



Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Toimiala: Kuntoutus

Raportoitava ajanjakso: 1.4-31.8.23

Lyhenteet:

- NPS (Net Promoter Score): Suosittelemisindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)
- Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä
- SPro: Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus -järjestelmä
- Roidu: Asiakaspalautejärjestelmä

Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
Saatavuus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. 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>	-Sosiaali- ja terveyspalvelut -Terveyspalveluiden hoitoon pääsyn määräaikojen toteutuminen -Sosiaalihuollon palveluihin pääsyn määräaikojen ja käsittelyaikojen toteutuminen -Lastensuojelun asiakasmitoituksen ja käsittelyaikojen toteutuminen -Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määräaikojen noudattaminen Pelastustoimi: -Toimintavalmiusaika	<i>Seurantatieto?</i> <i>Käsittelyaikatiedot, kuka seuraa ja raportoi tietoja?</i>	Toimintakyky- ja osaamiskeskus ESH -läheteiden käsittelyaika 3 vko (10 yli 21 vrk fysiatria) - arviointia odottavat 3 kk (3 yli 3 kk:tta olevia) -hoitoa odottavat 6 kk (4 yli 6 kk:tta odottavia fysiatrialla) PTH Puhe- ja toimintaterapiassa sekä arviointi- että hoitojonot 3-6 kk:tta useamman kunnan alueella. Jonot ovat osittain lyhentyneet.



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			<p>Vammaispalvelut Ajalla 1.1.-31.8.23 Hakemuksia 992 Käsittelyssä 304 Päätös tehty 688</p> <p>Käsittely alkanut 0-7vrk 357 Käsittely alkanut yli 7vrk 87 Päätös tehty 3kk sisällä 658 Päätös tehty yli 3kk 30 Keskimäärin päätös on tehty 26 päivässä</p> <p>Osallisuudentuki</p> <p>- palvelun toteutuminen 3 kk</p> <p>Lyhytaikainen hoito ei toteudu, 5 jonossa eteläinen osa ja 20 keskisellä alueella. Lasten asumispalveluihin oli painetta. Asumispalveluihin pohjoisessa 4 aik. ja 2 lasta jonossa.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet? *5 vuoden kartoitus toteutettu osallisuudentuen tulosalueella *Priorisointi *Lähete- ja hakemusten *käsittely *Yhtenäiset toimintamallit ja *kriteerit</p> <p>Käsittelyaikatiedot, kuka seuraa ja raportoi tietoja?</p>



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			Esimiehet koostaa tiedot päällikkötasolle, joka raportoi toimialajohtajalle Saadaanko tiedot jostain järjestelmästä? Exreport ja potilas- ja asiakastietojärjestelmät, osa kerätään manuaalisesti
Jatkuvuus <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>	Sosiaali- ja terveyspalvelut: - Siirrettyjen ja peruutettujen aikojen määrä (palveluntarjoajan toimesta) - peruuttamattomat ajat Henkilöstön vaihtuvuus Pelastustoimi: -Ei erillistä jatkuvuuden mittaria	Apukysymykset, pyyhi pois. <i>Asiakasnäkökulma Henkilöstönäkökulma</i> <i>Haipro-järjestelmän tuottaman tiedon hyödyntäminen?</i> <i>Yhteistyö ostopalvelu- ja palvelusetelituottajien kanssa.</i>	Mistä saadaan asiakasnäkökulma? Haiprot (3), Roidu, (raportoidaan alla) Muistutukset, kantelut (raportoidaan alla) Mistä saadaan henkilöstönäkökulma? NPS, (8) sairaspoissaolot, (raporoidaan alla) haipron kehitysehdotukset (44) hairpoja 562
Turvallisuus ja laatu <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Turvallisuuden ja laadun omaavonnonalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.</i>	Sosiaali- ja terveyspalvelut sekä pelastustoimi: -Omaavonnan osavuosikatsauksen sisällön tuottaminen, joka sisältää mm. asiakas- ja potilasturvallisuus, esim. RAI-mittareita ja henkilöstötietoa	 <i>Haiprot SPro Kantelut, muistutukset ja epäkohtailmoitukset</i> <i>Mitä tietoja raportoidaan järjestäjätasolta/laadun ja valvonnan yksiköstä ja mitä toimialoilta?</i>	Haiprot= potilasturvallisuus 562, tietosuoja 5, potilaiden 3, kehittämistoimenpiteet (71) SPro = 2 Mitä tietoja raportoidaan järjestäjätasolta/laadun ja



