

Taso	Tavoite	Mittari	Lähtöarvo	Lahtoarvo pvm	Tavoitearvo	Tavoitearvo pvm	Toteuma-arvo	Toteumaarvo pvm	Toimialajohtajan analyysi tilanteesta, haasteista ja mahdolliset ratkaisut
Asiakas- ja resurssikeskus	Henkilöstöresurssien tehokas käyttö	Vakinaisten ja määräaikaisten suhde (%)	Koko toimiala 50/50: Asiakas- ja palveluohjaus 50/50 Lääkärit ym. 60/40 Resurssinhallintapalvelut 30/70 Sihteeripalvelut 60/40	31.12.2022	Koko toimiala 70/30: Asiakas- ja palveluohjaus 70/30 Lääkärit ym. 70/30 Resurssinhallintapalvelut 70/30 Sihteeripalvelut 70/30	31.12.2023	Koko toimiala 71/29: Asiakas- ja palveluohjaus 88/12 Lääkärit-Hammaslääkärit-Psykologit 66/34 Resurssinhallintapalvelut 61/39 Sihteeripalvelut 89/11	31.12.2023	Ei vakanssirekisteriä, vaikeuttaa asian seuraamista. Tulosalukehoitaisia eroja paljon. Paljon määräaikaista -> vakinainen työ ei kiinnosta, osa-aikatyötoiveita, henkilöstöpula, hoito- ja palveluyksiköiden perusmiehitysujave ja jouduttu ostamaan hoitohenkilökuntaa. Hoitajaresurssien ostopalvelut vähentyneet merkittävästi 10/2023 lähtien. Sotenderin kautta saatu hyvin keikkalaisia paikkaamaan poissaoloja. Onnistuttu myös vakinaistamaan määräaikaista työntekijöitä. Vakituisiin työntekijöihin on laskettu mukaan ns. vov sopimukset eli vakituiset työntekijät, jotka on määräaikaaisesti siirretty toiseen tehtävään.
Asiakas- ja resurssikeskus	Sähköiset palvelut tasapuolisesti käytössä koko hyvinvointialueella	Omaolon, Chatin ja chatbotin käyttömäärä (lkm)	Omaolo 750 chatbott 0 chat 0	31.12.2022	Omaolo 1000 chatbott 1000 chat 0	31.12.2023	Omaolo 4714 chatbott 27 493 chat 0	31.12.2023	HTAn chatin kehittämiseen on käytetty paljon aikaa Asiakaspalvelukeskuksessa vuoden 2023 aikana ja sen vuoksi se tulee tuotantoon tammikuussa 2024: Mustasaari, Vaasa-Lahia, Pietarsaari. Sen jälkeen alkaa laajennus muihin kuntiin. Sähköisiä asiointikanavia on markkinoitava enemmän.
Asiakas- ja resurssikeskus	Palveluprosessien yhdenmukaistaminen ja sujuvoittaminen	Lakisääteiset määräajat toteutuvat (vrk)	HTA < 7 vrk PTA < 7 vrk Palveluun/hoitoon pääsy ka. 3 kk	31.12.2022	HTA < 1 vrk (1.9.2023 lähtien) PTA < 7 vrk Palveluun/hoitoon pääsy < 3 kk	31.12.2023	HTA < 1(-3) vrk PTA < 7 vrk Palveluun/hoitoon pääsy ka. 3,59 kk	31.12.2023	HTA toteutu pääosin lakisääteissä määräajassa eli saman arkipäivän aikana. Ruuhkahuppua on toisinaan ja poikkeustilanteissa yksittäiset arvioinnit ovat venyneet jopa ad. 3 vrk. Hoidon tarpeen arviointi on ollut haasteellista johtuen eri puhelinjärjestelmistä, eri asiakas- ja potilastietojärjestelmistä, kuntien erilaisista prosesseista, teknisistä haasteista ja resurssivajeesta. Resurssia on siirretty Asiakaspalvelukeskuksen ja teknisiä haasteita on korjattu jatkuvasti. Parempaan suuntaan mennään koko ajan. Accenture tekee ulkopuolisen selvityksen Asiakaspalvelukeskuksen toiminnasta, valmis 2/2024 lopussa. Ikäihmisten palvelutarpeen arviointi saadaan tehtyä määräajoissa, mutta hoitoon pääsyssä on kehittämistä. Pismimat odotusajat Kristiinankaupungissa, Maalahdessa ja Luodossa.
