



# Rapportering av egenkontroll

**Verksamhetsområde: Kund- och resurscenter**

**Period som ska rapporteras: 9-12.2023**

Förkortningar:

NPS (Net Promoter Score): Rekommendationsindex (klienter och personal)

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä





# Tillgänglighet – Telefonservice

## MÄTARE

### Telefondata

Hälsovårdens vårdbedömning, samma vardag

Socialvårdens  
servicerådgivning påbörjas  
samma vardag

Växeln (välfärdsområdets),  
svarsprocent över 90%

## NULÄGE

Antal telefonsamtal totalt/  
svarade: 96 624

Kötid (medeltal): 0:13:25

Antal återuppringningar: 27 483

Väntetid vid återuppringning  
(medeltal) 5:51:11

Servicen öppnades 22.11.2023.

Antal telefonsamtal totalt/svarade  
22.11-31.12.2023: 1204

Antal återuppringningar: 170

Kötid (medeltal): 0:26:79.

Väntetid vid återuppringning  
(medeltal) 9:47:5

Har uppnåtts, svarsprocenten över  
90%

## KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

Fullständigt tillförlitlig data saknas  
ännu. Under året som gått flera  
olika telefonsystem och byte till  
Telia ACE för alla. Alla inte ännu  
med i Telia ACE (jan 2024)

Servicen öppnades 22.11.2023.  
Plan att ta i bruk chat service

Telia ACE ibörjan av år 2024, chat  
service, SMS service?



# Tillgänglighet – Digitala tjänster

## MÄTARE

### Omaolo-symptombedömning

Målsättning att öka användningen (2025 målsättning 10% av vårdbedömningarna)

### Chatbot

Målsättning att öka användningen

## NULÄGE

Gjorda symptombedömningar:  
1847

Egenvårdsanvisningar: 1207  
Hänvisade till kö: 439

2766 har öppnat chatbotten  
6520 har tittat på innehållet och skrivit något  
2347 har erhållit det innehåll de sökte

## KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

Utvidgning av Omaolo till alla kommuner. (I början av året 2024 de sista kommunerna ännu med)

Ökad marknadsföring

Ökad marknadsföring



# Tillgänglighet – Resurstjänster

## MÄTARE

### Patienttransportörer

### Servicerådgivare

### Resurshanteringstjänster

### Sekreterartjänster

Diktering brådskande: genast,  
övriga inom 5 dyng  
Översättning: brådskande  
genast, övriga inom en vecka

## NULÄGE

Antal patienttransporter: 8987

Kontakter med servicerådgivare: 20  
353

Förbokningar av servicerådgivare: 617

Användning av timanställd personal  
inom resurshanteringstjänsterna: 17  
041

Bokade arbetspass via Sotender  
(egna/utomstående personal): 192/469  
Sotender reserverings%: 90,7

Antal timanställda: 462

Dikteringskö hos  
sekreterartjänster: 708,  
kyetään purkamaan viiteajoissa.  
Översättningskö hos  
sekreterartjänster: 178

## KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

Nya Ascom telefoner åt  
patienttransportörerna har  
kommit, programvarans  
inställning på gång.



# Tillgänglighet – Socialvård

## MÄTARE

**Bedömning av servicebehov**  
Inom 7 dygn

Klienten får handledning utan  
dröjsmål

## NULÄGE

100 %

Antal beslut om socialvårdens  
äldreomsorgstjänster: 4360 st  
Antal besök till socialvårdens  
äldreomsorgstjänster: 5307

Antal kundhandledningar inom  
socialvården: 4306 st  
Socialvårdens  
servicehandledning (telefon tjänst  
06 218 9400) öppnades  
22.11.2023. Antal telefonsamtal:  
1204

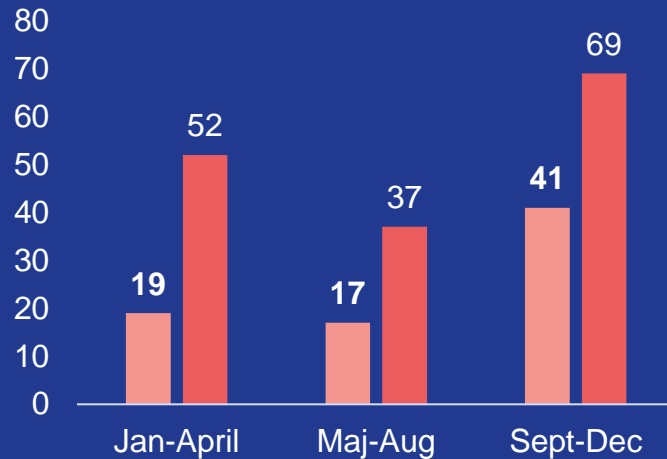
## KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

SAS-verksamhetens omorganisering,  
granskning av gjorda servicebeslut,  
gemensamma servicebeslutskriterier  
för dygnet-runt boendeservice och  
hemvård för äldre, beskrivning och  
implementering av processer  
relaterade till bedömning av äldres  
servicebehov.

