksamhetsområdets</p>

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><i>tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänsteprocessen. Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om sin egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsrådets yrkespersoner.</i></p>		<p>NPS 2 167 svar: 52 (52), snitt 8,10 (8,45), Ambassadörer 70,0% (69,8%)</p> <p>"Jag fick den vård eller service som jag behövde" 421 svar: 3,96 (3,97) 73,4% (4-5)</p> <p>"Känsla av trygghet" 406 svar 3,82 (4,02) 72,9% (73,4%) (4-5)</p>
<p>Personal <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunnande, utvecklingen av kunnandet, arbetshälsan, arbetssäkerheten samt funktionsförmågan. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsrådets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsrådets centrala strategiska mål.</i></p>	<p>Sjukfrånvaron/tjänstgörings-% 4-6.2023</p> <p>Antalet utbildningsdagar</p>	<p>5,6% (6,2%,)</p> <p>Inte känd</p>

Rapportering av uppföljningsuppgifter gällande egenkontroll

Verksamhetsområde: Rehabilitering Rapporteringsperiod: 1.4-31.8.23 Förkortningar:

- NPS (Net Promoter Score): Rekommendationsindex (kunder och anställda)
- HaiPro: System för anmälning av negativa händelser och farliga situationer
- Spro: System för anmälning av missförhållanden inom socialvården
- Roidu: Kundresponssystem

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<p>Tillgång Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarens behov erbjuds och är tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Social- och hälsotjänster - Utfallet av tillgången till hälsotjänster inom utsatta tider - Utfallet av tillgången till socialtjänster inom utsatta tider och utfall av handläggningstider - Utfallet av klientdimensioneringen och handläggningstiderna inom barnskyddet - Utfallet av de utsatta tider som gäller kompletterande och förebyggande utkomststöd <p>Räddningsväsendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insattider 	<p><i>Uppföljningsuppgifter?</i></p> <p><i>Uppgifter om handläggningstider, vem uppföljer och rapporterar?</i></p>	<p>Funktionsförmåga och kompetenscentrum Specialsjukvård</p> <ul style="list-style-type: none"> -remissernas behandlingstid 3 v. (10 över 21 dygn fysiatri) - väntar på bedömning 3 mån (3 stycken över 3 mån) -väntar på vård 6 mån. (4 över 6 mån. väntar på fysiatrikska) <p>Primärhälsovård</p> <p>Till tal- och ergoterapi är både bedömnings och vårdköerna 3 - 6 mån. hos de flesta kommunerna. Köerna har till en del blivit kortare.</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
			<p>Funktionshinderservice Under tiden 1.1.-31.8.23 Ansökningar 992 Under behandling 304 Beslut gjorda 688</p> <p>Behandlingstid 0–7 dygn 357 Behandlingstid 7<dygn 87 Beslut gjorda 0-3 mån 358 Beslut gjorda 3< mån 30</p> <p>Delaktighetsstöd</p> <p>- förverkligande av service 3 mån.</p> <p>Korttidsvård uppfylls ej, 5 i kö i södra området och 20 i kö i mellersta området. Tryck på boendetjänster för barn. Boendetjänster i norra området 4 vuxna och 2 barn i kö.</p> <p>Korrigerande åtgärder? *5 års kartläggning verkställts inom delaktighetsstödet resultatområde *Prioritering *Behandling av remiss och ansökan *Gemensamma processer och kriterier</p> <p>Uppgifter om behandlingstid, vem följer upp och rapporterar uppgifterna? Förpersonerna gör ett sammandrag av uppgifterna till chefsnivå, som rapporterar</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
			vidare till verksamhetsdirektörerna Får man uppgifterna från något datasystem? Exreport och klient- och patientdatasystem, en del samlas manuellt.
Kontinuitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kontinuiteten i sina tjänster. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system. < 0 >I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</i>	Social- och hälso-tjänster: - Antalet tider som flyttats och inställts (av tjänsteproducenten) - Icke annullerade tider Personalomsättningen Räddningsväsendet: - Ingen separat mätare för uppföljningen av kontinuiteten	Stödfrågor, stryk dem. <i>Kundperspektiv Personalperspektiv</i> <i>Tillgodogörande av uppgifter som fås via Haipro-systemet?</i> <i>Samarbetet med producenter av köptjänster och servicesedelproducenter.</i>	Varifrån får vi klientens synvinkel? Haipro (3), Roidu, (rapport nedan) Anmärkningar, klagomål (rapport nedan) Varifrån får vi personalens synvinkel? NPS, (8) sjukfrånvaro, (rapport nedan) haipros utvecklingsförslag (44) hairpo 562
Säkerhet och kvalitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten</i>	Social- och hälso-tjänster samt räddningsväsendet: - Utarbetande av innehåll för delårsrapporten om egenkontroll, vilken omfattar bl.a. klient- och patientsäkerhet, t.ex. RAI-mätare och personaluppgifter	Stödfrågor, stryk dem. <i>Haipro-anmälningar Spro Klagomål, anmärkningar och anmälningar av missförhållanden</i>	Haipro = patientsäkerhet 562, datasäkerhet 5, patienter 3, SPro = 2 Vilka uppgifter rapporteras från arrangörsnivå/kvalitets- och tillsynsenheten och vilka från verksamhetsområdena.



