



# Delårsrapport på arrangörsnivå

1.9.2023-31.12.2023

Begrepp:

Suluissa oleva luku kuvaa viime kauden tulos.

NPS (Net Promoter Score): Kundlojalitet, (huruvida klienter och personal, rekommenderar tjänsten)

Haipro: Rapporteringssystem för negativa händelser och farliga situationer

SPro: Socialvårdens anmälningssystem

Roidu: Kundresponssystem





# Målsättningar enligt befolkningsgrupp

## BARN OCH UNGA

- barn o ungas kondition:
  - Mätare: move-resultat (åk 5 o 8): andelen med riskabelt dåligt kondition (1/år)
- vaccinationtäckning (1/år)
- psykiskt välmående (ngn hälsa i skolan indikator varannat år)
- omhändertagna via barnskyddet (1/år)
- Huvudprocessernas genomloppstidertider (i framtiden)

### Korrigerande åtgärder:

Tillgång till socialvårdens tidiga tjänster (förebyggande)  
Psykiatriska sjukskötare till skolorna  
Process med service och stöd vid nepsy-problematik  
Familjecenter  
Rådgivningsteam  
Olika samarbetsprojekt

## PERSONER I ARBETSFÖR

### ÅLDER

Arbetslösa % (unga) ELY

### Korrigerande åtgärder:

Hälsogranskningar för arbetslösa  
Hemrehabilitering  
IPS – Placera och förbereda-verksamhetsmodell (modell för rehabilitering för psykisk hälsa)  
Terapinavigatorn (antal användare)

## ÄLDRE

% över 75 åringar som bor hemma (årsbasis)

### Korrigerande åtgärder:

Effektiverad hemrehabilitering  
LISA (mobilt sjukhus)  
Öka andelen direkt vårdarbete inom hemvården  
Seniorrådgivning  
Centraliserad intervallvård  
Gemenskapsboende  
Användning av digitala tjänster



# Tillgänglighet 1/2

## SÖDRA OMRÅDET

### Primärvården

Tillgång till icke brådskande vård,  
målsättning inom 14 dagar

Situationen 12/2023

Närpes 100%

Krs 100%

Kaskö 46%

Malax 38%

### Munhälsovården

Tillgång till icke brådskande vård  
målsättning inom 4 månader.

Läget 12/2023

Närpes-Kaskö 4 mån

Kristinestad 1 mån

Malax-Korsnäs 5 mån

## MELLERSTA OMRÅDET

### Primärvården

Tillgång till icke brådskandevård,  
målsättning inom 14 dagar

Situationen 12/2023

Vasa 24 %

Laihela 74 %

Korsholm 17%

Vörå 100%

### Munhälsovården

Tillgång till icke brådskande vård  
målsättning inom 4 månader.

Läget 12/2023

Vasa 13 mån

Laihela 15 mån

Korsholm 12 mån

Vörå 11 mån

## NORRA OMRÅDET

### Primärvården

Tillgång till icke brådskande vård,  
målsättning inom 14 dagar

Situationen 12/2023

J:stad/Pedersöre/Larsmo 65%

Nykarleby 82%

Kronoby 100%

### Munhälsovården

Tillgång till icke brådskande vård  
målsättning inom 4 månader

Läget 12/2023

Jakobstad 10 mån

Pedersöre 10 mån

Nykarleby 8 mån

Larsmo 10 mån

Kronoby -



# Tillgänglighet 2/2

## SÖDRA OMRÅDET

### Kö till boendeenheter (mån)

målsättning inom 3 månader

Kötid: 2,89 (Malax, Kaskö,  
Närpes, Korsnäs)

Kötid: 6,35 (Kristinestad)

### Behandlingstider för barn och familje-socialarbete/barnskydd

Behandlingen har inletts inom 7 dgr: 89%

Behandlingen har färdigställts inom 3 mån: 64%

## MELLERSTA OMRÅDET

### Kö till boendeenheter (mån)

målsättning inom 3 månader

Kötid: 2,18 (Vörå, Korsholm)

Kötid: 2,6 (Vasa, Laihela)

### Behandlingstider för barn och familje-socialarbete/barnskydd

Behandlingen har inletts inom 7 dgr:

Vörå/Korsholm: 83%

Vasa/Laihela: 75%

Behandlingen har färdigställts inom 3 mån:

Vörå/Korsholm: 68%

Vasa/Laihela: 73%

## NORRA OMRÅDET

### Kö till boendeenheter (mån)

målsättning inom 3 månader

Kötid: 1,91 månad

### Behandlingstider för barn och familje-socialarbete/barnskydd

Behandlingen har inletts inom 7 dgr: 63%

Behandlingen har färdigställts inom 3 mån: 46%



# Kvalitet, säkerhet och risker

## KVALITET

De externa auditeringarna för 2023 slutfördes den 28.9.

Begäran om ytterligare bevis besvarades inom tidsfristen den 27.12.

Intern auditering 11/2023:

- Hantering och användning av kundrespons, 22 enheter.
- På begäran av ledningsgruppen

Auditering med kundråd:

- Tillgänglighet för responskanaler på webbplatsen.

## SÄKERHET

Verksamhetsområdenas beredskapsplaner godkända i ledningsgruppen för beredskap och säkerhet. Arbete med resultat områdenas beredskapsplaner har påbörjats.

Säkerhetssida-helhet är färdigt och närchefens och kvalitets- och säkerhetskontaktpersonernas utbildning börjar i januari.

Säkerhetsutbildningar:

- 18 säkerhetsdag skolningstillfällen
- 349 deltagare

## RISKER

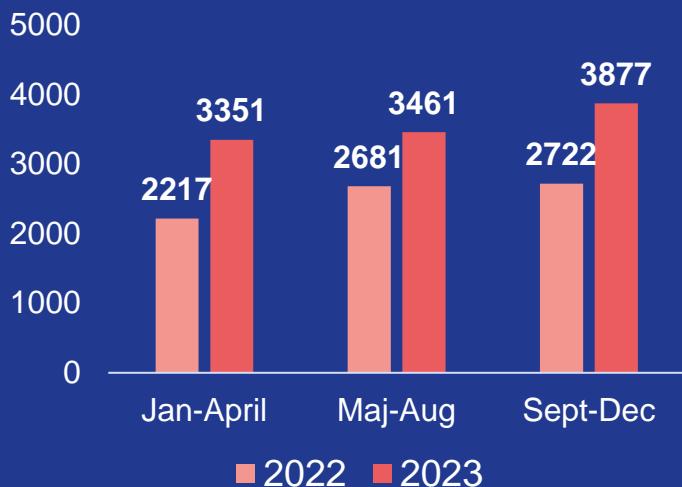
Tyngdpunkten under perioden låg på att tillsammans med arbetsgrupper och verksamhetsområden sammanställa de risker samt hanteringsmekanismer TUSO-programmet medför.

Regionalt är det viktigt att ge akt på jämlik tillgång till vård i samband med att man skär ner i servicenätverket. Till viss del ersätts tjänster med digitala eller mobila tjänster vilket till och med kan förbättra tillgängligheten på vissa orter.

