



Patient- och klientsäkerhet,
kundförväntningar
och kundupplevelse samt
organisationssamarbete

Asiakas- ja potilasturvallisuus
sekä asiakasodotukset,
asiakaslähtöisyys, asiakas-
kokemus sekä järjestyhteistyö

Mari Plukka, kvalitetsdirektör
Mari Plukka, laatujohtaja



Österbottens välfärdssområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Vår befolkning är den mest välmående och har den bästa funktionsförmågan i Finland.

Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin.

Hos oss jobbar de bästa välfärdsanställda i Finland

Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät

Vår säkerhet och kvalitet är av toppklass i Norden

Turvallisuutemme ja laatumme on Pohjoismaiden huippua

Vi använder våra resurser verkningsfullt

Käytämme resurssimme vaikuttavasti



Strategian tavoitteet



| Tavoitteet | Mittarit | Toimenpiteet |
|--|--|---|
| Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin väestö | Yli 75-v kotona asuvat asukkaat Sairastavuus sektoreittain Sosiaali- ja terveystalvveluitten käyttö sektoreittain Työttömät asukkaat Etä- ja digipalveluiden määrä | Ennaltaehkäisyä tukevien menetelmien kehittäminen Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin osaamisen kehittäminen Toimintakykyä, voimavaroja ja omahoitoa vahvistavien ja edistävien palveluiden ja menetelmien kehittäminen Etä- ja liikkuvien palveluiden kehittäminen Vaikuttavuuden ja vaikuttavuuden mittaroinnin kehittäminen |
| Turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua | TEAS-korkein taso Sertifioitu organisaatio Turvallinen työpaikkamittari (kehityksessä) Hoidon ja palvelun tarpeen arvioinnin ja hoitoon ja palveluun pääsyn odotusajat | Ydin- ja erityisosaamisen kartoitus ja kehittäminen Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian implementointi Turvallisuusprotokollan kehittäminen osana päivittäistoimintaa Koko organisaation auditointi Turvallinen työpaikka-hanke |
| Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät | Suositteluindeksi palveluittain Henkilöstön vaihtuvuus kokonaisuutena ja palveluittain Sairauspoissaolot Innovaatio- ja tutkimusmäärä Työhyvinvointikysely | Henkilöstön osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia tukeva henkilöstö- ja rekrytointistrategia Jokaiselle uudelle työntekijälle mentori - ohjelma Innovaatiotoiminnan kehittäminen: Monitieteellisen sosiaali- ja terveystutkimushubin käynnistäminen Valmentavan, osallistavan johtamisen kehittäminen Henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelma |
| Resurssit käytetään vaikuttavasti | Vuokriin käytettävä % osuus Palkkoihin käytettävä % osuus Lainanottovaltuus +50milj€ Palvelulle kohdistetut asiakaskohtaiset kokonaiskustannukset, €/asiakas Palvelulle kohdistetut asukaskohtaiset kokonaiskustannukset, €/asukas | Tilatehokkuuteen panostaminen Varhaisen puuttumisen toimintamallin vahvistaminen Välittömään asiakastyöhön käytetyn ajan turvaaminen/lisääminen Arvoa tuottava henkilöstön liikkuvuus ja työnjako |





Rapportering till styrelsen

Februari
Maj
Oktober

- Rapportering av egenkontroll tre gånger per år

Mars
April
November

- Kvalitetsrapport
- Rapportering av risker två gånger per år

Augusti

- Klient- och patientsäkerhet
- Kundförväntningar, kundorientering, kundupplevelsen samt organisationssamarbete



HALLITUKSELLE RAPORTOINTI

Helmikuu
Toukokuu
Lokakuu

- Omavalvontatiedon raportointi 3 kertaa vuodessa

Maaliskuu
Huhtikuu
Marraskuu

- Laaturaportti
- Riskien raportointi 2 kertaa vuodessa

Elokuu

- Asiakas- ja potilasturvallisuus
- Asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys, asiakas-kokemus sekä järjestöyhteistyö



Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan

Strateginen kärki 1
Yhdessä asiakkaiden ja
potilaiden kanssa

Strateginen kärki 2
Hyvinvoivat ja osaavat
ammattilaiset

Strateginen kärki 3
Turvallisuus ensin kaikissa
organisaatioissa

Strateginen kärki 4
Parannamme olemassa
olevaa

Tavoite 1.1
Lisäämme osallisuutta
turvallisuuden parantamiseksi

Tavoite 2.1
Varmistamme
turvallisuusosaamisen ja sen
lisääntymisen läpi työuran

Tavoite 3.1
Avoin ja saatavilla oleva tieto
ohjaa toimintaamme ja lisää
turvallisuutta

Tavoite 4.1
Lisäämme lääkehoidon
turvallisuutta yhteisillä
toimintatavoilla

Tavoite 1.2
Edistämme asiakas- ja
potilasturvallisuustyötä
samaa tahtia

Tavoite 2.2
Luomme turvallisuutta
tukemalla työhyvinvointia

Tavoite 3.2
Varmistamme kaikille turvalliset
etä- ja digipalvelut

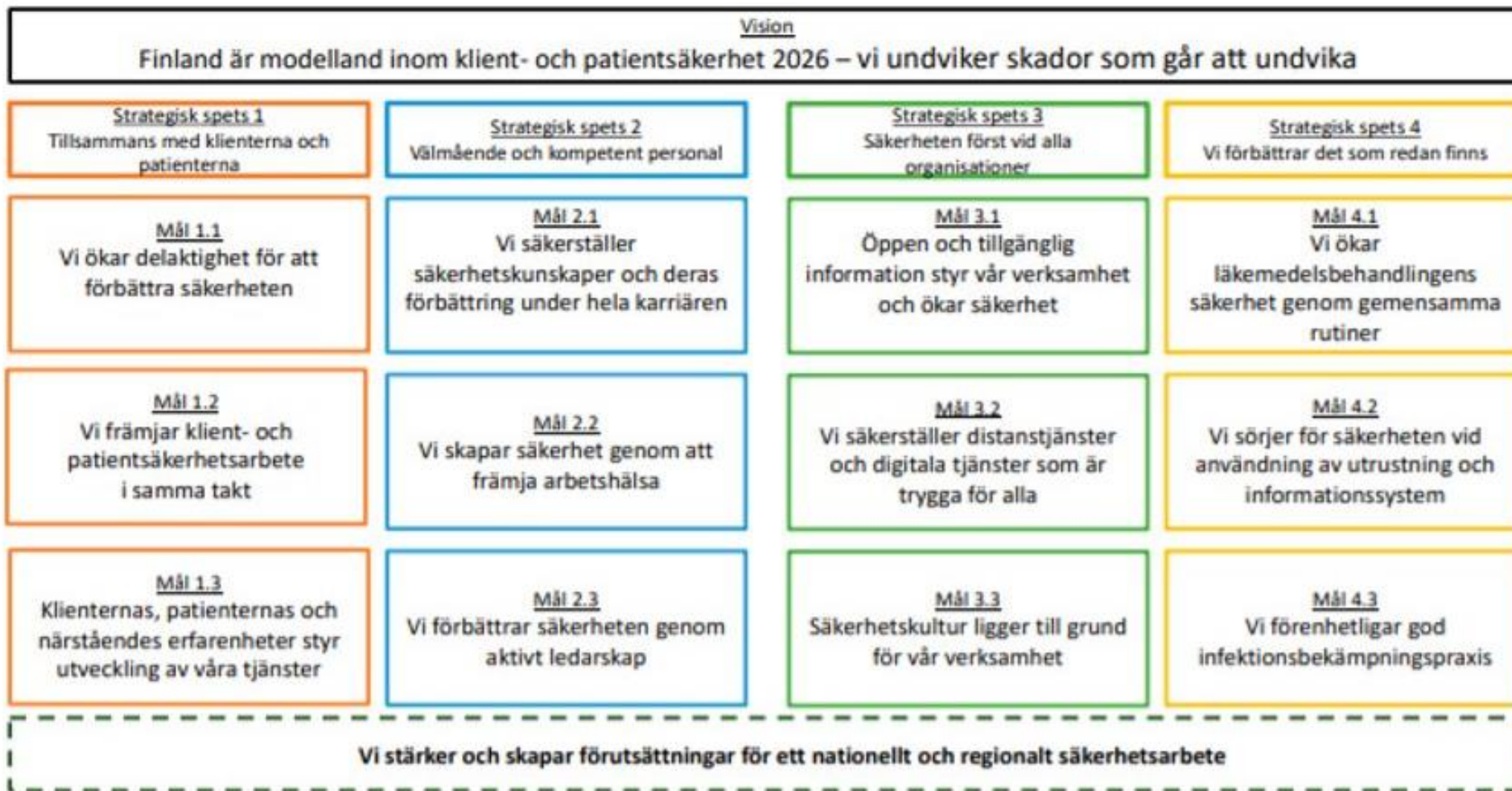
Tavoite 4.2
Huolehdimme laitteiden ja
tietojärjestelmien käytön
turvallisuudesta

