



Rapportering av uppföljningsuppgifter gällande egenkontroll

Verksamhetsområde: Kund- och resurscenter

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
Tillgång	<p>Vårdbedömning < 3 dygn Kontakt samma vardag.</p> <p>Antal samtal och kösituationen för återuppringningar: Kundservicecentralen och telefonväxeln.</p> <p>Användning av Omaolo</p> <p>Användning av chatbot</p> <p>Antalet patienttransporter</p> <p>Förbokningar av servicehandledare</p> <p>Bedömning av servicebehovet < 7 dygn</p> <p>Antalet servicebeslut</p> <p>Antalet kundbesök inom socialvården</p> <p>Antalet kundhandledningar inom socialvården</p> <p>Användning av timanställd personal inom resurshanterings tjänsterna</p> <p>Dikteringskö</p> <p>Översättningskö</p>	<p>Närcheferna följer dagligen med situationen från olika system</p> <p>Vårdbedömningen < 3 dygn förverkligas bra redan i augusti, har varit utmaningar i början av året.</p> <p>Besvarade samtal till kundservicecentralen: 86 704 Återuppringningar från kundservicecentralen: 30 765</p> <p>Antal samtal till telefonväxeln: 75 905</p> <p>Användning av Omaolo: Självbedömningar gjorda 1334 Egenvårdsanvisningar 415 Hänvisade till kö 158</p> <p>Chatbot: 2788 har öppnat chattbotten 6868 har tittat på innehållet och skrivit något 2425 har erhållit det innehåll de sökte</p> <p>Patienttransporter: 10641</p> <p>Kontakter med servicehandledare: 25 088 Förbokningar med servicehandledare: 815</p> <p>Antal samtal till Hemlinjen 1.4-30.6.: 2744</p> <p>Bedömning av servicebehovet < 7 dagar: Förverkligas, genomsnittlig kötid till boendeserviceenhet 2,46 månader</p> <p>Antal beslut om socialvårdens äldreomsorgstjänster: 7600</p> <p>Antal besök till socialvårdens äldreomsorgskunder: 4500</p> <p>Antal kundhandledningar inom socialvården: 1267. Kunder får service utan fördröjning.</p>	<p>Övervakning av besöksantal blir enklare när vi har ett gemensamt kund- och patientdatasystem. För närvarande samlas information manuellt från olika system.</p> <p>Telefontjänsten utvecklas bland annat med hjälp av seniorlinjen och socialvårdens linje för klienthandledning</p> <p>Köläget och svarstid övervakas timme för timme av närcheferna på Kundservicecentralen och telefonväxeln.</p> <p>Marknadsföring av Omaolo och chatboten intensifieras.</p> <p>egenkontrollrapportering 3 gånger/år, 1 gång/månad verksamhetsområdets ledningsgruppsmöte, 1 gång/vecka lägesbildsmöte för verksamhetsområdet</p> <p>Målet är att minska antalet timanställda.</p> <p>Vid sekretariatstjänster görs övertid vid behov.</p> <p>Ett särskilt projektteam för arbete och driver frågan framåt gällande taligenkänning.</p>



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		Användning av timanställd personal i resurshanteringstjänster: 16 842 Bokade arbetspass från Sotender (pilotfas): 1589 Antal timanställda: 1624 Dikteringskön hos sekretariatstjänster: 2076 (31.8.), kan bearbetas inom rimlig tid. Översättningskön hos sekretariatstjänster: 363 (31.8.)	
Kontinuitet	Efter vårdbedömningen följs vårdtillgängligheten upp i SOTE-centralen. Efter behovsbedömningen övervakas tillgången till äldreomsorgstjänster inom 3 månader.	Det har funnits brist på resurser inom kundstyrningen inom socialvården, men kunderna har fått den service de behöver. Det finns ingen mätare i organisationen för att mäta personalomsättningen. Inom resurshanteringstjänsterna är personalomsättningen hög på grund av verksamhetens natur.	I rekryteringen för klienthandledning inom socialvården har vi lyckats, och personalsituationen normaliseras på hösten. Satsningar görs för att förbättra personalens välbefinnande. Skapande av enhetliga kriterier för tillgång till HEBOs-tjänsten.
Säkerhet och kvalitet	Haipro S-Pro Självvärdering (ja/nej) Ledningens genomgång (ja/nej) Egenkontrollplan (ja/nej)	Totalt antal Haipro, avvikelser 66 st. Kund- och patientsäkerhet 50 st. Arbets säkerhet 11 st. därav anmälan om arbetsskada till försäkringsbolaget 7 st. Dataskydd 0 st. Kundernas rapporterade haipron 2 st. Inga anmälningar om missförhållanden i SPro har inkommit. Ledningens genomgång har genomförts, självvärderingar har utförts, och egenkontrollplaner har upprättats (socialvården och verksamhetsområdesnivå).	Saker utreds så snabbt som möjligt. Förbättringsförslag och utvärdering av utvecklingsarbete.