Koti- ja asumispalvelut	Vaikuttava, kustannustehokas ja laadukas hoito ja palvelu	Talous- ja toimintasuunnitelman noudattaminen %	0 %	31.12.2022	50,80 %	31.12.2023	Toimintakuluista toteutu 94,7 % per 12/2023, mikä viittaa siihen, että talousarvio toteutu lähes 100-prosenttisesti, vaikka kaikkia kuluja ei ole vielä kirjattu. Toimenpiteistä toteutunut 85 %.	31.12.2023	Tätä tavoitetta koskevat toimenpiteet ovat toteutuneet kokonaan tai osittain.
Koti- ja asumispalvelut	Hoidon ja palvelujen saatavuus kansallisten määräaikaajan mukainen	Lakisääteiset määräajat, poikkeamat %	Asumispalveluihin 2 kk:n jono, kotihoitoon < 1 kk	31.12.2022	< 3 kk	31.12.2023	Asumispalveluihin 2,77 kk, kotihoitoon < 1 kk. Toimenpiteistä toteutunut 90 %.	31.12.2023	Keskimäärin jonot alittavat lakisääteiset rajat. Välittömään asiakastyöhön käytettävän työajan osuuden lisääminen ei taloudellisista syistä toteudu 100-prosenttisesti, sama koskee päivätoiminnan lisäämistä. Muut toimenpiteet ovat toteutuneet kokonaan tai osittain. Vuonna 2024 keskitytään kolmannen sektorin ja kuntien kanssa tehtävän yhteistyön lisäämiseen.
Koti- ja asumispalvelut	Riittävästi osaaavaa ja hyvinvointia henkilöitä	Täyttää lakisääteiset vaatimukset henkilöstömitoituksesta	100	31.12.2022	0,65 hoitajaa asiakasta kohden (1.4.2023 alkaen)	31.12.2023	Keskimäärin n. 0,67 hoitajaa asiakasta kohden, asumispalvelujen henkilöstörikkyyttä koskeva tavoite saavutetaan vähentämällä tilapäisesti asumispaikkoja, lähinnä intervallihoidon paikkoja. Toimenpiteistä toteutunut 85 %.	31.12.2023	Asumispalvelujen henkilöstövaatimus nousi 0,65:een 1.4.2023, kaikissa yksiköissä ei ole toimia tämän vaatimuksen täyttämiseksi. Nykytilanteesta lähinnä joltakin intervallihoidon paikkoja on vähennetty tilapäisesti henkilöstön saatavuuden haasteiden vuoksi. Eräät rekrytoinnit ovat olleet haasteellisia vuoden aikana, mikä on vaikuttanut toimintaan. Kesä 2023 oli kuitenkin sijaisten saatavuuden kannalta parempi kuin kesä 2022. NPS-arvot ovat nousseet vuodesta 2022 ja tavoitteena on parantaa niitä edelleen. Vuoden aikana on pilotoitu kotihoitoon opetusyksikkö, joka on osoittautunut tehokkaaksi. - Mallia kehitetään edelleen ja sitä laajennetaan nyt mm. eteläiselle alueelle. Sellaisten työtehtävien vähentäminen, jotka eivät vaadi hoitoalan koulutusta, toteutuu taloudellisista syistä vain osittain. Kotihoidossa on ryhdytty lisäämään henkilöstön mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaan ja kehittämiseen panostamalla lean-koulutukseen kaikissa yksiköissä. Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman puitteissa koottiin kaikista yksiköistä kehittämistoimenpiteitä, jotka muodostavat perustan
Psykososiaaliset palvelut	Hyvinvoiva ja hyvin johdettu henkilökunta	Henkilöstövaihtuvuus	20	31.12.2022	0	31.12.2023	Sairauspoissaolot 2023 735,9 Sairauspoissaolot 2022 949,5 Henkilöstön NPS 13 (koko toimiala)	31.12.2023	Vuoden lopussa avoimeksi tulleisiin uusiin vakansseihin on ollut hyvin hakijoita. Henkilöstövaihtuvuus on ollut Expreportista saatavien tietojen perusteella vähäisempää kuin vuonna 2022.