Tavoite 1.3
Asiakkaiden, potilaiden ja
läheisten kokemukset ohjaavat
palveluidemme kehittämistä

Tavoite 2.3
Parannamme turvallisuutta
aktiivisella johtamisella

Tavoite 3.3
Turvallisuuskulttuuri on
toimintamme perusta

Tavoite 4.3
Yhtenäistämme hyvät
infektioTORJUNNAN käytännöt





Delaktighetsplan 2024-2026

- Delaktighetsplanen sammanställer den omfattande delaktighetshelheten till ett paket.

- I delaktighetsplanen

- fastställs delaktighetens bakgrund i lagstiftningen, delaktighetens begrepp och strukturer.
- beaktas de mål som uppställts för kunddelaktigheten i den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin.

- Mål för utveckling av delaktighet

- på organisationsnivå
- på sektornivåer
- på verksamhetsområdesnivå.
Verksamhetsområdena rapporterar om uppnåendet av sina mål som en del av sin egenkontrollrapportering.



Osallisuussuunnitelma 2024-2026

- Osallisuussuunnitelma kokoaa laajaa osallisuuden kokonaisuutta yhdeksi paketiksi.
- Osallisuussuunnitelmassa
 - määritellään osallisuuden taustaa lainsäädännössä, osallisuuden käsitteistöä sekä rakenteita.
 - huomioidaan kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian asiakkaan osallistamiselle asettamat tavoitteet.
- Tavoitteet osallisuuden kehittämiseksi
 - organisaatiossa
 - sektoritasolla
 - toimialatasolla.
Toimialat raportoivat tavoitteidensa toteutumista omavalvontaraportoinnin osana.



Välfärdsområdets mål på organisationsnivå 2024

Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet 2024

| Mål | Situation |
|---|-----------|
| En sammanställning av hur initiativen framskrider och beslut som fattats på webbplatsen | |
| Om användning av klientråd görs en årsklocka som publiceras på webbsidorna.* (1.1.5) | |
| Grupper som planerar och följer upp verksamhetens kvalitet och säkerhet inkluderar erfarenhetsexperter och representanter för klientråd.* (1.3.3) | |
| Vid styrning av serviceenheter och producenter av köpta tjänster i sitt område ålägger serviceanordnarna en skyldighet att samla in systematiskt klienters och patienters anmälningar om negativa händelser i olika tjänster och att publicera resultat öppet för både yrkespersoner och befolkningen.* (1.3.5) | |

| Tavoite | Tilanne |
|---|---------|
| Aloitteiden eteneminen ja tehdyt päätökset kootusti näkyville verkkosivuille | |
| Asiakasraatien käytöstä laaditaan vuosikello, joka julkaistaan verkkosivuilla* (1.1.5) | |
| Kokemusosaajia tai asiakasraatien edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä.* (1.3.3) | |
| Ohjatessaan alueensa palveluyksiköitä ja ostopalvelujen tuottajia palvelunjärjestäjät velvoittavat systemaattisen asiakkaiden ja potilaiden tekemien haittailmoitusten keräämisen eri palveluissa ja tulosten julkaisun avoimesti sekä ammattilaisille että väestölle.* (1.3.5) | |

* Tavoite perustuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan



Välfärdsområdets mål på organisationsnivå 2024

Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet 2024

| Mål | Situation | Tavoite | Tilanne |
|---|-----------|---|---------|
| I egenkontroll-planerna förutsätts att förfaranden och kanaler för att ge respons har beskrivits.* (1.3.7) | | Omavaltasuunnitelmissa edellytetään, että palautteen antamisen menettelyt ja kanavat on kuvattu.* (1.3.7) | |
| I egenkontroll-planerna tas med beskrivningar om hur man systematiskt utnyttjar de anmälningar om incidenter och skadliga händelser, anmärkningar, påminnelser som personer som använder tjänsterna gör.* (1.3.6) | | Omavaltasuunnitelmiin sisällytetään kuvaukset, miten palvelujen käyttäjien tekemiä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia, muistutuksia ja kanteluita systemaattisesti hyödynnetään.* (1.3.6) | |
| Befolkningen erbjuds regelbundet information om möjligheten att ge respons till exempel i lokaltidningar eller meddelanden.* (1.3.7) | | Väestölle tarjotaan säännöllisesti tietoa palautteen antamisen mahdollisuuksista * (1.3.7) | |

* Tavoite perustuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan



Välfärdsområdets mål på organisationsnivå 2024

Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet 2024

| Mål | Situation | Tavoite | Tilanne |
|---|-----------|--|---------|
| Arbetsgivarna erbjuder yrkespersoner en ständig möjlighet till tillgänglig fortbildning om kommunikationsförmåga och mottagande av respons, ger personalen möjlighet att delta i fortbildning och förser sin fortbildningsplan med en plan för kompetensutveckling och introduktion för nya arbetstagare.* (1.3.10) | | Työnantaja tarjoaa ammattihenkilöille täydennyskoulutusta vuorovaikutustaidoista ja palautteen vastaanottamisesta, mahdollistaa koulutukseen osallistumisen ja liittää täydennyskoulutussuunnitelman osaksi osaamisen kehittämisen suunnitelmaa ja uuden työntekijän perehdytystä.* (1.3.10) | |
| Serviceanordnarna, yrkeshögskolorna och organisationerna i samarbete utbildar regelbundet erfarenhetsexperter och medlemmar i klientråd.* (1.3.11) | | Palvelunjärjestäjät, ammattikorkeakoulut ja järjestöt yhteistyössä kouluttavat säännöllisesti kokemusasajia ja asiakasraatien jäseniä.* (1.3.11) | |
| OLKA-verksamheten breddas till regionala verksamhetsställen. | | Laajennetaan OLKA-toimintaa alueellisiin toimipisteisiin | |
| Dokumenterar de ärenden där välfärdsområdet och organisationsdelegationen fattar gemensamma beslut. | | Dokumentoidaan ne asiat, joissa Sote-järjestöneuvottelukunta antaa kannanoton hyvinvointialueella tehtäviin päätöksiin. | |

