

## Rapportering av uppföljningsuppgifter gällande egenkontroll

Verksamhetsområde:

Rapporteringsperiod: 1.4-31.8.23

Förkortningar:

- NPS (Net Promoter Score): Rekommendationsindex (kunder och anställda)
- HaiPro: System för anmälning av negativa händelser och farliga situationer
- Spro: System för anmälning av missförhållanden inom socialvården
- Roidu: Kundresponssystem

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<p><b>Tillgång</b> Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarens behov erbjuds och är tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social- och hälsotjänster</li> <li>- Utfallet av tillgången till hälsotjänster inom utsatta tider</li> <li>- Utfallet av tillgången till socialtjänster inom utsatta tider och utfall av handläggningstider</li> <li>- Utfallet av klientdimensioneringen och handläggningstiderna inom barnskyddet</li> <li>- Utfallet av de utsatta tider som gäller kompletterande och förebyggande utkomststöd</li> </ul> <p>Räddningsväsendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insattider</li> </ul>	<p><i>Uppföljningsuppgifter?</i></p> <p><i>Uppgifter om handläggningstider, vem uppföljer och rapporterar?</i></p>	<p><b>Funktionsförmåga och kompetenscentrum Specialsjukvård</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-remissernas behandlingstid 3 v. (10 över 21 dygn fysiatri)</li> <li>- väntar på bedömning 3 mån (3 stycken över 3 mån)</li> <li>-väntar på vård 6 mån. (4 över 6 mån. väntar på fysiatrika)</li> </ul> <p><b>Primärhälsovård</b></p> <p>Till tal- och ergoterapi är både bedömnings och vårdköerna 3 - 6 mån. hos de flesta kommunerna. Köerna har till en del blivit kortare.</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
			<p><b>Funktionshinderservice</b> Under tiden 1.1.-31.8.23 Ansökningar 992 Under behandling 304 Beslut gjorda 688</p> <p>Behandlingstid 0–7 dygn 357 Behandlingstid 7&lt;dygn 87 Beslut gjorda 0-3 mån 358 Beslut gjorda 3&lt; mån 30</p> <p><b>Delaktighetsstöd</b></p> <p>- förverkligande av service 3 mån.</p> <p>Korttidsvård uppfylls ej, 5 i kö i södra området och 20 i kö i mellersta området. Tryck på boendetjänster för barn. Boendetjänster i norra området 4 vuxna och 2 barn i kö.</p> <p><b>Korrigerande åtgärder?</b> *5 års kartläggning verkställts inom delaktighetsstödet resultatområde *Prioritering *Behandling av remiss och ansökan *Gemensamma processer och kriterier</p> <p><b>Uppgifter om behandlingstid, vem följer upp och rapporterar uppgifterna?</b> Förpersonerna gör ett sammandrag av uppgifterna till chefsnivå, som rapporterar</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
			vidare till verksamhetsdirektörerna  <b>Får man uppgifterna från något datasystem?</b> Exreport och klient- och patientdatasystem, en del samlas manuellt.
<b>Kontinuitet</b> <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kontinuiteten i sina tjänster. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system. &lt; 0 &gt;I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</i>	Social- och hälso-tjänster:  - Antalet tider som flyttats och inställts (av tjänsteproducenten) - Icke annullerade tider  Personalomsättningen  Räddningsväsendet: - Ingen separat mätare för uppföljningen av kontinuiteten	<b>Stödfrågor, stryk dem.</b> <i>Kundperspektiv Personalperspektiv</i>  <i>Tillgodogörande av uppgifter som fås via Haipro-systemet?</i>  <i>Samarbetet med producenter av köptjänster och servicesedelproducenter.</i>	<b>Varifrån får vi klientens synvinkel?</b> Haipro (3), Roidu, (rapport nedan) Anmärkningar, klagomål (rapport nedan)  <b>Varifrån får vi personalens synvinkel?</b> NPS, (8) sjukfrånvaro, (rapport nedan) haipros utvecklingsförslag (44) hairpo 562
<b>Säkerhet och kvalitet</b> <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten</i>	Social- och hälso-tjänster samt räddningsväsendet:  - Utarbetande av innehåll för delårsrapporten om egenkontroll, vilken omfattar bl.a. klient- och patientsäkerhet, t.ex. RAI-mätare och personaluppgifter	<b>Stödfrågor, stryk dem.</b> <i>Haipro-anmälningar Spro Klagomål, anmärkningar och anmälningar av missförhållanden</i>	Haipro = patientsäkerhet 562, datasäkerhet 5, patienter 3, SPro = 2  Vilka uppgifter rapporteras från arrangörsnivå/kvalitets- och tillsynsenheten och vilka från verksamhetsområdena.

