

Nivå	Mål	Mätare	Utgångsvärde	Utgångsvärdets datum	Målvärde	Målvärdets datum	Utfallsvärde	Utfallsvärdets datum	Verksamhetsområdesdirektörens analys av läget, utmaningarna och de eventuella lösningarna
Kund- och resurscenter	Effektiv användning av personalresurser	Förhållandet mellan ordinarie anställda och visstidsanställda (%)	Hela verksamhetsområdet 50/50: Klient- och servicehandledningen 50/50 Läkarna m.m. 60/40 Resurshanteringstjänsterna 30/70 Sekreterartjänsterna 60/40	31.12.2022	Hela verksamhetsområdet 70/30: Klient- och servicehandledningen 70/30 Läkarna m.m. 70/30 Resurshanteringstjänsterna 70/30 Sekreterartjänsterna 70/30	31.12.2023	Hela verksamhetsområdet 71/29: Klient- och servicehandledningen 88/12 Läkarna-Tandläkarna-Psykologerna 66/34 Resurshanteringstjänsterna 61/39 Sekreterartjänsterna 89/11	31.12.2023	Inget vakansregister, vilket försvårar uppföljningen. Många skillnader mellan resultatenheter. Många visstidsanställda -> fastanställning intresserar inte, önskemål om deltidssarbete, personalbrist, underskott i basbemanningen på vård- och serviceenheter, varför man blivit tvungen att anlita hyrd vårdpersonal. Anlitaandel av hyrda skötare har minskat avsevärt från och med 10/2023. Via Sotender har man lyckats väl med att få inhoppare att ersätta frånvaron. Dessutom har man också lyckats fastanställa visstidsanställda. Även ordinarie arbetstagare som på visstid överförs till andra uppgifter med s.k. vov-avtal har räknats in i den ordinarie personalen.
Kund- och resurscenter	E-tjänster används jämnt i hela välfärdsområdet	Antalet personer som använder Omaolo, chatten och chattbotten (antal)	Omaolo 750 chattbott 0 chatt 0	31.12.2022	Omaolo 1000 chattbott 1000 chatt 0	31.12.2023	Omaolo 4714 chattbott 27 493 chatt 0	31.12.2023	På Kundservicecentralen har man under år 2023 använt mycket tid på att utveckla en chatt för bedömningen av vårdbehov och därför kan den tas i bruk i januari 2024: Korsholm, Vasa-Laihela, Jakobstad. Därefter börjar användningen utvidgas till andra kommuner. De elektroniska servicekanalerna måste marknadsföras mer.
Kund- och resurscenter	Förenhligande och smidiggörande av serviceprocesserna	Lagstadgade tidsfrister blir uppfyllda (dgn)	Bedömning av vårdbehov < 7 dgn Bedömning av servicebehov < 7 dgn Tillgång till service/vård mv. 3 månader	31.12.2022	Bedömning av vårdbehov < 1 dgn (fr.o.m. 1.9.2023) Bedömning av servicebehov < 7 dgn Tillgång till service/vård < 3 månader	31.12.2023	Bedömning av vårdbehov < 1(-3) dgn Bedömning av servicebehov < 7 dgn Tillgång till service/vård mv. 3,59 månader	31.12.2023	Bedömningen av vårdbehov kan i huvudsak genomföras inom den lagstadgade tidsfristen, dvs. inom samma vardag. Rusingstoppar förekommer stundvis och i undantagsfall har enskilda bedömningar dragit ut på tiden, upp till 3 dgn. Bedömningen av vårdbehov har hämmats på grund av olika telefonsystem, olika klient- och patientdatasystem, kommunernas varierande processer, tekniska utmaningar och resursunderskott. Resurser har överförs till Kundservicecentralen och de tekniska utmaningarna har fortlöpande åtgärdats. Situationen utvecklas hela tiden i bättre riktning. Accenture gör en utomstående utredning av Kundservicecentralens verksamhet, den färdigställs i slutet av 2/2024. Äldre personers servicebehov kan bedömas inom den utsatta tidsfristen, men i tillgången till vård finns det rum för utveckling. Längsta väntetiderna i Kristinestad, Malax och Larsmo.