* Tavoite perustuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan



Välfärdsområdets mål på sektornivå 2024

Hyvinvointialueen sektorikohtaiset tavoitteet 2024

| Mål för sektorn barn, unga och familjer | Situation | Lasten, nuorten ja perheiden sektorin tavoite | Tilanne |
|--|-----------|---|---------|
| Utvecklar samarbetet och interaktionen med barngrupper i skolor och på daghem. | | Kehitetään yhteistyötä ja vuorovaikutusta koulujen ja päiväkotien lapsiryhmien kanssa. | |
| Mål för sektorn för personer i arbetsför ålder | Situation | Työikäisten sektorin tavoitteet | Tilanne |
| Använder erfarenhetsexperter vid planering och utveckling av tjänster för människor i arbetsför ålder i enskilda sektorer.* (1.1.6) | | Käytetään työikäisten toimialakohtaisten palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä aktiivisesti kokemusasajia.* (1.1.6) | |
| Delaktigheten hos människor i arbetsför ålder stärks genom att testa olika metoder i välfärdsområdet (world café, fokusgrupp - intervjuer i små grupper) | | Vahvistetaan työikäisten osallisuutta kokeilemalla hyvinvointialueella eri menetelmiä (world café, fokusryhmä – pienryhmähaastattelu) | |
| Mål för sektorn för äldre personer | Situation | Ikäihmisten sektorin tavoite* | Tilanne |
| Kundrepresentation deltar i utarbetandet av grunder för beviljande av tjänster till äldre personer.*(1.1.6) | | Asiakasedustus osallistuu ikäihmisten palvelujen myöntämisperusteiden laatimiseen.* (1.1.6) | |

* Tavoite perustuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan



Klientråd

4 möten per år/råd

Temat som behandlats år 2024



1. Barn, unga och familjer

Servicekedjearbete för barn med utåtagerande beteende, digitala servicekanaler för barn unga och familjer, kundernas förtroende för välfärdsområdet, välfärdsområdets kundrespons och Hur mår Osterbotten 2024?

2. Personer i arbetsför ålder

Kundernas förtroende för välfärdsområdet, stödtjänster för sysselsättning för vuxna, nationella mål för social- och hälsovård, strategin och servicestrategin för Osterbottens välfärdsområde, klient- och patientsäkerhetsstrategin och dess genomförande, Hur mår Osterbotten?-rapporten

3. Äldre personer

Tillgängligheten till digitala tjänster och hur man navigerar till dem samt invånarnas förtroende för välfärdsområdet. Dessutom deltog två medlemmar i en HYTE-workshop.

4. Det mångkulturella klientrådet

1. Seniorrådgivningens verksamhet, Förberedelser inför TUSO-2, Jämställdhets- och likabehandlingsplanen.
2. Välfärdsområdet och tillit, Språkvariationer för kundfeedbackautomater, THL/MoniFinland-undersökningen och tom av den regionala integrationsplanen
3. Klient- och patientsäkerhetscentrets verksamhet, Deltagande i workshop Främjandet av hälsa och välfärd

Asiakasraadit

4 kokousta vuodessa/raati

Käsiteltyjä aiheita vuonna 2024

1. Lapset, nuoret ja perheet

Haastavasti käyttäytyvien lasten palveluketjutyö, lasten, nuorten ja perheiden digitaaliset palvelukanavat, asiakkaiden luottamus hyvinvointialuetta kohtaan, hyvinvointialueen asiakaspalaute ja Miten Pohjanmaa voi 2024?

2. Työikäiset

Asiakkaiden luottamus hyvinvointialueeseen, aikuisten työllistymistä tukevien palvelut, sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet, Pohjanmaan hvan strategia ja palvelustrategia, asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen toimeenpanosuunnitelma, Miten Pohjanmaa voi?-raportti

3. Ikäihmiset

Digitaalisten palveluiden saavutettavuutta ja palveluihin ohjautumista sekä asukkaiden luottamus hyvinvointialueeseen. Lisäksi kaksi jäsentä osallistui HYTE-työpajaan.

4. Monikulttuurisuusraati

1. Seniorineuvolan toiminta, TUSO-2:n valmistelu, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma
2. Hyvinvointialue ja luottamus, Asiakaspalauteautomaattien kielivariaatiot, THL/MoniSuomi-tutkimus ja alueellinen kotouttamissuunnitelma
3. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen toiminta, osallistuminen HYTE-työpajaan



Lagstadgade påverkansorgan

1. Ungdomsfullmäktige

Ungdomsfullmäktige har under 2024 haft tre möten där man har behandlat framtids- och anpassningsprogrammet och rapporten "Hur mår Österbotten?" och gett utlåtande angående dem.

Dessutom har ungdomsfullmäktige tagit ställning till statlig finansiering för barn- och ungas tjänster på nationell nivå och till förändringar av lokala servicenätverk som rör barn och familjer.

2. Rådet för personer med funktionsnedsättning

Under 2024 har fem möten hållits, vid vilka man behandlat: tillämpningsanvisningar för anslagsbunden service och färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice och socialvårdslagen. Uppdatering av välfärdsområdets strategi, servicestrategi och flerproducentmodell. Framtids- och anpassningsprogrammet för 2025-2026. Hur mår Österbotten 2024? Nya funktionshinderservicelagen.

3. Äldrerådet

Under perioden 1-6/24 har hållits tre möten, där äldrerådet har behandlat och kommenterat bl.a. servicestrategiska riktlinjer, de huvudsakliga linjerna i välfärdsområdets strategi, rapporten 'Hur mår Österbotten?', Framtids- och anpassningsprogrammet samt ett utkast om gemenskapsboende. Dessutom deltog två medlemmar i en HYTE-workshop.

Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet

1. Nuorisovaltuusto

Nuorisovaltuustolla on vuoden 2024 aikana ollut 3 kokousta, joissa on käsitelty Tulevaisuus- sekä sopeuttamisohjelmaa, "Kuinka Pohjanmaa voi?"-raporttia sekä antanut näistä lausuntoja. Lisäksi nuorisovaltuusto on ottanut kantaa lasten ja nuorten terveystalouden valtion rahoitukseen kansallisella tasolla sekä paikallisiin lapsia ja perheitä koskevaan palveluverkkomuutokseen.

2. Vammaisneuvosto

Vuoden 2024 aikana on pidetty viisi kokousta, joissa on käsitelty seuraavia asioita: määrärahasidonnaisen palvelun ja kuljetuspalvelun soveltamisohjeet vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti. Hyvinvointialueen strategian, palvelustrategian ja monituottajuusmallin päivittäminen. Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma vuosille 2025-2026. Miten Pohjanmaa voi vuonna 2024? Uusi vammaispalvelulaki.

3. Vanhusneuvosto

3 kokousta ajalla 1-6/24, joissa vanhusneuvosto on käsitellyt ja kommentoinut mm. palvelustrategisia linjauksia, hyvinvointialueen strategian päälinjoja, "Miten Pohjanmaa voi?" –raporttia, Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelmaa sekä luonnosta yhteisöllisestä asumisesta. Lisäksi kaksi jäsentä osallistui HYTE-työpajaan.



Verksamheten utvecklas med hjälp av kunderna

- Några medlemmar från klientrådet för personer i arbetsför ålder, klientrådet för äldre personer och mångkulturella klientrådet har också deltagit i en workshop om projektet av främjande av välfärd och hälsa (hyte), som fokuserar på utvecklingen av kundvägledning för hyte-tjänster i kommuner och tredje sektorn.
- Rådens verksamhet har varit positiv och engagerande aktiv.
- Påverkansorganen är aktiva och hoppas få påverka mycket i fortsättningen.

Asiakkaiden avulla kehitetään toimintaa

- Osa työikäisten, ikäihmisten ja monikulttuurisuusraadin jäsenistä on osallistunut myös hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) projektikonaisuudesta järjestettyyn työpajaan, joka keskittyy asiakasohjauksen kehittämiseen kuntien ja 3.sektorin hyte-palveluihin.
- Raatien toiminta on ollut positiivista ja innostuneen aktiivista.
- Vaikuttamistoimielimet ovat aktiivisia ja toivovat saavansa vaikuttaa jatkossa moniin asioihin.



