



# Klient- och patientsäkerhet Kundförväntningar

## Asiakas- ja potilasturvallisuus Asiakasodotukset

Mari Plukka, laatujohtaja



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue



## Kvalitetsledning

- Interna och externa auditeringar har genomförts planerligt inom ramen för kvalitetssystemet.
- Utvecklingsuppgifter har observerats och mycket utvecklingsarbete har gjorts
- Kvalitetsauditeringen infaller i slutet av september

## Laadunhallinta

- Laatu järjestelmään kuuluvat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit on tehty suunnitelmien mukaan.
- Kehittämistehtäviä on havaittu ja kehittämistyötä on tehty paljon
- Laaduntunnustusauditointi on syyskuun lopussa



## Anmälningar av farliga situationer

- Systemet för anmälning av farliga situationer finns till förfogande för alla, men anmälningsaktiviteten varierar ännu mycket.
- Typiska anmälningar gäller fallolyckor, läkemedelsbehandling och informationsutbyte.
- De allvarliga anmälningarna har utretts

## Vaaratapahtumailmoitukset

- Vaaratapahtumailmoitusjärjestelmä on kaikkien käytössä, mutta ilmoitusten teon aktiivisuus vaihtelee vielä paljon.
- Tyypilliset ilmoitukset koskevat kaatumisia, lääkehoitoa ja tiedonkulkua.
- Vakavat ilmoitukset on selvitetty



## Tillsyn

- Både den egna produktionen och den köpta produktionen har tillsetts systematiskt sedan början av mars.
- Förenhetligandet av de kriterier som berör servicesedelföretagare är på god väg.
- Prioriterade tillsynsområden:
  - Boendeenheter för personer med funktionsnedsättning: begränsande åtgärder (beslut om samt användning, registrering, dokumentation och motivering av begränsande åtgärder)
  - Begränsande åtgärder även i en större omfattning inom olika verksamheter
  - Personaldimensioneringen på boendeservice för äldre
  - Personaldimensioneringen för socialarbetare inom barnskyddet, mentalvårdstjänster för klienter inom barnskyddet

## Valvonta

- Valvontatyötä on tehty suunnitelmallisesti maaliskuusta alkaen niin omaan kuin ostettuun palveluntuotantoon.
- Palvelusteliyrittäjien kriteerien yhtenäistämistyö on hyvässä vauhdissa.
- Valvonnan painopistealueita:
  - Vammaispalveluiden asumisyksiköt: rajoitustoimenpiteet (rajoitustoimenpiteiden käyttö, päätöksenteko, kirjaaminen, dokumentointi, perustelut)
  - Rajoitustoimenpiteet laajemminkin eri toiminnoissa
  - Vanhuspalveluissa asumispalveluiden henkilöstömitoitus
  - Lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden henkilöstömitoitus, lastensuojeluasiakkaiden mielenterveyspalvelut



## Säkerhet, beredskap och förberedelser

- Interna säkerhetsutbildningar har påbörjats 2/22. Systematiska säkerhetsutbildningar för anställda har påbörjats 2/22
- Förenhetligandet av säkerhetsanvisningar, -planer och -modeller har påbörjats.
- Planeringen av en beredskapsplan för välfärdsområdets social- och hälsovård liksom planeringen av regleringen av beredskapsnivåerna och larmarrangemangen har påbörjats.
- Ett regionalt mera omfattande säkerhetsforum har skapats till stöd för beredskapsplaneringen.

## Turvallisuus, valmius ja varautuminen

- Sisäiset turvallisuuskoulutukset on aloitettu 2/22. Systemaattiset henkilökunnan turvallisuuskoulutukset on aloitettu 2/22
- Turvallisuusohjeistusten-, suunnitelmien- ja mallien yhdenmukaistamistyö on aloitettu.
- Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnitelman ja valmiuden säätelyn tasojen ja hälytysjärjestelyjen suunnittelutyö aloitettu.
- Aluellinen laajempi turvallisuusfoorumi on luotu aluellisen valmiussuunnittelun tueksi.



# Påverkansorgan och kundrespons

## Vaikuttamistoimielimet ja asiakaspalaute





## Sektorvissa klientråd

1. **Barn, unga och familjer**
2. **Personer i arbetsför ålder**
3. **Äldre personer**
  - Valfärdssamkommunens klientråd har varit igång sedan 5/2022.
  - Ansökningstiden till välfärdsområdets klientråd gick ut 4.9.2022. Alla råden lockade bra med sökande.
  - Råden sammanträder fyra gånger per år.
  - Rådens verksamhet har varit positiv och engagerande aktiv.
  - Råden har behandlat bland annat strategin, läget inom Kaskös tandvård samt frågor gällande telefonväxeln och den digitala kundservicecentralen.

## Sektorikohtaiset asiakasraadit

1. **Lapset, nuoret ja perheet**
2. **Työikäiset**
3. **Ikäihmiset**
  - Hyvinvointialueen kuntayhtymän asiakasraadit ovat toimineet 5/22 alkaen.
  - Hyvinvointialueen asiakasraateihin haku on päättynyt 4.9.22. Kaikkiin raateihin saatiin hyvin hakijoita.
  - Raadit kokoontuvat 4 kertaa vuodessa.
  - Raatien toiminta on ollut positiivista ja innostuneen aktiivista.
  - Raadit ovat käsitelleet mm. strategiaa, Kaskisten hammashuollon tilannetta sekä puhelinvaihteen ja digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen kysymyksiä.



## Lagstadgade påverkansorgan

1. Ungdomsfullmäktige
2. Råd för personer med funktionsnedsättning
3. Äldreråd
  - Valfördssamkommunens påverkansorgan inledde sin verksamhet 5/2022.
  - Kommunerna och organisationerna har ombetts utse kandidater till välfärdsområdets påverkansorgan senast 9.9.2022.
  - Påverkansorganen har sammankommit tre till fyra gånger och behandlat bland annat strategin, telefonväxeln och den digitala kundservicecentralen.
  - Påverkansorganen är aktiva och hoppas få påverka mycket i fortsättningen.

## Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet

1. Nuorisovaltuusto
2. Vammaisneuvosto
3. Vanhusneuvosto
  - Hyvinvointikuntayhtymän vaikuttamistoimielimet ovat aloittaneet toimintansa 5/22.
  - Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimien nimeämiseksi on pyydetty kuntien ja järjestöjen edustajien nimiä 9.9.22 mennessä.
  - Vaikuttamistoimielimet ovat kokoontuneet 3-4 kertaa ja niissä on käsitelty mm. strategiaa sekä puhelinvaihteen ja digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen kysymyksiä.
  - Vaikuttamistoimielimet ovat aktiivisia ja toivovat saavansa vaikuttaa jatkossa moniin asioihin.





## Organisationssamarbete

- Ett diskussionstillfälle om samarbetet med organisationerna hölls mellan välfärdssamkommunen och organisationerna 11.10.2021.
- Organisationerna och verksamhetsområdesdirektörerna kommer att föra ett bordssamtal gällande partnerskap 29.8.2022.
- Diskussioner har förts med organisationerna och kommunerna gällande kriterierna för organisationsunderstöd.
- Organisationerna får ge kommentarer till utkastet till organisationsunderstöd. Därefter behandlas ärendet av sektionen för främjande av hälsa och välfärd.
- Arbetet med att utveckla samordningen av erfarenhetsverksamheten fortsätter i samarbete med organisationerna.

## Järjestöyhteistyö

- Järjestöyhteistyöstä keskustelutilaisuus hydyn ja järjestöjen kanssa 11.10.2021
- Kumppanuuspöytäkeskustelu järjestöjen ja toimialajohtajien kanssa 29.8.22
- Keskustelu järjestöavustusten kriteereistä järjestöjen ja kuntien kanssa käyty.
- Järjestöt saavat kommentoida järjestöavustuksesta laadittua luonnosta. Sen jälkeen vietään hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen jaostolle.
- Kokemustoiminnan koordinoinnin kehittäminen jatkuu yhteistyössä järjestötoimijoiden kanssa.



## Implementering av kundresponssystem

- Kundresponssystemet Roidu togs i bruk 1.1.2022.
- Under perioden 1.1–31.8.2022 har det kommit in 13 148 svar.
- På alla enheter är det möjligt att ge respons via webbplatsen.
- Respons samlas också in genom surfplattor och QR-koder på enheterna, beroende på enhetens behov.
- Kundnöjdheten mäts genom en öppen fråga och åtta flervalfrågor, en enkät som är gemensam för hela landet (samordnat av THL). Kundnöjdheten mäts också med rekommendationsmätaren NPS.

