



Klient- och patientsäkerhet samt kundförväntningar, kundorientering, kundupplevelser och organisationssamarbete

Välfärdsområdesstyrelse 19.08.2024 § 152

4494/00.01.02.00/2024

Beredare Mari Plukka
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 668 2212, fornamn.efternamn@ovph.fi

Enligt välfärdsområdets strategiska mål vill Österbotten ha en säkerhet och kvalitet som är av toppklass i Norden. Som stöd för att nå målet pågår ett projekt med temat en klient- och patientsäker arbetsplats, verksamheten har utvecklats mycket inom ramen för projektet. I organisationen håller man på att ta fram en verksamhetsmodell för belastningssituationer, i modellen beaktas personalens kompetens, antalet klienter/patienter samt hur krävande behovet av vård/service är. Dessutom är en kartläggning och dokumentering av personalens kompetens viktig för att kunna dra nytta av den kompetens som finns hos personalen. Utvecklingen av verksamheten i enlighet med den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin främjas via olika arbetsgrupper. Personalen involveras med låg tröskel i det säkerhetsfrämjande arbete som avses i strategin.

Enligt den respons som samlats in upplever kunderna välfärdsområdets service som god. Rekommendationstalet på NPS-mätaren är 64 för perioden januari–juni. Siffran är högre än föregående år (59). Man håller på att utveckla metoderna för att samla in kundrespons och nästa år är målet att kunna samla in respons om vissa tjänster via SMS.

Kunddelaktigheten stärks i enlighet med delaktighetsplanen och man har också gjort en bedömning av hur uppnåendet av målen har framskridit. Påverkansorganen och klientråden har sammanträtt regelbundet och via dessa organ försöker man få fram kundens perspektiv till utvecklingsarbetet med verksamheten. Medlemmarna i påverkansorganen är aktiva och deltar gärna i utvecklingen av verksamheten.

Samarbetet med organisationerna främjas bland annat genom modellen med partnerskapsbord. Organisationssamarbetet utvecklas hela tiden. Frivilligverksamheten OLKA har utökats i välfärdsområdet. Också när det kommer till främjande av hälsa och välfärd behöver man fortsätta med det täta samarbetet med såväl organisationer, frivilliga som andra aktörer.

Välfärdsområdesdirektör Kinnunen Marina

föreslår, att områdesstyrelsen antecknar utredningen för kännedom.

Beslut:

Utredningen antecknades för kännedom.

Antecknades till protokollet att kvalitetsdirektör Mari Plukka närvarade via Teams för att presentera utredningens huvudpunkter för styrelsen.

Distribution