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		<p>Verksamhetsområdet följer sina egna mätare inom alla resultatområden. Beställarparten följer främst mätarna Vårdbedömningen <3 dagar och Servicebehovsbedömningen <7 dagar.</p> <p>Resurshanteringstjänsterna ansvarar för beställning och fakturering av köptjänster av vårdpersonal. Inga avvikelser av kvalitet är kända.</p> <p>Sommarrekrytering 2023: 1088 sommarvikarier, 158 sommarpraktikanter.</p>	
Effektivitet	<p>Kostnadsuppföljning Totala kostnader och intäkter Personalkostnader Inköp av tjänster</p>	<p>Kostnader och intäkter övervakas regelbundet vid ledningsgruppsmöten, med hjälp av en egen controller.</p> <p>Under perioden januari-augusti 2023: Totala kostnader 66,1 % Totala intäkter 66,4 % Personalkostnader 67,7 % Inköp av tjänster 59,7 %: Köp av vårdpersonal cirka 400 000 euro. Uthyrning av läkararbetskraft cirka 8,38 milj. euro. Uthyrning av psykologresurser cirka 230 000 euro. Material, varor, förnödenheter 72,4 %</p>	<p>Vi strävar efter att begränsa inköp av personresurser när det gäller köptjänster. Ett ramavtal har konkurrensutsatts inom enheten för resurshantering. Fjärrläkartjänsten från HEBO har konkurrensutsatts. Nästa steg är att konkurrensutsätta inköpen av psykiatrikerstjänster.</p>
Jämlikhet	<p>Tjänster är jämnt tillgängliga (ja/nej)</p>	<p>Elektroniska servicealternativ är ännu inte jämnt tillgängliga för hela befolkningen i området.</p> <p>En centraliserad telefonväxel är i drift. Servicehandledare finns i Vasa och Jakobstad. Patienttransportörer finns endast på Vasa centralsjukhus. Kundenservicecentralen täcker alla kommuner, men det kan finnas skillnader i tillgängligheten till tjänsterna. Socialvårdens kund- och servicehandledning är fortfarande under utveckling. Det saknas fortfarande personal för socialvårdens kundhandledning i den södra regionen.</p>	<p>Undersökningen om behovet av en socialvårdsrådgivningsteam i den södra regionen pågår.</p> <p>De elektroniska tjänsterna utvecklas och utökas. Seniorlinjen kommer att bli tillgänglig för alla kommuner i höst.</p>

Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		I rekryteringen främjas jämlikhet och rekrytering sker baserat på kompetens. Personalen behandlas på ett jämlikt sätt.	
Kundupplevelse	NPS (Net Promoter Score) Kundnöjdhetsundersökningar	Kundperspektivet framträder bland annat genom Roidu och direkta återkopplingar. Totalt 69 Roidu under perioden 1-8/2023. Net Promoter Score (NPS) från kundfeedback är -58. Av de korrekt inriktade kommentarerna var 14 relaterade till verksamheten inom området för Klient- och servicehandledning, särskilt telefonrådgivningen. Verksamheten utvecklas kontinuerligt och alla mottagna återkopplingar har behandlats. Antalet återkopplingar i förhållande till antalet samtal är litet.	Kundåterkopplingar riktas felaktigt inom Roidu. Strukturen inom Roidu måste utvecklas och förtydligas. Nu har det kommit kundåterkoppling som rör bland annat Fimlabs verksamhet, munhälsovård, fakturering, poliklinikverksamhet och ambulansverksamhet. Inget av dessa områden faller under Kund- och Resurscenterets ansvarsområde.
Personal	Antal sjukfrånvarodagar per heltidstjänst (pv/htv) Tidsbegränsade jämfört med tillsvidareanställda medarbetare Antal utbildningsdagar TYKY dag (ja/nej) Medarbetares Net Promoter Score (NPS)	Sjukfrånvarodagar som andel av arbetsdagar % under perioden 1-8/2023: 4.5 Möjlighet till distansarbete upplevs som bra. Tidsbegränsade anställda: 570 personer (31.8.) Tillsvidareanställda: 1000 personer (31.8.) VOV: 89 personer (31.8.) Totalt: 1659 personer (31.8.) Antal utbildningsdagar under perioden 1-8/2023: 1.3 dagar per personalårsverk (1353 dagar). Distansutbildningar och webinarier har utnyttjats. Personalen har nödvändiga tillstånd. Alla enheter ansvarar för att genomföra friskvårdsaktiviteter (Tyky). Betydelsen av E-Pass har upplevts som viktigare.	Vakansregistret ger exakt information om antalet anställda. Det är viktigt att hålla de egna personallistorna inom resurshanteringstjänsterna uppdaterade. Vi uppmuntrar personalen att svara på NPS-undersökningen. Personalen har blivit uppmuntrad att delta i vidareutbildningar.



Delområde	Mätare	Uppföljning och utvärdering av verkställandet	Korrigerande åtgärder
		<p>Medarbetares Net Promoter Score (NPS): -1, svar från 318 personer. NPS-resultatet har förbättrats jämfört med tidigare mätning.</p> <p>Aktiv rekrytering och samarbete med utbildningsinstitutioner har varit pågående.</p>	