

Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Toimiala: Asiakas- ja resurssikeskus

Raportoitava ajanjakso: 1.4-31.8.23

Lyhenteet:

- NPS (Net Promoter Score): Suositteluindeksi (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	HTA <3 vrk Yhteydenotto saman arkipäivänä Puhelumäärät ja takaisinsoittojen jonotilanne: Aspa ja puhelinvaihde Omaolon käyttömäärä Chatbotin käyttömäärä Potilaskuljettajien kuljetusmäärä Palveluneuvojen ennakkovarauksia PTA < 7 vrk Palvelupäätösten määrä	Esimiehet seuraavat päivittäin eri järjestelmistä HTA < 3 vrk: toteutuu hyvin jo elokuussa, alkuvuodesta ollut haasteita. ASPA vastatut puhelut: 86 704 ASPA takaisinsoittomäärä: 30 765 Puhelinvaihteen puhelumäärä: 75 905 Omaolo-oirearviot: Oirearvioiteja tehty 1334 Itsehoito-ohjeita 415 Työjonolle ohjautuneita 158	Käyntimäärien seuraaminen on helpompaa sitten, kun saadaan yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Nyt tietoja poimitaan eri järjestelmistä manuaalisesti. Puhelinpalvelua kehitetään mm. seniorilinjan ja sosiaalihuollon asiakasohjauslinjan avulla. Jonotilannetta ja vastausaikaa seurataan tunti tunnilta esimiehen toimesta Asiakaspalvelukeskuksessa ja puhelinvaihteessa.



Omaavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
	<p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäynnit</p> <p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä</p> <p>Resurssinhallintapalveluissa tuntityöntekijöiden käyttö</p> <p>Sanelujono</p> <p>Käännösjono</p>	<p>Chatbot: 2788 avannut botin 6868 katsonut sisältöä ja kirjoittanut jotain 2425 päätyynyt sisältöön jota hakenut</p> <p>Potilaskuljetuksia: 10641</p> <p>Palveluneuvojien asiakaskontaktit: 25 088 Palveluneuvojien ennakkovaraukset 815 Kotilinjan puhelumäärä 1.4.-30.6.: 2744</p> <p>PTA < 7 vrk: toteutunut, keskimääräinen jonotusaika asumispalveluyksikköön 2,46 kk</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen päätösten määrä: 7600</p> <p>Ikäihmisten sosiaalipalvelujen asiakaskäyntien määrä: 4500</p> <p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksen käyntimäärä: 1267. Asiakkaat saavat palvelun ilman viiveitä.</p> <p>Resurssinhallintapalveluissa tunti- ja vuorokautta-työntekijöitä on ollut: 16 842 Sotenderista (pilottivaihe) varatut työvuorot: 1589 Tuntityöntekijöiden määrä: 1624</p> <p>Sihteeripalveluiden sanelujono: 2076 (31.8.), kyetään purkamaan viiteajoissa. Sihteeripalveluiden käännösjono: 363 (31.8.)</p>	<p>Omaolon ja chatbotin markkinointia tehostetaan.</p> <p>3 krt/v. omaavalvonta-raportointi, 1 krt/kk toimialan johtoryhmäkokous, 1 krt/vko toimialan tilannekuvakokous.</p> <p>Pyritään vähentämään tuntityöntekijöiden määrää.</p> <p>Sihteeripalveluissa tilanteen mukaan tehty ylityitä.</p> <p>Puheentunnistukseen erillinen projektiryhmä, joka edistää asiaa.</p>
Jatkuvuus	<p>Hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen SOTE-keskuksessa seurataan hoitoon pääsyä</p> <p>Palveluntarpeen arvioinnin jälkeen seurataan ikäihmisten palvelun piiriin pääsyä 3 kk määräajassa</p>	<p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksessa ollut resurssivajetta, mutta asiakkaat ovat saaneet tarvitsemansa palvelun.</p> <p>Henkilöstön vaihtuvuuden mittaamiseksi ei ole organisaatiossa käytössä mittaria. Resurssinhallintapalveluissa henkilöstön vaihtuvuus on suurta, johtuen toiminnan luonteesta.</p>	<p>Sosiaalihuollon asiakasohjauksessa on onnistuttu rekrytoinneissa, syksyllä henkilöstötilanne normalisoituu.</p> <p>Työntekijöiden hyvinvointiin panostetaan.</p>



Omavalvonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
			Luodaan yhtenäiset kriteerit HEBO:n palvelun piiriin pääsystä.
Turvallisuus ja laatu	Haipro S-Pro Itsearviointi tehty (kyllä/ei) Johdon katselmukset tehty (kyllä/ei) Omavalvontasuunnitelma tehty (kyllä/ei)	Haipro, poikkeamien lukumäärä: Kokonaismäärä 66 kpl Asiakas- ja potilasturvallisuus 50 kpl Työturvallisuus 11 kpl joista ilmoitus työtapaturmasta vakuutusyhtiöön 7 kpl Tietosuoja 0 kpl Asiakkaan ilmoittamat haiprot 2 kpl SPro-epäkohtailmoituksia ei ole tullut. Johdon katselmukset on tehty, itsearviointit on tehty, omavalvontasuunnitelmat on tehty (sosiaalihuolto ja toimialataso). Toimiala seuraa omia mittareitaan kaikilla tulosalueilla. Järjestäjätaho seuraa lähinnä HTA < 3 vrk ja PTA < 7 vrk mittareita. Resurssinhallintapalvelut vastaavat hoitohenkilöstön ostopalveluiden tilauksesta ja laskutuksesta. Ei tiedossa laatupoikkeamia. Kesärekrutointi 2023: kesäsjaisia 1088, kesäharjoittelijoita 158.	Selvitellään asiat mahdollisimman nopeasti. Kehittämissuunnitelmat ja kehitystyön seuranta.
Vaikuttavuus	Kustannusseuranta Kokonaiskustannukset ja tuotot Henkilöstökustannukset Palveluiden ostot	Kustannuksia ja tuotteita seurataan johtoryhmäkokouksissa säännöllisesti, oma controller. Ajalla 1-8/2023: Kokonaiskustannukset 66,1 % Kokonaistuotot 66,4 % Henkilöstökustannukset 67,7 % Palveluiden ostot 59,7 %: <i>Hoitohenkilöstön osto noin 400 000 euroa.</i> <i>Lääkärityövoiman vuokraus noin 8,38 milj. euroa.</i>	Tavoitellaan ostopalveluiden hillintää henkilöresurssiostojen osalta. Resurssinhallintayksikössä kilpailutettu puitesopimus. HEBO:n etälääkäripalvelu kilpailutettu. Seuraavaksi kilpailutetaan psykiatrian lääkäripalvelujen ostot.



Omaavalonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
		<i>Psykologiresurssien vuokraus noin 230 000 euroa.</i> Aineet, tavarat, tarvikkeet 72,4 %	
Yhdenvertaisuus	Palvelut tasapuolisesti käytössä (kyllä/ei)	Sähköisiä asiointimahdollisuuksia ei ole vielä tasapuolisesti tarjolla koko alueen väestölle. Keskitetty puhelinvaihte 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. Sosiaalihuollon asiakasohjauksesta puuttuu vielä eteläiseltä alueelta henkilökuntaa. Rekrytoinneissa edistetään tasa-arvoa, rekrytoidaan osaamiseen perustuen. Henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti.	Selvittely eteläisen alueen sosiaalihuollon asiakasohjaustiimin tarpeesta. Sähköistä asiointia kehitetään ja lisätään. Seniorilinja tulee syksyllä kaikkien kuntien käyttöön.
Asiakaskokemus	NPS Asiakastyytyväisyyskyselyt	Asiakasnäkökulma tulee esiin mm. Roidun ja suorien palautteiden kautta. Roidu 69 kpl ajalla 1-8/2023. Asiakaspalautteiden NPS -58. Oikein kohdentuneet palautteet 14 kpl liittyivät toimialan sisällä Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalueelle, puhelinpalveluun. Toimintaa kehitetään koko ajan ja kaikki saadut palautteet on käsitelty. Puheluiden lukumäärään verrattuna saatujen palautteiden määrä on pieni.	Asiakaspalautteita ohjautuu Roidussa väärin. Roidun rakennetta on kehitettävä/selkeytettävä. Nyt on tullut asiakaspalautetta liittyen mm. Fimlabin toimintaan, suun terveydenhuoltoon, laskutukseen, poliklinikkatoimintaan ja ambulanssitoimintaan. Mikään näistä ei kuulu Asiakas- ja resurssikeskuksen toimialalle.
Henkilöstö	Sairauspoissaolojen määrä pv/htv Määräaikaiset vs. vakituiset työntekijät Koulutuspäivien määrä Tyky-päivä (kyllä/ei) Työntekijöiden NPS	Sairauspoissaolopäivät / palveluksessa oloapäivät % ajalla 1-8/2023: 4.5 Etätyömahdollisuus koetaan hyväksi. Määräaikaiset: 570 hlöä (31.8.) Vakituiset: 1000 hlöä (31.8.)	Vakanssirekisterin avulla saadaan tarkka tieto työntekijöiden määrästä. Resurssinhallintapalveluiden omat henkilöstölistat on tärkeää pitää ajan tasalla.



Omaavonnan osa-alue	Mittari	Toteutumisen seuranta ja arviointi	Korjaavat toimenpiteet
		<p>VOV: 89 hlöä (31.8.) Yhteensä: 1659 hlöä (31.8.)</p> <p>Koulutuspäivien määrä 1-8/2023: 1,3 pv/htv (1353 pv). Etäkoulutuksia/webinaareja on hyödynnetty. Työntekijöillä on asianmukaiset luvat kunnossa.</p> <p>Kaikki yksiköt huolehtivat Tyky-toiminnan toteutumisesta. E-Passin merkitys koettu tärkeämmäksi.</p> <p>Työntekijöiden NPS: -1, vastauksia 318 kpl. NPS tulos on parantunut edellisestä mittaustuloksesta.</p> <p>Ollut aktiivista rekrytointia ja oppilaitosyhteistyötä.</p>	<p>Kannustetaan työntekijöitä vastaamaan NPS kyselyyn.</p> <p>Kannustettu henkilöstöä osallistumaan täydennyskoulutuksiin.</p>