Psykososiaaliset palvelut	Oikea palvelu oikeassa paikassa oikeaan aikaan	Hoidon ja palvelun tarpeen arvioinnin ja hoitoon ja palveluun pääsyn odotusajat	80	31.12.2022	40	31.12.2023		31.12.2023	Pohjoisessa erikoissairaanhoidon hoidon tarpeen arvioinnin jonot lyhentyneet. Koko alueella otettu käyttöön terapanavigaattori 1.10.2023 alkaen. Käyttö on lisääntynyt kuukausittain ja palveluohjaus tapahtuu terapanavigaattorin kautta perustasolla. Vaikutukset mm. jonoihin ja hoitopääsyn perustasolla ovat parantuneet ja hoidonpääsynä pystytään tekemään paremmin. Erikoissairaanhoidon jonotiedot vaihtelevat, mutta ensikäynit ja hoidon tarpeen arvio pystytään toteuttamaan hoitotakuun puitteissa. Neuropsykiatriset tutkimukset aiheuttavat edelleen merkittävimmät jonot ja tutkimusjono on pitkä, osalla odottajista yli 9 kk. Vuodeosastojen kuormituksen piikit ovat kausiluonteisia ja noudattavat aiempia vuosia.

Psykososiaaliset palvelut	Resurssien vaikuttava käyttö	Palvelulle kohdistetut asiakaskohtaiset kokonaiskustannukset	100	31.12.2022	80	31.12.2023	Erikoissairaanhoidon avohoidon käynnit vähentyneet vuoteen 2022 verrattuna. Peruspalveluiden avohoidon käynnit lisääntyneet vuoteen 2022 verrattuna.	31.12.2023	Toteutuneiden ja peruutettujen käyntien toteuma seurannassa. Toteutuneiden käyntien tavoitteena on vähintään 4 asiakasta päivässä. Terapianavigaattorin tarkoituksena sujuvoittaa/nopeuttaa hoitotarpeen arviointia.
Kuntoutus	Riittävä, vakiintunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Henkilökunnan vaihtuvuus pienenee % /	0	31.12.2022	30	31.12.2023	29 irtisanoutumista.	31.12.2023	Vuodelta 2022 ei ole vertailutilastoa saatavilla. Henkilöstöresurssit parantuneet vuoden 2023 aikana. Terapeuttitoimet täytetty. Sosiaalityöntekijöiden resurssitilanne parantunut huomattavasti kesän jälkeen ja vain 1 sosiaalityöntekijän paikkaa vapaana. Haastetta sijaisuuksien täyttämässä.
Kuntoutus	Riittävä, vakiintunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	NPS henkilökunta	-10	31.12.2022	30	31.12.2023	8	31.12.2023	Vastausprosentti 33 %. Tulos parantunut huomattavasti vuodesta 2022. Henkilöstö lisääntynyt (+590) vuonna 2023.
Kuntoutus	Riittävä, vakiintunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Sairauspoissaolot vähenevät	0	31.12.2022	30	31.12.2023	(Sairauspäivät, tapaturmat, kuntoutus): Vuosi 2022: 873 pvää Vuosi 2023: 1908 pvää	31.12.2023	Vuonna 2022 ei ole ollut erityisluottopiiriin (Kärkulla ja Eskoo) henkilöstöä. Henkilöstömäärä 2022: 437 Henkilöstömäärä 2023: 1027
Kuntoutus	Vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut	Toimintakykytilarit käytössä kaikissa yksiköissä (%)	0	31.12.2022	80	31.12.2023	250	31.12.2023	*Avokuntoutuksessa käytössä mittarit. Yhteinen asiakkaan oma-arviointimittari WHODAS pääosin fysiatrian asiakkaille. *Mittareita ei käytössä vammais- ja osallisuuden tulosalueilla. *Koko toimialan henkilöstölle koulutusta ICF-toimintakyvyn viitekehystä ja suunnitelma laadittu esimiesten laajemmalle koulutukselle alkuvuodesta 2024.