Organisationssamarbete – bidrag

- I höstens utdelning beviljade välfärdsområdet bidrag för 2024 till 56 organisationer. Totalt inkom det 95 ansökningar (2023 totalt 74).
- Verksamhetsbidrag beviljades till 41 organisationer (43/2023), partnerskapsbidrag till 14 organisationer (7/2023) och engångsbidrag till 0 organisationer (2/2023), tot. 189.950 €/200.000 € (164 970 €/200 000 €/2023).
- Dessutom har HVA beviljat verksamhetsbidrag till 5 organisationer i fördelning av kompletterande ansökningar. Totalt inkom 13 ansökningar.
- Organisationsbidragen har utbetalats 3/2024 och kompletterande ansökningens bidrag 12/2023.
- Sektionen för främjande av välbefinnande och hälsa samt kontaktytor har fattat besluten på basis av bidragskommitténs förslag.
- Sökanden, som beviljats bidrag år 2023, har lämnats in redogörelsen över användningen av bidraget innan 2024 års beviljade bidrag har betalats ut.

Järjestöyhteistyö - avustukset

- HVA on myöntänyt vuoden 2024 avustuksia 56 järjestölle syksyn jaossa (kevään 2023 jaossa 52 järjestölle). Hakemuksia tuli yht. 95 (2023 yht. 74).
- Toiminta-avustuksia myönnettiin 41 järjestölle (43/2023), kumppanuusavustuksia 14 järjestölle (7/2023) ja kerta-avustuksia 0 järjestölle (2/2023), yht. 189.950 €/200.000 € (164.970 €/200.000 €/2023).
- Lisäksi HVA on myöntänyt toiminta-avustuksia 5 järjestölle täydennyshaun (14.8.-15.9.23) jaossa, yht. 20.350 €/35.030 €. Hakemuksia yht. 13.
- Järjestöavustukset on maksettu 3/2024 ja täydennyshaun avustukset 12/2023
- Kerta-avustuksia ei ole toistaiseksi myönnetty 2024.
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaosto on tehnyt päätökset avustustoimikunnan ehdotusten pohjalta.
- Ne hakijat, joille on myönnetty avustusta vuodelle 2023 ovat toimittaneet selonteon avustuksen käytöstä ennen kuin vuoden 2024 avustus on maksettu.





Organisationssamarbete, erfarenhetsverksamhet



- Partnerskapsbordsdiskussioner enligt partnerskapsbordsmodellen har hållits under våren 2024 med fyra verksamhetsområden (Psykosociala servicen, Rehabiliteringstjänsterna, Hem- och boendeservicen och Kund- och resurscentret). Via diskussionerna främjar vi organisationssamarbetet och det gemensamma utvecklingsarbetet. Diskussionerna kommer att fortsätta och utvidgas under hösten.
- Evenemanget "Organisationerna i Österbottens välfärdsområde" och workshops planeras till 21.10.2024. Syftet är att skapa en dialog mellan organisationerna och välfärdsområdets ledning och beslutsfattare.
- Österbottens välfärdsområde är med i Österbottens nätverkssamarbete för demokratiska innovationer. Det här samarbetet grundar sig på det i Sitra Lab 4:s tidigare utvecklade förändringsprogrammet om demokratitalko.
- Erfarenhetsverksamhet:
 - Välfärdsområdets register över erfarenhetsexperter inrymmer nu 42 erfarenhetsexperter.
 - Erfarenhetsexperter har medverkat i olika evenemang och arbetsgrupper (Long Covid Webinarium, Organisationernas Sote-morgonkaffe, framtids- och anpassningsprogrammet.)
- OLKA-verksamheten (frivilligarbete på sjukhus) har bedrivits aktivt och utvecklats.

Järjestöyhteistyö, kokemustoiminta

- Kumppanuuspöytämallin mukaiset kumppanuuspöytäkeskustelut on aloitettu 1/2024 neljän toimialan kanssa (Psykososiaaliset palvelut, Kuntoutuspalvelut, Koti- ja palveluasumisen palvelut ja Asiakas- ja resurssikeskus). Keskustelujen kautta edistetään ja kehitetään yhteistyötä järjestöjen kanssa. Keskustelut jatkuvat ja laajenevat syksyllä.
- Järjestöt Pohjanmaan hyvinvointialueella – tapahtumaa ja työpajoja 21.10. suunnitellaan. Tavoitteena luoda dialogista vuoropuhelua järjestöjen, hyvinvointialueen johtajien ja päättäjien välille.
- Pohjanmaan hva osallistuu Pohjanmaan demokratiainnovaatioverkostoyhteistyöhön. Yhteistyö pohjautuu aiemmin kehitettyyn Sitra Lab 4:n Demokratiatalkoot –muutosohjelmaan.
- Kokemustoiminta:
 - Hyvinvointialueen omassa kokemusosaajarekisterissä on nyt 42 kokemusosaajaa.
 - Kokemusosaajia on ollut mukana erilaisissa tilaisuuksissa (Long Covid -webinaari, Järjestöjen Sote-aamukahvit, TU-SO työryhmät ym).
- OLKA-toiminta (vapaaehtoistyötä sairaalassa) on aktiivista ja kehittyvää.



OLKA- Koordinerad organisations- och frivilligverksamhet

- För närvarande med verksamhet i Vasa, Jakobstad, Närpes och Kristinestad
 - Temadagar
 - Frivilligarbete
 - Broschyrer för föreningar och organisationer
- Nästa steg är att planera olka-punkter till Korsholm, Vörå och Nykarleby
- 1-6/2024 sammanlagt 6257 patienter och närstående har fått stöd av någon frivillig. Det här är en ökning på nästan 100 % från fjolåret
- 1-6/2024 frivilligturer 348, frivilligtimmar 846
- OLKA-jour för akuta behov av frivilliga infördes vid Vasa centralsjukhus.

OLKA- Koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa

- Toimintaa tällä hetkellä Vaasassa, Pietarsaassa, Närpiössä ja Kristiinankaupungissa.
 - Teemapäivät
 - Vapaaehtoistoiminta
 - Yhdistysten ja järjestöjen infokansiot/-lehtiset
- Seuraavaksi suunnitellaan olka-pisteet: Mustasaari, Vöyri, Uusikaarlepyy
- 1-6/2024 aikavälillä yhteensä 6257 potilasta ja omaista on saanut tukea vapaaehtoisilta. Lähes 100% kasvu viime vuoteen verrattuna.
- 1-6/2024 vapaaehtoisvuoroja 348, vapaaehtoistunteja 846
- Vaasan keskussairaalassa otettu käyttöön OLKA-päivystys, mikäli kiireellisiä tarpeita vapaaehtoisille.



Kundresponssystemet

- Kunden kan ge respons
 - på webbplatsen
 - QR-koder
 - surfplattor.
- Dessutom kan kunden ge respons muntligt till personalen, så att responsen kan registreras i samma responssystem.
- Personalen kan ge respons från en enhet till en annan med hjälp av den interna kundresponsfunktionen.
- Räddningsväsendet har en egen responsenkät på grund av verksamhetens olika karaktär. Räddningsväsendets kundrespons är inte i med i välfärdsområdets helhetsresultat.
- Kundrespons samlas in genom separata enkäter om chatttjänsten, chatbot-tjänsten på webbplatsen och användningen av videobesök. Dessutom planeras respons på andra digitala tjänster och telefontjänster.
- Kundresponsen kommer att utvecklas så att ett textmeddelande skickas via APTJ-systemet för att utlösa en responsenkät.
- Kundnöjdheten mäts genom en öppen fråga och åtta flervalfrågor, varav sju är gemensamma nationellt utvalda frågor som samordnas av THL) samt med rekommendationsmätaren NPS.