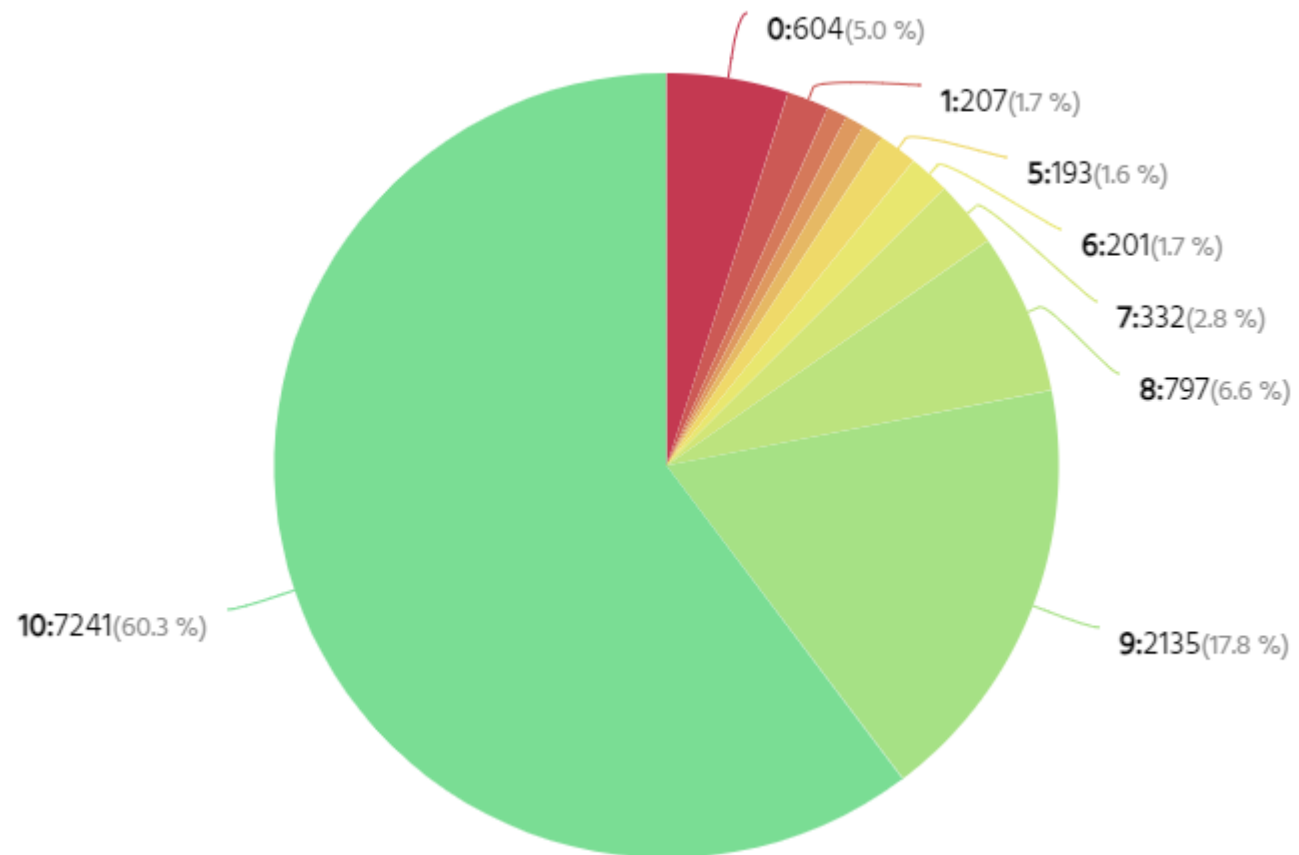
## Asiakaspalautejärjestelmän käyttöönotto

- Roidun asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2022 alkaen.
- Ajalta 1.1.-31.8.22 saatu 13148 palautetta.
- Kaikissa yksiköissä on mahdollista antaa palautetta www-sivujen kautta.
- Lisäksi palautteen keräämistä täydennetään yksiköiden tableteilla ja QR-koodeilla riippuen yksikön tarpeista.
- Asiakastyytyväisyyttä mitataan yhdellä avoimella, 8 monivalintakysymyksellä, jotka ovat yhteisiä kansallisesti valittuja (THL:n koordinoima) sekä suosittelukysymyksellä (NPS).



Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän?  
Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

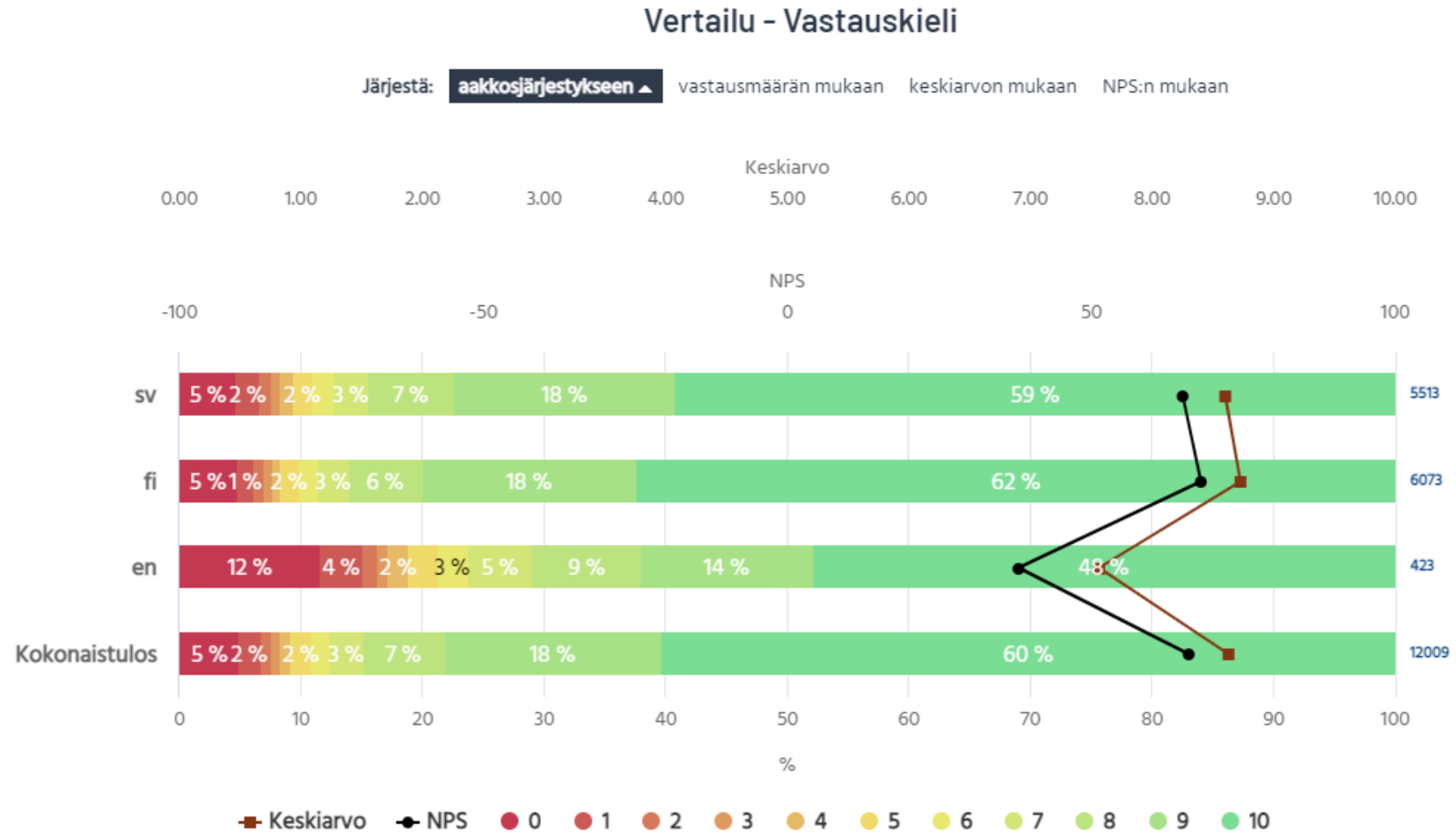
- 1.1.-31.8.22: 12009 vastausta • Keskiarvo: 8.63
- **NPS: 66** Arvostelijat 12.5% Passiiviset 9.4% Suosittelijat 78.1%





# Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän? Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