Kuntoutus	Vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut	Palvelulle kohdistetut kokonaiskustannukset €/asiakas (%/2022)	0	31.12.2022	-15	31.12.2023	*Ostopalvelut (terapiat) vähentyneet vuonna 2023: 21,7 %:ia / - 487 000 € vrt. 2022. * Vammaispalveluiden asumispalveluita ostettu n. +1,2 milj. enemmän kuin vuonna 2022 (uudet asiakkaat)	31.12.2023	*Puhe-, toiminta- ja fysioterapiaa on saatu ohjattua enemmän Kelan vaativaan lääkkinnälliseen kuntoutukseen. Tähän liittyen tehty kehittämistyötä vuodesta 2022 lähtien kehittäen prosesseja, tiimityötä ja annettu koulutusta henkilöstölle. *Vammaispalveluiden ja osallisuudentuen asu-tiimi toimii järjestäjän ja tuottajan yhteistyönä asiakkaiden palveluiden suunnittelussa.
Kuntoutus	Vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut	Palvelulle kohdistetut kokonaiskustannukset €/palvelu (%/2022)	0	31.12.2022	-15	31.12.2023		31.12.2023	Raportointitietoa ei saatavilla tällä hetkellä. Budjetitiedot vielä keskeneräiset.
Kuntoutus	Hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat	Palvelujen käyttö (%/2022)	0	31.12.2022	-10	31.12.2023		31.12.2023	Raportointitietoa ei saatavilla tällä hetkellä. Budjetitiedot vielä keskeneräiset.
Kuntoutus	Hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat	Kelan korvaukset kuntoutuspalveluista, kasvu% vuoteen 2022 verrattuna	100	31.12.2022	110	31.12.2023	* 4,05 milj III/2023 mennessä vrt. 4,2 vuonna 2022. *asiakkaita 1030 III/2023 mennessä vrt. 1092 vuonna 2022	31.12.2023	Aikuisten ja lasten kuntoutusprosesseja kehitetty ja toimintaa seurataan säännöllisesti sovituilla mittareilla. Kehittämistyötä on jatkunut asiantuntijatiimien pilotoinnilla alueelle. *Koko vuoden Kela-tilastot saatavilla vasta tammikuun lopussa 2024.
Kuntoutus	Hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat	Osatyökykyisten työllistäminen % verrattuna 2022	100	31.12.2022	105	31.12.2023		31.12.2023	*Pietarsaareissa toimii työkykytilmit *Työkykytilmeissä ei vielä kuntoutuksen asiantuntijoita mukana. *Fysiatrian kuntoutustutkimukset toteutuvat * Yhteistyö aloitettu aikuissosiaalityön kanssa.
Sosiaali-ja terveyskeskus	Vaikuttavuus ja laatu	Lakisääteinen henkilöstömitoitus	0	31.12.2022		31.12.2023	*Henkilöstömitoitus 35 asiakasta/sosiaalityöntekijä ei toteudu lastensuojelussa.	31.12.2023	Lastensuojelussa 6 tyhjää sosiaalityöntekijän vakanssia. Tasoitustyö menellään. AVI:n seurannassa. Henkilöstöpula johtaa siihen, että asiakasmäärä sosiaalityöntekijää kohden ylittyy 17:ssä/29:stä tapauksessa. Keskimäärin 39 asiakasta/sos.työntekijä (laki sallii 35 asiakasta/sos.työntekijä). Organisaatiossa on riittävä
Sosiaali-ja terveyskeskus	Talous tasapainossa	Hoitotarvikkeiden käyttöä koskevien sovitujen linjausten noudattaminen, 0 poikkeamaa	0	31.12.2022	0	31.12.2023	Poikkeamat vähentyneet. Yhä vähemmän niitä, jotka eivät noudata ohjeita. Asetettu arviointiryhmä, joka ottaa kantaa epäselviin tapauksiin.	31.12.2023	Vuonna 2023 on käsitelty 33 asiaa, joissa asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä myönnettyihin hoitotarvikkeisiin, suurin osa asioista liittyy vaippojen ja INR-testiilaukojen määrään. Erikoislupien määrä vähentynyt. Henkilöstölle annettu tietoa hoitotarvikkeiden kriteeteistä.