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<i>kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utfallet av kvalitetsrekommendationer som styr servicen och vården?- Utfallet av den verksamhet som tillhandahålls i enlighet med klient- och patientsäkerhetsstrategin- Utfallet av den verksamhet som tillhandahålls i enlighet med servicestrategin	<p><i>Vilka uppgifter rapporteras via organisatörsnivån/enheten för kvalitet och tillsyn och vilka via verksamhetsområdena?</i></p> <p><i>Kvalitetsmätare som används inom det egna verksamhetsområdet</i></p> <p><i>Kvaliteten på köptjänsterna och de avvikelser som hänför sig till dem</i></p>	<p>Öppen rehabilitering Klagomål (0), anmärkningar (0), utredningar</p> <p>Regional rehabiliteringsarbetsgrupp > möte 1 x vecka förverkligats</p> <p>Lokala rehabiliteringsarbetsgrupper</p> <p>Funktionshinderservice Klagomål 0 Anmärkningar 4 Rättelseyrkanden 14</p> <p>Delaktighetsstöd - Plan för genomförandet har upprättats inom boendeenheter och dagverksamhet - Beslut om begränsningsåtgärder uppdaterande - Imo-gruppen verksam</p>
Effektivitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens</i>	Social- och hälsotjänster: <ul style="list-style-type: none">- Roidus kundresponsmätare: jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig Räddningsväsendet: <ul style="list-style-type: none">- Räddade persons- och egendomsvärden		<p>Öppen rehabilitering Roidu, respons över service NPS 63</p> <p>Funktionshinderservice Roidu klientrespons NPS (inget resultat)</p> <p>Delaktighetsstöd Roidu klientrespons NPS 63</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<p>och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten. Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de eurona som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</p>			
<p>Jämlikhet Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja jämlikhet i fråga om kön och minoriteter.</p>	<p>Social- och hälso-tjänster - Tillgången till vård och service i Österbotten vs. i övriga välfärdsområden. Senare ska man i Österbotten betona regional intern jämlikhet i synnerhet inom öppen sjukvården och socialvårdens öppenvårdstjänster och även beakta tillgången till digitala tjänster.</p> <p>Räddningsväsendet:</p> <p>- Ingen separat mätare för uppföljning av jämlikhet</p>	<p>Stödfrågor, stryk dem. Spro Roidu Regionspecifika skillnader i tillgången till tjänster?</p>	<p>Kommunspecifika skillnader i tillgång till service? Avvikande rapporteras resultatområdesvis.</p> <p>Öppenvårds rehabilitering -terapi, tillgång till fysioterapi</p> <p>Tillgång till talterapi och ergoterapi har försvårats med servicesedlar eller terapi via FPA, speciellt inom södra området, finns ej serviceproducenter. Förverkligats med pulse-terapi på distans</p> <p>- kompetenscentrets rehabiliteringsplaner förverkligas inom utsatt tid > kommer att förverkligas i tid</p> <p>- distansbesök (innehåller även telefonsamtal, som ersätter besök) 80</p> <p>Funktionshinderservice</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
			<p>- gemensamma tillämpningsanvisningar över servicen saknas - gemensam statistikföring saknas i abilita</p> <p>- bedömning av servicebehov - serviceplaner</p> <p>En del bedömningar av servicebehovet är bristfälliga. För en del av klienterna uteblir den strukturerade bedömningen av servicebehovet. Uppdateringar av serviceplanerna är försenade samt fattas också för en del av klienterna.</p> <p>Delaktighetsstöd - ordnande av kortvarig omsorg i regionen</p> <ul style="list-style-type: none">• 20 i kö i mellersta området• 5 i det södra området• organisering av den öppna och stödda arbetsverksamheten för att motsvara behovet i det norra området
Kundupplevelse Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta	Social- och hälso-tjänster samt räddningsväsendet:	Stödfrågor, stryk dem. Roidu	Roidu Kundens upplevelse av enskild tjänst "Jag fick den vård eller



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<p>kundupplevelsen av deras tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänsteprocessen. Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</p>	<p>NPS-medelvärdet i kundbelåtenhetsenkäterna</p> <p>Delaktighetsmätaren i delaktighetsprogrammet tas i bruk senare när delaktighetsplanen är färdig.</p>	<p>Servicespecifik kundupplevelse: "Jag fick den vård eller service som jag behövde > 80 % av kunderna var helt av samma åsikt</p>	<p>service som jag behövde >80% av kunderna var av helt samma åsikt</p> <p>NPS 63</p>
<p>Personal Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunnskap, utvecklingen av kunnskap, arbetshälsan, arbets säkerheten samt funktionsförmågan. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsområdets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsområdets centrala strategiska mål.</p>	<p>Utfallet av personaldimensioneringen vid vårdhem för äldre</p> <p>Social- och hälso tjänster samt räddningsväsendet: Medelvärdet och svarsprocenten för förfrågan om välbefinnandet i arbetet</p>	<p>Stödfrågor, stryk dem. Trender i frånvaron och sjukledigheter? Olycksfall</p> <p>TYKY-verksamhet Utfallet av fortbildning</p> <p>Besatta vakanser</p>	<p>Enligt resultatområde Frånvaro och sjukledighets trender? -7313 frånvaron (4 - 8/23)</p> <p>Olycksfall 313 arbets säkerhets anmälningar</p> <p>Tyky-verksamhet Planer gjorda på enheterna.</p> <p>Förverkligande av tilläggsutbildning Inget att rapportera för tillfället.</p>

Rapportering om enskilda verksamhetsområden enligt egenkontrollprogrammet 4-8/2023

Social-och hälsovårdens verksamhetsområde

I egenkontrollplaner för enskilda sektorer beskrivs hur man säkerställer att olika delområden som beskrivits i egenkontrollprogrammet förverkligas på verksamhetsområdet/resultatområdena. Egenkontrollplanerna styr, säkerställer och klarlägger egenkontrollen i verksamhetsenheterna. Uppföljnings- och tillsynsuppgifterna i egenkontrollen ska utnyttjas i ledningen.

Välfärdsområdena har det primära ansvaret för egenkontroll av att maximitider för tillgång till icke brådskande vård följs. Välfärdsområdet ska styra och kontrollera serviceproduktion som hör till dess organiseringsansvar och genom sin egenkontroll säkerställa att maximitider för tillgång till vård inte överskrids. Om överskridningar finns ska välfärdsområdet genast utreda orsakerna till dem och vidta åtgärder i egenkontrollen för att rätta till situationen så att den blir lagenlig.

1.9.2023 träder den nya vårdgarantlagen i kraft inom primärhälsovården och kräver stärkta åtgärder för att säkra tillgängligheten till vård. Primärvårdens tidsfrister gäller tillgång till vård inom 14 dagar och inom munhälsovården vård inom fyra månader. Dessa åtgärder bearbetas och planeras inom verksamhetsområdena men även på ledningsnivå.