Asiakaspalautejärjestelmä

- Asiakas voi antaa palautetta
 - www-sivujen
 - QR-koodien,
 - tabletilaitteiden avulla.
- Lisäksi asiakas voi kertoa palautteensa suullisesti henkilökunnalle, jolloin palaute voidaan kirjata samaan palautejärjestelmään.
- Henkilökunta voi antaa palautetta yksiköltä toiselle sisäisen asiakaspalaute -toiminnon avulla.
- Pelastustoimella on oma palautekysely toiminnan erilaisuudesta johtuen. Pelastustoimen asiakaspalaute ei ole mukana hyvinvointialueen kokonaistuloksessa.
- Asiakaspalautetta kerätään verkkosivujen chat-palvelusta, chatbot-palvelusta ja videovisiitin käytöstä erillisillä kyselyillä. Lisäksi muihin digitaalisiin palveluihin sekä puhelinpalveluihin suunnitellaan palautteen keruuta.
- Asiakaspalautetta tullaan kehittämään niin, että APTJ-järjestelmän kautta lähtee tekstiviestillä heräte palautekyselyyn.
- Asiakastytyvääisyyttä mitataan yhdellä avoimella, 8 monivalintakysymyksellä, (joista seitsemän on yhteisiä kansallisesti valittuja THL:n koordinoimana) sekä suosittelukysymyksellä (NPS).





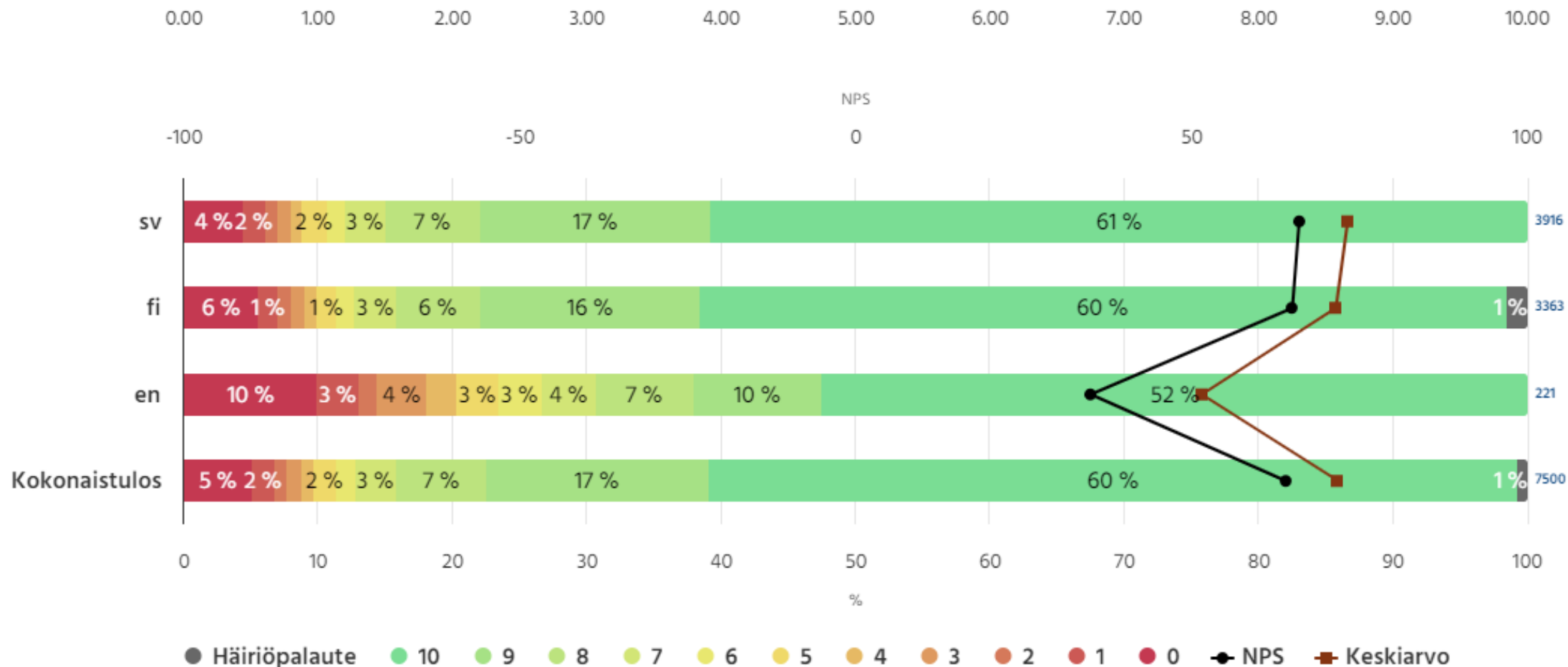
Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig? Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua läheisesellesi?

1.1.-30.6.24: **NPS 64** (1.1.-30.6.23: NPS 59)

Kritiker / Arvostelijat 12.8% Passiva/ Passiiviset 9.8% Rekommenderare / Suosittelijat 76.7%

7502 svar / vastausta • Medeltal / Keskiarvo: 8.59

Jämförelse enligt språk/Vertailu vastauskielen mukaan: svenska/ruotsi NPS 66, finska/suomi NPS 65, engelska/englanti NPS 35



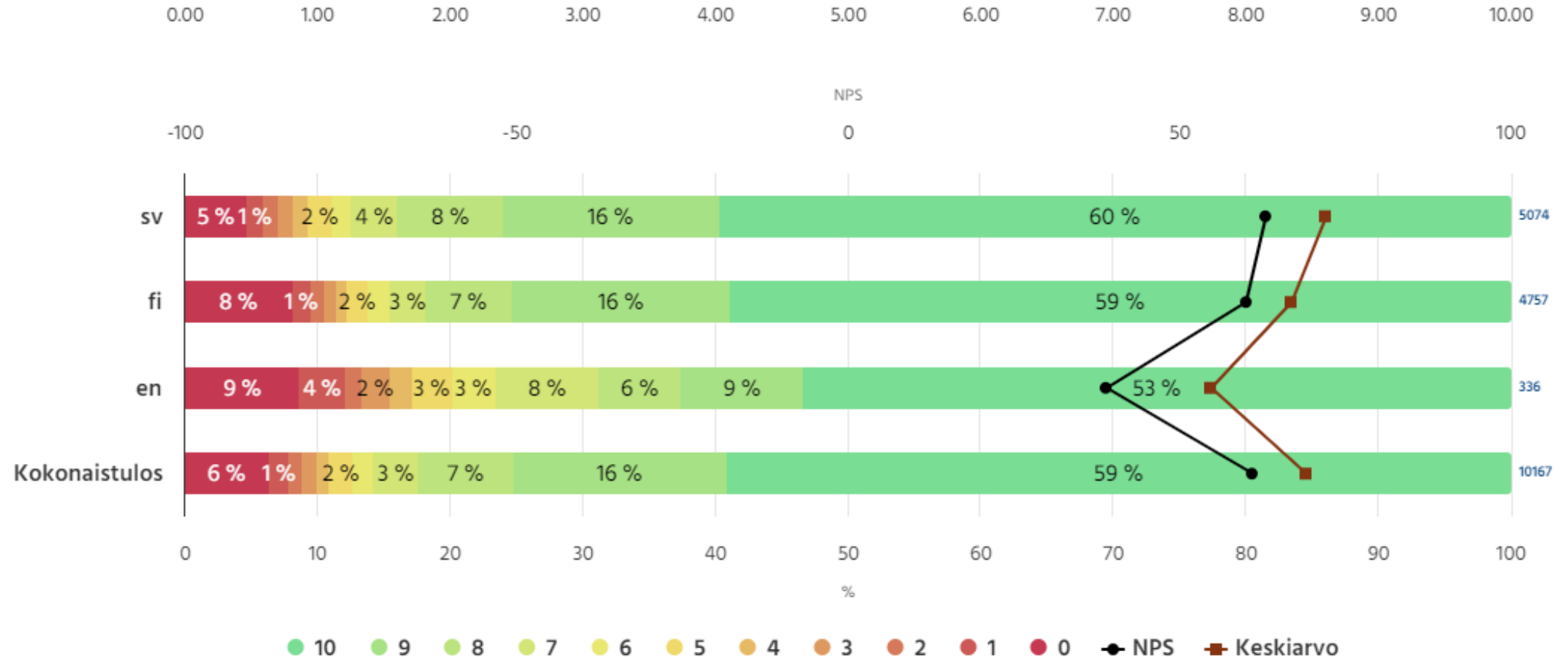
Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän? Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

1.7.-31.12.23: **NPS 61** (30.6.-31.12.22: NPS 65)

Kritiker/ Arvostelijat 14.3% Passiva/ Passiiviset 10.5% Rekommenderare/ Suosittelijat 75.2%

10 168 svar/ vastausta • Medeltal / Keskiarvo: 8.45

Jämförelse enligt språk/Vertailu vastauskielen mukaan: svenska/ruotsi NPS 63, finska/suomi NPS 60, engelska/englanti NPS 39





Resultat av övriga responsenkäten för perioden 1.1.-30.6.24

- Räddningstjänsten fick sex svar, varav tre svarade på NPS-frågan. NPS: 33.
- Intern kundrespons NPS 52 (21 svar)
- Responsen på webbplatsens chattjänst var mycket positiv. NPS 83 (65 svar).
- Chatbot: NPS -90 (21 svar).
- Tjänsten för videobesök: NPS 36 (22 svar).

