



## KUNTOUTUKSEN OMAVALVONNAN SEURANTA 1-3/2023

| Tema   | Mätare   | Uppföljning av förverkligande  |
|--|--|--|
| <p><b>Tillgång</b><br/><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>-Social- och hälsotjänster<br/>-Utfallet av tillgången till hälsotjänster inom utsatta tider</p> <p>-Utfallet av tillgången till socialtjänster inom utsatta tider och utfall av handläggningstider</p> | <p><b>Funktionsförmåga- och kompetenscentrum</b><br/><b>Specialiserad sjukvård</b><br/>- Handläggningstid för remisser 3 veckor (5 över 21 dygn psykiatri)</p> <p>- Antal som väntar på bedömning 3 månader<br/>(inga som väntat i över 3 månader)</p> <p>-Antal som väntar på vård 6 månader<br/>(på psykiatri finns kunder som väntat i över 6 månader)</p> <p><b>Primärvård</b><br/>Inom tal- och ergoterapi är både bedömnings- och vårdköerna i flera kommuner 3–6 månader.</p> |

### **Funktionshindersservicen**

- Handläggning av ansökningar inom funktionshindersservicen 7 dygn
- Utfallet av servicen inom 3 månader

Kan inte rapporteras i nuläget.

### **Delaktighetstödet**

- Utfallet av servicen inom 3 månader

Alla tjänster som anknyter till boende och kortvarig vård realiserar inte.

### **Korrigerande åtgärder?**

Prioritering  
Handläggning av remisser och ansökningar  
Enhetliga verksamhetsmodeller och kriterier



|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Uppgifter om handläggningstider, vem uppföljer och rapporterar?</b><br/>Närcheferna sammanställer uppgifterna för chefsnivån som rapporterar till verksamhetsområdesdirektören</p> <p><b>Fås dessa uppgifter från något system?</b><br/>Exreport och patient- och klientdatasystemen</p>   |  |   |
| <p><b>Kontinuitet</b><br/><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>Social- och hälso-tjänster</p> <p>- Antalet tider som flyttats och inställts (av tjänsteproducenten)</p> <p>- Icke annullerade tider</p>  | <p><b>Hur fås kundperspektivet?</b><br/>HaiPron (1),<br/>HaiPron (1),<br/>Roidu, (rapporteras nedan)<br/>Anmärkningar, klagomål (rapporteras nedan)</p> <p><b>Var fås personalperspektivet?</b><br/>NPS, (enkät på kommande) sjukfrånvaron (rapporteras nedan)<br/>HaiPro-utvecklingsförslag (5)<br/>HaiPron 248</p>  |
| <p><b>Säkerhet och kvalitet</b><br/><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>Social- och hälso-tjänster</p> <p>-Utarbetande av innehåll för delårsrapporten om egenkontroll, vilken omfattar bl.a. klient- och patientsäkerhet, t.ex. RAI-mätare och personaluppgifter</p> <p>Utfallet av kvalitetsrekommendationer som styr servicen och vården?<br/>Utfallet av verksamhet som tillhandahålls i enlighet med klient- och patientsäkerhetsstrategin</p> | <p>HaiPron= patientsäkerhet 252, dataskydd 4, patienters 0<br/>SPro = 1 stycken</p> <p>Vilka uppgifter rapporteras via organisatörsnivån/enheten för kvalitet och tillsyn och vad via verksamhetsområdena?</p> <p><b>Öppen rehabilitering</b><br/>Klagomål (0), anmärkningar (1), utredningsbegäranden</p> <p><b>Regional rehabiliteringsarbetsgrupp</b> &gt; möten har hållits 1 x vecka</p> |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Utfallet av verksamhet som tillhandahålls i enlighet med servicestrategin  | Lokala rehabiliteringsarbetsgrupper  |
| <b>Funktionshindersservicen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klagomål (0),</li><li>- anmärkningar (2),</li><li>- Begäran om omprövning 10</li></ul> <b>Delaktighetstödet</b><br>--Aktuella beslut om begränsande åtgärder (22 stycken)  |  |  |
| <b>Effektivitet</b><br><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 euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.</i> | Social- och hälsotjänster<br><br>-Roidu<br>kundresponsmätare: jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig   | <b>Öppen rehabilitering</b><br>Roidu, kundrespons NPS 65<br><b>Funktionshindersservicen</b><br>Roidu kundrespons NPS 55<br><b>Delaktighetstödet</b><br>Roidu kundrespons NPS 59  |
| <b>Jämlikhet</b><br><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>  | Social- och hälsotjänster<br><br>-Tillgången till vård och service i Österbotten vs. i övriga välfärdsområden. Senare ska man i Österbotten betona regional intern jämlikhet i synnerhet inom öppen sjukvården och socialvårdens öppenvårdstjänster och även beakta tillgången till digitala tjänster. | <b>Spro</b><br>1 anmälan 1-3/23<br><br>Roidu<br>Kommunspezifika skillnader i tillgången till tjänster? Endast smärre regionala skillnader.<br><br><b>Öppen rehabilitering -terapi, tillgång till fysioter</b><br>Tillgången till talterapi och ergoterapi har blivit sämre i synnerhet i det södra området via servicesedlar eller FPA-terapi. |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>-Kompetenscentrets rehabiliteringsplaner verkställs inom den utsatta tiden<br/>&gt; verkställs inom den utsatta tiden</p> <p><b>-Distansbesök</b>, kan inte rapporteras för hela området</p> <p><b>Funktionshindersservicen</b><br/>-Egna kontaktpersoner har utsetts (470 okända enligt rapporten, statistikfel)</p> <p><b>- bedömningar av servicebehov</b><br/><b>- serviceplaner</b><br/>En del bedömningar av servicebehovet förblir snäva. En del klienter blir utan en formbunden bedömning av servicebehovet. Uppdateringen av serviceplanerna är försenad och saknas också delvis för en del klienter.</p> <p><b>Delaktighetstödet</b></p> |
| <p>- Ordnande av kortvarig omsorg i regionen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 20 i kö i det mellersta området</li><li>- 2 i det södra området</li></ul>  |  |  |
| <p><b>Kundupplevelse</b><br/><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</i></p> | <p>Social- och hälsotjänster samt NPS-medelvärdet i kundbelåtenhetsenkäterna<br/>Delaktighetsmätaren i delaktighetsprogrammet tas i bruk senare när delaktighetsplanen är färdig</p> | <p>Roidu<br/>Servicespecifik kundupplevelse "jag fick den vård eller service som jag behövde &gt; 80 % av klienterna var helt av samma åsikt</p> <p><b>NPS 60</b></p>  |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.</p>   |  |  |
| <p><b>Personal</b><br/>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.</p> | <p>Utfallet av personaldimensioneringen vid vårdhem för äldre</p> <p>Social- och hälso tjänster samt räddningsväsendet:<br/>Medelvärdet och svarsprocenten för förfrågan om välbefinnandet i arbetet</p> | <p><b>Per resultatområde</b><br/><b>Trender i frånvaron och sjukledigheter?</b><br/>-Sjunkande trend under de 3 första månaderna i verksamhetsområdet som helhet.</p> <p><b>Olycksfall</b><br/>113 arbetarskyddsanmälningar 1-3/23</p> <p><b>Tyky-verksamhet</b><br/>Planer har uppgjorts på enheterna.</p> <p><b>Utfallet av fortbildning</b><br/>Kan inte rapporteras i nuläget.</p> |