Hem- och boendeservice	Effektiv, kostnadseffektiv och hög kvalitativ vård och service	Följsamhet av ekonomi- och verksamhetsplan	0 %	31.12.2022	50,8%	31.12.2023	Verksamhetskostnaderna förverkligade till 94,7% per 12/2023, vilket tyder på att budgeten förverkligas nära 100%, trots att alla kostnader ännu inte är införda Åtgärderna är förverkligade till 85%	31.12.2023	Åtgärderna gällande denna målsättning är helt eller delvis förverkligade.
Hem- och boendeservice	Tillgänglig vård och service enligt nationella tidsfrister	Lagstadgade tidsfrister, % avvikelser	2 mån kö till boendeservice <1 månad till hemvård	31.12.2022	< 3 mån	31.12.2023	2,77 månader till boendeservice, inom hemvård <1 månad. Åtgärderna förverkligade till 90%	31.12.2023	Köerna understiger i medeltal lagstadgade gränserna. Utökningen av andelen arbetstid i direkt klientarbete kommer inte att förverkligas till 100% pga ekonomiska orsaker, liknande gäller för utökningen av dagverksamhet. I övrigt har övriga åtgärder förverkligats helt eller delvis. Under år 2024 fokuseras på utökad samarbetet med 3:e sektorn och kommunerna
Hem- och boendeservice	Tillräckligt med kompetent samt välmående medarbetare	Uppfyller lagenliga krav på personaltäthet	100	31.12.2022	0,65 vårdare per klient (från 1.4.2023)	31.12.2023	Ca 0,67 vårdare per klient i medeltal, målsättningen gällande personaltäthet inom boendeservice uppfylls genom en tillfällig reducering av boendeplatser, främst intervallvårdsplatser. Åtgärderna är förverkligade till 85%	31.12.2023	Bemanningskravet inom boendeservice steg 1.4.2023 till 0,65, inte alla enheter har befattningar för att uppnå detta krav. I dagsläget är främst vissa intervallvårdsplatser tillfälligt reducerade pga. personaltillgången. Vissa rekryteringar har varit utmanande under året, vilket påverkat verksamheten. Sommaren 2023 var dock bättre än sommaren 2022 vad gäller vikarietillgången. NPS Vården har stigit sedan år 2022, och målet är ytterligare en förbättring. Piloteringen av en undervisningsenhet inom hemvården har pågått under året och visats vara effektiv. Modellen vidareutvecklas och utökas nu bl.a. till södra området. Reduceringen av arbetsuppgifter som inte kräver vårdutbildning, förverkligas enbart delvis pga. ekonomiska orsaker. Utökad påverkan bland personalen på verksamheten och utvecklingen är inledd inom hemvården genom satsning på Lean utbildning vid samtliga enheter. Inom ramen för framtids- och anpassningsprogrammet genomfördes en insamling av utvecklingsåtgärder av samtliga enheter, som kommer ligga till grund för den framtida utvecklingen.
Psykosocial service	En välmående personal som leds väl	Personalomsättningen	20	31.12.2022	0	31.12.2023	Sjukfrånvaron 2023 735,9 Sjukfrånvaron 2022 949,5 Personalens NPS 13 (hela verksamhetsområdet)	31.12.2023	Bra med sökande till de nya vakanserna som ledigförklarades i slutet av året. På basis av de uppgifter som fås via Exreport var personalomsättningen mindre än år 2022.

Psykosocial service	Rätt service på rätt plats och i rätt tid	Väntetider till bedömning av vård- och servicebehov samt till vård och service	80	31.12.2022	40	31.12.2023		31.12.2023	I den norra delen har kön till bedömningen av vårdbehov inom den specialiserade sjukvården blivit kortare. Terapinavigatören används sedan 1.10.2023 i hela området. Navigatören har varje månad haft allt fler användare och servicehandläggningen på basnivån sker via den. Detta har fört med sig förbättringar i fråga om bland annat köerna och vårdtillgången på basnivån, samtidigt som även nivåstruktureringen av vården har blivit bättre. Väntetiderna till den specialiserade sjukvården varierar, men förstabesöken och bedömningarna av vårdbehov kan utföras inom vårdgarantin. Den mest betydande väntetiden är fortsättningsvis till neuropsykiatriska undersökningar där undersökningsköen är lång, vissa har en väntetid på över nio månader. Topparna i belastningen på vårdavdelningarna är säsongsbetonade och följer samma mönster som de tidigare åren.