Muiden palautekyselyjen tulokset ajalla 1.1.- 30.6.24

- Pelastuslaitos sai kuusi palautetta, joista kolme vastasi NPS-kysymykseen. NPS: 33.
- Sisäinen asiakaspalaute NPS 52 (21 vastausta)
- Verkkosivujen chat-palvelusta palautteet hyvin myönteisiä. NPS 83 (65 vastausta).
- Chatbot: NPS -90 (21 vastausta)
- Videovisit-palvelu: NPS 36 (22 vastausta)



Direkt delaktighet

- Årliga kommunrundor
- Informations- och diskussionsmöten för befolkningen om framtids- och anpassningsprogrammet
- Vid samma bord diskussioner
- Medverkande i mässor och evenemang
- Besök på organisationers och föreningars möten
- De kontakter som tas med servicechefer samt det samarbete som bedrivs i kontaktytan mellan tjänster.

Suora osallisuus

- Vuosittaiset kuntakierrokset
- Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman kuulemistilaisuudet väestölle
- Yhteisessä pöydässä –tapaamiset
- Messuille ja tapahtumiin osallistuminen
- Järjestöjen ja yhdistysten kokouksissa vierailu
- Palvelupäälliköiden kautta tapahtuvat yhteydenotot sekä yhteistyö palveluiden yhdyspintojen kanssa.

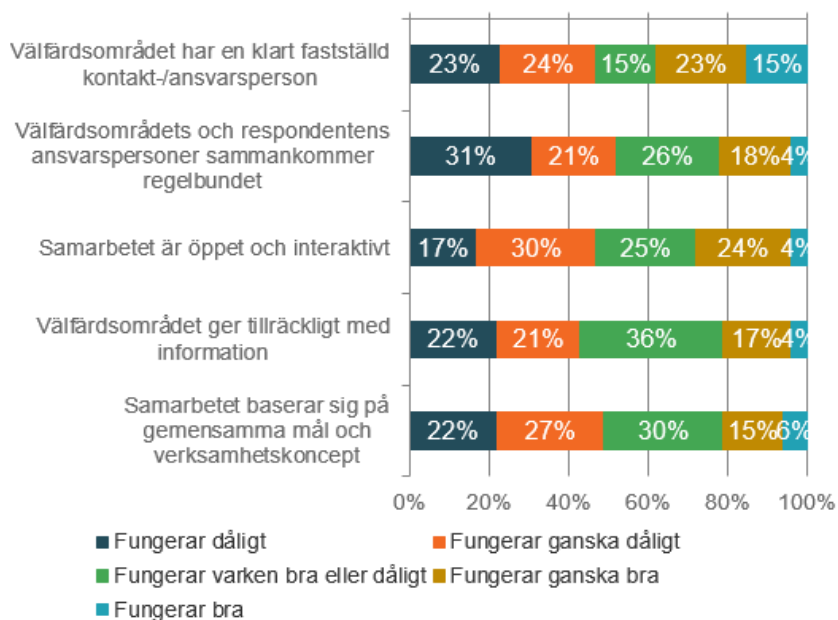


Enkät i maj 2024:

Samarbete mellan välfärdsområdet, kommuner, tredje sektorn och privata serviceproducenter

(1= fungerar dåligt, 5= fungerar bra)

Antal svar: 71



Kysely toukokuu 2024:

Hyvinvointialueen, kuntien, kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien välinen yhteistyö

(1=toteutuu huonosti, 5=toteutuu hyvin)

Vastaajien määrä: 71

Medelvärde

2.8

2.4

2.7

2.6

2.5

Keskiarvo

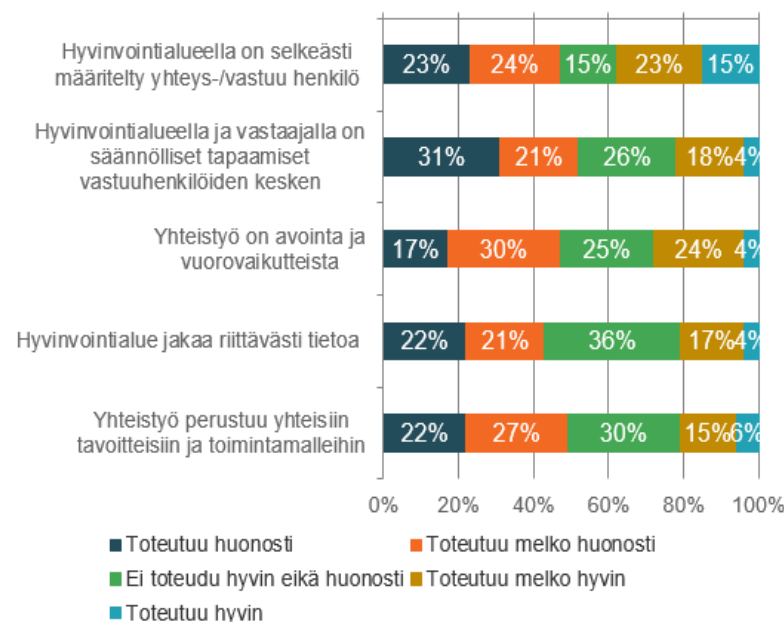
2.8

2.4

2.7

2.6

2.5





Hur kan delaktigheten stärkas (enkätsvar)

- Dialog istället för envägskommunikation
- Gemensamma samarbetsmöten mellan olika kommunala organ och välfärdsområdet
- Gemensamma träffar för yrkespersoner som hanterar samma typ av frågeställningar och utmaningar, personliga möten och utbyte av kontaktuppgifter
- Kommunikationsplattform för samarbetspartners, där man kan framföra sitt ärende och på så sätt få kontakt med rätt person
- Gemensamma strategier

Miten osallisuutta voidaan vahvistaa

(kyselyvastaukset)

- Dialogi yksisuuntaisen viestinnän sijaan
- Yhteistyökokoukset eri kunnallisten elinten ja hyvinvointialueen välillä
- Yhteiset kokoukset samantyyppisiä kysymyksiä ja haasteita käsitteleville ammattilaisille, henkilökohtaiset tapaamiset ja yhteystietojen vaihto
- Yhteistyökumppaneille viestintäalusta, jossa voi esitellä asian ja saada yhteyden oikeaan henkilöön
- Yhteiset strategiat



