



Kvalitetsledningens upplägg

Mari Plukka





Få skidorna att peka mot samma håll







QUALIFICATION
SHQS-LAADUN-
TUNNUSTUS

Program för egenkontroll

Plan för kvalitetsledning, klient- och patientsäkerhet

Plan för
läkemedels-
behandling

Delaktig-
hetsplan

Plan för
egen-
kontroll



Kvalitetsledningsverktyg

- Självvärderingar utgående från kvalitetskriterierna
- Ledningens genomgångar
- Interna och externa auditeringar
- Externt kvalitetserkännande



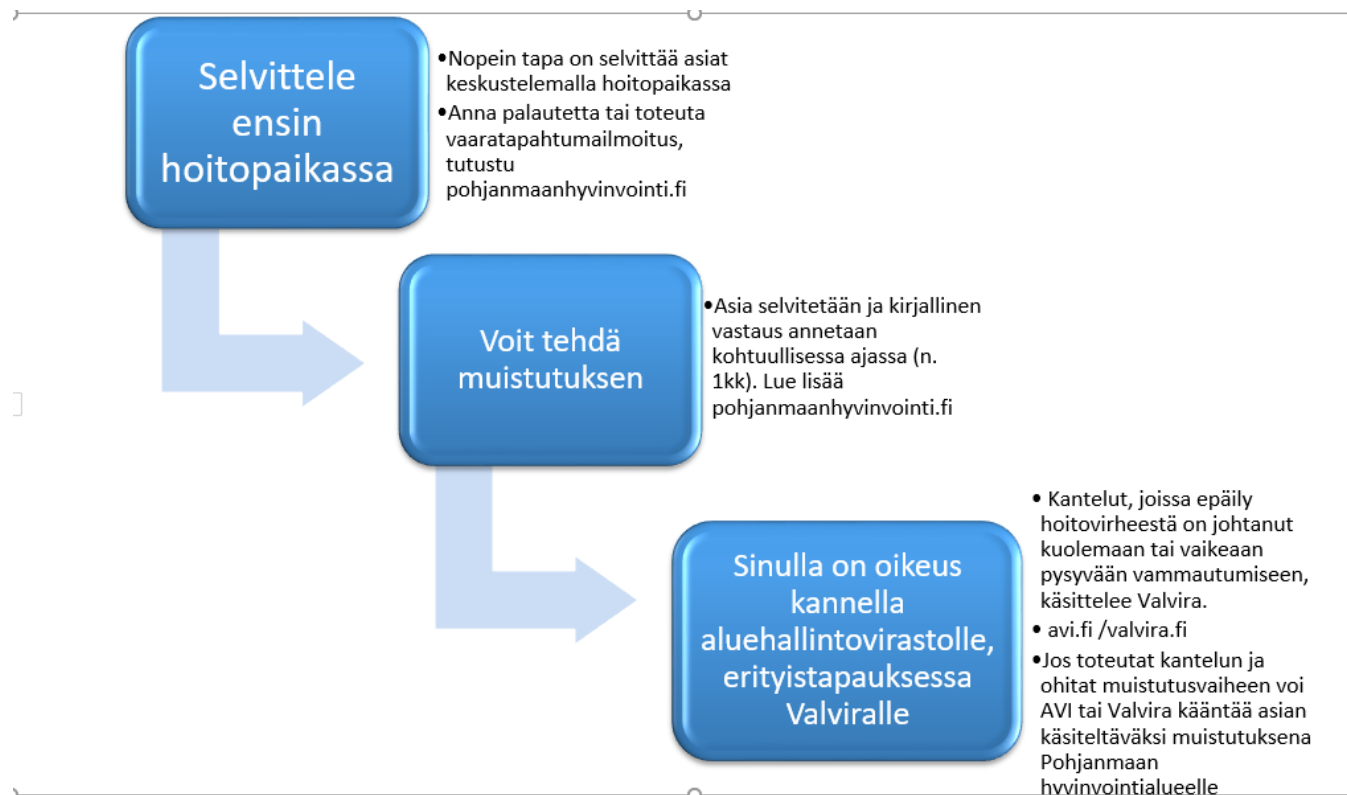
Uppföljning och utveckling av klient- och patientsäkerhet

- En öppen säkerhetskultur uppmuntrar till att anmäla farliga situationer
- Vid hantering av farliga situationer är det viktigaste att utveckla verksamheten och förhindra att motsvarande farliga situationer uppstår i fortsättningen
- Rotorsaksanalyser av allvarliga farliga situationer
- Socialvårdens anmälningar om missförhållanden
- Anhörigas och patienters anmälningar av farliga situationer
- Apparatsäkerhet
- Medicineringsäkerhet



Klientens och patientens rättigheter

- Social- och patientombudsmännen bistår kunder, patienter och anhöriga med handledning och rådgivning när vården och servicen ställer till utmaningar
- Handledning i anmälning av patientskador
- Stöd även till yrkesutbildade personer





Kundrespons

- Kundrespons insamlas med hjälp av THL:s frågebatteri
- Responsen är i huvudsak positiv
- NPS 65 (värdet kan ligga mellan -100 och 100)
- Anmärkningar och klagomål är kundernas lagstadgade möjlighet att reklamera vården, omsorgen och servicen



Delaktighetsarbete

- Välfärdsområdet har tillsatt lagstadgade påverkansorgan
 - Äldreråd, råd för personer med funktionsnedsättning och ungdomsfullmäktige
- Dessutom har vi redan 3 klientråd för de olika sektorerna och kommer att tillsätta ett råd för mångkulturalitet
- Organisationssamarbetet utvecklas aktivt



Riskhantering

- Risker bedöms på flera olika nivåer:
 - En del av verksamheten och ekonomiplaneringen
 - En del av förändringarna
 - Regelbundna riskbedömningar



Infektionsbekämpning

- Hygienskötarna fungerar som sakkunniga i hela välfärdsområdet
- Infektionsbekämpningsrelaterade ärenden uppföljs, bl.a.
 - Influensavaccinationstäckningen bland personalen
 - Iakttagelser av handhygien, förbrukningen av handdesinfektionsmedel
 - Infektionsuppföljning, multiresistenta bakterier



Säkerhet, beredskap och förberedelser

- Enhetliga säkerhetsanvisningar och säkerhetsutbildning
- Samarbete bedrivs med olika aktörer kring förberedelserna



Tillsyn av egna och köpta tjänster

- Tillsynen av egna och köpta tjänster genomförs enligt samma kriterier
- Med planen för egenkontroll som utgångspunkt
- Alla tillsynsprotokoll tillställs RFV



Vi utreder, vi förklarar inte





Välmaende genom livet



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue