

## Egenkontrollrapport Q2 2023 - Sjukhusservice

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><b>Tillgång</b></p> <p>Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses ett läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarnas behov erbjuds och finns 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>	<p>Köer</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antal som väntar på vård</li> <li>2. Antal som väntar på operation</li> <li>3. Antal som väntat på operation &gt;180 dygn</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2 805 (2 699)</li> <li>2. 1 321 (1 206)</li> <li>3. 333 (135) (25,2%)</li> </ol>
<p><b>Kontinuitet</b></p> <p>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. I fråga om räddningsväsendets tjänster avses med kontinuitet beredskap samt beaktande av störnings- och undantagstillstånd.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totala antalet inställda operationer</li> <li>2. Otillräcklig resurs under tjänstetid</li> <li>3. Personalbrist</li> <li>4. Patienten kom inte</li> <li>5. Inställd på operationsdagen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 32 (12)</li> <li>2. 13 (6)</li> <li>3. 14 (6)</li> <li>4. 5 (3)</li> <li>5. ca 5% (7%)</li> </ol>
<p><b>Säkerhet och kvalitet</b></p> <p>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 kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HaiPro sjukhusservicen</li> <li>2. HaiPro Handläggning</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 180</li> <li>2. 970 (82%)</li> </ol>
<p><b>Effektivitet</b></p> <p>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 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 euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</p>	<p><u>Per 31.8.2023</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verksamhetskostnader</li> <li>2. Köp av tjänster</li> <li>3. Antalet vård dagar i jfr med det budgeterade (specialiserad sjukvård/allmänmedicin)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 63,7%</li> <li>2. 67,9%</li> <li>3. 68,7% / 69,5%</li> </ol>
<p><b>Jämlikhet</b></p> <p>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.</p>	<p>Antal som väntade på operation 31.8.2023</p>	<p>Median 112 (83) dygn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Galloperation 25 (35) dygn</li> <li>• Prostatahyperplasi 153 (80) dygn</li> <li>• Protesoperation 160 (101) dygn</li> </ul>

Delområde	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><b>Kundupplevelse</b>  <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta 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 sin egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</i></p>	<p>NPS  Kundbelåtenhetsenkät</p>	<p>Hela verksamhetsområdets NPS 2 167 svar: 52 (52), snitt 8,10 (8,45), Ambassadörer 70,0% (69,8%)</p> <p>"Jag fick den vård eller service som jag behövde" 421 svar: 3,96 (3,97) 73,4% (4-5)</p> <p>"Känsla av trygghet" 406 svar 3,82 (4,02) 72,9% (73,4%) (4-5)</p>
<p><b>Personal</b>  <i>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.</i></p>	<p>Sjukfrånvaron/tjänstgörings-% 4-6.2023  Antalet utbildningsdagar</p>	<p>5,6% (6,2%,)  Inte känd</p>