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
Tillgång <i>Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarens behov erbjuds och är tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.</i>	<ul style="list-style-type: none">-Social- och hälsovårdstjänster-Utsatta tider för tillgång till vård inom hälsovårdstjänster förverkligas.-Utsatta tider för tillgång till tjänster inom socialvården och behandlingstider förverkligas.-Barnskyddets kunddimensionering och behandlingstider förverkligas.-Utsatta tider för kompletterande och förebyggande utkomststöd följs.	<p>Primärvården, vård < 90 dgr förverkligas på 10 av 11 enheter. Förbättring. Uppföljs månatligen. Ses på www-sidan.</p> <p>Munhälsovården, vård <180 dgr förverkligas på 2 av 12 enheter. Försämring. Effektiviseringsprocesser på 6 enheter aktuella. Uppföljning manuellt, av förmän. Följs av RFV. Ses på www-sidan</p> <p>Specialsjukvården; Remissbedömning görs inom tidsfrist. Tid till bedömning median 94 dagar (max 90 dagar) Tid till vård överskrids inom urologi, ortopedi (negativ trend), allmän kirurgi, plastikkirurgi och mun-och käkkirurgi. Uppföljning av resp specialitet. Tillgänglighet per telefon under uppföljning. Ses på www-sidan.</p> <p>Socialvårdens tillgänglighet följs av socialvårdens chefer, avvikelser inom bedömning, barn-och unga. Förbättringsarbete inletts. Bedömning av barnskyddsanmälningar inom 7 dagar görs enligt tillgänglig statistik 7/23 endast i 48%, bedömning av servicebehov inom 3 månader har 39% avvikelse. Följs av RFV. Manuell uppföljning.</p>

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
		<p>Barnskyddets dimensionering uppfylls i 47%. Tomma vakanser 6,5. Rekryteringsproblem skapat för långa bedömningstider.</p> <p>Korrigerande åtgärder i form av rekrytering, processarbete för förbättrad tillgänglighet på enheter med avvikelser.</p> <p>Barnskyddets dimensionering samt avvikelser i tidsfrister följa av RFV.</p> <p>Förebyggande och kompletterande utkomststöd förverkligas enligt lag.</p> <p>Uppgifter delvis tillgängliga på Exreport, delvis manuell rapportering.</p>
<p>Kontinuitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kontinuiteten i sina tjänster. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system. I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</i></p>		<p>Kontinuitet inom primärvården förverkligas bättre till läkare än skötare, utmaning läkarbrist och kortvariga vikarier</p> <p>Uppföljning av Haiopro, anmärkningar kring kontinuitet.</p>
<p>Säkerhet och kvalitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och</i></p>	<p>Haiopro, antal behandlade SPro, antal behandlade Självutvärdering gjord (ja/nej) Självutvärderingsplan gjord (ja/nej) Ledningssyn gjord (ja/nej)</p>	<p>Haiopro 414, behandlade 273 (66%), under handläggning 70 (17%) SPro 7, behandlade 3, under handläggning 4 Uppföljs inom resultatenheter/-områden och verksamhetsområdet. Även i samarbetsgruppen.</p>

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><i>patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</i></p>		<p>Ledningssyn gjord för varje resultatenhet, –område samt gemensam</p>
<p>Effektivitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten. Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</i></p>	<p>Budgetuppföljning - helhet - köptjänster - personalkostnader</p> <p>Kundrespons Roidu</p> <p>Vårdmaterialutdelningsprocess förnyad med utdelning till postens utdelningspunkter, ger minskat behov av besök och effektivare personalanvändning (genomförd ja/nej)</p>	<p>Månatlig genomgång av budgetläge med controller i ledningsgrupp. Budgetuppföljning 1-6/2023 visar oroväckande överskridningar inom köptjänster socialvård barn/unga, processer för ökad användning av egen personal och egna enheter samt minskning av köptjänster formas som del av Framtids- och anpassningsprogrammet. Totalt inom budget.</p> <p>Roidu: NPS 69 (tidigare 68)</p>
<p>Jämlikhet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja</i></p>	<p>Jämförelse av vårdköer mellan enheter samt geografiskt Tillgång till likvärdiga tjänster inom välfärdsområdet</p>	<p>Spro Roidu, uppföljs Finns ännu verksamheter/vårdformer som inte ges likvärdigt och som behöver harmoniseras eller göras tillgängligt digitalt. Olika patientdatasystem försvårar användning av tjänster flexibelt inom området. Enligt nya vårdgarantilagen kan användning av tjänster inom välfärdsområdet utjämnas genom att hänvisa till social-och hälsovårdstjänster där tillgängligheten är bättre.</p> <p>Genomgång av servicenätverket gjorts och jämlikt utbud av tjänster geografiskt inom välfärdsområdet eftersträvat. Politiskt beslut 28.8.23 angående fysiska servicenätverkets ändringar.</p>

