

## Omavalvontaraportti 1-3/2023 Asiakas- ja resurssikeskus

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p><b>Saatavuus</b>  <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti.</i>  <i>Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimenpalveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.</i></p>	<p>HTA &lt;3 vrk  Yhteydenotto saman arkipäivänä</p> <p>Puhelumäärät ja takaisinsoittojen jonotilanne: Aspa ja puhelinvaihde</p> <p>Omaolon käyttömäärä</p> <p>Chatbotin käyttömäärä</p> <p>Potilaskuljettajien kuljetusmäärä</p> <p>Palveluneuvojien ennakkovarauksia</p> <p>PTA &lt; 7 vrk</p> <p>Palvelupäätösten määrä</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäynnit</p> <p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä</p>	<p>Esimiehet seuraavat päivittäin eri järjestelmistä</p> <p>HTA &lt; 3 vrk: ajoittain ei toteudu, haasteita erityisesti Vaasan alueella</p> <p>ASPA vastatut puhelut: 38 837  ASPA takaisinsoittomäärä: 11 602  <i>Nämä tiedot saatu vain Vaasa-Lahia osalta</i></p> <p>Puhelinvaihteen puhelumäärä: 94 897</p> <p>Omaolo-oirearviot:  Oirearviointeja tehty 598  Itsehoito-ohjeita 198  Työjonolle ohjautuneita 64</p> <p>Chatbot:  1316 avannut botin  1007 katsonut sisältöä ja kirjoittanut jotain</p> <p>Potilaskuljetuksia: 3882</p> <p>Palveluneuvojien asiakaskontaktit: 21 807</p> <p>PTA &lt; 7 vrk: toteutunut, keskimääräinen jonotusaika asumispalveluyksikköön 2,3 kk</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen päätösten määrä: 179</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäyntien määrä: 4077 (1772 eri asiakasta)</p> <p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä: 993  <i>Saatavilla tiedot vain VKS:n osalta</i></p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
		<p>Korjaavia toimenpiteitä mm. riittävä resursointi, jononpurkukorvaukset. Tietoja seurataan ja raportoidaan: Esimiehet ja johto -&gt; 4 krt/v. omavalvontaraportointi, 1 krt/kk toimialan johtoryhmäkokous, 1 krt/vko toimialan tilannekuvakokous. Haasteena on se, että tietoja joudutaan hakemaan eri järjestelmistä, mm: Asiakas- ja potilastietojärjestelmät, Telia CallGuide, SBM</p>
<p><b>Jatkuvuus</b>  <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö sekä poikkeustilanteiden huomiointia.</i></p>	<p>Hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen SOTE-keskuksessa seurataan hoitoon pääsyä alle 2 vkoa -&gt; muutos alle 7 vrk</p> <p>Palveluntarpeen arvioinnin jälkeen HEBOssa seurataan ikäihmisten palvelun piiriin pääsyä all 3 kk</p>	<p>Asiakasnäkökulma tulee esiin mm. Roidun ja suorien palautteiden kautta.</p> <p>Koko toimialan ROI DU: palautteiden määrä 24 kpl, NPS –43  <i>Kaikki palautteet koskevat Asiakaspalvelukeskuksen ja puhelinvaihteen toimintaa. Mukana on myös SOTE-keskuksen toimintojen palautetta. Puhelumääriin verrattuna palautemäärä on vähäinen.</i></p> <p>Muistutuksia ja kanteluista ei ole tullut ajalla 1-3/2023.</p> <p>Työntekijöiden NPS: (ei ole vielä vastauksia saatavilla)</p>
<p><b>Turvallisuus ja laatu</b>  <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.</i></p>	<p>Haipro  S-Pro  Itsearviointi tehty (kyllä/ei)  Johdon katselmukset tehty (kyllä/ei)  Omavalvontasuunnitelma tehty (kyllä/ei)</p>	<p>Haipro, poikkeamien lukumäärä:  Kokonaismäärä 63 kpl  Asiakas- ja potilasturvallisuus 37 kpl  Työturvallisuus 24 kpl  joista ilmoitus työtaturmasta vakuutusyhtiöön 20 kpl  Tietosuoja 2 kpl  <i>Selvitellään asiat mahdollisimman nopeasti.</i></p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
		<p><i>Kehittämisedotusten määrien seuranta ja kehitystyön eteneminen.</i></p> <p>SPro-epäkohtailmoituksia: 3 (kotihoito Pedersöre)</p> <p>Johdon katselmukset on tehty, itsearviointeja vasta aloitetaan tekemään. Omavalvontasuunnitelma työn alla.</p> <p>Toimiala seuraa omia mittareitaan kaikilla tulosalueilla. Järjestäjätaho seuraa lähinnä HTA &lt; 3 vrk ja PTA &lt; 7 vrk mittareita.</p>
<p><b>Vaikuttavuus</b></p> <p><i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatua muutosta yksilön ja väestön terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa. Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnan tuloksia. Kustannusvaikuttavuudella tarkoitetaan muutoksen suhdetta sen aikaansaamiseksi käytettyihin ja ennaltaehkäisevällä toiminnalla säästettyihin euroihin.</i></p>	<p>Kustannuseuranta Kokonaiskustannukset ja tuotot Henkilöstökustannukset Palveluiden ostot Tuntityöntekijöiden määrä Tuntilistojen määrä Sotenderista varattujen työvuorojen määrä Sanelunpurkujono Käännösjono</p>	<p>Kustannuksia ja tuottoja seurataan johtoryhmäkokouksissa säännöllisesti, oma controller.</p> <p>Kokonaiskustannukset 25,4 % Kokonaistuotot 23.4 % Henkilöstökustannukset 24,5 % Palveluiden ostot 34.6 %: <i>Hoitohenkilöstö noin 310 000 euroa, josta resurssiyksikkö 124 000 euroa, lääkäriresurssit noin 2,44 milj. euroa psykologiresurssit noin 62 500 euroa</i> Aineet, tavarat, tarvikkeet 41,4 %</p> <p>Resurssinhallintapalveluissa tuntilistoja ollut: 12 633 Sotenderista (pilottivaihe) varatut työvuorot: 282 Tuntityöntekijöiden määrä: 1379</p> <p>Sihteeripalveluiden sanelujono: 1400 Sihteeripalveluiden käännösjono: 130</p>
<p><b>Yhdenvertaisuus</b></p>	<p>Palvelut tasapuolisesti käytössä (kyllä/ei)</p>	<p>Sähköisiä asiointimahdollisuuksia ei</p>

Osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta
<p><i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa järjestämistä asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asiakkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen.</i></p>		<p>ole vielä tasapuolisesti tarjolla koko alueen väestölle.</p> <p>Keskitetty puhelinvaihe on toiminnassa.  Palveluneuvoja on Vaasassa ja Pietarsaaressa.  Potilaskuljettajia on vain VKS:ssa.  Asiakaspalvelukeskus kattaa kaikki kunnat, eroja palvelujen saatavuudessa.  Sosiaalihuollon asiakas- ja palveluohjaus on vasta kehitteillä.</p>
<p><b>Asiakaskokemus</b>  <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa.</i>  <i>Osallisuutta mittaamalla ja tukemalla pyritään tilaan, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa erityisesti oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.</i></p>	<p>NPS  Asiakastytyväisyyskyselyt</p>	<p>Roidu 24 kpl  NPS -43  <i>Puheluiden lukumäärään verrattuna asiakaspalautteiden määrä järjestelmässä on pieni.</i></p>
<p><b>Henkilöstö</b>  <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata henkilöstön osaamista, osaamisen kehittämistä, työhyvinvointia, työturvallisuutta sekä toimintakykyä. Seuranta tulee toteuttaa huomioiden sekä henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, että henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.</i></p>	<p>Sairauspoissaolojen määrä pv/htv  Määräaikaiset vs. vakituiset työntekijät  Koulutuspäivien määrä  Tyky-päivä (kyllä/ei)</p>	<p>Sairauspoissaolot: 4.8 pv/htv  Etätyömahdollisuus koetaan hyväksi.  Työtaturmat 21 kpl</p> <p>Määräaikaiset: 458 hlöä  Vakituiset: 1188 hlöä  VOV: 75 hlöä  Yhteensä: 1675 hlöä</p> <p>Koulutuspäivien määrä: 0,4 pv/htv (706 pv)</p> <p>Vielä ei ole ehditty pitämään tyky-päiviä.  E-Passin merkitys koettu tärkeämmäksi.</p>