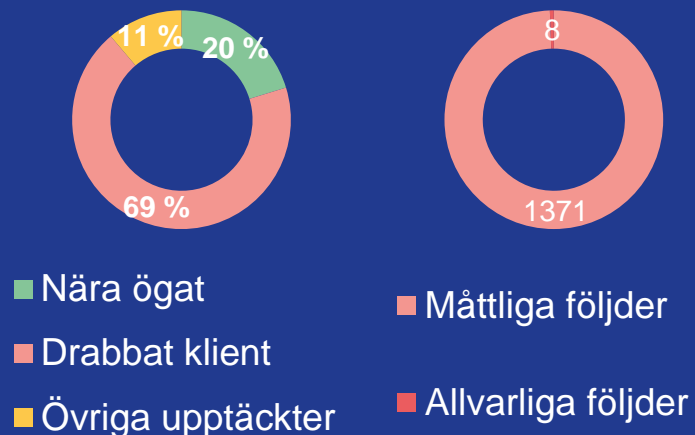


# Klient- och patientsäkerhet

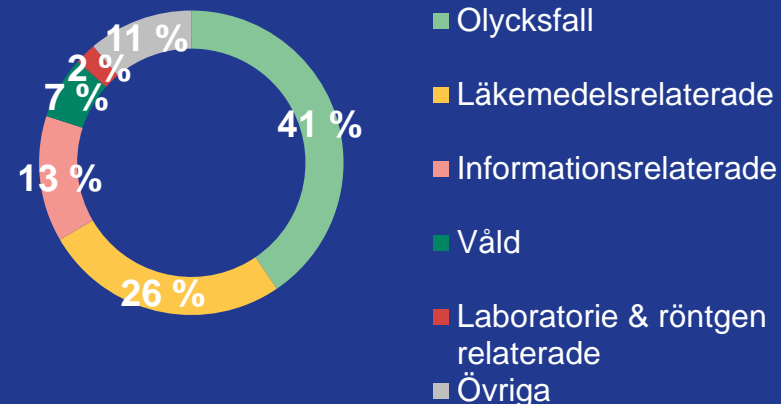
## ANTAL ANMÄLAN OM NEGATIV HÄNDELSE



## DE ANMÄLDA HÄNDELSENAS KARAKTÄR



## PERSONALENS VANLIGASTE ANMÄLNINGSTYPER



ANMÄLNINGAR OM MISSFÖRHÅLLANDEN INOM SOCIALVÅRDEN

23

UTREDNING AV ALLVARLIGA HÄNDELSE

2

NEGATIVA HÄNDELSE SOM BORDE KUNNA UNDVIKAS - NEVER EVENT

5

INCIDENTER SOM RAPPORTERATS TILL FIMEA SOM RÖR UTRUSTNING OCH FÖR-NÖDENHETER

6

## DE VANLIGASTE TYPERNA AV HÄNDELSE (KLIENTER OCH NÄRSTÅENDE)

1. Förknippade med informationsflöde eller datahantering
2. Förknippad med diagnos
3. Relaterad till etiskt kunnande och verksamhet
4. Relaterad till övrig vård och uppföljning



# Observationer gällande klient- och patientsäkerhet

## JAKOBSTAD, PEDERSÖRE, NYKARLEBY, LARSMO, KRONOBY

Grundbemanningen inom hemvården otillräcklig i vissa kommuner/städer och team.

Hälsovårdens anmärkningar 4, klagomål 1

## VÖRÅ, KORSHOLM

Apoteket i Smedsby har uppmärksammat att det kommer en hel del felaktiga recept från hälsocentralen.

Inga anmärkningar eller klagomål inom hälsovården.

## VASA, LAIHELA

En mycket positiv utveckling inom tjänsten som ges hem är att antalet anmälningar som gäller medicinsk behandling har minskat med 14 %. Antalet automatiserade läkemedelsautomater har ökat inom hemvården.

Hälsovårdens anmärkningar 11, klagomål 0  
Till VCS riktade anmärkningar 29 och klagomål 4

## MALAX, KORSNÄS, NÄRPES, KASKÖ, KRISTINESTAD

Olika språkliga utmaningar i personalens kontakt med klienterna och anhöriga, kommunikation i verksamheten samt växande antal klienter och personal med främmande språk.

Uppdaterade klientuppgifter följer inte alltid med klienten vid förflyttningar från vårdenhet hem eller till någon annan enhet.

Inga anmärkningar eller klagomål inom hälsovården.