Lägesbild av klient- och patientsäkerhet

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilannekuva



Itsearviointien tulokset Pohjanmaan 2023

| Kärki 1 | Kärki 2 | Kärki 3 | Kärki 4 |
|--|--|---|---|
| <u>Kokonaisuus</u> Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa 67% | <u>Kokonaisuus</u> Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset 27% | <u>Kokonaisuus</u> Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa 57% | <u>Kokonaisuus</u> Parannamme olemassa olevaa 78% |
| <u>Tavoite 1.1</u> Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi 50% | <u>Tavoite 2.1</u> Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran 25% | <u>Tavoite 3.1</u> Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta 75% | <u>Tavoite 4.1</u> Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla 70% |
| <u>Tavoite 1.2</u> Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia 100% | <u>Tavoite 2.2</u> Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia 0% | <u>Tavoite 3.2</u> Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut 38% | <u>Tavoite 4.2</u> Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta 75% |
| <u>Tavoite 1.3</u> Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä 50% | <u>Tavoite 2.3</u> Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella 57% | <u>Tavoite 3.3</u> Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta 58% | <u>Tavoite 4.3</u> Yhtenäistämme hyvät infektiontorjunnan käytännöt 90% |

| | |
|----------|--|
| Kyllä | Kun suurimmalta osin voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis |
| Osittain | Asia on osittain kunnossa / kehittämistoimia on jo aloitettu |
| Ei | Kun suurimmalta osin voidaan vastata ei / kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu, arviolta alle 25 % valmis |



Itsearviointin tulokset koko Suomi

| HVA | Kokonai suus | Kärki 1 | Tavoite 1.1 | Tavoite 1.2 | Tavoite 1.3 | Kärki 2 | Tavoite 2.1 | Tavoite 2.2 | Tavoite 2.3 | Kärki 3 | Tavoite 3.1 | Tavoite 3.2 | Tavoite 3.3 | Kärki 4 | Tavoite 4.1 | Tavoite 4.2 | Tavoite 4.3 |
|------------------|-----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | 41 % | 33 % | 0 % | 50 % | 48 % | 34 % | 0 % | 50 % | 51 % | 25 % | 33 % | 13 % | 31 % | 73 % | 70 % | 75 % | 75 % |
| 2 | 75 % | 88 % | 75 % | 100 % | 90 % | 85 % | 75 % | 100 % | 81 % | 69 % | 76 % | 56 % | 75 % | 58 % | 70 % | 50 % | 55 % |
| 3 | 74 % | 88 % | 75 % | 100 % | 90 % | 78 % | 50 % | 100 % | 85 % | 52 % | 33 % | 63 % | 61 % | 76 % | 80 % | 63 % | 85 % |
| 4 | 63 % | 78 % | 50 % | 100 % | 85 % | 71 % | 50 % | 100 % | 64 % | 39 % | 49 % | 13 % | 56 % | 65 % | 65 % | 50 % | 80 % |
| 5 | 50 % | 64 % | 50 % | 100 % | 43 % | 35 % | 25 % | 50 % | 29 % | 39 % | 46 % | 31 % | 39 % | 63 % | 50 % | 75 % | 65 % |
| 6 | 63 % | 54 % | 25 % | 75 % | 63 % | 70 % | 50 % | 100 % | 59 % | 63 % | 68 % | 69 % | 53 % | 66 % | 60 % | 63 % | 75 % |
| 7 | 30 % | 23 % | 13 % | 25 % | 30 % | 34 % | 25 % | 50 % | 27 % | 21 % | 28 % | 13 % | 22 % | 44 % | 45 % | 38 % | 50 % |
| 8 | 59 % | 63 % | 50 % | 75 % | 63 % | 47 % | 25 % | 50 % | 66 % | 63 % | 71 % | 50 % | 67 % | 63 % | 71 % | 50 % | 67 % |
| 9 | 38 % | 61 % | 38 % | 100 % | 45 % | 22 % | 25 % | 0 % | 40 % | 34 % | 72 % | 0 % | 31 % | 36 % | 65 % | 38 % | 5 % |
| 10 | 64 % | 63 % | 50 % | 100 % | 38 % | 73 % | 50 % | 100 % | 68 % | 62 % | 78 % | 50 % | 58 % | 60 % | 70 % | 50 % | 60 % |
| 11 | 56 % | 65 % | 75 % | 75 % | 45 % | 50 % | 50 % | 50 % | 49 % | 47 % | 56 % | 56 % | 31 % | 62 % | 60 % | 75 % | 50 % |
| 12 | 78 % | 68 % | 75 % | 75 % | 53 % | 90 % | 75 % | 100 % | 94 % | 75 % | 81 % | 56 % | 89 % | 78 % | 80 % | 75 % | 80 % |
| 13 | 64 % | 72 % | 75 % | 75 % | 65 % | 67 % | 75 % | 50 % | 77 % | 56 % | 50 % | 50 % | 67 % | 63 % | 75 % | 63 % | 50 % |
| 14 | 57 % | 60 % | 50 % | 50 % | 80 % | 49 % | 50 % | 50 % | 46 % | 53 % | 58 % | 44 % | 58 % | 67 % | 50 % | 50 % | 100 % |
| 15 | 48 % | 61 % | 50 % | 75 % | 58 % | 28 % | 0 % | 50 % | 33 % | 38 % | 18 % | 75 % | 19 % | 66 % | 50 % | 63 % | 85 % |
| 16 | 57 % | 67 % | 50 % | 100 % | 50 % | 27 % | 25 % | 0 % | 57 % | 57 % | 75 % | 38 % | 58 % | 78 % | 70 % | 75 % | 90 % |
| 17 | 73 % | 71 % | 63 % | 75 % | 75 % | 73 % | 75 % | 100 % | 45 % | 69 % | 71 % | 88 % | 50 % | 78 % | 90 % | 63 % | 80 % |
| 18 | 49 % | 48 % | 50 % | 50 % | 43 % | 44 % | 0 % | 100 % | 33 % | 40 % | 29 % | 56 % | 33 % | 63 % | 60 % | 75 % | 55 % |
| 19 | 55 % | 43 % | 13 % | 75 % | 40 % | 50 % | 50 % | 50 % | 51 % | 51 % | 74 % | 13 % | 67 % | 78 % | 75 % | 88 % | 70 % |
| 20 | 53 % | 53 % | 25 % | 75 % | 60 % | 71 % | 75 % | 100 % | 39 % | 16 % | 14 % | 6 % | 28 % | 71 % | 70 % | 63 % | 80 % |
| 21 | 72 % | 83 % | 75 % | 100 % | 73 % | 73 % | 50 % | 100 % | 68 % | 65 % | 71 % | 50 % | 75 % | 69 % | 85 % | 63 % | 60 % |
| 22 | 68 % | 70 % | 75 % | 50 % | 85 % | 59 % | 50 % | 50 % | 78 % | 62 % | 75 % | 38 % | 72 % | 82 % | 90 % | 100 % | 55 % |
| Keskiarvo | 59 % | 62 % | 50 % | 77 % | 60 % | 56 % | 43 % | 68 % | 56 % | 50 % | 56 % | 42 % | 52 % | 66 % | 68 % | 64 % | 67 % |

| | |
|----------|--|
| Kyllä | Kun suurimmalta osin voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis |
| Osittain | Asia on osittain kunnossa / kehittämistoimia on jo aloitettu |
| Ei | Kun suurimmalta osin voidaan vastata ei / kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu, arviolta alle 25 % valmis |



Förverkligande av mål i enlighet med klient- och patientsäkerhets strategins åtgärdsplan

- Spetsområdenas arbete, 4 grupper
- Lägesbilden olika, vissa kräver mera arbete och prioritering av vad som är aktuellt hos oss
- Utvärdering årligen via självbedömningsverktyg
- Tidtabell för strategiperioden och förverkligandet till 2026

Tavoitteiden toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpidesuunnitelman mukaisesti

- 4 kärkiryhmää
- Tilanne vaihtelee, jotkin vaativat enemmän työtä ja sen priorisointia
- Arviointi vuosittain itsearviointityökalun avulla
- Aikataulu strategiakaudelle ja toteutukselle vuoteen 2026 asti