Psykosocial service	Verkningsfull användning av resurserna	Invånarspecifika totalkostnader allokerade för service	100	31.12.2022	80	31.12.2023	Besöken inom den specialiserade sjukvårdens öppenvård har minskat i jämförelse med år 2022. Besöken inom basservicens öppenvård har ökat i jämförelse med år 2022.	31.12.2023	Utfallet av förverkligade och annullerade besök uppföljs. Målet för antalet förverkligade besök är minst fyra klienter per dag. Syftet med Terapinavigatören är att göra bedömningen av vårdbehovet smidigare/snabbare.
Rehabilitering	Tillräcklig, stabil, kunnig och välmående personal	Henkilökunnan vaihtuvuus pienenee %	0	31.12.2022	30	31.12.2023	29 uppsågningar.	31.12.2023	Ingen jämförelsestatistik finns att tillgå för år 2022. Personalresurserna har blivit bättre under år 2023. Terapeutbefattningarna har besatts. Resursläget gällande socialarbetarna har avsevärt förbättrats efter sommaren och nu är endast 1 socialarbetarplats obesatt. Det ställer till utmaningar att få vikariat skötta.
Rehabilitering	Tillräcklig, stabil, kunnig och välmående personal	NPS personal	-10	31.12.2022	30	31.12.2023	8	31.12.2023	Svarsprocenten var 33 %. Resultatet har förbättrats avsevärt från år 2022. Personalen har ökat (+590) år 2023.
Rehabilitering	Tillräcklig, stabil, kunnig och välmående personal	Sjukfrånvaron minskas	0	31.12.2022	30	31.12.2023	(Sjukdagar, olycksfall, rehabilitering): År 2022: 873 dagar År 2023: 1 908 dagar	31.12.2023	År 2022 hade vi inte specialomsorgsdistriktens (Kärkulla och Eskoo) anställda i vår organisation. Antalet anställda 2022: 437 Antalet anställda 2023: 1027
Rehabilitering	Effektiv och kostnadseffektiv service	Funktionsförmågemätare i användning i alla enheter(%)	0	31.12.2022	80	31.12.2023	250	31.12.2023	*Mätare används inom öppenvårdsrehabiliteringen Gemensam mätare för egenvärdering för i huvudsak kunderna inom fysiatrén (WHODAS). *Inom resultatområdena för funktionshinderservicen och delaktighetsstödet används inga mätare. *utbildning för verksamhetsområdets alla anställda kring referensramen ICF (funktionsförmåga), och en mera omfattande utbildning är planerad för närchefer i början av år 2024.
Rehabilitering	Effektiv och kostnadseffektiv service	Invånarspecifika totalkostnader allokerade för service	0	31.12.2022	-15	31.12.2023	*köptjänsterna (terapi) har minskat år 2023: 21,7 %/- 487 000 € jfr 2022. * Boendeservice för personer med funktionsnedsättning har köpts för ca +1,2 milj. mer än år 2022 (nya kunder) 31.12.2023	31.12.2023	*Tal-, ergo- och fysioterapi har i större utsträckning kunnat styras till FPA:s krävande medicinsk rehabilitering. Från och med år 2022 har man anslutning till detta bedrivit utvecklingsarbete i syfte att utveckla processerna och teamarbetet, dessutom har man utbildat personalen. *Funktionshinderservicens och delaktighetsstödet "asu-team" deltar i samarbete med anordnaren och producenten i planeringen av klienternas service.
Rehabilitering	Effektiv och kostnadseffektiv service	Invånarspecifika totalkostnader allokerade för service (%/2022)	0	31.12.2022	-15	31.12.2023		31.12.2023	Inga rapporteringsuppgifter finns att tillgå för närvarande. Budgetuppgifterna är ännu ofullständiga.
Rehabilitering	Välmående och välfungerande invånare	Användning av service (%/2022)	0	31.12.2022	-10	31.12.2023		31.12.2023	Inga rapporteringsuppgifter finns att tillgå för närvarande. Budgetuppgifterna är ännu ofullständiga.
Rehabilitering	Välmående och välfungerande invånare	Fpas ersättningar för rehabiliteringsjänster ökning i % jfr 2022	100	31.12.2022	110	31.12.2023	* 4,05 milj. III/2023 jfr 4,2 år 2022. * 1 030 klienter III/2023 jfr 1 092 år 2022	31.12.2023	Rehabiliteringsprocesserna för vuxna och barn har utvecklats och verksamheten uppföljs regelbundet med överenskomna mätare. Utvecklingsarbetet har fortsatt med en testanvändning av expertteam i området. *FPA:s statistik över hela året finns att tillgå först i slutet av januari 2024.