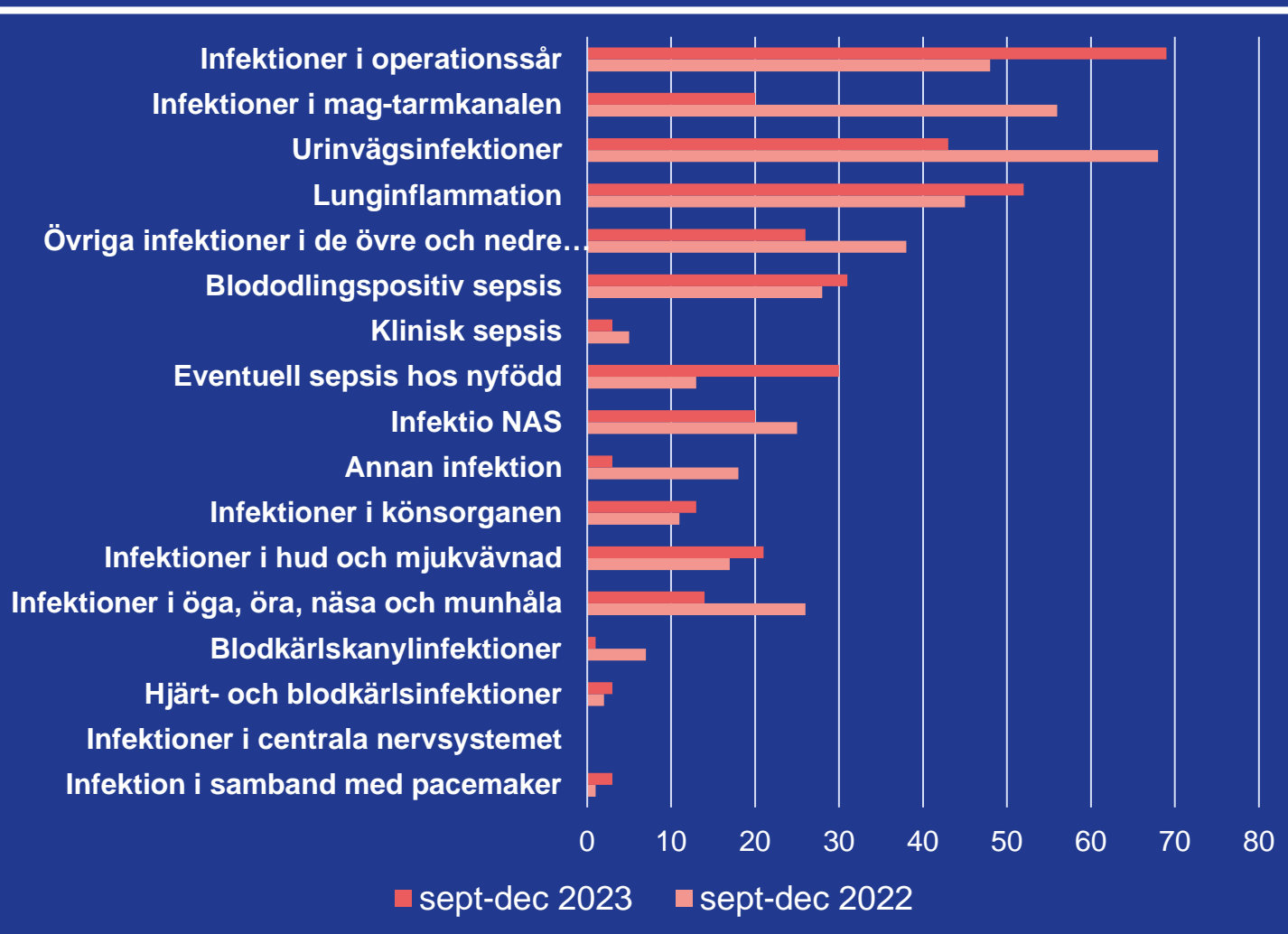
# Hygien och infektionsbekämpning

<b>VÅRDRELATERADE INFEKTIONER/1000 VÅRDDAGAR</b>	<b>VÅRDRELATERADE BLODODLINGSPPOSITIV SEPSIS INFEKTIONER/1000 VÅRDDAGAR</b>	<b>EPIDEMIER</b>
<b>AVDELNINGAR:</b> 8,0	<b>AVDELNINGAR:</b> 0,2	Inga omfattade epidemiutbrott men en ökad förekomst av luftvägsinfektioner (nov-dec): influensa, covid och RSV.
<b>SERVICEBOENDEN:</b> 2,8	<b>SERVICEBOENDEN:</b> 0	Enstaka skabbepidemier på enheter i mellersta området.
<b>ANVÄNDNING AV HANDDESINFEKTIONSMEDEL ml/vårddag</b>	<b>VÅRDRELATERADE CLOSTRIDIODES DIFFICILE INFEKTIONER/1000 VÅRDDAGAR</b>	<b>ÖVRIGA OBSERVATIONER</b>
<b>AVDELNINGAR:</b> 25,6	<b>AVDELNINGAR:</b> 0,1	Personalens influensavaccinationer inleddes under perioden.
<b>SERVICEBOENDEN:</b> 4,8	<b>SERVICEBOENDEN:</b> 0	Till avdelningarna här räknas både de allmänmedicinska och specialistsjukvårdsavdelningar som finns i norra regionen Serviceboenden: serviceboenden med heldygnsomsorg för äldre i norra regionen, exluderat Kronoby.





# Vårdrelaterade infektioner, specialsiukvård Vasa



<i>INFEKTIONER I KONSTGJORD LED %</i>	2022/9-12	2023/9-12
<b>Totalprotes i höft</b>		
-ytlig infektion	0	1,5
-djup infektion	0	0
-infektion i operationssår/organ	1,4	0,7
<b>Totalprotes i knä</b>		
-ytlig infektion	0	0
- djup infektion	0	0
- infektion i operationssår/organ	0	0



# Kundupplevelse

Totala mängden respons via Roidu under perioden: 7478

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

4,04  
(3,85)

4,13  
(3,91)

Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta

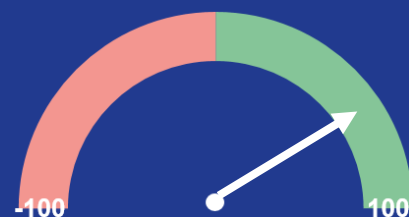


**Positiv respons**  
Bra, vänligt och professionellt bemötande

Jag fick hjälp när jag behövde den

4,00  
(3,89)

**NPS**



4,08  
(3,94)

Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig



**Negativ respons**  
Långsam tillgång till vården,  
Svårt att få telefonkontakt.  
Svårt att boka tid för vaccinering,  
Språklig service både finska och svenska

Jag kände mig trygg under vården / betjäningen

4,11  
(3,94)

4,08  
(3,9)

Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig

63  
(56)

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

4,01  
(3,91)

4,62  
(4,55)