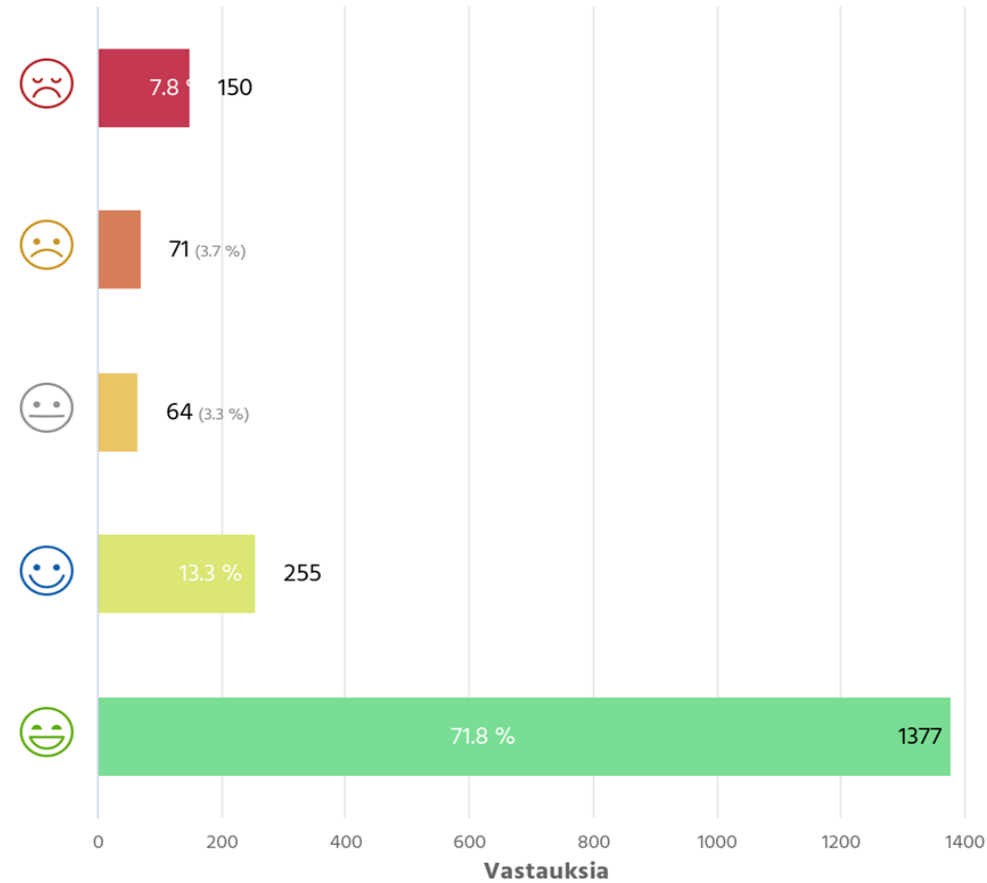
**NPS 66** Arvostelijat 12.5% Passiiviset 9.4% Suosittelijat 78.1%  
1.1.-31.8.22: 12009 vastausta • Keskiarvo: 8.63





# Jag fick hjälp när jag behövde den Sain apua, kun sitä tarvitsin

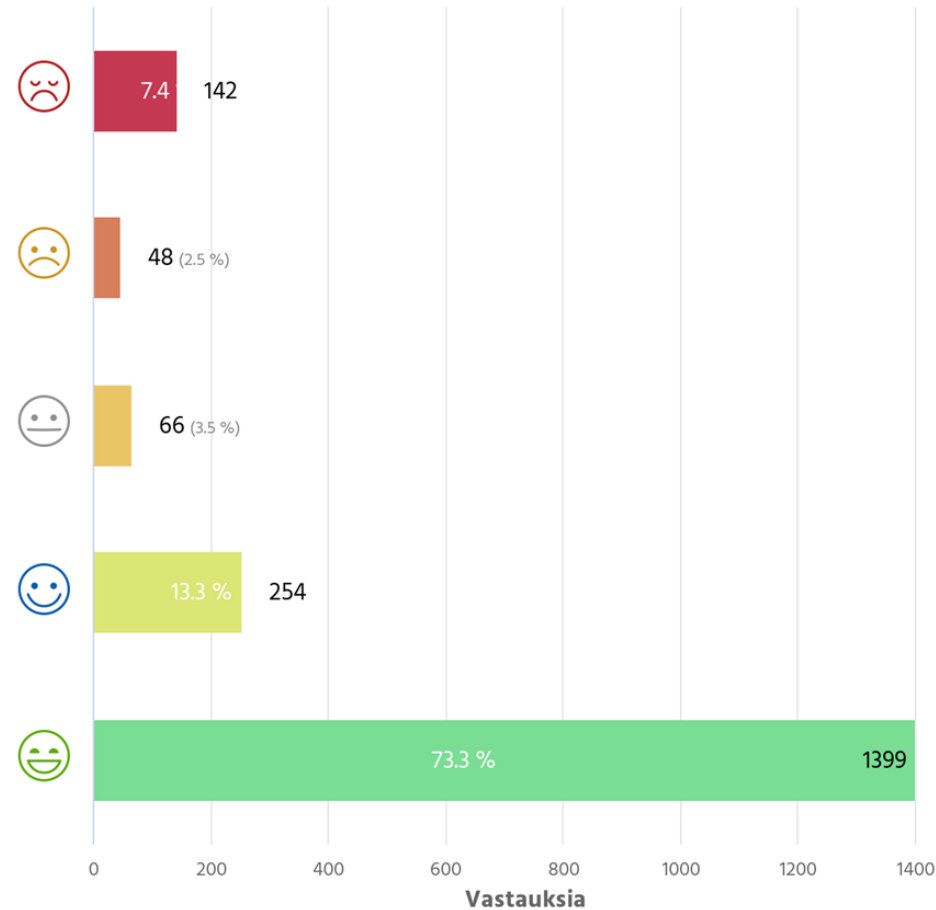
1917 vastaajaa • Keskiarvo 4.38





# Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt

## Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti 1909 vastaajaa • Keskiarvo 4.42