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<p><i>kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utfallet av kvalitetsrekommendationer som styr servicen och vården?</li> <li>- Utfallet av den verksamhet som tillhandahålls i enlighet med klient- och patientsäkerhetsstrategin</li> <li>- Utfallet av den verksamhet som tillhandahålls i enlighet med servicestrategin</li> </ul>	<p><i>Vilka uppgifter rapporteras via organisatörsnivån/enheten för kvalitet och tillsyn och vilka via verksamhetsområdena?</i></p> <p><i>Kvalitetsmätare som används inom det egna verksamhetsområdet</i></p> <p><i>Kvaliteten på köptjänsterna och de avvikelser som hänför sig till dem</i></p>	<p><b>Öppen rehabilitering</b> Klagomål (0), anmärkningar (0), utredningar</p> <p><b>Regional rehabiliteringsarbetsgrupp</b> &gt; möte 1 x vecka förverkligats</p> <p>Lokala rehabiliteringsarbetsgrupper</p> <p><b>Funktionshinderservice</b> Klagomål 0 Anmärkningar 4 Rättelseyrkanden 14</p> <p><b>Delaktighetsstöd</b> - Plan för genomförandet har upprättats inom boendeenheter och dagverksamhet - Beslut om begränsningsåtgärder uppdaterande - Imo-gruppen verksam</p>
<p><b>Effektivitet</b></p> <p><i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens</i></p>	<p>Social- och hälsotjänster:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roidus kundresponsmätare: jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig</li> </ul> <p>Räddningsväsendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Räddade persons- och egendomsvärden</li> </ul>		<p><b>Öppen rehabilitering</b> Roidu, respons över service NPS 63</p> <p><b>Funktionshinderservice</b> Roidu klientrespons NPS (inget resultat)</p> <p><b>Delaktighetsstöd</b> Roidu klientrespons NPS 63</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<i>och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten. Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de eurona som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</i>			
<b>Jämlikhet</b> <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja jämlikhet i fråga om kön och minoriteter.</i>	Social- och hälsojourer - Tillgången till vård och service i Österbotten vs. i övriga välfärdsområden. Senare ska man i Österbotten betona regional intern jämlikhet i synnerhet inom öppen sjukvården och socialvårdens öppenvårdstjänster och även beakta tillgången till digitala tjänster.  Räddningsväsendet:  - Ingen separat mätare för uppföljning av jämlikhet	<b>Stödfrågor, stryk dem.</b> <i>Spro</i> <i>Roidu</i> <i>Regionspecifika skillnader i tillgången till tjänster?</i>	Kommunspecifika skillnader i tillgång till service? Avvikande rapporteras resultatområdesvis.  <b>Öppenvårds rehabilitering -terapi, tillgång till fysioterapi</b>  Tillgång till talterapi och ergoterapi har försvårats med servicesedlar eller terapi via FPA, speciellt inom södra området, finns ej serviceproducenter. Förverkligats med pulse-terapi på distans  - kompetenscentrets rehabiliteringsplaner förverkligas inom utsatt tid > kommer att förverkligas i tid  - <b>distansbesök</b> (innehåller även telefonsamtal, som ersätter besök) 80  <b>Funktionshinderservice</b>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
			<p>- gemensamma tillämpningsanvisningar över servicen saknas - gemensam statistikföring saknas i abilita</p> <p><b>- bedömning av servicebehov</b> <b>- serviceplaner</b></p> <p>En del bedömningar av servicebehovet är bristfälliga. För en del av klienterna uteblir den strukturerade bedömningen av servicebehovet. Uppdateringar av serviceplanerna är försenade samt fattas också för en del av klienterna.</p> <p><b>Delaktighetsstöd</b> - ordnande av kortvarig omsorg i regionen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 i kö i mellersta området</li><li>• 5 i det södra området</li><li>• organisering av den öppna och stödda arbetsverksamheten för att motsvara behovet i det norra området</li></ul>
<b>Kundupplevelse</b> Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta	Social- och hälso-tjänster samt räddningsväsendet:	<b>Stödfrågor, stryk dem.</b> Roidu	Roidu Kundens upplevelse av enskild tjänst "Jag fick den vård eller



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
<p>kundupplevelsen av deras tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänsteprocessen. Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</p>	<p>NPS-medelvärdet i kundbelåtenhetsenkäterna</p> <p>Delaktighetsmätaren i delaktighetsprogrammet tas i bruk senare när delaktighetsplanen är färdig.</p>	<p>Servicespecifik kundupplevelse: "Jag fick den vård eller service som jag behövde &gt; 80 % av kunderna var helt av samma åsikt</p>	<p>service som jag behövde &gt;80% av kunderna var av helt samma åsikt</p> <p><b>NPS 63</b></p>
<p><b>Personal</b> Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunnande, utvecklingen av kunnandet, arbetshälsan, arbetssäkerheten samt funktionsförmågan. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsområdets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsområdets centrala strategiska mål.</p>	<p>Utfallet av personaldimensioneringen vid vårdhem för äldre</p> <p>Social- och hälso-tjänster samt räddningsväsendet: Medelvärdet och svarsprocenten för förfrågan om välbefinnandet i arbetet</p>	<p><b>Stödfrågor, stryk dem.</b> Trender i frånvaron och sjukledigheter? Olycksfall</p> <p>TYKY-verksamhet Utfallet av fortbildning</p> <p>Besatta vakanser</p>	<p><b>Enligt resultatområde</b> <b>Frånvaro och sjukledighets trender?</b> -7313 frånvaron (4 - 8/23)</p> <p><b>Olycksfall</b> 313 arbetssäkerhets anmälningar</p> <p><b>Tyky-verksamhet</b> Planer gjorda på enheterna.</p> <p><b>Förverkligande av tilläggsutbildning</b> Inget att rapportera för tillfället.</p>