Sosiaali-ja terveyskeskus	Riittävä hoito ja palvelut lakisäästeiden määräaikaisten mukaisesti	Lakisääteiset määräjät, poikkeamat %	0	31.12.2022	0	31.12.2023	<p>*Perusterveydenhuolto: hoito <14 päivässä toteutuu uuden hoitotukulin mukaisesti 3:ssa/11:stä sote-keskuksesta, > 70 % 14 päivässä 8:ssa/11:stä sote-keskuksesta.</p> <p>*Suun terveydenhuolto: hoito 4 kk kuluessa toteutuu 2:ssa/11:sta yksiköstä (Närpiö, Kristiinankaupunki).</p> <p>*Erikoissairaanhoidon: Arviointiaika <21 päivässä määräjän mukainen yksittäistapauksia lukuun ottamatta.</p> <p>-Aika ensimmäiseen käyntiin <90 pv; <u>medisiiniset erikoissalat</u> mediaani 33,9 pv, suurin poikkeama gastroenterologiassa ja kardiologiassa, <u>kirurgian erikoissalat</u> mediaani 37,6 pv, suurin poikkeama ortopediassa, naistentaudivuorossa, <u>lastentaudit</u> mediaani 32 pv.</p> <p>-Aika hoitoon pääsyyn <180 pv; <u>medisiiniset erikoissalat</u> mediaani 38 pv, poikkeama kardiologiassa, <u>kirurgian erikoissalat</u> mediaani 78 pv, suurin poikkeama ortopediassa (parannusta), urologiassa (parannusta), naistentaudivuorossa, silmätaloudessa ja suu- ja leukakirurgiassa, <u>lastentaudit</u> mediaani 65 pv.</p> <p>*Sosiaalihuolto lapset/nuoret arviointien aloitus 7 päivän kuluessa; poikkeama 50 % (heikkennystä), palvelutarpeen arvioinnin valmistuminen 3 kk:n kuluessa, poikkeama</p>	31.12.2023	<p>*Perusterveydenhuolto: Menellään siirtyminen 1.9.2023 voimaan tuleen uuden hoitotukulin mukaiseen hoitoon. Tavoite ei ole vielä täytynyt.</p> <p>*Suun terveydenhuolto: Useissa yksiköissä menellään tehostamisprosessesja ja toimenpiteitä hoidon toteutumiseksi 4 kuukauden kuluessa, parannuksia nähtävissä pohjoisella alueella (14-->9 kk), Närpiössä (5-->2 kk), Maalahdessa (16 --> 6 kk) ja Mustasaarella (16-->11 kk). AVI:n seurannassa.</p> <p>*Erikoissairaanhoidon kuormittaa eräiden erikoisalojen lääkäripula ja pula hoitohenkilöstöstä, menellään rekrytointitoimenpiteitä ja jononpurkutoimenpiteitä sekä sisäisiä tehostamisprosessesja. Valviran seurannassa.</p> <p>*Sosiaalihuolto lapset/nuoret, parhallaan työskennellään prosessin tehostamiseksi, jononpurku menellään. AVI:n seurannassa.</p>
Sairaalapalvelut	Tyytyväiset asiakkaat/potilaat	HaiPro Total lk 4-5 ja Never events	0	31.12.2022		31.12.2023	<p>Total: 3014 (2022: 2813 +7,1%) HaiPro, 2712 (90%) käsitellyjä, Luokka 5 5 (0,2 %) (2022: 1, 0%), Luokka 4 132 (4,4 %) (2022: 91 3,2%), Never Events 5</p>	31.12.2023	Niin HaiProjen kokonaismäärä kuin luokkien 4-5 tapahtumat ovat lisääntyneet vuoteen 2022 verrattuna. Yksi syy tähän voi olla yhteispäivityksen ylikuormitusmelkein koko vuoden ajan.
Sairaalapalvelut	Tulokellinen onnistuminen	Kokonaiskustannukset (%)	0	31.12.2022	<100%	31.12.2023	95,4%	31.12.2023	Talousarvio näyttää pitävän hyvin ennen vuoden 2023 toista puoliskoa.