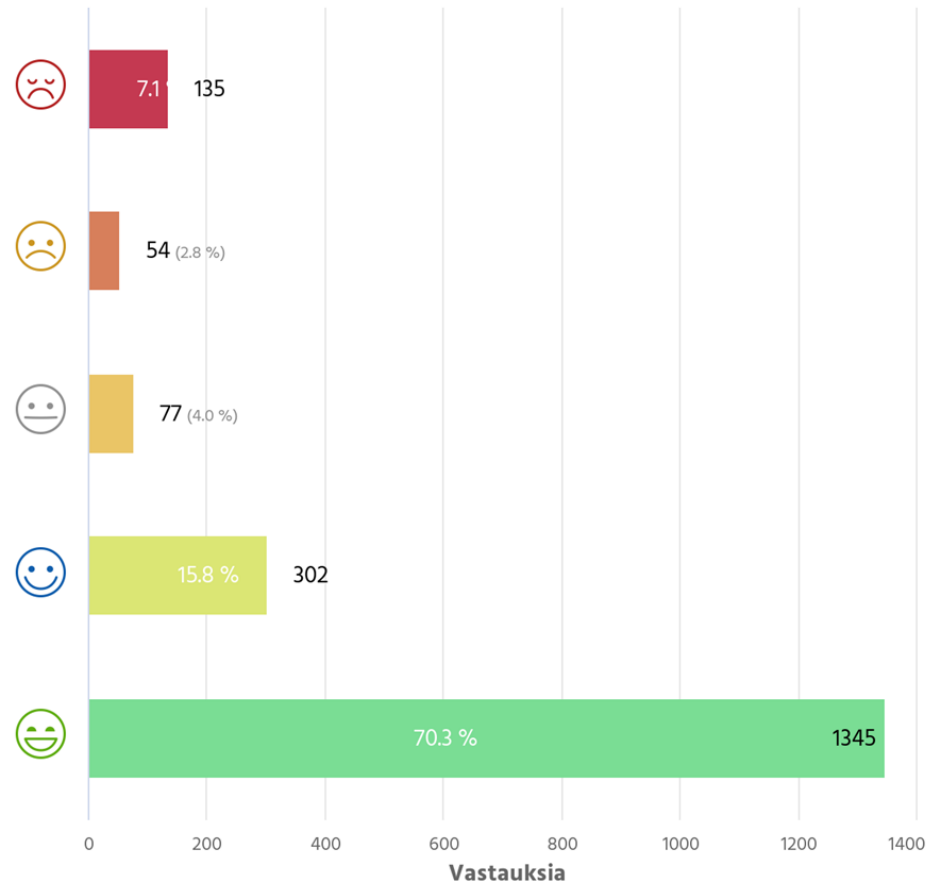




# Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig

## Hoitoani / asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani

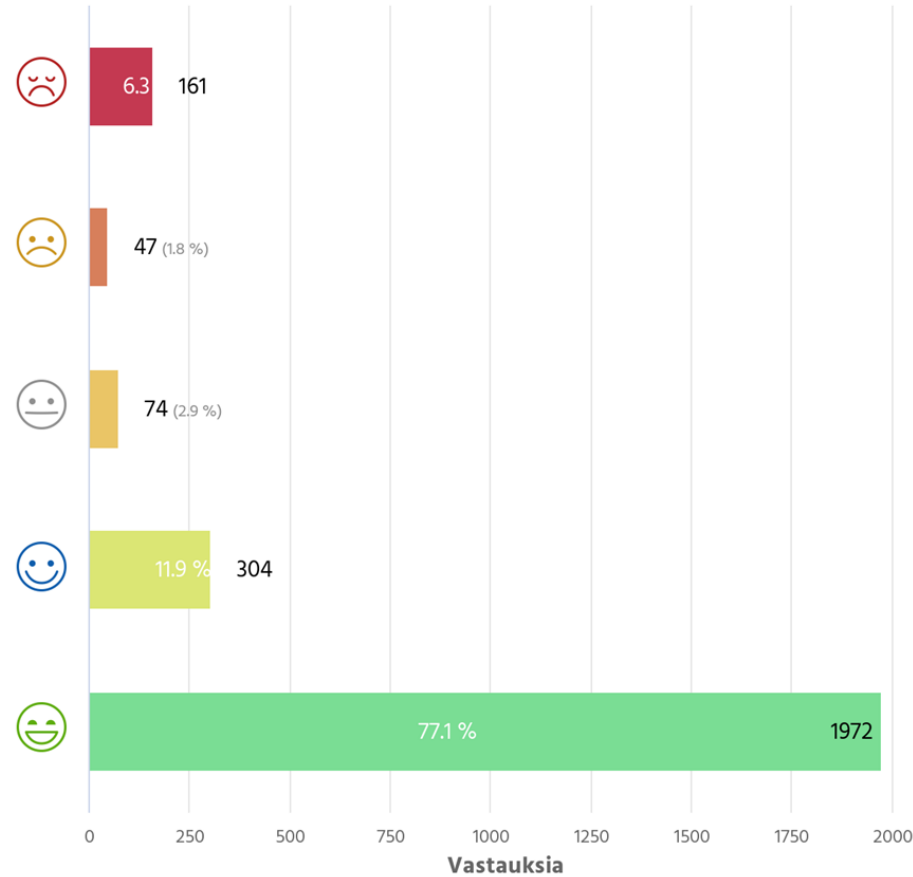
1913 vastaajaa • Keskiarvo 4.39





# Jag kände mig trygg under vården / betjäningen Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana

2558 vastaajaa • Keskiarvo 4.52

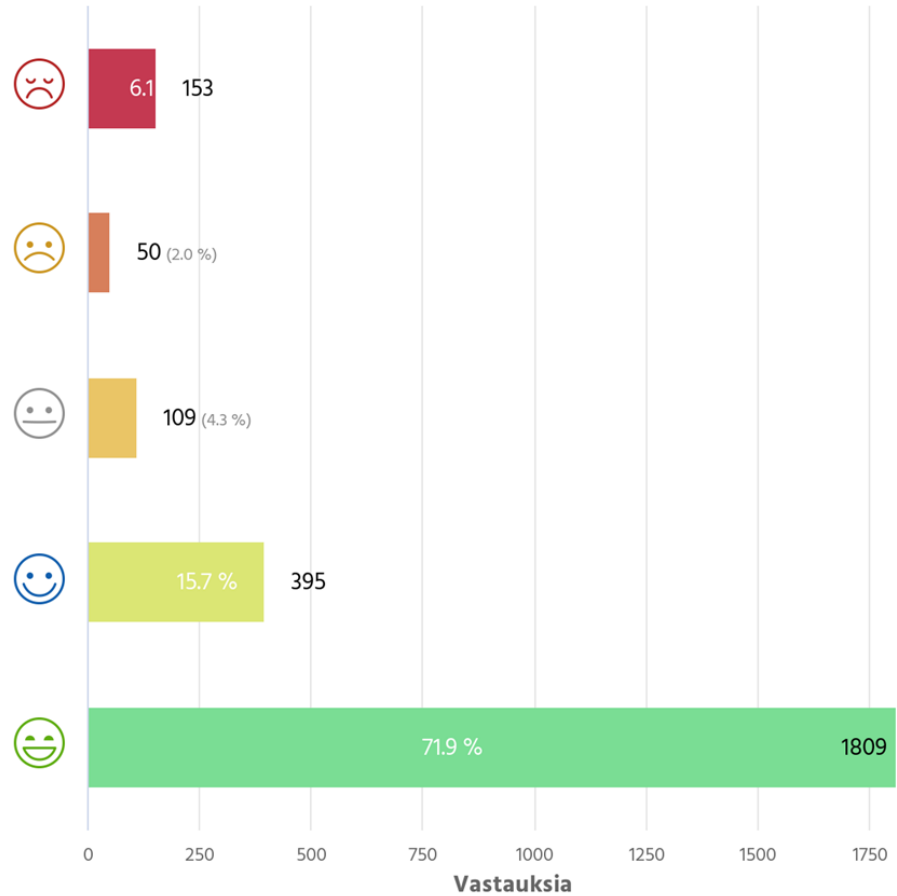






# Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu

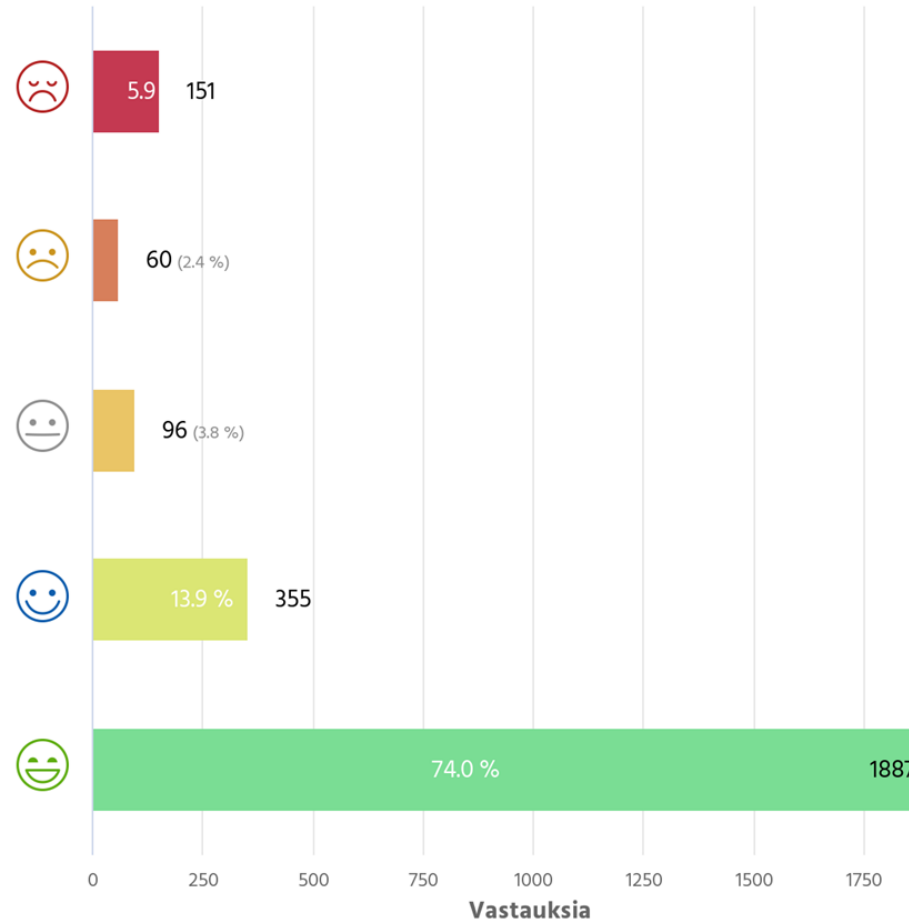
2516 vastaajaa • Keskiarvo 4.45





# Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig

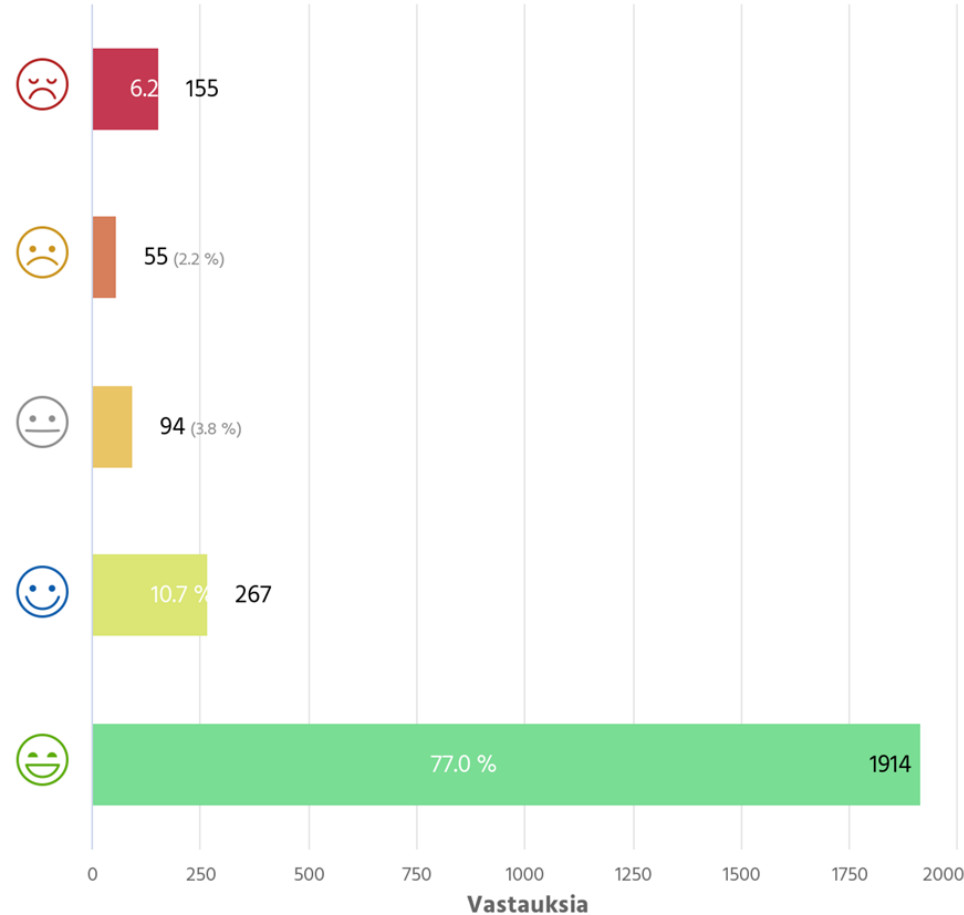
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää  
2549 vastaajaa • Keskiarvo 4.48





# Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig. Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

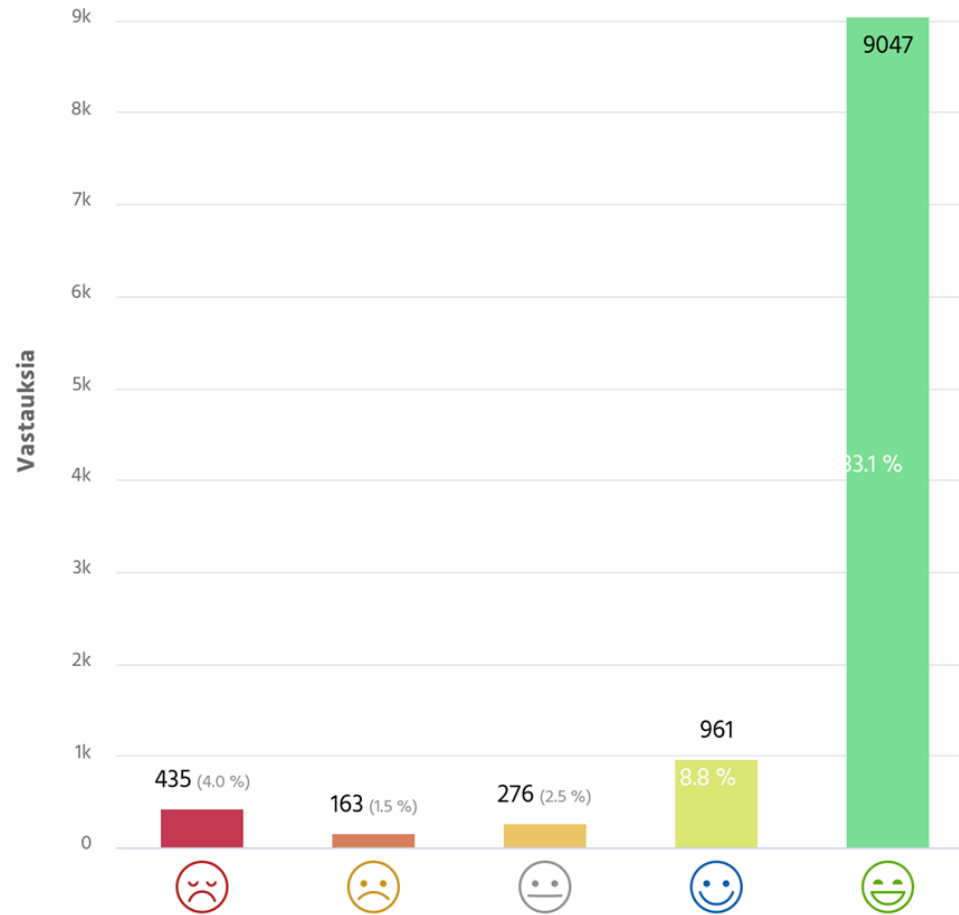
2485 vastaajaa • Keskiarvo 4.50





# Jag fick vård och service på eget modersmål Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni

10882 vastaajaa • Keskiarvo 4.66





# Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue



# Kontakter med patientombudsmannen i Österbottens välfärdsområde, januari–augusti 2022

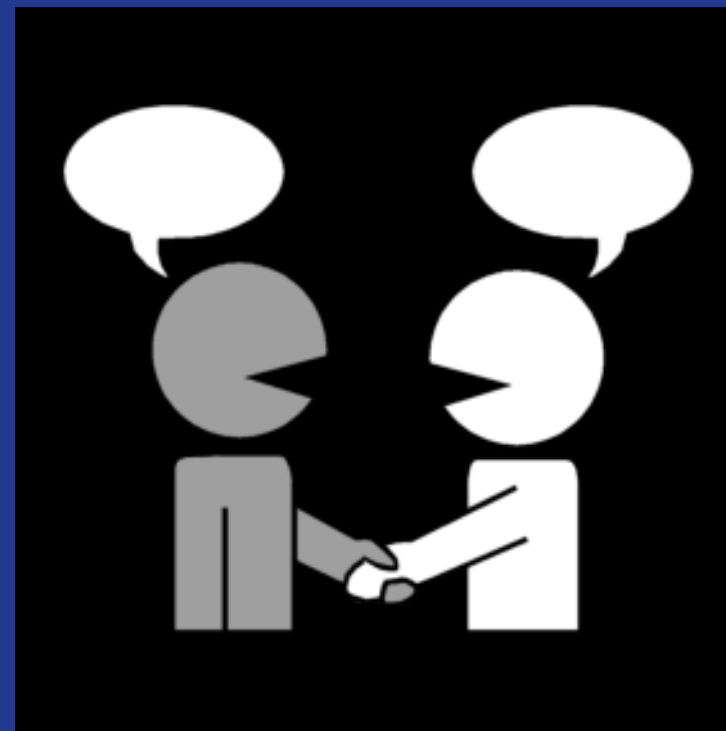
Yhteydenotot  
potilasasiamieheen

Pohjanmaan hyvinvointialueella  
1-8 kk, 2022

Kontakter totalt: 597 stycken

Yhteydenotot yhteensä: 597 kappaletta

Sari Mäkinen, patientombudsman/potilasasiamies





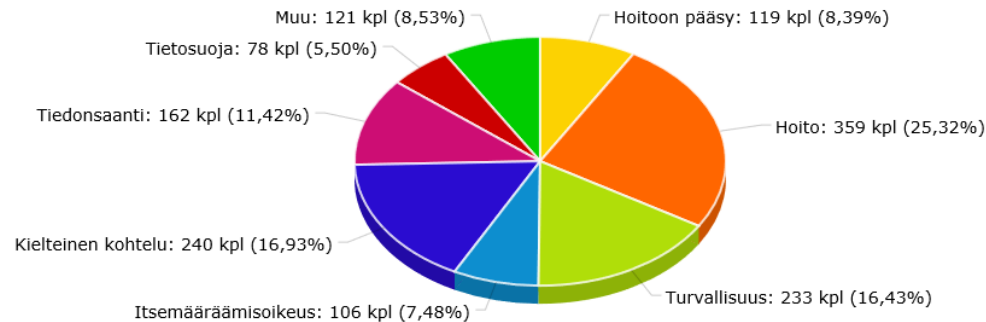
## Topp 5-orsaker till att kontakt tagits + kommentarer

- VÅRD  
→ Missnöje med vårdbeslut, hur vården förverkligats eller avvikelser i vården.
- DÅLIGT BEMÖTANDE  
→ Vissa upplever att läkarens bemötande av patienten är dåligt.
- SÄKERHET  
→ Känslan av otrygghet är alltid subjektiv, det vill säga baserad på personens egen erfarenhet. En anmälan om avvikelse i säkerheten efterföljs ofta av en känsloläst erfarenhet av rädsla.
- INFORMATIONSAUTBYTTE  
→ Patienter upplever att de inte får tillräckligt med information om vården.
- TILLGÅNG TILL VÅRD  
→ Det upplevs vara svårt att få tid till läkare, långa köer.

