



Omavalvonnan seuratatiетоjen raportointi

Toimiala: Asiakas- ja resurssikeskus

Raportoitava ajanjakso: 9-12.2023

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score): Suositte luindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä





Saatavuus – Puhelinpalvelut

MITTARIT

Puhelutiedot

Terveydenhuollon hoidon tarpeen arviointi, samana arkipäivänä

Sosiaalihuollon palveluohjaus, vireilletulo samana arkipäivänä

Vaihde (hyvinvointialueen), vastausprosentti 90%

TILANNE

Puhelumäärät kaikki/vastatut: 96 624

Jonotusaika (keskiarvo): 0:13:25

Takaisinsoittoja (määrä): 27 483

Takaisinsoittoviive: (keskiarvo): 5:51:11

Palvelu avattiin 22.11.2023.

Puhelumäärät kaikki/vastatut, 22.11-31.12.2023: 1204

Jonotusaika (keskiarvo): 0:26:79.

Takaisinsoittoja (määrä): 170

Takaisinsoittoviive (keskiarvo): 9:4 7:5

Växeln data, vastausprosentti 90%, Puhelumäärä 80 701

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Täysin luotettavaa tietoa ei vielä saada. Vuoden 2023 aikana useampi eri puhelinjärjestelmä ja meneillään vaihto kaikille Telia ACE:iin

Kaikki eivät vielä Telia ACE:ssä (tam 2024)

Palvelu avattiin 22.11.2023. Suunnitelma: chat palvelun käyttöönotto

Vuoden 2024 alusta Telia ACE, chat palvelu, Tekstiviesti palvelu?



Saatavuus – Digitaliset palvelut

MITTARIT

Omaolo-oirearvio

Tavoite kasvattaa käyttömäärää
(2025 tavoite 10% hoidon tarpeen
arvioinneista)

Chatbot

Tavoite kasvattaa käyttömäärää

TILANNE

Tehtyjä oirearviointeja: 1847
Annettuja itsehoito-ohjeita: 1207
Työjonolle ohjautuneita: 439

2766 avannut botin
6520 katsonut sisältöä ja
kirjoittanut jotain
2347 päätynyt sisältöön jota
hakenut

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Omaolon laajentaminen kaikkiin
kuntiin (vuoden 2024 alussa
viimeisetkin kunnat mukaan).

Markkinoinnin lisääminen.

Markkinoinnin lisääminen



Saatavuus - Resurssipalvelut

MITTARIT

Potilaskuljetuksia

Palveluneuvojat

Resurssihallintapalvelut

Sihteeripalvelut

Sanelujono kiireelliset: heti, muut:
5 vrk sisällä
Käännösjono: kiireelliset: heti,
muut: viikko

TILANNE

Potilaskuljetuksia (määrä): 8987

Asiakaskontaktit: 20 353
Ennakkovaraukset 617

Resurssinhallintapalveluissa
tuntilistoja ollut: 17 041 kpl
Sotenderista varatut työvuorot
(omat/ulkopuoliset työntekijät):
192/469
Sotender varaus%: 90,7
Tuntityöntekijöiden määrä: 462

Sihteeripalveluiden sanelujono:
708, kyetään purkamaan
viiteajoissa.

Sihteeripalveluiden käännösjono:
178

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Uudet Ascom puhelimet
potilaskuljettajille saapuneet.
Järjestelmän asennus
meneillään.



Saatavuus - Sosiaalihuolto

MITTARIT

Palvelutarpeenarviointi

7 vrk sisällä

Asiakas saa ohjausta ilman viivettä

TILANNE

100 %

ikäihmisten sosiaalipalvelujen päätösten määrä: 4360 kpl
Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäyntien määrä: 5307

Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä: 4306 kpl
Sosiaalihuollon palveluohjaus (puhelinpalvelu 06 218 9400) avattiin 22.11.2023.
Puhelumäärät: 1204