Sairaalapalvelut	Oikea potilas oikeassa paikassa oikeaan aikaan	YLE-potilaat erikoissairaanhoidossa, Odottajat YLE-osastolla	0	31.12.2022		31.12.2023	2.1.2024 21 YLE-potilasta ESH:ssa / 136 paikkaa (+ Kuntoutus 35 paikkaa) (15,4%). YLE-osastot: 66/ 282 odottajaa (23,4%)	31.12.2023	Liian paljon potilaita väärrällä hoitotasolla.
Aluehallinto	Hyvinvointialueella on palveluverkosto, joka on tarkoituksenmukainen ja kustannustehokas suhteessa kiinteistöjen käyttöön ja jossa myös digitaalisia ja mobiilipalvelukanavia käytetään vaikuttavasti.	Toimipisteiden ja mobiililaitteiden määrä	0	31.12.2022		31.12.2023	Aluevaltuusto vahvisti 12.6.2023 § 39 tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelmassa palveluverkoston periaatteet. Aluehallitus on tehnyt 28.8.2023 ja 15.12.2023 eri päätöksiä palveluverkoston muutoksista hyväksytyjen periaatteiden mukaisesti.	31.12.2023	
Aluehallinto	Hyvinvointialueen yhtenä tavoitteena on olla Suomen paras hyvinvointityönantaja.	Mittarit on mainittu henkilöstöstrategiassa	0	31.12.2022		31.12.2023	NPS = 1 Palkkataso suhteessa muihin hyvinvointialueisiin (ei saatavilla) Henkilöstövaihtuvuus = < Koulutuspäivät =	31.12.2023	Haasteilla saada eri järjestelmistämme automaattisesti relevantteja lukuja henkilöstöstrategiassa ilmoitetuille mittareille.
Aluehallinto	Pohjanmaan hyvinvointialueella on hyväksytty laatusertifikaatti, joka on saatu ulkoisen auditoinnin kautta.	Tarpeellisten laadittavien ja käytettävien prosessikuvausten ja ohjeiden osuus	60	31.12.2022	100	31.12.2023	Aluehallitus hyväksyi 18.9.2023 hyvinvointialueen ydinprosessit. Johtoryhmä hyväksyi 12.12.2023 pelastuslaitoksen, resurssijohdon, lääkinneillisten tukitoimintojen, ei-lääkinneillisten tukitoimintojen ja hallinnon pääprosessit ja keskusteli sektorikohtaisista pääprosesseista.	31.12.2023	Organisaatiolla on runsaasti prosessesja. Kun prosessit käydään nyt läpi, tulee jokaisen analysoida prosessi ja tarkastella, voidaanko sitä muuttaa, sujuvoittaa ja selkiyttää vai onko se tarpeeton.
Pelastuslaitos	Hyvinvoiva henkilökunta.	Työhyvinvointikysely.	0	31.12.2022	100	31.12.2023	Tarkoituksena on, että arviointi perustuu hyvinvointialueen henkilökunnan työhyvinvointikyselyyn. Ei vielä toteutettu.	31.12.2023	Tavoitteina on luoda yhteinen toimintamalli ja yhteisiä toimintatapoja. Valmentavaa esimiestyötä tulee vahvistaa. Muutoksessa tulee ottaa huomioon koko henkilöstö ja eri-ikäisiä työntekijöitä tulee tukea.
Pelastuslaitos	Luotettavin viranomainen.	Asiakaspalautteet.	0	31.12.2022	100	31.12.2023	Asiakaspalautteet kysymykset on laadittu. Oetaan käyttöön vuoden 2024 alussa.	31.12.2023	Tarkoituksena on, että asiakaspalautteen avulla ohjataan henkilökunnan koulutusta ja ylläpidetään henkilöstön osaamista.
Pelastuslaitos	Taloudellinen toiminta.	Resurssien käyttö.	0	31.12.2022	100	31.12.2023	Seuranta toteutuu jatkuvasti ja on muuttunut realistisemmaksi.	31.12.2023	Tavoitteena on pystyä seuraamaan taloutta reaaliajassa ja tarvittaessa tehdä korjauksia toimenpiteitä.

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