## TOP 5

## sytt yhteydenotoille + nostot

- HOITO  
→ Tyytymättömyyttä hoitopäätöksiin, hoidon toteutukseen tai siihen liittyvään poikkeamaan.
- KIELTEINEN KOHTELU  
→ Kielteinen kohtelu koetaan lääkärin toimesta tapahtuvaksi
- TURVALLISUUS  
→ Turvattomuudentunne on aina subjektiivinen eli kokemukseräinen. Turvallisuuspoikkeamaan liittyvää ilmoitusta seuraa usein tunneperäinen kokemus pelosta.
- TIEDONSAANTI  
→ Hoitoihin liittyvä tiedonsaanti koetaan puutteelliseksi.
- HOITONPÄÄSY  
→ Lääkärille pääsy koetaan osin hankalaksi, pitkät odotusajat hoitoon pääsyyn.





# Säkerhet – definitioner

**Åtgärdssäkerhet:** Kontakterna som tagits gäller sådant som vårdpersonalen fysiskt gjort, till exempel stuckit, opererat, undersökt eller tagit bort tänder.

**Läkemedelssäkerhet:** Kontakterna som tagits gäller interaktioner läkemedel emellan, läkemedelskomplikationer, anvisningar eller brist på anvisningar för läkemedelsbehandling, uppföljning av läkemedelsbehandling, tillsyn, inledande eller försenat inledande av läkemedelsbehandling. Vissa har också tagit kontakt gällande biverkningar av vaccinen mot covid-19.

**Apparatsäkerhet:** Kontakter har tagits gällande leverans av medicintekniska produkter.

**Utrymmessäkerhet:** Kontakter har tagits eftersom utrymmet inte som sådant har varit lämpligt för behandlingen. Covid-19 har upplevts som ett hot på avdelningar och enheter med många kunder och man har upplevt att försiktighetsåtgärderna å ena sidan varit otillräckliga, men å andra sidan har exempelvis begränsningarna för besökare upplevts som kränkande för individen.

**Känsla eller upplevelse av otrygghet:** En känsla är alltid subjektiv, det vill säga baserad på personens egen erfarenhet. En anmälan om avvikelse i säkerheten efterföljs ofta av en känslostyrd erfarenhet av rädsla.

**Annat, vad:** Kontakter har tagits bland annat gällande fördröjning i fastställande av diagnos, vilket i sin tur gjort att det tagit länge innan behandlingen eller läkemedelsbehandlingen påbörjats. Vissa kände sig otrygga när de skrevs ut på småtimmarna.





# Turvallisuus - selitteet

**Toimenpideturvallisuus:** yhteydenotot liittyvät ihmiseen kajoavaan toimintaan, kuten pistämiseen, leikkauksiin, toimenpidetutkimuksiin tai hampaanpoistoon.

**Lääketurvallisuus:** yhteydenotot liittyvät lääkkeiden yhteisvaikutuksiin tai niiden aiheuttamiin komplikaatioihin, lääkitysohjeistuksiin tai niiden puuttumisiin, lääkityksen seurantaan, valvontaan tai aloittamiseen, aloituksen viivästymiseen. Myös jonkin verran yhteydenottoja COVID-19- rokotteen haittavaikutuksiin liittyen.

**Laiteturvallisuus:** Yhteydenotto lääkintälaitteen toimitukseen liittyen.

**Tilaturvallisuus:** yhteydenotto, koska tila ei soveltunut hoidossa käyttöönsä sellaisenaan. COVID-19 koettu uhaksi osastoilla tai yksiköissä, joissa paljon asiakkaita ja varotoimenpiteet on koettu riittämättömänä tai toisaalta esimerkiksi vierailurajoitukset koettu yksilöä loukkaavana.

**Turvattomuuden tunne tai kokemus:** Tunne on aina subjektiivinen eli kokemusperäinen. Turvallisuuspoikkeamaan liittyvää ilmoitusta seuraa usein tunneperäinen kokemus pelosta.

**Muu, mikä:** yhteydenotot sisälsivät muun muassa diagnoosiviivettä, joka viivästytti hoidon tai lääkityksen aloitusta. Jonkin verran koettiin turvattomuuden tunnetta kotiuttamisen yhteydessä aamuyön tunteihin liittyen.



# Enligt verksamhetsområde Toimialoittain

Obs! En statistikförd kan innehålla flertalet telefonsamtal eller besök, dessa syns inte som siffror i statistiken. En kontakt kan ge upphov till flera statistikförda orsaker.

Huom! Yksi tilastoitava saattaa sisältää lukuisia puheluita tai käyntikontakteja, tämä ei näy tilastossa lukuna. Yksi yhteydenotto voi tuottaa useampia tilastoitavia syitä.