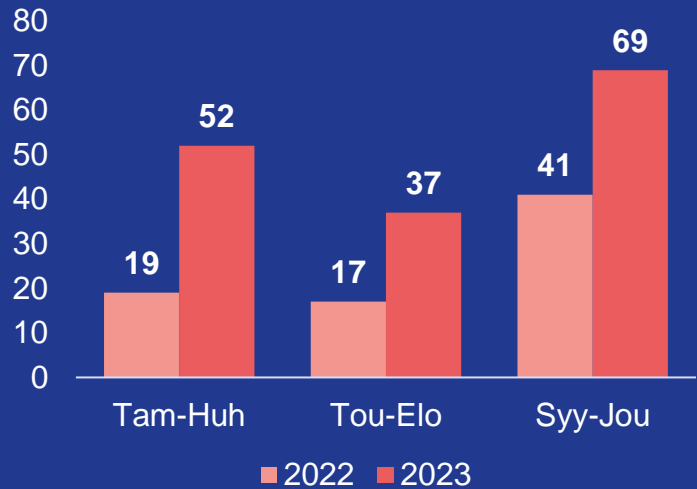
KORJAAVAT TOIMENPITEET

SAS toiminnan uudelleenorganisointi, tehtyjen palvelupäätösten tarkastelu, yhteiset koko alueen kattavat palvelupäätöskriteerit ikäihmisten ympärivuorokautiseen asumispalveluun ja kotihoitoon, ikäihmisten palvelutarpeen arviointiin liittyvien prosessien kuvaus ja implementointi.

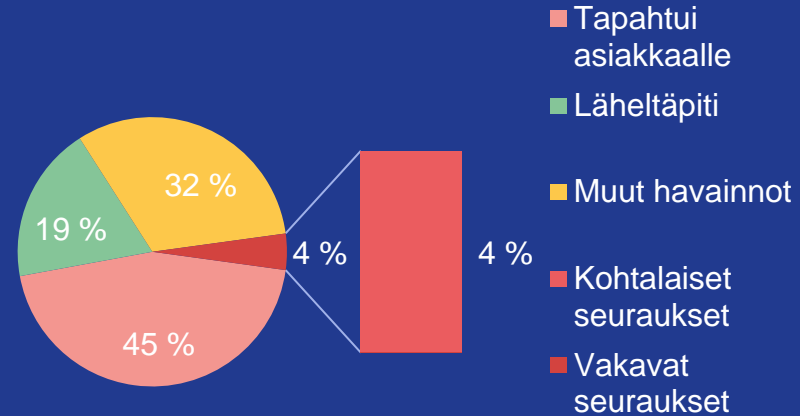


Turvallisuus ja laatu

VAARATAPAHTUMA ILMOITUSTEN MÄÄRÄ



VAARATAPAHTUMA ILMOITUKSET



YLEISIMMÄT ILMOITUSTYYPIT HENKILÖKUNTA:

1. Tiedonkulku
2. Laboratorio- kuvantamis ym. liittyvä
3. Muu hoito
4. Lääkehoito
5. Potilaan tunnistaminen
6. Diagnoosiin liittyvä

SOSIAALI- HUOLLON EPÄKOHTA- ILMOITUSTEN MÄÄRÄ:

1

ASIAKKAIDEN TEKEMÄT VAARATAPAHTUMA- ILMOITUKSET MÄÄRÄ (VERTAUS AIK. KAUTEEN)

7 (6)

YHTEYDENOTOT POTILASASIA- VASTAAVILLE (KPL)

113

YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIA- VASTAAVILLE (KPL)