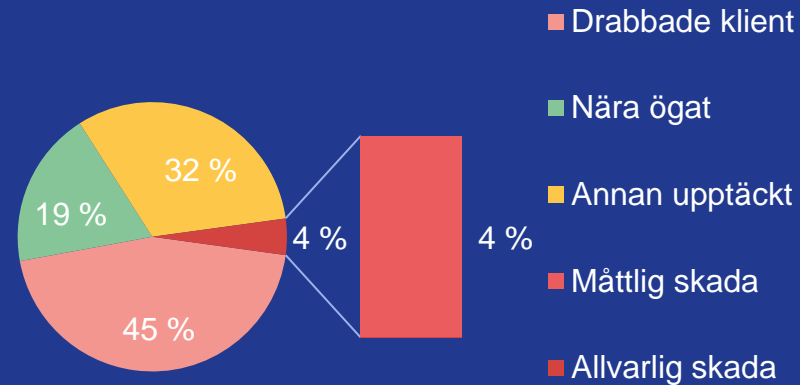


# Säkerhet och kvalitet

## ANTAL ANMÄLAN OM NEGATIV HÄNDELSE



## DE ANMÄLDA HÄNDELSESNAS KARAKTÄR



## DE VANLIGASTE ANMÄLNINGSTYPERNA FÖRKNIPPADE MED:

1. informationsflöde
2. laboratorie osv. utbildningsundersökning
3. annan vårdåtgärd
4. läkemedelsbehandling
5. identifiering av klient
6. diagnos

## ANMÄLNINGAR OM MISSFÖRHÅLLAN DEN INOM SOCIALVÅRDEN

1

## ANTAL ANMÄLNINGAR OM NEGATIV HÄNDELSE FRÅN KLIENTER (JÄMFÖRT MED TIDIGARE PERIOD)

7 (6)