## Kund- och resurscenter

0 stycken

## Asiakas –ja resurssikeskus

0 kpl kontakteja

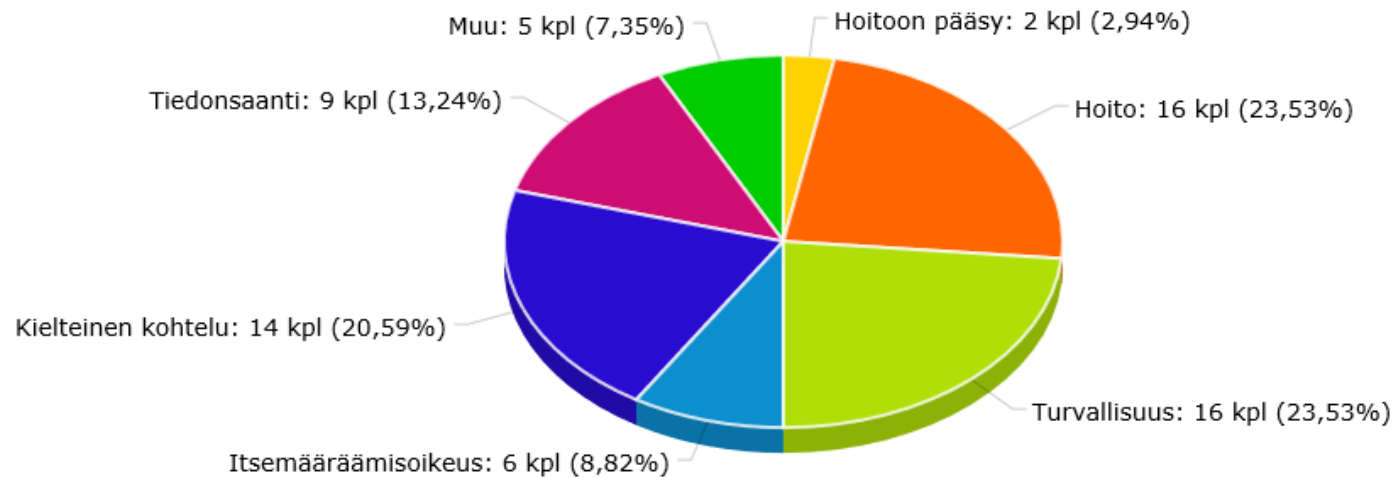


## Hem- och boendeservice

23 stycken

## Koti- ja asumispalvelut

23 kappaletta



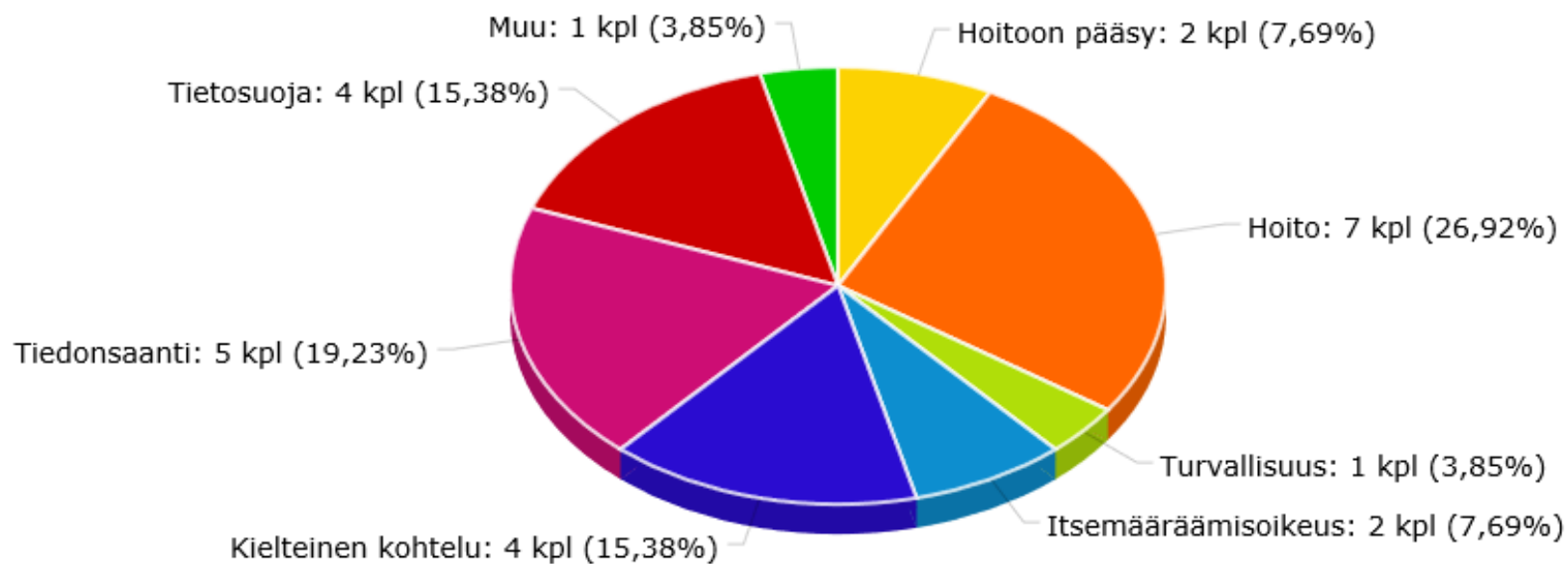


# Rehabilitering

12 stycken

# Kuntoutus

12 kappaletta



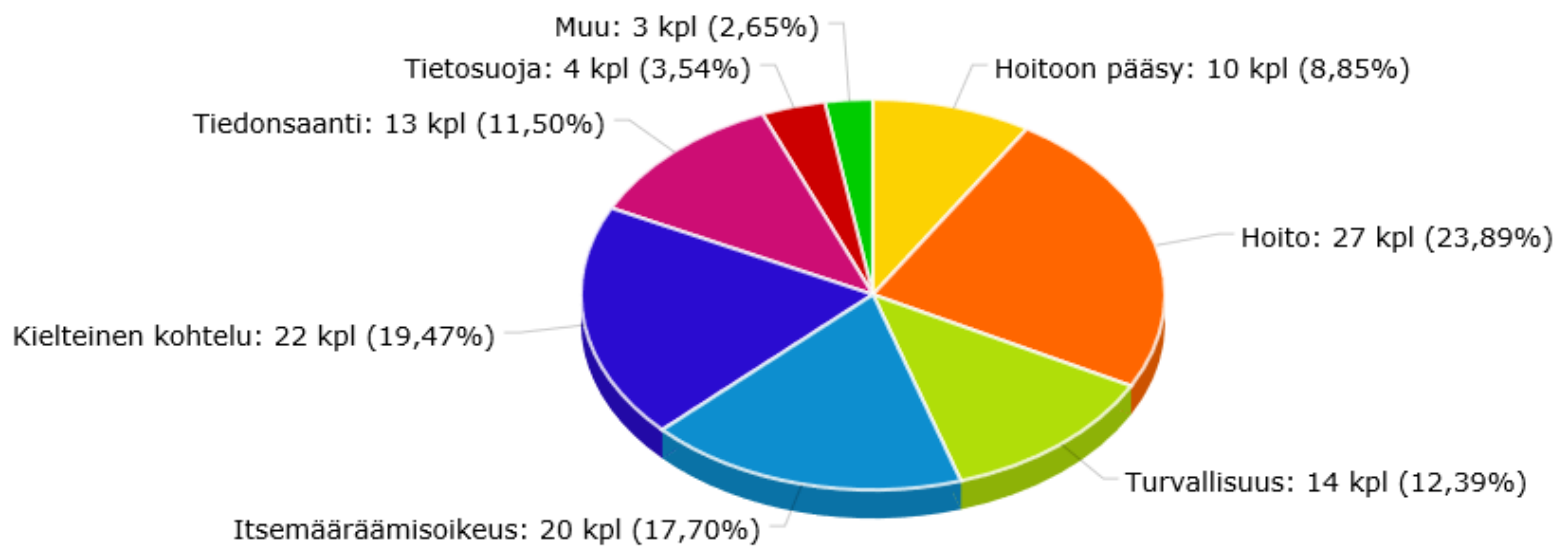


## Psykosocial service

46 stycken

## Psykososiaaliset palvelut

46 kappaletta



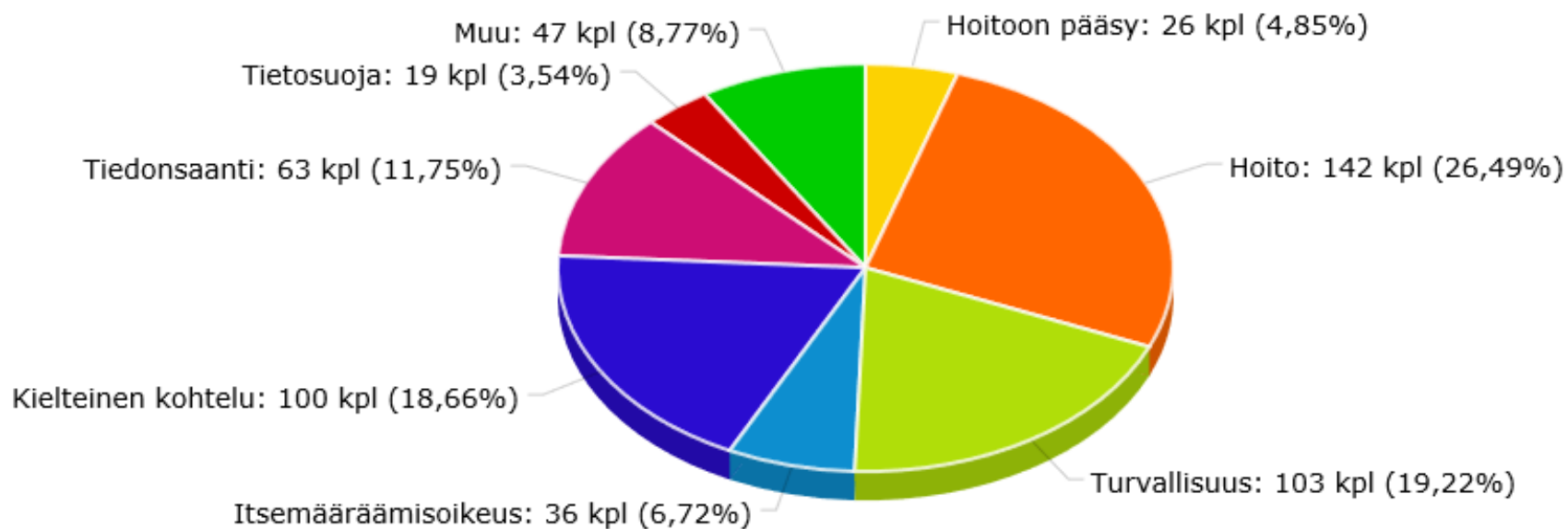


## Sjukhuservice

217 stycken

## Sairaalapalvelut

217 kappaletta



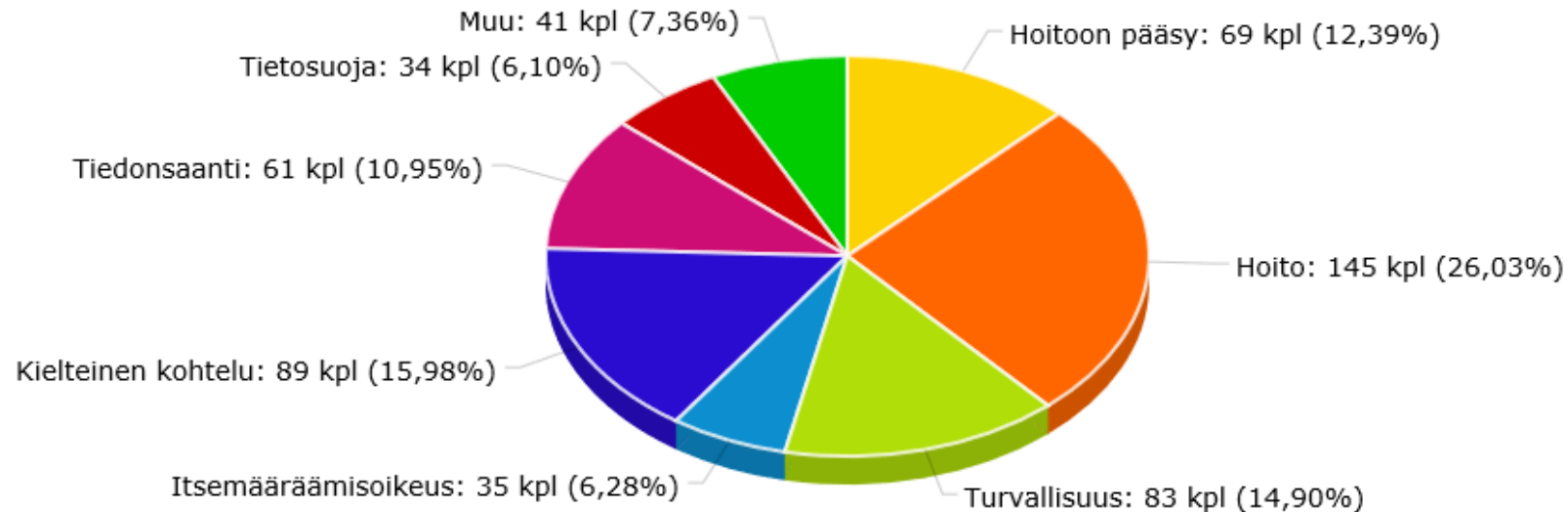


## Social- och hälsocentral

223 stycken

## Sosiaali- ja terveyskeskus

223 kappaletta







## Patientombudsmännen i Österbottens välfärdsområde

- Vi betjänar i alla kommuner, nära kunderna.
- Handledning mest via telefon.
- Vi är anträffbara enligt tidsbokning i hela området.