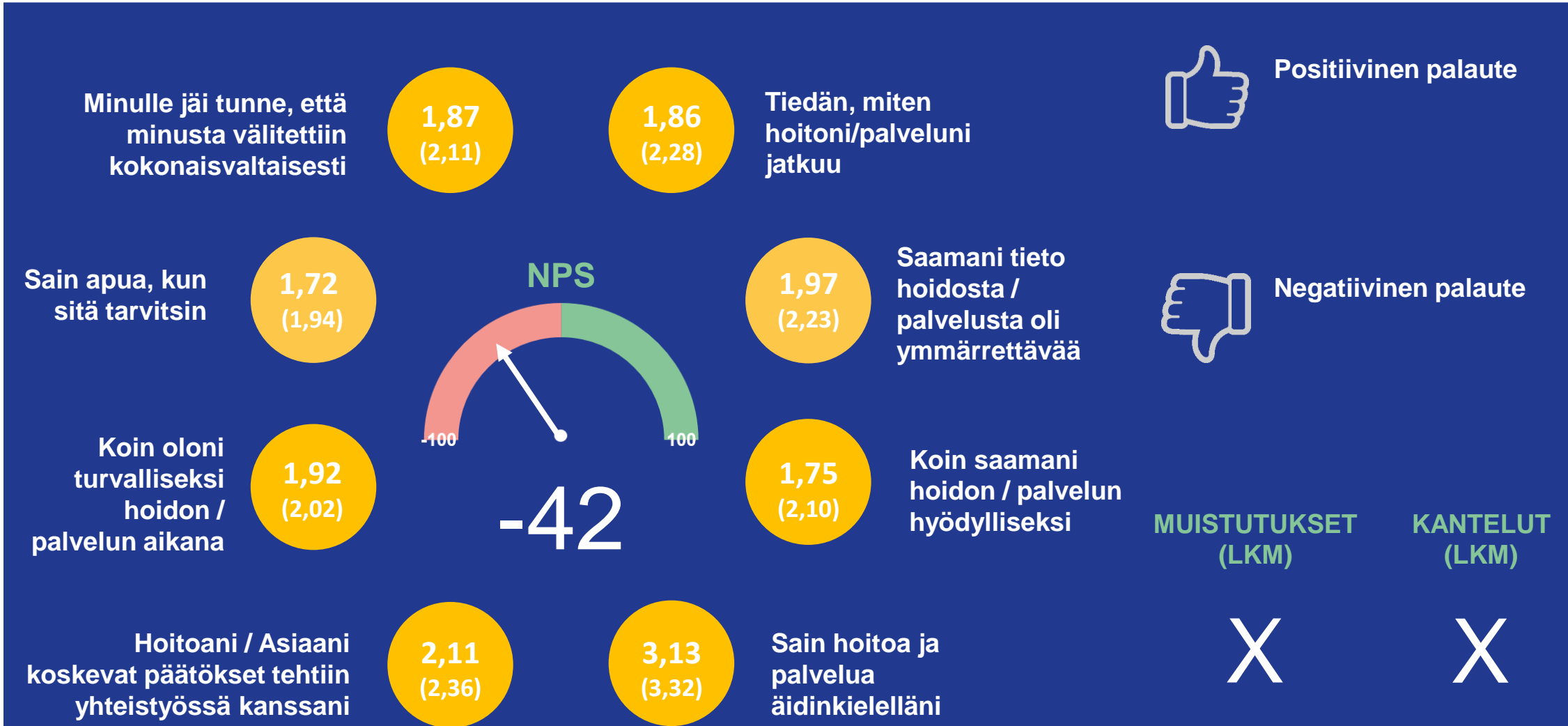
X

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Poikkeamiin puuttuminen, informointi, koulutus.



Asiakaskokemus





Osallisuus

Miten tuetaan asiakkaiden ja läheisten osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa?

Roidu - palautejärjestelmä on käytössä. Saadut palautteet käsitellään ja niihin pyritään reagoimaan nopeasti.

Asiakasosallistuja on mukana toimialan tulevaisuuden ja sopeuttamisen ohjelman työryhmissä.

Vapaaehtoiset henkilöt tarjoavat työpanostaan palvelupisteen palveluneuvojien apuna asiakasohjauksessa.

Asiakasosallistujia, kokemusosaajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa.

Kyllä puhelinpalveluiden osalta.
Kyllä tulevaisuuden ja sopeuttamisen ohjelman osalta.

Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen.

Koordinoidaan yhteistyössä Vaasan keskussairaalan OLKA-pisteen kanssa.

Tehdyt toimenpiteet palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden perusteella:

Henkilöstön koulutus.
Puhelinjonojen lyhentäminen jononpurkusopimuksella virka-ajan ulkopuolella.



Henkilöstö

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

Henkilöstö: 1567

Vakinaiset: 1025 + 83 vov

Tilapäiset: 459

Avoimet vakanssit:

43 Resurssinhallintapalvelut →
varataan ulkopuolisiin
lomasijaisiin

TYÖTURVARLLISUUSILMOITUKS IA HAIPRO-JÄRJESTELMÄN KAUTTA

Tapaturmailmoitusten määrä:
16

Yleisimmät ilmoitustyypit:

1. Kaatui, liukastui, kompastui
2. Sisäilmaan liittyvä oire
3. Uhka tai väkivalta

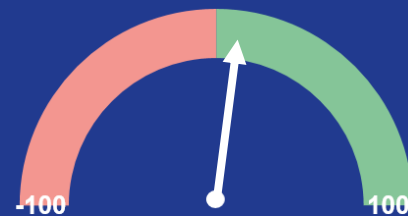
LAKISÄÄTEISEN MITOITUKSEN TOTEUTUMINEN

Asiakas- ja resurssikeskuksen
toiminnot tukevat muiden toimialojen
toimintoja, ei ole suoria lakisääteisiä
henkilöstömitoitusvaatimuksia.

POISSAOLOT

Sairauspoissaolopäivät/
palveluksessa olopäivät
(%): 4.6

NPS



5

TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT TOIMENPITEET

Tiivis ja matalahierarkinen yhteistyö

Etätyömahdollisuudet

Varhaisen tuen ohjelma

Koulutusmahdollisuus

Työnkiertomahdollisuus

Työnohjausmahdollisuus