Rehabilitering	Välmående och välfungerande invånare	Personer med nedsatt arbetsförmåga % jämfört med 2022	100	31.12.2022	105	31.12.2023		31.12.2023	*I Jakobstad används team som bedömer arbetsförmågan *I dessa team som bedömer arbetsförmågan finns det ännu inga sakkunniga i rehabilitering. *de fysiatriska rehabiliteringsundersökningarna förverkligas *Samarbete har inletts med vuxensocialarbetet.
Social- och hälsocentral	Effektivitet och kvalitet	Lagstadgad personaldimensionering	0	31.12.2022		31.12.2023	*Inom barnskyddet uppfylls inte personaldimensioneringen på 35 klienter/socialarbetare.	31.12.2023	Inom barnskyddet 6 socialarbetarvakanser tomma. Utjämningsarbete pågår. Följs av RFV. Personalbristen leder till att antal klienter per socialarbetare överskrider i 17/29 fall. I medeltal 39 klienter/soc.arbetare (lagen tillåter 35 klienter/soc.arb). Tillräcklig mängd vakanser finns inom organisationen.

Social- och hälsocentral	Ekonomi i balans	Följsamhet till överenskomna riktlinjer gällande användning av vårdmaterial , 0 avvikelser	0	31.12.2022	0	31.12.2023	Minskat antal avvikelser. Allt färre som inte följer riktlinjer. Bedömningsgrupp tillsatt som tar ställning till oklara fall.	31.12.2023	Under 2023 har 33 ärenden behandlats där klienter varit missnöjda med beviljade vårdmaterial, flest ärenden kring blöjantal, INR-teststickor. Ses minskat antal specialtillstånd. Information till personal om kriterier för vårdmaterial givits.
Social- och hälsocentral	Tillgänglig vård och service enligt lagstadgade tidsfrister	Lagstadgade tidsfrister, % avvikelser	0	31.12.2022	0	31.12.2023	*Primärvården , vård <14 dgr förverkligas enligt nya vårdgarantier på 3/11 sote-centraller, > 70% inom 14 dagar på 8/11 SOTE-centraller. *Munhälsövården vård inom 4 mån förverkligas på 2/11 (Närpes, Kristinestad) enheter. *Specialsjukvården , Tid för bedömning <21 dgr inom tidsfrist förutom enstaka fall. Tid till första besök <90 dgr; <u>medicinska specialiteter</u> median 33,9 dgr, störst avvikelse gastroenterologi och kardiologi, kirurgiska specialiteter median 37,6 dgr, störst avvikelse ortopedi, gynekologi, barnsjukdomar median 32 dgr. Tid till vård <180 dgr; <u>medicinska specialiteter</u> median 38 dgr, avvikelse kardiologi, <u>kirurgiska specialiteter</u> median 78 dgr, störst avvikelse ortopedi (förbättring), urologi (förbättring), gynekologi, ögonsjukdomar och mun-och käkkirurgi, barnsjukdomar median 65 dgr. *Socialvården barn/unga inledande av bedömningar inom 7 dgr; avvikelse 50% (förskämring), färdigställande av servicebehovsbedömning inom 3 mån; avvikelse 35% (oförändrat) Personalbrist grundorsak. *Vuxensocialt arbete ; tidsfrister håller.	31.12.2023	*Primärvården: Omställning till vård enligt nya vårdgarantier 1.9.23 pågår. Ej ännu måluppfyllelse. *Munhälsövården: Effektiviseringsprocesser på flera enheter aktuella och åtgärder för att förverkliga vård inom 4 månader genomförs, förbättringar ses i norra regionen (14->9 mån), Närpes (5->2 mån), Malax (16 -> 6 mån) och Korsholm (16->11 mån). Följs av RFV. *Specialsjukvården belastas av vissa specialiteters läkarbrist och brist på vårdpersonal, rekryteringsåtgärder och köförmånskningsåtgärder samt interna effektiviseringsprocesser pågår. Följs av Valvira. *Socialvård barn/unga; pågående arbete med effektivisering av process, köavkortning pågår. Följs av RFV.