## Potilasasiamies Pohjanmaan hyvinvointialueella

- Jalkaudumme kuntiin asiakkaan luokse
- Ohjaus pääosin puhelimitse
- Tapaamiset sovitusti koko alueella



## Socialombudsmännen januari-augusti 2022

### Sammanlagt 200 kontakter

- Enligt klienterna har de inte alltid fått den rådgivning och de kontaktuppgifter som de har behövt från telefonväxeln eller övriga servicenummer. Alla uppgifter och blanketter har inte hittats från organisationens hemsidan.
- Utmaningar gällande kontaktbarhet av professionella. Missnöje t.ex. på grund av att klienterna har upplevt fördröjningar i skapandet och uppdateringen av klient- och serviceplaner.
- Klientavgiftslagens reform (1.7.2021) och nya organisationen har fördröjt klientfaktureringen. Klienterna upplevt ovisshet och oro över fakturorna (större summor över längre perioder har samlats ihop).
- Klienterna tagit kontakt med allmänna frågor och frågat efter hur man för sitt missnöje vidare (anmärkning, klagomål, ändringssökande).

## Sosiaaliasiamiehet tammikuu-elokuu 2022

### Yhteensä 200 yhteydenottoa

- Asiakkaat kertoneet, ettei heitä aina olla osattu ohjata oikein puhelinvaihteesta tai muista palvelunumeroista. Organisaation kotisivuilta ei vielä ole löytynyt kaikkia lomakkeita ja tarvittavia tietoja.
- Haasteita työntekijöiden tavoitettavuudessa. Tyytymättömyyttä esimerkiksi siitä, ettei asiakkaiden tarvitsemia asiakas- ja palvelusuunnitelmia ole laadittu tai päivitetty ajoissa.
- Asiakasmaksulakiuudistus (1.7.2021) ja uusi organisaatio viivästyttänyt asiakaslaskutusta. Asiakkaille aiheutunut huolta laskujen suhteen (pitkä aikaväli ja suuret kertasummat).
- Asiakkaat ottaneet yhteyttä yleisillä kysymyksillä sekä toivoneet tietoa, miten viedä tyytymättömyyttään eteenpäin (muistutusneuvonta, kantelu, muutoksenhaku).

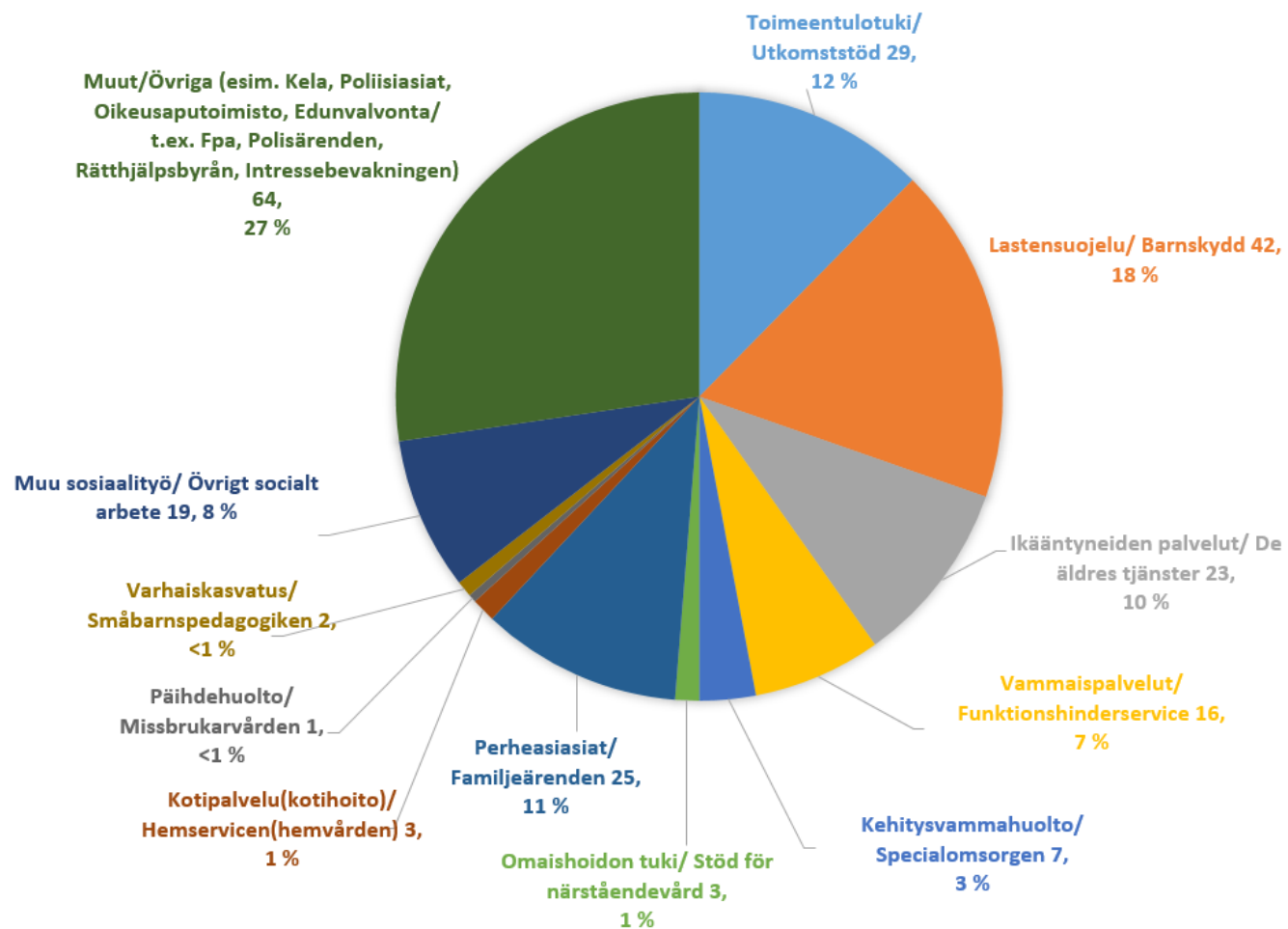


# Socialombudsmännen

## Kontakternas fördelning

# Sosiaaliasiamiehet

## Yhteydenottojen jakautuminen





## Socialombudsmännen

*Orsak till kontakt, januari-augusti 2022*

- Man kan dela i stort kontaktorsaken i tre huvudkategorier:
  1. Behov av information
  2. Beslut/avtal
  3. Kundens upplevelse av bemötandet

I regel är den som tar kontakt själv kund inom socialvården (56 %) och de andra som tagit kontakt är personal eller kundens anhöriga och närmaste.

## Sosiaaliasiamiehet

*Yhteydenoton syy, tammikuu-elokuu 2022*

- Yhteydenoton syyn voidaan katsoa jakautuvan kolmeen pääryhmään:
  1. Tiedontarve
  2. Päätökset/sopimukset
  3. Asiakkaiden kokema kohtelu

Yhteydenottaja pääsääntöisesti itse asiakkaana sosiaalihuollossa (56%) ja muut yhteydenottajat ovat olleet henkilökuntaa tai asiakkaan omaisia ja läheisiä.



## Socialombudsmännen

(Saija Jussila och Ronja Rantanen)

- Socialombudsmannen har en opartisk och rådgivande roll.
- Socialombudsmannens tjänster är avgiftsfria för klienterna.

- Socialombudsmannen är anträffbar

mån – fre kl. 8-14

Telefonnummer: 040 507 9303

[sosiaaliasiamies@oph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@oph.fi)

(ej skyddad e-post)

- Besöksadress: Krutkällarvägen 4, Vasa
- Vårt Valfärdsområde har 2 socialombudsmän. Vid behov kan vi också komma överens om personliga möten.

## Sosiaaliasiamiehet

(Saija Jussila ja Ronja Rantanen)

- Sosiaaliasiamiehellä on puolueeton ja neuvova rooli.
- Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

- Sosiaaliasiamiehen tavoitat

ma-pe klo 8-14

Puhelinnumero: 040 507 9303

[sosiaaliasiamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi)

(suojaamaton sähköposti)

- Käyntiosoite: Ruutikellarintie 4, Vaasa
- Hyvinvointialueellamme on 2 sosiaaliasiamiestä ja tarvittaessa voimme sopia myös henkilökohtaiset tapaamiset.



# Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue