



Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys, asiakas-kokemus sekä järjestöyhteistyö

Aluehallitus 19.08.2024 § 152

4494/00.01.02.00/2024

Valmistelija Mari Plukka

Lisätietoja: puhelinnumero: 040 668 2212, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden mukaisesti turvallisuudessa ja laadussa tavoitellaan Pohjoismaista huippua Pohjanmaalla. Tavoitteen saavuttamisen tukena on asiakas- ja potilasturvallinen työpaikkahanke, jonka tiimoilta on toiminnan kehittämistä tehty laajasti. Organisaatiossa on työn alla toimintamalli kuormitustilanteisiin, jossa huomioidaan henkilöstön osaaminen, asiakkaiden/ potilaiden määrä sekä hoidon/ palvelun tarpeen vaativuus. Lisäksi henkilöstön osaamiskartoitus ja osaamisen dokumentointi on tärkeää henkilöstön osaamisen hyödyntämisen näkökulmasta. Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia mukaista toiminnan kehittämistä edistetään erillisten työryhmien kautta. Henkilöstöä osallistetaan strategian mukaiseen turvallisuuden edistämiseen matalla kynnyksellä.

Asiakokemus on hyvinvointialueen palveluista annetun palautteen perusteella hyvää, suositteleva NPS mittarilla on tammi-kesäkuun ajalta 64. Luku on noussut edellisestä vuodesta (59). Asiakaspalautteen keräysmenetelmiä kehitetään ja tavoitteena on saada palautetta kerättyä ensi vuonna osasta palveluista tekstiviestitse.

Asiakasosallisuuden edistämistä tehdään osallisuussuunnitelman mukaisesti ja tavoitteiden edistymisen osalta on tehty myös arviointi. Vaikuttamistoimielimet ja asiakasraadit ovat kokoontuneet säännöllisesti ja asiakasnäkökulmaa toiminnan kehittämiseen on haettu näiden elinten kautta. Vaikuttamistoimielinten jäsenet ovat aktiivisia ja halukkaita osallistumaan toiminnan kehittämiseen.

Yhteistyötä järjestöjen kanssa edistetään mm. kumppanuuspöytämallilla. Yhteistyötä järjestöjen kanssa kehitetään jatkuvasti. OLKA-vapaaehtoistoimintaa on laajennut hyvinvointialueella. Myös terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen osalta, on yhteistyötä myös jatkossa tehtävä tiivistä niin järjestöjen, vapaaehtoisten kuin muiden toimijoiden kanssa.

Hyvinvointialuejohtaja Kinnunen Marina

ehdottaa, että aluehallitus merkitsee selvityksen tiedoksi.

Päätös:

Selvitys merkittiin tiedoksi.

Pöytäkirjaan merkittiin, että laatujohtaja Mari Plukka osallistui Teamsin kautta ja esitteli selvityksen pääkohdat hallitukselle.

Jakelu