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
	<p>Palvelua ja hoitoa ohjaavien laatusuosituksen toteutuminen? Asiakas- ja potilasturvallisuus strategian mukaisen toiminnan toteutuminen?</p> <p>Palvelustrategian mukaisen toiminnan toteutuminen?</p>	<p><i>Omat toimialalla käytettävät laatumittarit</i></p> <p><i>Ostopalveluiden laatu ja niissä tapahtuneet poikkeamat</i></p>	<p>valvonnan yksiköstä ja mitä toimialoilta?</p> <p>Avokuntoutus Kantelut (0), muistutukset (0), selvityspyynnöt</p> <p>alueellinen kuntoutustyöryhmä > 1 x vko tapaamiset on toteutuneet</p> <p>kuntoutustyöryhmät paikalliset</p> <p>Vammaispalvelut</p> <ul style="list-style-type: none">- Kantelut 0- Muistutukset 4- Oikaisuvaatimukset 14 <p>Osallisuudentuki -Toteuttamissuunnitelmat on laadittu asumisyksiköissä ja päivätoiminnassa</p> <p>- Rajoitustoimenpidepäätökset ajantasaiset - Imo-ryhmä toiminnassa</p>
<p>Vaikuttavuus</p> <p><i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveystieteiden vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla</i></p>	<p>Sosiaali- ja terveystieteiden:</p> <ul style="list-style-type: none">-Roidun asiakaspalautteen mittari: koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi <p>Pelastustoimi:</p> <ul style="list-style-type: none">-Pelastetut henkilö- ja omaisuusarvot	<p><i>Edellisen kuukauden tulos (7/23).</i></p>	<p>Avokuntoutus Roidu, palvelupalautteet NPS 63</p> <p>Vammaispalvelut Roidu asiakaspalautteet NPS (ei tulosta)</p> <p>Osallisuudentuki</p>



Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
<p>aikaansaattaa 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.</p>			Roidu asiakaspalautteet NPS 63
<p>Yhdenvertaisuus 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.</p>	<p>Sosiaali- ja terveystoimen palvelut -Hoitoon ja palveluihin pääsy Pohjanmaalla vs. muilla hyvinvointialueilla. Myöhemmin painotus Pohjanmaan sisäisen yhdenvertaisuuden toteutumiseen erityisesti avosairaanhoidossa ja sosiaalihuollon avopalveluissa paikkakunnittain huomioiden myös digitaalisten palveluiden saatavuus.</p> <p>Pelastustoimi: -Ei erillistä yhdenvertaisuuden mittaria</p>	<p><i>Spro</i> <i>Roidu</i> <i>Aluekohtaiset erot palveluiden saatavuudessa?</i></p>	<p>Kuntakohtaiset erot palveluiden saatavuudessa? Raportoidaan poikkeamat tulosaluettain.</p> <p>Avokuntoutus -terapiat, fysiatrille pääsy Puheterapiaan ja toimintaterapiaan pääsy vaikeutunut erityisesti eteläisellä alueella palvelusetelien tai Kela-terapian kautta. Etäterapian avulla saatu palse-terapiota toteutettua.</p> <p>-osaamiskeskuksen kuntoutussuunnitelmien toteutuminen ajallaan > toteutuu ajallaan</p> <p>-etäkäynnit (sis. Myös puhelut, jotka korvaa käynnin), 80</p> <p>Vammaispalvelut</p>



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			<p>-yhtenäiset soveltamisohjeet puuttuvat palveluista. -Yhteinen tilastointi puuttuu abilitassa</p> <p>-palvelutarpeen arvioinnit -palvelusuunnitelmat</p> <p>Osa palvelutarpeen arvioinneista jää suppeaksi. Määrämuotoinen palvelutarpeen arviointi jää osalle asiakkaista laatimatta. Palvelusuunnitelmien päivittäminen on myöhässä ja osittain myös puuttuu asiakkailta.</p> <p>Osallisuudentuki - lyhytaikaisen huolenpidon järjestäminen alueella</p> <ul style="list-style-type: none">• Jonossa keskisellä alueella 20• Eteläisellä alueella 5• Pohjoisen alueen avo- ja tuetun työn järjestäminen tarvetta vastaavaksi
<p>Asiakaskokemus <i>Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan</i></p>	<p>Sosiaali- ja terveystoimen sekä pelastustoimen:</p> <p>Asiakaskokemuskyselyiden NPS-keskiarvo</p>	<p>Apukysymykset, pyyhi pois. <i>Roidu</i></p> <p><i>Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun > 80 % asiakkaista on täysin samaa mieltä.</i></p>	<p>Roidu Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun > 80 %</p>



Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
<p>keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa.</p> <p><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>Osallisuusmittari tulee osallisuusohjelmasta myöhemmin, kun osallisuussuunnitelma on valmis.</p>		<p>asiakkaista on täysin samaa mieltä</p> <p>NPS 63</p>
<p>Henkilöstö <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>Henkilöstömitoituksen toteutuminen iäkkäiden hoivakodeissa</p> <p>Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut sekä pelastustoimi: Työhyvinvointikyselyn keskiarvo ja vastausprosentti</p>	<p>Apukysymykset, pyyhi pois. <i>Poissaolojen ja s-lomien trendit? Tapaturmat</i></p> <p><i>Tyky-toiminta Täydennyskoulutusten toteutuminen</i></p> <p><i>Täytetyt vakanssit</i></p>	<p>Tulosalueittain Poissaolojen ja s-lomien trendit? -7313 poissaoloa (4-8/23)</p> <p>Tapaturmat 313 työturvallisuus ilmiötusta</p> <p>Tyky-toiminta Suunnitelmat yksiköissä tehty.</p> <p>Täydennyskoulutusten toteutuminen Ei raportoitavissa tällä hetkellä.</p>