Sjukhusservice	Nöjda kunder/patienter	HaiPro Total klass 4-5 och Never events	0	31.12.2022		31.12.2023	Total: 3014 (2022: 2813 +7,1%) HaiPro, 2712 (90%) behandlade. Klass 5 5 (0,2%) (2022: 1, 0%), Klass 4 132 (4,4%) (2022: 91 3,2%), Never Events 5	31.12.2023	Såväl det totala antalet HaiPron som klass 4-5-HaiPron har ökat jämfört med år 2022. Detta kan vara en följd av den tuffa överbelastningssituationen på samjouren under stora delar av 2022.
Sjukhusservice	Resultatmässig framgång	Totalkostnader (%)	0	31.12.2022	< 100%	31.12.2023	50,00 %	31.12.2023	Det ser bra ut med budgethållningen inför andra halvåret 2023.
Sjukhusservice	Rätt patient på rätt plats i rätt tid	Allmänmedicinska patienter inom specialiserade sjukvården, Väntare inom ALL	0	31.12.2022		31.12.2023	2.1.2024 21 allmänmedicinska patienter inom den specialiserade sjukvården/136 platser (+ 35 platser inom rehabiliteringen) (15,4 %). ALL avd.: 66/282 som väntar (23,4%)	31.12.2023	För stort antal patienter på fel vårdnivå.
Områdesförvaltning	Välståndsområdet har ett servicenät som är ändamålsenligt och kostnadseffektivt med hänsyn till fastigheternas användning och där även digitala och mobila servicekanaler används verkningsfullt.	Antal verksamhetspunkter och mobila enheter i området.	0	31.12.2022		31.12.2023	Områdesfullmäktige fastslog 12.6.2023 § 39 i framtids- och anpassningsprogrammet principer för servicenätverket. Områdesstyrelsen har 28.8.2023 och 15.12.2023 tagit olika beslut om ändringar i servicenätet utgående från godkända principer.	31.12.2023	
Områdesförvaltning	Välståndsområdet har som en uttalad målsättning att vara Finlands bästa välfärdsarbetsgivare.	Mätarna återfinns i personalstrategin	0	31.12.2022		31.12.2023	NPS Lönenivån i förhållande till övriga välfärdsområden Personalomsättningen Utbildningsdagar	31.12.2023	Det finns utmaningar att från våra olika system få ut relevanta mätetal för de mätare som anges i personalstrategin
Områdesförvaltning	Österbottens välfärdsområde har ett godkänt kvalitetscertifikat via extern auditering.	Andel nödvändiga processbeskrivningar och anvisningar som skapas och används	60	31.12.2022	100	31.12.2023	Välståndsområdesstyrelsen godkände 18.9.2023 kärnprocesserna för välfärdsområdet. Ledningsgruppen godkände 12.12.2023 huvudprocesserna för räddningsväsendet, resursledningen, medicinska stödfunktioner, icke-medicinska stödfunktioner och förvaltning och diskuterade de sektorsvisa huvudprocesserna.	31.12.2023	Organisationen har en omfattande mängd processer. När processerna nu går igenom bör var och en analysera processen och se om den kan ändras, göras smidigare och tydligare eller om den är behövlig.
Räddningsverket	Välståndsområdet har en uttalad målsättning att vara Finlands bästa välfärdsarbetsgivare.	Enkät om arbetshälsan.	0	31.12.2022	100	31.12.2023	Tanken är att utvärderingen baseras på välfärdsområdets personalenkät om arbetsvälmåendet. Inte ännu utförd.	31.12.2023	Målen är att skapa en gemensam verksamhetsmodell och gemensamma verksamhetsått. Det handledande förmansarbetet ska stärkas. Hela personalen ska beaktas i förändringen och arbetstagare i olika åldrar ska stötas.

Räddningsverket	Den mest pålitliga myndigheten.	Kundrespons.	0	31.12.2022	100	31.12.2023	Kundresponsfrågorna är gjorda. Tas i bruk under början av år 2024.	31.12.2023	Tanken är att man bland annat med hjälp av kundresponsen skall kunna styra personalens utbildning och upprätthålla personalens kompetens.
Räddningsverket	Ekonomisk verksamhet.	Användning av resurser.	0	31.12.2022	100	31.12.2023	Ekonomiuppföljningen sker kontinuerligt och har blivit pålitligare.	31.12.2023	Målet är att kunna följa upp det ekonomiska utfallet i realtid och vid behov göra korrigerande åtgärder.

--	--	--	--	--	--