Jag fick vård och service på mitt modersmål

**ANTAL ANMÄRKNINGAR**

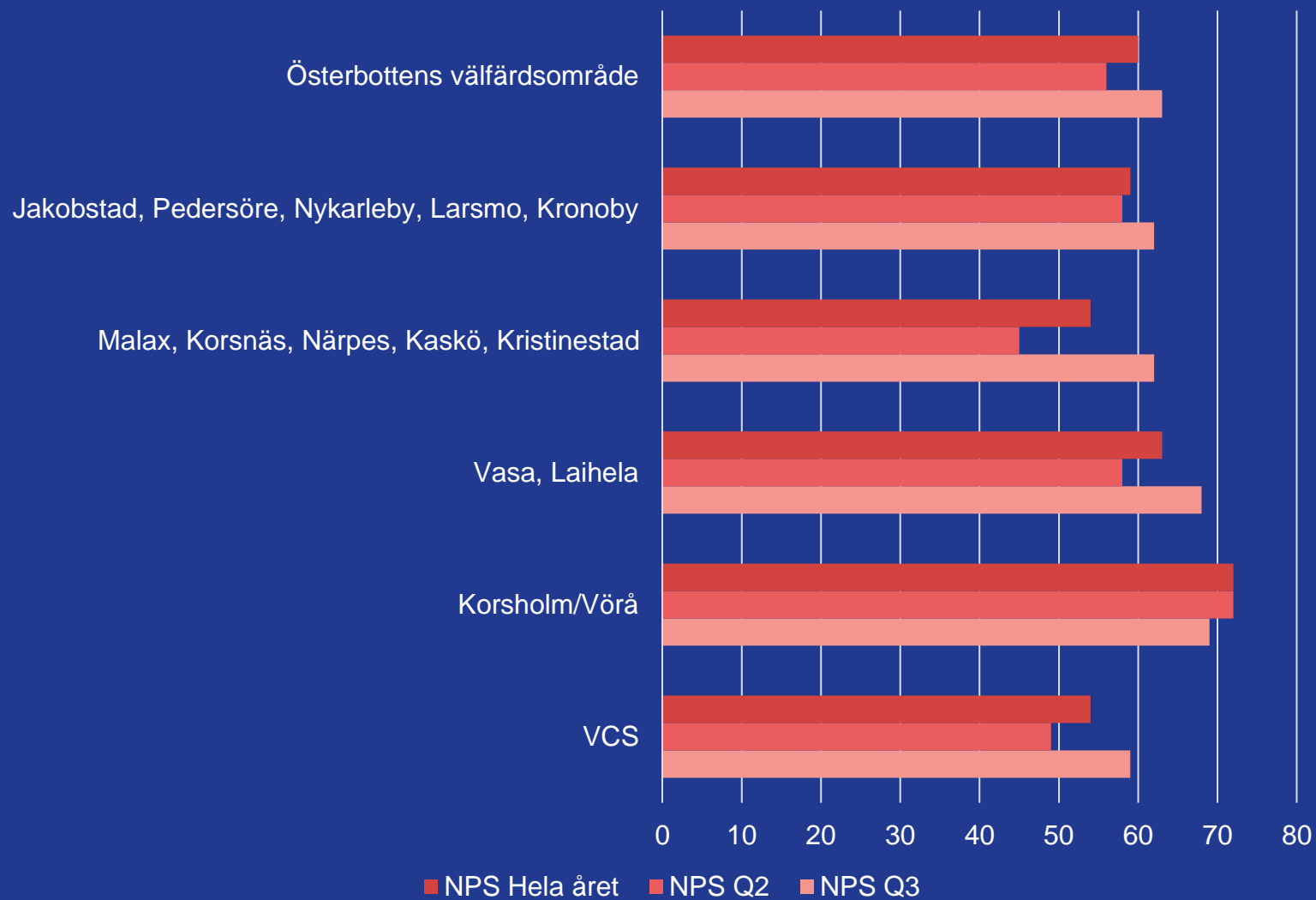
44

**ANTAL KLAGOMÅL**

5



# Kundupplevelse NPS





# Delaktighetsarbete 1/2

## PÅVERKANSORGAN

Påverkansorganen har under perioden (Q3/2003) behandlat ett antal olika frågor, varav de mest omfattande var servicestrategin, verksamhetsplan och budget för år 2024, utlåtande om framtids- och anpassningsprogrammet samt plan för jämställdhet och likabehandling.

Till påverkansorganens medlemmar sändes en förfrågan gällande våra servicekanaler, hur tillgängliga de är samt hur väl jämställdhet och likabehandling förverkligas i välfärdsområdets tjänster.

## KLIENTRÅD

### Klientrådet för barn, unga och familjer:

Psykosociala stödet till barnoch unga, ungdomars könsdysfori, Hälsa i skolan 2023, Framtids- och anpassningsprogrammet.

### Klientrådet för personer i arbetsför ålder:

Ställningstagande till "Vad är gott bemötande inom social- och hälsovården?"  
Genomgång av av framtids- och anpassningsprogrammet  
Presentation av psykosociala servicen  
Introduktion till H-huset i Vasa

### Klientrådet för äldre personer:

Utlåtande om behov av konsekvensbedömningar innan större operativa förändringar görs. Detta har förts till styrelsen för kännedom. Utvecklingen av hemtjänsten var ett av höstens huvudteman.

### Mångkulturella rådet

Lansering av rådet

Synpunkter och idéer för utveckling av rådet: förbättra tillgängligheten till information på webbplatsen

Kommentarer om framtids- och anpassningsprogrammet ur ett klient- och patientsäkerhetsperspektiv

Kommentarer om delaktighetsprogrammet



# Delaktighetsarbete 2/2

## ORGANISATIONSSAMARBETE

Breddning av OLKA-verksamhet inom välfärdsområdet.  
Besök vid föreningars och organisationens sammankomster.

Beviljande av bidrag till föreningar och organisationer.

Sote-morgonkaffet av olika teman t.ex.  
"Erfarenhetskunskap och delaktighet", "Första linjens terapier verksamhetsmodell",  
"Familjecenterprojektet" (6-8 gr/år)

Föreningarna i Österbottens välfärdsområde -  
seminarium och föreningmässa

"Att leva med allergiska hud- och andningssymptom"  
och "Att leva med läs- och skrivsvårigheter" -  
webbinarier

Modell för Partnerskapsbord har utvecklats.

## REGIONALT SAMARBETE

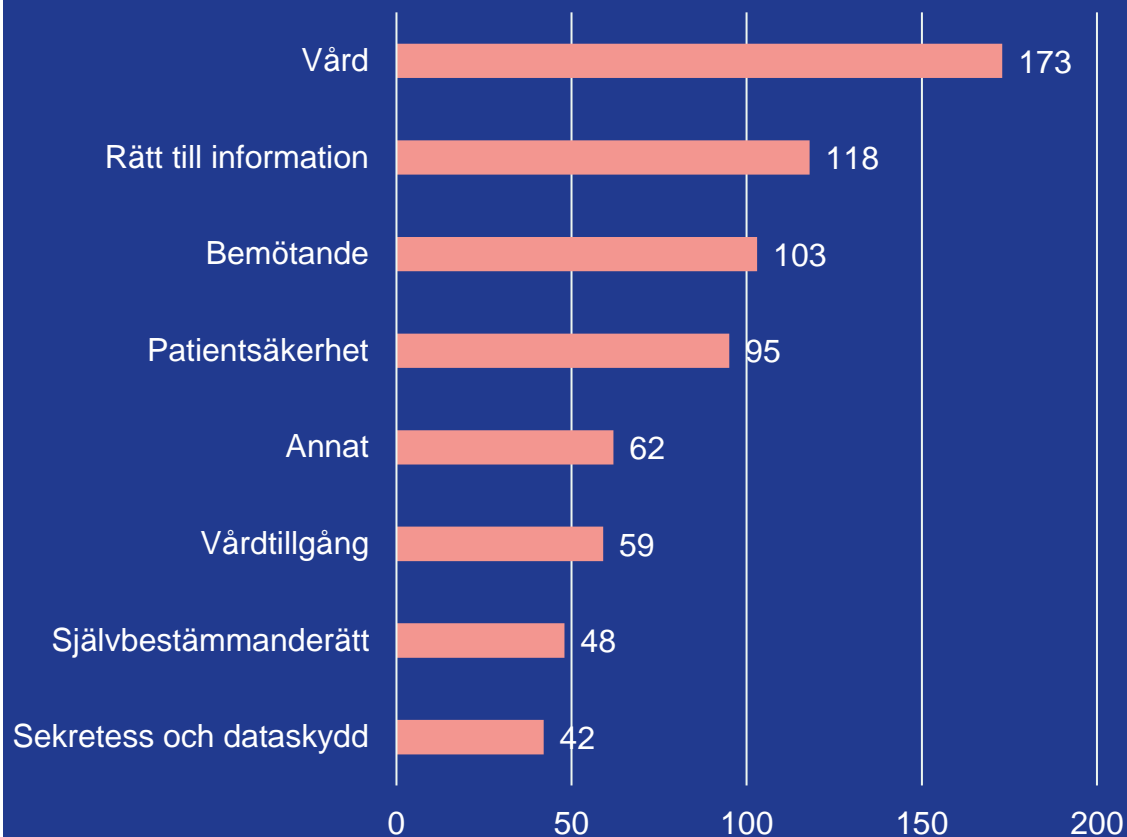
Information till befolkningen om Framtids och  
anpassningsprogrammet.

Regionala "Vid samma bord"-rundor på enheterna.

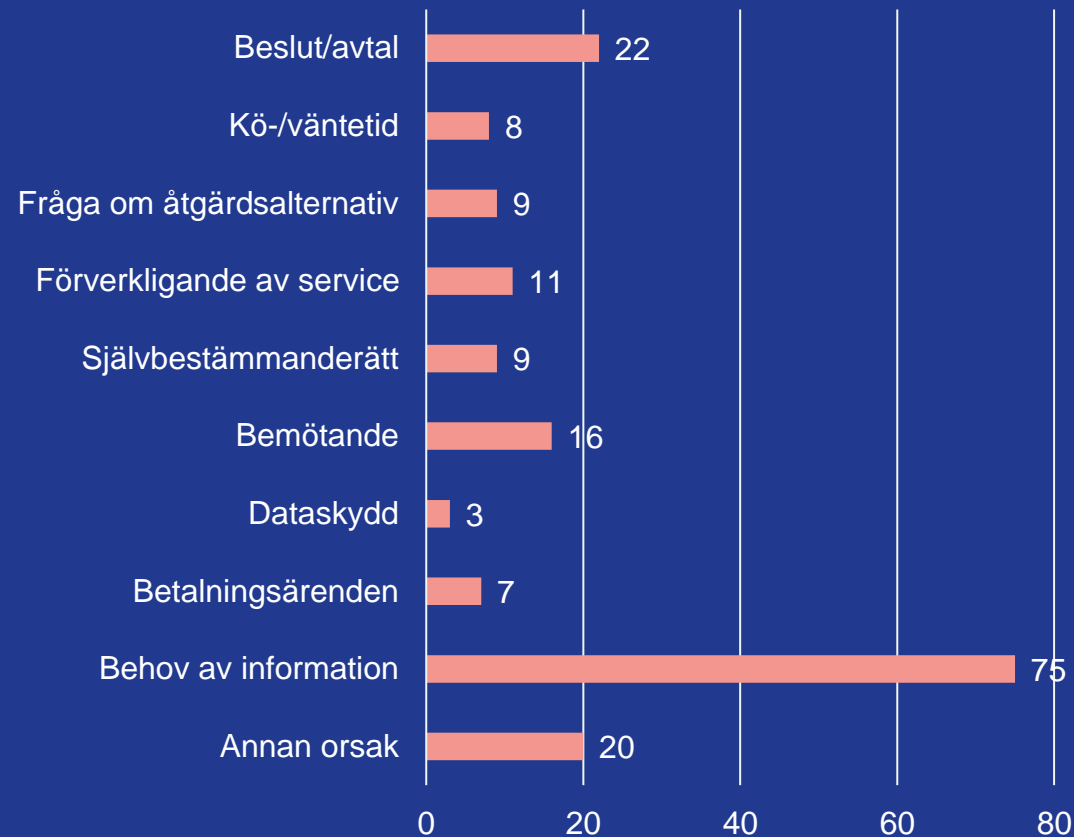


# Kontakter till patient- och socialombudsmännen

## ORSAKER TILL KONTAKT MED PATIENTOMBUDSMÄN



## ORSAKER TILL KONTAKT MED SOCIALOMBUDSMÄN

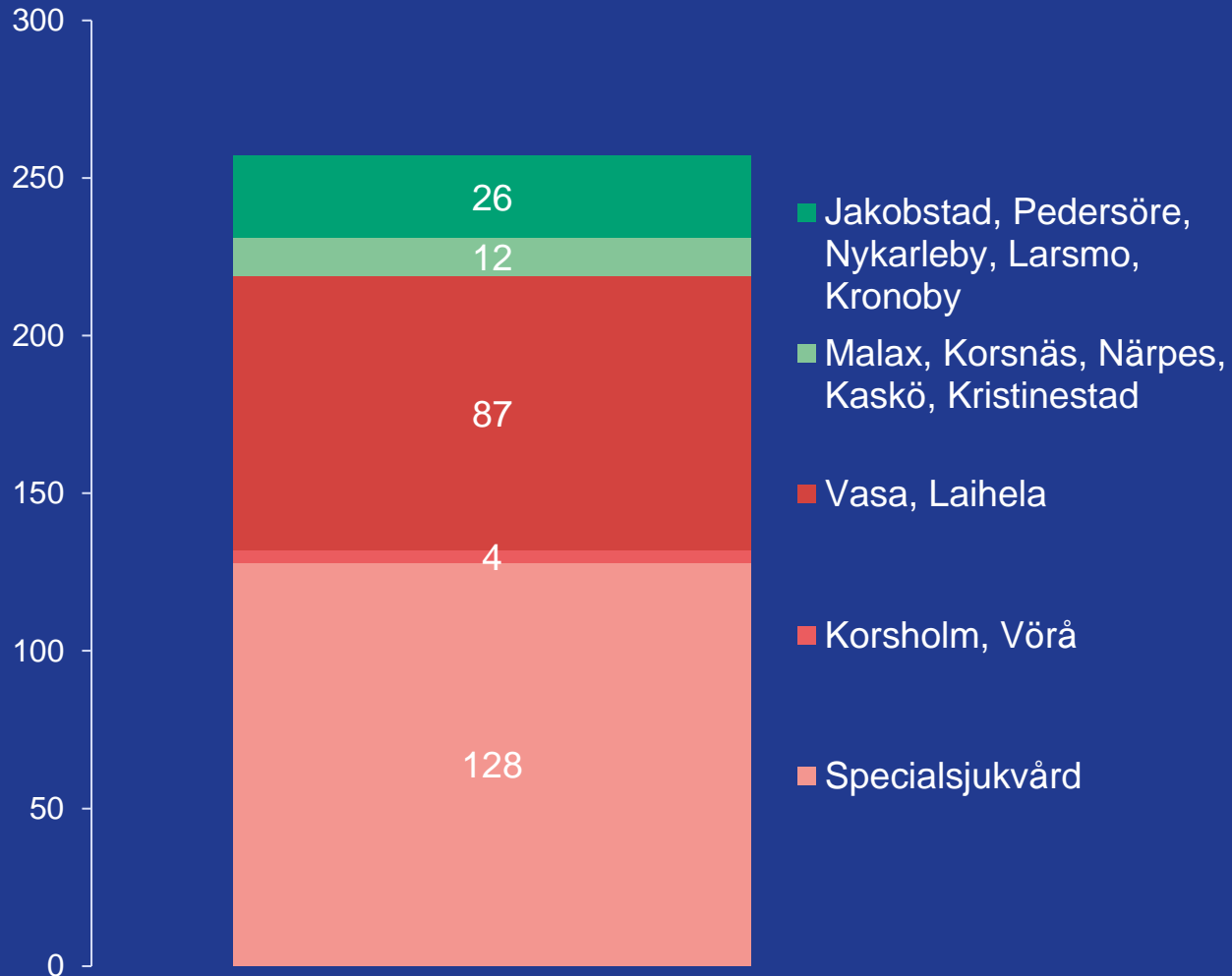


Under perioden kontaktades patientombudsmännen sammanlagt 278 gånger och socialombudsmännen 97 gånger. En statistikföring kan omfatta flera kontakter, detta framgår inte som siffror i statistiken. En kontakt kan alstra flera orsaker som ska statistikföras.



# Patientombudsman, regionala skillnader

## ANTAL KONTAKTER TILL PATIENTOMBUDSMÄN



### Område 1: Larsmo, Kronoby, Jakobstad, Nykarleby, Pedersöre:

Patientombudsmannen har fått anmälningar relaterade till vård, rätt till information och bemötande.

### Område 2: Korsholm, Vörå:

Patientombudsmannen har fått anmälningar relaterade till vård och vårdtillgång.

### Område 3: Vasa, Laihela:

Patientombudsmannen har fått anmälningar relaterade till vård, negativt bemötande och rätt till information.

### Område 4: Malax, Korsnäs, Närpes, Kaskö, Kristinestad:

Patientombudsmannen har fått anmälningar relaterade till vård, patientsäkerhet och rätt till information.

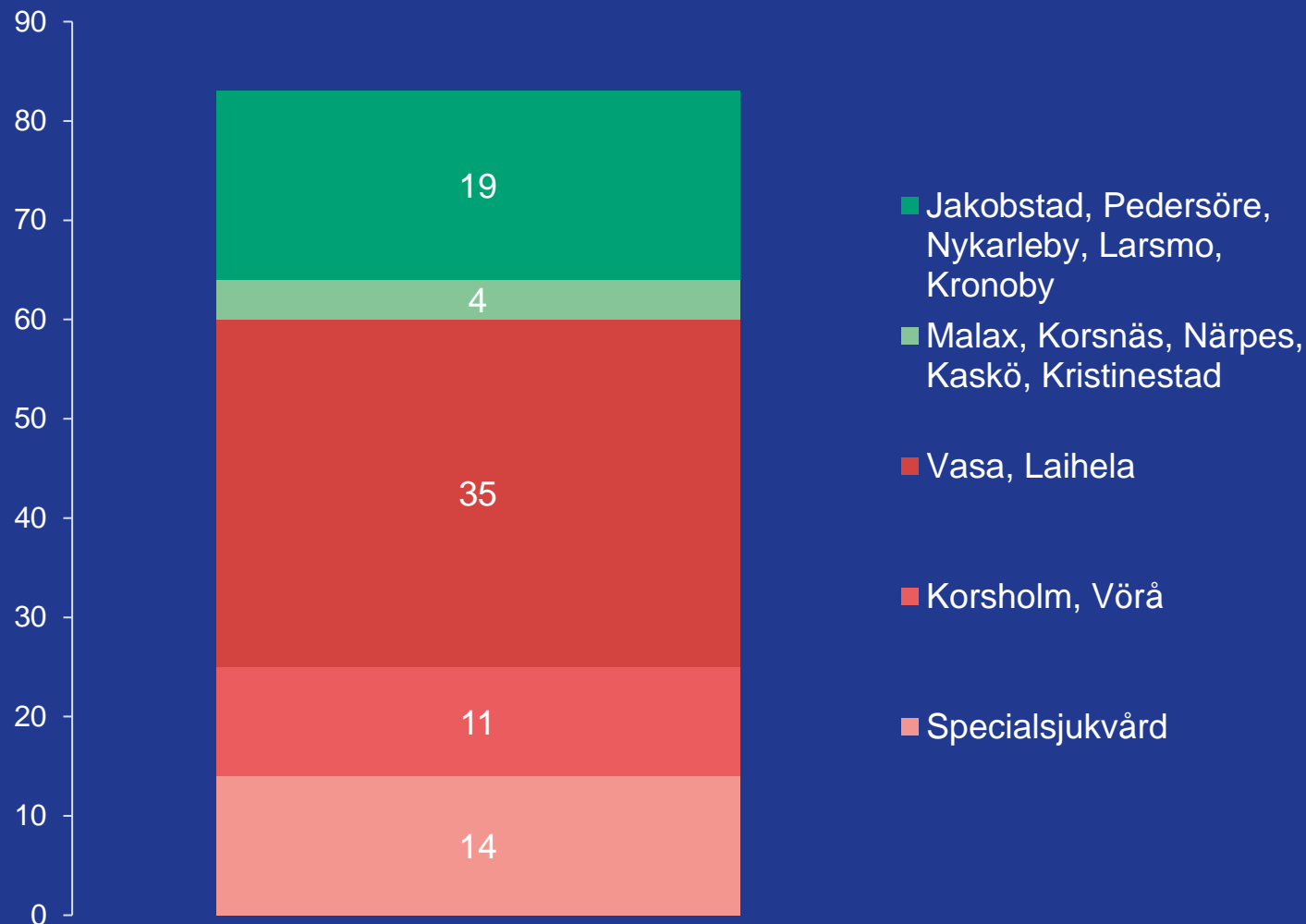
### Specialsjukvård:

Patientombudsmannen har kontaktas i frågor som gäller vård, rätt till information och trygghet. Man har kontakta patientombudsmän också pga. möjliga patientskador som har hänt inom åtgärden. En del av anhöriga är missnöjda därför att fortsatt vårdplatser ligger på långa avstånd.



# Socialombudsman, regionala skillnader

## ANTAL KONTAKTER TILL SOCIALOMBUDSMÄN



Från samtliga områden har en procentuell ökning i antalet kontakter gällande både barnskydd och äldreomsorg skett. Under hela 2022 kontaktades socialombudsmannen gällande barnskydd 70 gånger och 84 gånger under hela 2023. Under hela 2022 kontaktades socialombudsmannen gällande äldreomsorg 31 gånger och 55 gånger under hela 2023.





# Personalresurser och arbetsvälmående

## PERSONALRESURSER

**ÖPPNA PLATSER 2023:** 1540 rekryteringar varav ordinarie 1166 och tidsbundna 374). Ur statistiken framgår inte visstidsanställningar kortare än 5 månader.

**SÖKANDE:** medeltal 3,1 sökande/plats, totalt 4792 ansökningar (omfattar ej visstidsanställningar kortare än 5 mån.)

### VAKANSER MAN HAR LYCKATS FYLLA

1190 (omfattar ej visstidsanställningar kortare än 5 mån.)

## PERSONALOMSÄTTNING 2023: 7,3 %

Personalomsättningsprocent baserar sig på hur många (ordinarie anställda) som slutat fördelat på personalmängden i genomsnitt i under året.

## FORTBILDNING

Uppgifter för deltagande till fortbildning är inte ännu tillgängliga

## ARBETSVÄLMÅENDEFÖFRÅGAN

I samarbete med Arbetshälsoinstitutet genomfördes en omfattande välmåendeförfrågan hösten 2023. Förfrågan omfattar delområden som arbetssituation, arbetsgemenskap, ledarskap och dragningskraft. På basen av resultaten analyseras utvecklingsbehov och planeras åtgärder.

Lyft ur resultaten visar att personalen upplever:

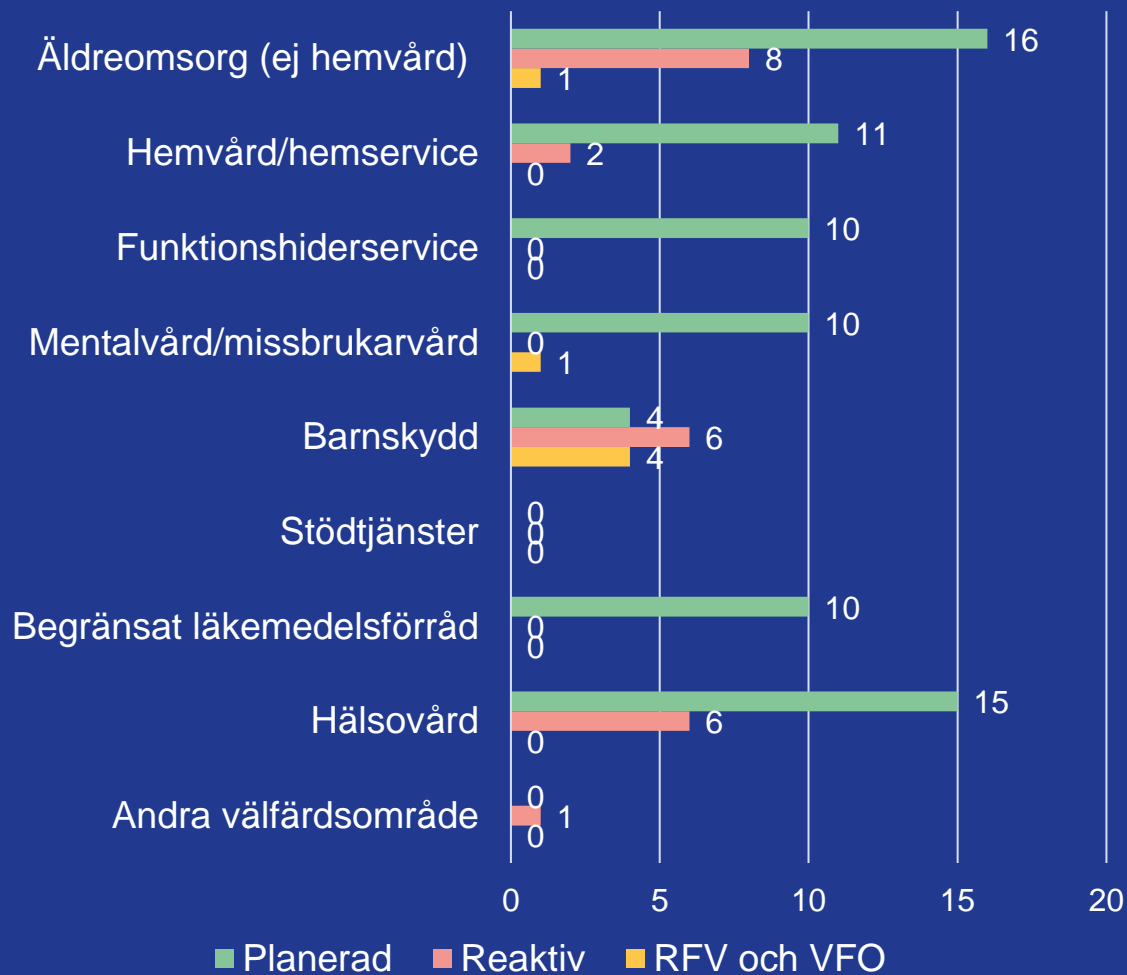
- att arbetet upplevs som meningsfullt, man satsar på arbetet och osäkerhetsfaktorerna relaterade till arbetet upplevs något mindre än genomsnittet i medeltal
- arbetsgemenskaperna är över hela linjen något bättre än genomsnittet i av andra välfärdsområden som deltog i förfrågan
- att man kommer att fortsätta arbeta fram till pensionsåldern, något fler än genomsnittet i andra välfärdsområden
- man skulle rekommendera arbetsplatsen till sina vänner, något oftare (67 %) än genomsnittet i välfärdsområden som deltog i undersökningen

Hösten 2023 genomfördes därmed inte den interna arbetsplatsens rekommendationsmätning (NPS mätning).



# Tillsyn – Hela området

## INSPEKTIONS BESÖK 9-12/23 - SAMMANLAGT: 106



## PROAKTIV TILLSYN 9-12/23

### Anmälan om privat social service

Anmälningspliktig service som ska registreras i RFV

14

Anmälningspliktig service som inte ska registreras i RFV (stödtjänster och personlig assistans)

2

Sammanlagt år 2023

40

### Ansökan av servicesedelproducenter

Parse-portal

9

Sammanlagt år 2023

51

### Inspektioner av lokaler som ska tas i bruk (hälsovårdens tillstånd)

Förhandsinspektion

8

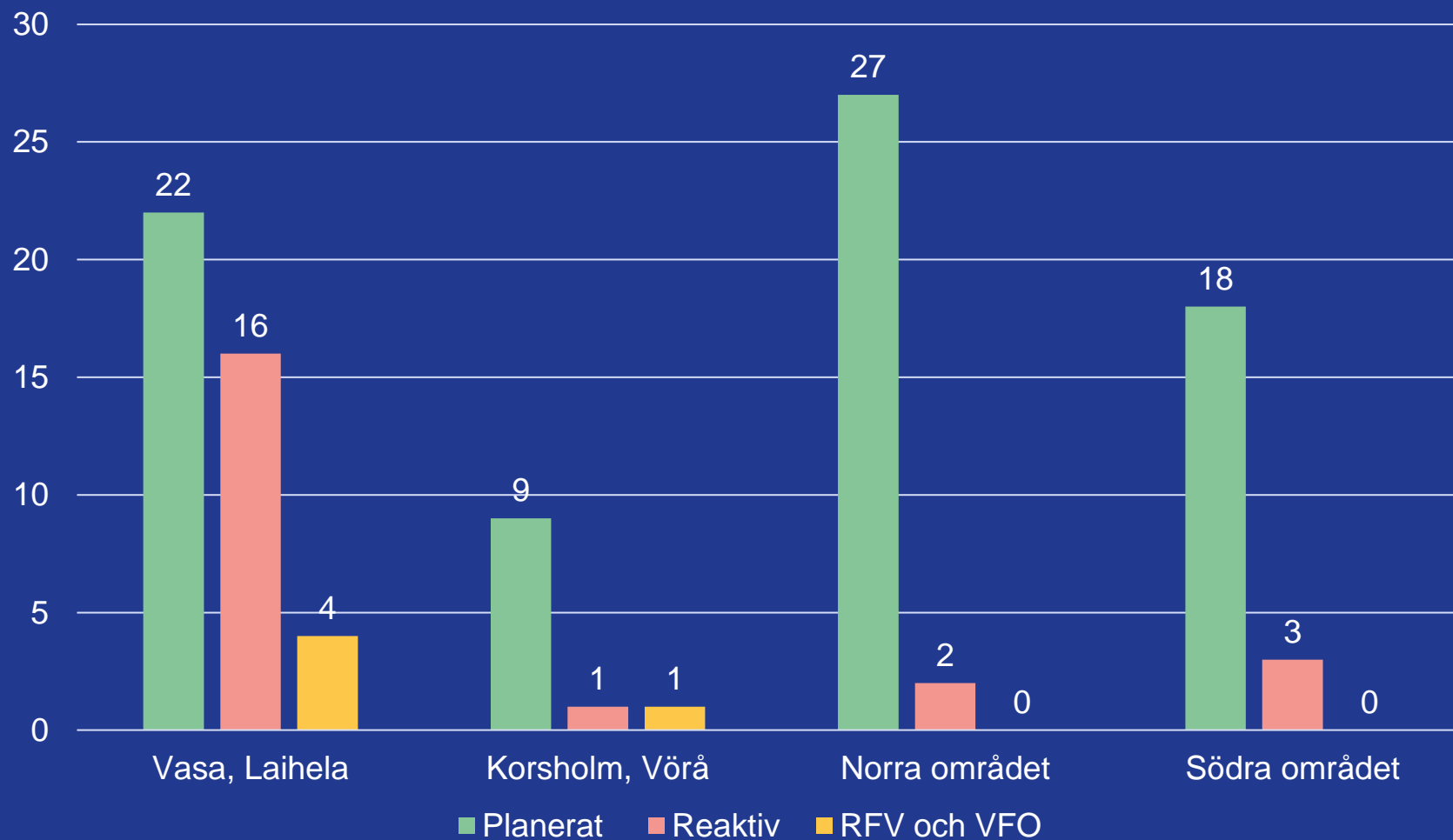
Sammanlagt år 2023

19



# Tillsynsbesök – Områdesvis

## ANTAL INSPEKTIONS BESÖK OCH INSPEKTIONSTYP 9-12/23





# Tillsynsobervationer – Hälsovård i egen regi

## MOTTAGNINGAR

(NORRA OMRÅDET)

### Positiva tillsynsobervationer

- Många års kvalitét- och lean-arbete framträder i verksamheten

### Utmaningar

- Tillgång till kompetent personal
- Grundläggande bemanningen otillräcklig, resursbristen anordnas från resursenheten

### Observerade avvikelser

- Brister i lokaler

## ALLMÄNMEICINSKA

## AVDELNINGAR

(NORRA OMRÅDET)

### Positiva tillsynsobervationer

- Många års kvalitét- och lean-arbete framträder i verksamheten

### Utmaningar

- Tillgång till kompetent personal

### Observerade avvikelser

- Brister i läkemedelstillstånd, korrigerade åtgärder har krävts

## PSYKIATRISKA ENHETER

(SPECIALSJUKVÅRD)

### Positiva tillsynsobervationer

- Flytten till nya H-huset fungerat bra, personalen nöjda med utrymmerna
- Den dagliga ledningen
- Introduktion

### Utmaningar

- Läkarsituationen utmanande och förekommer stor omsättning
- Samarbetet med somatiken anses behöva utveckling

### Observerade avvikelser

- Brister i läkemedelstillstånd
- Samarbetet med somatiken anses behöva utveckling
- På vissa enheter är lokalerna inte ändamålsenliga



# Tillsynobservationer – Offentliga och privata serviceproducenter 1/2

## ÄLDRE 24/7 ENHETER OCH HEMVÅRD

### Positiva tillsynsobservationer

- Bra samarbete
- Aktiv användning av Haipro och gemensam genomgång av händelserna görs tillsammans
- Egenvårdarmodellen genomförs aktivt
- Mångsidig aktivitets- och stimulerande verksamhet
- Teknologin används framgångsrikt i vissa regioner

### Utmaningar

- Tillgång till kompetent personal

### Observerade utvecklingsbehov och avvikelser

- Tio (10) enheter underskridit vårdardimensioneringen (0,65) på området (1.5-21.5.23)
- Brister i läkemedelstillstånd, korrigerade åtgärder har krävts
- Hygienpraxis, givits anmärkningar (t.ex. om handsmycke)
- Egen kontaktperson (Shl 42§) inte alltid känt, och har inte utsetts
- Brister i beskrivningen av intressebevakningsprocessen
- Apparatpass och förstahjälpen utbildning saknas

## FUNKTIONSHINDERSERVICE

### Positiva tillsynsobservationer

- Lämpliga utrymmen
- Bra samarbete mellan olika aktörer
- Begränsning av självbestämmanderätten används relativt lite, antecknandet adekvat

### Utmaningar

- Avsaknad av ett gemensamt informationssystem för behandling av klientuppgifter
- Hot- och våldssituationer riktar sig till personalen
- Tillgång till kompetent personal

### Observerade utvecklingsbehov och avvikelser

- Inte alla enheter har definierat arbetsbeskrivningar för förpersoner
- Förändringsbehov i läkemedelsplanerna
- Ansvarig läkares tillgänglighet i enheten, arbetet för att åtgärda situationen är på gång i välfärdsområdet
- Uppkommit tillgänglighetsutmaningar i delar av regionen gällande Kela-taxi, korrigerande åtgärder på gång



# Tillsynsobservationer – Offentliga och privata serviceproducenter 2/2

## BARNSKYDD (PRIVATA SERVICEPRODUCENTER)

### Positiva tillsynsobservationer

- Enheterna erbjuder barnen en mängd av olika hobbymöjligheter och aktiviteter att göra tillsammans
- Enheterna inom vård utom hemmets vardag är trygg och vårdande
- Serviceproducenternas interna samarbete fungerar väl

### Observerade utvecklingsbehov och avvikelser

- Brister i läkemedelsloven, korrigerade åtgärder har krävts
- Okunnighet gällande olika yrkesgruppers ansvar vid genomförandet av läkemedelsbehandling
- Oklarheter vid organiserande av läkartjänster
- Ökade symtom hos barn och ungdomar, orsakat allvarliga hot mot klientsäkerheten i vissa enheter under hösten
- Avtalsreglerad kontroll av tjänsternas innehåll måste utvecklas och förtydligas (mellan välfärdsområdet och privata serviceproducenten)

## MENTAL- OCH MISSBRUKARVÅRDSERVICE

### Positiva tillsynsobservationer

- Mångsidiga aktiviteter och stark känsla av gemenskap
- Bra internt och regionalt samarbete
- Verksamhets-, läkemedels- och egenkontrollplanerna adekvat utarbetade

### Observerade utvecklingsbehov och avvikelser

- Splittrade informationssystem för behandling av klientuppgifter
- Rätten till service på eget modersmål förverkligas inte alltid
- Behov av arbetshandledning finns, besparingsåtgärder gör det svårare att genomföra arbetshandledning



# Faktorer att ge akt på i uppföljningen

## SÖDRA OMRÅDET

Uppföljning av tillgängligheten och kontinuitet speciellt i de tjänster som har förändrats på något sätt.

Hänvisning till förebyggande tjänster i de ärenden där kriterier för beviljandet av tjänster inte uppfylls. Speciellt viktigt med målgruppen äldre hemmaboende.

Samarbete med kommunvisa förebyggande tjänster som produceras av kommun, föreningar eller samfund borde utvecklas.

## MELLERSTA OMRÅDET

Problem att nå fram till kundservicecentralen.

Klientstyrningen och tillgången till service bör följas upp, med anledning av nedmontering av platser.

Tillgång till service och kundnöjdenhet bland dem i befolkningen som får längre till service (t.ex. tandvård, sjukvårdsmottagning)

## NORRA OMRÅDET

Specialsjukvårdens öppenvård: polikliniker som stängs och omvandlas till närservice

Tillgången till platser vid allmänmedicinska avdelningar då en avdelning stängs

Kundnöjdenhet bland barnfamiljer: barnpolikliniken, (hem- och dagsjukhus för barn)

Kösituationen inom äldre vården (hemvård, boende)