

## Egenkontrollrapport 1-3/2023 Kund- och resurscentret

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><b>Tillgång</b>  <i>Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarens behov erbjuds och är tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses tjänster som passar alla användare och att de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.</i></p>	<p>Bedömning av vårdbehov &lt; 3 dygn            Kontakt samma vardag</p> <p>Mängden samtal och kösituationen för återuppringningar:            Kundservicecentralen och telefonväxeln</p> <p>Användningen av Omaolo</p> <p>Användningen av chattboten</p> <p>Antalet transporter som utförts av patienttransportörerna</p> <p>Förhandsbokningar till servicerådgivarna</p> <p>Bedömning av servicebehov &lt; 7 dygn</p> <p>Antalet servicebeslut</p> <p>Klientbesök inom socialservicen för äldre</p> <p>Antalet besök inom socialvårdens klienthandledning</p>	<p>Följs dagligen upp av förmännen via olika system</p> <p>Bedömning av vårdbehov &lt; 3 dygn: förverkligas inte tidvis, utmaningar i synnerhet i Vasaområdet</p> <p>Kundservicecentralen, besvarade samtal: 38 837            Kundservicecentralen, antalet återuppringningar: 11 602  <i>Dessa uppgifter har endast kommit in för Vasa-Laihela</i></p> <p>Antalet samtal till telefonväxeln: 94 897</p> <p>Omaolo-symptombedömningar:            Antalet symptombedömningar 598            Anvisningar för egenvård 198            Antal som styrts till arbetsköen 64</p> <p>Chattbot:            1316 har öppnat botten            1007 har tittat på innehållet och skrivit någonting</p> <p>Antalet patienttransporter: 3882</p> <p>Servicerådgivarnas kundkontakter: 21 807</p> <p>Bedömning av servicebehov &lt; 7 dygn: förverkligats, den genomsnittliga kötiden till boendeserviceenheter 2,3 månader</p> <p>Antalet beslut inom socialservicen för äldre: 179</p> <p>Antalet klientbesök inom socialservicen för äldre: 4077 (1772 olika klienter)</p>

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
		<p>Antalet besök inom socialvårdens klienthandledning: 993 <i>Endast tillgång till VCS:s uppgifter</i></p> <p>Korrigerande åtgärder bl.a. tillräckligt med resurser, ersättningar för köavkortning. Uppgifterna följs upp och rapporteras: Förmån och ledning -&gt; 4 ggr/år rapportering om egenkontroll, 1 gång/månad verksamhetsområdets ledningsgruppsmöte, 1 gång/vecka verksamhetsområdets möte gällande lägesbilden. En utmaning är att man tvingas söka uppgifter i olika system, bl.a.: Klient- och patientdatasystemen, Telia CallGuide, SBM</p>
<p><b>Kontinuitet</b> <i>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.</i></p>	<p>Efter bedömningen av vårdbehovet följer man inom social- och hälsocentralen upp hur snabbt man får vård &lt; 2 veckor -&gt; ändring &lt; 7 dygn</p> <p>Efter bedömningen av servicebehovet följer man inom HEBO upp hur snabbt man får tillgång till servicen för äldre &lt; 3 månader</p>	<p>Kundperspektivet kommer bl.a. fram via Roidu och direkt respons.</p> <p>Hela verksamhetsområdets ROIDU: antalet responser 24 st., NPS –43 <i>All respons berör kundservicecentralens och telefonväxelns verksamhet. Även responsen för social- och hälsocentralens verksamhet är med. I jämförelse med antalet samtal är mängden respons liten.</i></p> <p>Inga anmärkningar eller klagomål har kommit under tiden 1-3/2023.</p> <p>Arbetstagarnas NPS: (inga svar finns ännu att tillgå)</p>

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
<p><b>Säkerhet och kvalitet</b>  <i>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.</i></p>	<p>Haipro  S-Pro  Självvärdering gjorts (ja/nej)  Ledningens genomgång gjorts (ja/nej)  Plan för egenkontroll utarbetats (ja/nej)</p>	<p>Haipro, antalet avvikelser:  Totalt antal 63 st.  Klient- och patientsäkerhet 37 st.  Arbets säkerhet 24 st.  varav 20 st. anmälningar om arbetsolycksfall till försäkringsbolaget  Dataskydd 2 st.  <i>Ärendena utreds så fort som möjligt. Uppföljning av antalet utvecklingsförslag och framskridning av utvecklingsarbetet.</i></p> <p>SPro – anmälan av missförhållande: 3 (hemvården Pedersöre)</p> <p>Ledningens genomgångar har utförts, självvärderingarna ska påbörjas som bäst. En plan för egenkontroll uppgörs som bäst.  Verksamhetsområdet följer med sina egna mätare inom alla resultatområden. På organisatörsnivå följer man främst med mätarna för bedömning av vårdbehov &lt; 3 dygn och bedömning av servicebehov &lt; 7 dygn.</p>
<p><b>Effektivitet</b>  <i>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 euro som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</i></p>	<p>Kostnadsuppföljning  Totalkostnader och intäkter  Personalkostnader  Köp av tjänster  Antalet timanställda  Antalet timlistor  Antalet arbetspass som reserverats i  Sotender  Dikteringskö  Översättningskö</p>	<p>Kostnaderna och intäkterna följs regelbundet upp på ledningsgruppsmöten, egen controller.</p> <p>Totalkostnader 25,4 %  Intäkter totalt 23.4 %  Personalkostnader 24,5 %  Köp av tjänster 34.6 %:  <i>Vårdpersonal ungefär 310 000 euro, varav resursenheten 124 000 euro, läkarresurser ca 2,44 milj. euro psykologresurser ca 62 500 euro</i>  Material, varor, tillbehör 41,4 %</p>

Tema	Mätare	Uppföljning av förverkligande
		<p>Inom resurshanteringstjänsterna har timlistorna varit: 12 633 Arbetspass som reserverats i Sotender (pilotfas): 282 Antalet timanställda: 1379</p> <p>Dikteringskö, sekreterartjänsterna: 1400 Översättningskö, sekreterartjänsterna: 130</p>
<p><b>Jämlikhet</b> <i>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.</i></p>	<p>Jämn användning av tjänsterna (ja/nej)</p>	<p>Möjligheter till elektronisk ärendehantering kan ännu inte erbjudas jämlikt till befolkningen i hela området.</p> <p>Den centraliserade telefonväxeln är i gång. Servicerådgivare finns i Vasa och Jakobstad. Patienttransportörer finns enbart på VCS. Kundservicecentralen omfattar alla kommuner, skillnader i tillgången till tjänsterna. Socialvårdens klient- och servicehandledning är under utveckling.</p>
<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 egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</i></p>	<p>NPS Kundbelåtenhetsenkäter</p>	<p>Roidu 24 st. NPS -43 <i>I jämförelse med antalet samtal är mängden kundrespons i systemet liten.</i></p>
<p><b>Personal</b> <i>Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa personalens kunnande, utvecklingen av kunnandet, arbetshälsan, arbets säkerheten 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 dagar/årsverke Visstidsanställda vs. fastanställda Antalet utbildningsdagar Tyky-dag (ja/nej)</p>	<p>Sjukfrånvaron: 4.8 dagar/årsverke Att det finns möjlighet till distansarbete upplevs vara bra. Arbetsolycksfall 21 st.  Visstidsanställda: 458 personer</p>

<b>Tema</b>	<b>Mätare</b>	<b>Uppföljning av förverkligande</b>
		<p>Fastanställda: 1188 personer VOV: 75 personer Totalt: 1675 personer</p> <p>Antalet utbildningsdagar: 0,4 dagar/årsverke (706 dagar)</p> <p>Man har inte ännu hunnit ordna några tyky-dagar. E-passi har ansetts vara viktigare.</p>