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande																																																																																																																							
<p>jämlikhet i fråga om kön och minoriteter.</p>																																																																																																																									
<p>Kundupplevelse <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta kundupplevelsen av deras tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänsteprocessen. Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</i></p>		<p>Roidu Kundens upplevelse av enskild tjänst ”Jag fick den vård eller tjänst jag behövde, 72,3 % av kunderna är helt av samma åsikt (förbättring), mätning 1-31.7.2023.</p>																																																																																																																							
<p>Personal <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunskande, utvecklingen av kunskandet, arbetshälsan, arbets säkerheten samt funktionsförmågan. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsområdets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsområdets centrala strategiska mål.</i></p>	<p>Haiipro Sjukfrånvaro</p>	<p>Sjukfrånvaro enligt rapport från mellanledning</p> <p>Arbets säkerhetshändelser via Haiipro 1-8/2023 179 st, behandlade 120, under handläggning 27.</p> <p>Dimensionering inom barnrådgivnings verksamheten uppfylls enligt högst 320 barn/hälsovårdare.</p> <table border="1" data-bbox="804 1518 1375 1899"> <thead> <tr> <th>Kommun</th> <th>elever/ Skol- hälsovårdare</th> <th>elever/ skolläkare</th> <th>elever / kurator</th> <th>elever / bu skolpsykiolog</th> <th>studerande / hälsovårdare</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></td> <td>452</td> </tr> <tr> <td>Kronoby</td> <td>477?</td> <td></td> <td>898</td> <td>748</td> <td>?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lalhia</td> <td>449</td> <td></td> <td>673</td> <td>673</td> <td>825</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Larsmo</td> <td>513</td> <td></td> <td>539</td> <td>1077</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Melax</td> <td>334</td> <td></td> <td>471</td> <td>1413</td> <td></td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>Nykarleby</td> <td>637</td> <td></td> <td>735</td> <td>1268</td> <td></td> <td>694</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> <tr> <td></td> <td>STM: 1/460</td> <td></td> <td>lag 1/670</td> <td>lag 1/780</td> <td>STM 1/570</td> <td>lag 1/670</td> </tr> <tr> <td></td> <td>grön <400</td> <td></td> <td>grön <450</td> <td>grön <550</td> <td>grön <400</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Kommun	elever/ Skol- hälsovårdare	elever/ skolläkare	elever / kurator	elever / bu skolpsykiolog	studerande / hälsovårdare	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	?		Lalhia	449		673	673	825		Larsmo	513		539	1077			Melax	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			STM: 1/460		lag 1/670	lag 1/780	STM 1/570	lag 1/670		grön <400		grön <450	grön <550	grön <400	
Kommun	elever/ Skol- hälsovårdare	elever/ skolläkare	elever / kurator	elever / bu skolpsykiolog	studerande / hälsovårdare	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	?																																																																																																																				
Lalhia	449		673	673	825																																																																																																																				
Larsmo	513		539	1077																																																																																																																					
Melax	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																																																																																																																				
	STM: 1/460		lag 1/670	lag 1/780	STM 1/570	lag 1/670																																																																																																																			
	grön <400		grön <450	grön <550	grön <400																																																																																																																				

Hem- och boende

Egenkontrollrapport 8/2023

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p>Tillgång <i>Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarens behov erbjuds och är tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov</i></p>	<p>Köer till boenden och hemvården < 3 månader</p> <p>Väntetid brådskande ärende utan dröjsmål</p> <p>Antalet arbetstimmar versus beviljade timmar inom hemvården</p> <p>Bemanningstätheten per boendeenhet, egna och externa boendeenheter</p> <p>Beläggningsgraden per boendeenhet</p>	<p>ca 2,3 månader i medeltal inom boendeservice (Följs upp varje vecka) publiceras på www.sidorna</p> <p>Förverkligats</p> <p>698.479 besök(08/2023), totalt har per 6/2023 192.885 timmar förverkligats inom hemvården</p> <p>Medeltal 0,67 vårdare per klient (teoretisk variation 0,65-0,86 (följs upp 4 gånger per år)</p> <p>95,5% (08/2023) Månatligen</p>
<p>Kontinuitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kontinuiteten i sina tjänster. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system. I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</i></p>		<p>Enligt NHG rapport förverkligas kontinuiteten inom hemvården i högre grad inom OVPH jämfört med övriga områden som deltar i jämförelsen</p> <p>Utmanande personaltillgång leder till utmaningar med kontinuiteten inom hela verksamhetsområdet. Situationen har förbättrats speciellt under sommaren jämfört med året innan</p>
<p>Säkerhet och kvalitet <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</i></p>	<p>Haipro</p>	<p>-Tjänster hem-Haipro (8/23), 878 st, läkemedel 43,3%, olycka 32,8%, informationsflöde 12,9% -Boendeservice-Haipro (8/23); 2198 st, olyckor</p>

		<p>64,6%, relaterat till läkemedel 21,1%, våld 3,8%</p> <p>SPro 5 anmälningar</p> <p>Arbets säkerhetsanmälningar (8/23), 365 st, hot och våld 38,4%, fall eller olycka</p> <p>Laatuportti: Självvärdering och ledningens genomgång klara, egenkontrollplan klar till 99%</p>
<p>Effektivitet</p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten. Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</i></p>	Uppföljning av ekonomiplan	<p>8/2023 (Obs per 19.9.2023)</p> <p>Verksamhetskostnader 62,0%</p> <p>-Personalkostnader 59,4%</p> <p>.Köp tjänster 61,0%</p> <p>-interna kostnader 66,1%</p> <p>Inkomster</p> <p>-Avgifter 58,5%</p> <p>-Hyresintäkter 58,1%</p> <p>Förverkligade prestationer Per 06/2023</p> <p>-Boendeservice, dygn, 46,5%</p> <p>-Hemvård, timmar hos klienten 44,8%</p> <p>-Dagverksamhet, antal dagar, 39,8%</p>
<p>Jämlikhet</p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja jämlikhet i fråga om kön och minoriteter.</i></p>	<p>Boendeservice</p> <p>Tjänster hem</p>	<p>Medeltal 9,6% platser inom boendeservice relaterat till personer >75 år, varierar geografiskt mellan 7,7-12,3%</p> <p>Köerna till boendeservice är ca 2,3 månader, varierar lokalt mellan 0-> 3 mån</p> <p>ca 4% arbetstidprocent inom hemvården relaterat till antal personer >75 år</p>
<p>Kundupplevelse</p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta kundupplevelsen av deras tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänstprocessen.</i></p>	<p>NPS</p> <p>-THL frågeformulär</p>	<p>Roidu 644 kpl</p> <p>Kundernas rekommendation NPS 51</p> <p>år 2022, 93% ansåg att vården var tillräcklig, 97%</p>

<p><i>Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</i></p>		<p>ansåg att personalen är trevlig (högst i Finland), 925 att deras önskemål beaktas och 77% att maten var bra)</p>
<p>Personal <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunnande, utvecklingen av kunnandet, arbetshälsan, arbets säkerheten samt funktionsförmågan. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsområdets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsområdets centrala strategiska mål.</i></p>	<p>Frånvaro</p> <p>Antal personal</p> <p>Bemanningsstäthet inom boendeservice</p> <p>Resurser inom hemvården</p> <p>Personalens välmående -Sjukskrivningar /frv sjukdom, olycka rehabilitering</p> <p>-NPS</p> <p>NHG Nulägesanalys</p>	<p>7,9 dagar/anställningsdagar% (8/23)</p> <p>08/2023 Personal: 2089 Ordinarie: 1617 Tillfälliga: 347 VOV: 125</p> <p>medeltal 0,67 (teoretisk variation 0,65-0,86 (4 gånger per år)</p> <p>ca 4% arbetstidprocenter inom hemvården relaterat till antal personer >75 år</p> <p>7,9 dagar/anställningsdagar% (8/23)</p> <p>NPS6 (11 inom boendeservice och -2 inom tjänster hem)</p> <p>Enligt rapporten har OVPH lägre sjukskrivningsdagar per anställd jämfört med övriga områden som deltar i jämförelsen</p>

Rapportering av egenkontroll – organisationsnivå Q2

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.