## ANTAL KONTAKTER TILL PATIENTOMBUD

113

## ANTAL KONTAKTER TILL SOCIALOMBUD

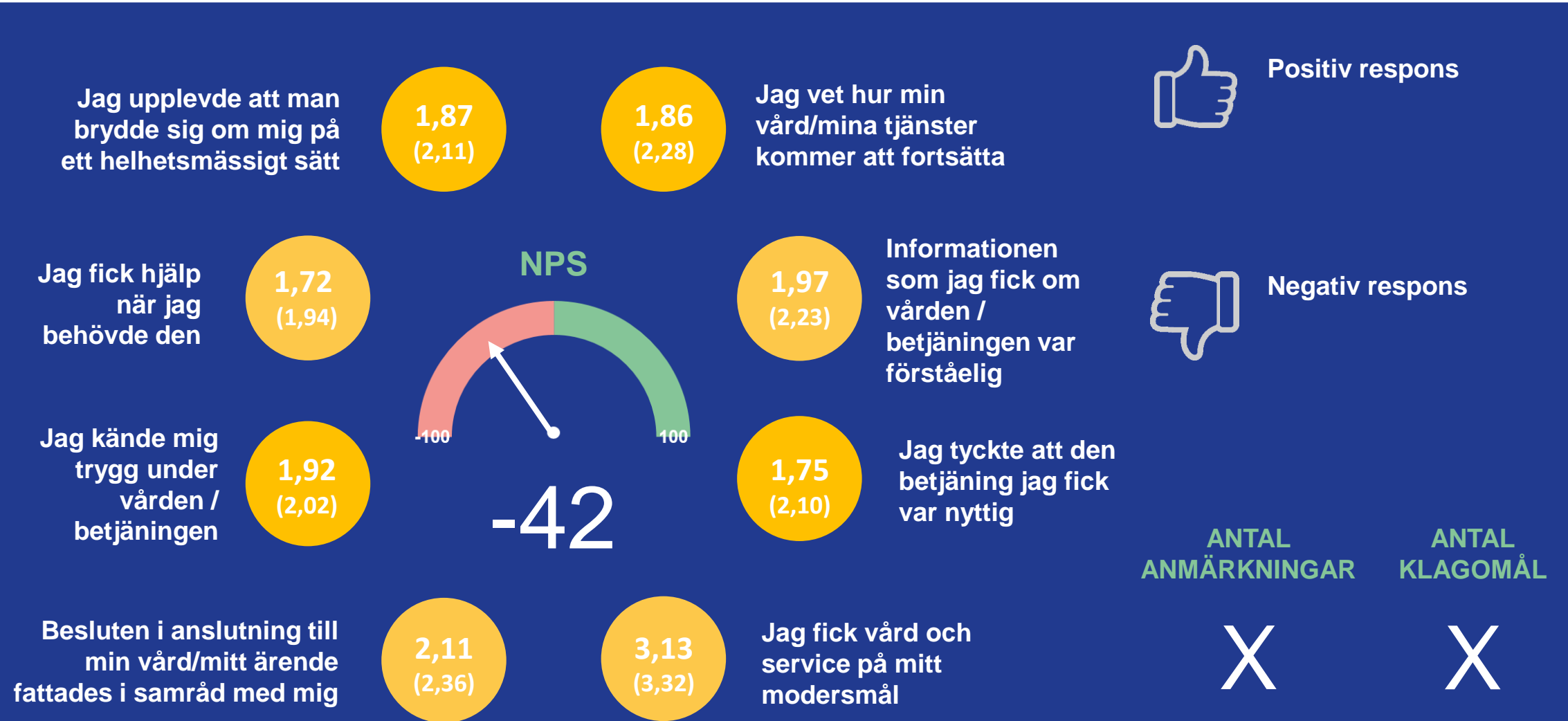
X

## ÅTGÄRDER:

Ingripande i avvikelser, information, utbildning.



# Kundupplevelse





# Delaktighet

**Hur stöder man av kunders och nära anhörigas delaktighet i planeringen, genomförandet och utvärderingen av tjänsterna?**

Roidu - feedbacksystemet är i bruk. All feedback behandlas och man strävar efter att reagera snabbt på dem.

Klientdeltagare deltar i arbetsgrupper inom Framtids- och anpassningsprogram.

Frivilliga personer bidrar med sitt arbete som hjälp för Servicepunktens servicehandledare i kundstyrningen.

**Klienter, erfarenhetsexperter eller ett kundråd är involverade i utvecklingen och utvärderingen av tjänsterna..**

Ja när det gäller telefontjänsterna.

Ja angående Framtids- och anpassningsprogrammet.

**Vilka teman har man kommit överens om tillsammans med organisationer för att utveckla tjänsterna?**

Koordineras i samarbete med Vasa centralsjukhusets OLKA-punkt.

**Vilka åtgärder har vidtagits med på basen av klienters och anhörigas anmälningar om negativa och nära ögat händelser samt påminnelser och klagomål:**

Skolning av personal.

Telefonköerna sköts snabbare genom avtal om köavkortning utanför tjänstetid.





# Personal

## PERSONALSTYRKA

Personal: 1567  
Fastanställda: 1025 + 83 vov  
Vikarier: 459

Öppna vakanser:  
43 Resurshanteringstjänster →  
det reserveras för  
utomstående vårdvikarier

## ARBETARSÄKERHETS ANMÄLNINGAR VIA HAIPRO

Antal anmälningar: 16

De vanligaste typerna av  
händelser:

1. Fall, snubblande, halkande
2. Inomhusluftssymtom
3. Hot eller våld

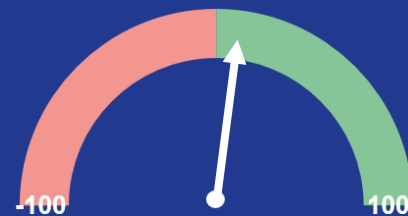
## FÖRVERKLIGAD LAGSTADGAD PERSONALDIMENSIONERING

Verksamheter vid Kund- och  
resurscentret stöder  
andra verksamhetsområde, det finns  
inga direkta lagstadgade  
personalbemanningsskrav.

## FRÅNVARON

Sjukfrånvarodagar/  
anställningsdagar (%):  
4.6

## NPS



5

## ÅTGÄRDER SOM FRÄMJAR ARBETARNAS VÄLMÅENDE

Kompakt och låghierarkisk samarbete  
Möjligheter till distansarbete  
Program för tidigt stöd  
Utbildningsmöjligheter  
Möjligheter till arbetsrotation  
Möjligheter till arbetshandledning