En klient- och patientsäker arbetsplats

- Det är känt att verksamhetsmodeller för belastningssituationer ska göras på organisations-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå
- Belastningsnivåerna som förts in i planerna är:
 - Normal belastning, inga avvikelser
 - Normal belastning, avvikelser har observerats
 - Betydande belastningssituation, anvisningarna för undantagssituationer har tagits i bruk
 - Allvarlig belastningssituation
- Exempelvis mängden personal och personalens kompetens samt antalet patienter och patienternas vårdberoende borde tas i beaktan i olika belastningssituationer
 - Nu har mängden personal och kunskapen i läkemedelsbehandling beaktats
 - Utmanande att utveckla mätare

Asiakas- ja potilasturvallinen työpaikka

- Tunnistettu, että kuormitustilanteiden toimintamallit tulee tehdä organisaatio-, toimiala- ja yksikötasolla
- Kuormitustilanteiden tasot, jotka suunnitelmiin on kirjattu:
 - Normaalikuormitus ei poikkeamia
 - Normaalikuormitus havaittu poikkeamia
 - Merkittävä kuormitustilanne, poikkeustilanteiden ohjeisto käytössä
 - Vakava kuormitustilanne
- Eri kuormitustilanteissa tulisi huomioida esim. henkilökunnan määrä ja osaaminen, sekä potilaiden määrä ja hoitoisuus
 - Tällä hetkellä huomioitu henkilökunnan määrä ja lääkehoidon osaaminen
 - Haasteena mittariston kehittäminen



- Modeller gjorda inom olika verksamhetsområden och resultatområden
- Modellerna ska vara klara på enhetsnivå senast hösten 2024
- Indikator "På enhetsnivå har de faktorer som bidrar till en belastningsnivå på orange nivå, alltså signifikant nivå, identifierats"
- Malleja tehty eri toimialoilla ja tulosalueilla
- Mallit tulee olla tehtynä yksikkötasolla viimeistään syksyn 2024 aikana
- Mittarina "Yksikkötasolla on määritetty, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että kuormitustaso on oranssilla eli merkittäväällä tasolla"



Stärkande av kompetens och en säker arbetsplats

- Kartläggning av personalens kompetensnivå fortgår och registreras i Laatuportti som ger en tydlig översikt över vilken kompetens som finns enhetsvis. Detta ger en bild av utbildningsbehov och kan fungera som ett verktyg i fördelning, "utlånande" av kompetens mellan enheterna.
- Alla enheter har registrerat personalens läkemedelskompetenser i enhetsvisa matriser i Laatuportti. Förnyande av läkemedelskompetenser (vart 5:e år) och dokumentering av praktiska prestationer i laatuportti kräver fortgående skolning och stöd till närchefer/ansvarspersoner, vilket fortsätter under hösten.

Osaamisen varmistaminen ja turvallinen työpaikka

- Henkilöstön osaamistason kartoitus jatkuu, ja rekisteröidään Laatuportissa, josta saadaan selkeän yleiskuva käytettävissä olevasta osaamisesta yksiköittäin. Tämä antaa kuvan koulutustarpeista ja voi toimia välineenä osaamisen jakamisessa, "lainaamisessa" yksiköiden välillä.
- Kaikki yksiköt ovat kirjanneet henkilökunnan lääkehoidon osaamiset Laatuportissa oleviin yksikkökohtaisiin matriiseihin. Lääkehoidon osaamisen uusiminen (5 v välein) ja käytännön näyttöjen dokumentointi tapahtuu laatuportissa ja tämä edellyttää jatkuvaa koulutusta ja tukea esihenkilöille/vastuuhenkilöille, jota jatketaan syksyllä.



Externa auditeringarna i enlighet med kvalitetssystemet: Styrkor och goda metoder

- HEBO: Satsning på närståendevård, Haipro-anmälningar och övervägande av korrigerande åtgärder tillsammans med personalen.
- REHAB: Verksamhetens etik och organisationens värderingar är väl beaktade, ASU-gruppen fungerar som en samarbetsyta mellan socialarbete och genomförandet av tjänster.
- SAIR: Verksamhetsområdet har genomfört omfattande bedömningar av förändringsrisker och konsekvensbedömningar.
- SOTE: . Många av social- och hälsovårdscentralens enheter använder evidensbaserat, nationellt producerat handledningsmaterial till stöd för klienthandledningen

Laatujärjestelmän mukaiset ulkoiset auditoinnit:

Vahvuudet ja hyvät käytännöt

- HEBO: Omaishoitoon panostaminen, Haipro-ilmoitusten kattava käsittely ja korjaavien toimenpiteiden pohtiminen henkilöstön kanssa.
- REHAB: Toiminnan eettisyys ja organisaation arvot huomioitu hyvin, ASU-ryhmä toimii yhteistyöpintana sosiaalityön ja palveluiden toteuttamisen välillä.
- SAIR: Toimialalla on tehty kattavasti muutosriskien arviointia ja EVA-arviointia.
- SOTE: Monissa yksiköissä käytetään asiakasohjauksen tukena näyttöön perustuvaa, kansallisesti tuotettua ohjausmateriaalia.



De vanligaste begäran om ytterligare bevis

- Registreringen (spårbarheten) av orienteringen är inte ännu heltäckande.
- Arbetsbeskrivningarna är fortfarande delvis ogjorda/obearbetade hos personalen.
- Det finns brister i läkemedelsbehandlingsplanern as aktualitet.
- Sammanlagt 32st. begäran om ytterligare bevis mottogs och besvarades inom tidsfristen.

Yleisimmät lisänäyttöpyynnöt

- Perehdytyksen kirjaaminen (jäljitettävyys) ei ole vielä kattavaa.
- Tehtäväkuvat ovat vielä osittain tekemättä/käsittelemättä henkilöstön kanssa.
- Lääkehoitosuunnitelmien ajantasaisuudessa osittain puutteita.
- Lisänäyttöpyyntöjä saatiin yhteensä 32 kpl. Niihin vastattiin määräajassa.



Lägesbild 31.7 2024 (31.7.2023)



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETS ANMÄLNINGAR

Anmälningsskyldighet sedan 1.1 2024 i enlighet med Lag om tillsynen inom social- och hälsovården 741/2023

Negativa händelser, nära ögat tillbud och missförhållanden samt övriga upptäckter/utvecklingsförslag

**HaiPro -
anmälningar**

7381/
(5871)

SPro

24/(24)

KLIENT/ANHÖRIG ANMÄLNINGAR

Anmälan om tillbud, farlig händelse, missförhållande eller osakligt bemötande via www-sidorna => HaiPro systemet

Förmedlas till rätt enhet av säkerhetskoordinator. Möjlighet till anonym anmälan som endast delges områdesansvariga på allmän nivå.

Anmälningar

276/
(147)

**På allmän nivå
handlagd**

66

EXTERNA SERVICEPRODUCENTER

Anmälningar om negativa händelser kan riktas till enheter inom ÖVPH från privata serviceproducenter inom social- och hälsovården eller andra samarbetspartner och vice versa

EXTERNA
=> ÖVPH

13/(3)

ÖVPH =>
EXTERNA

62/(20)

HANDLÄGGNING

Handläggs på enheten av huvudansvarig linje; social-, vård- och läkarlinje eller i samarbete

Information och genomgång med personalen. Planering och verkställande samt uppföljning av åtgärder

Färdig behandlade 6.8:

79%

Handläggningstid i medeltal

19/(41)
dagar



Tilannekuva 31.7 2024

(31.7.2023)

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS ILMOITUKSET

Ilmoitusvelvollisuus 1.1.2024 lähtien sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 741/2023 mukaisesti.

Vaaratapahtuma ilmoitukset, läheltä piti –tilanteet, epäkohdat sekä havainnot/kehitysehdotukset

**HaiPro -
ilmoitukset**

7381/
(5871)

SPro

24/(24)

ASIAKKAAN/LÄHEISEN ILMOITUKSET

Ilmoitus tehdään läheltä piti – tilanteista, vaaratapahtumista, epäkohdista tai asiattomasta kohtelusta www-sivujen kautta → HaiPro-ohjelma

Välitetään turvallisuuskoord. kautta kyseiselle yksikölle. Mahdollisuus myös tehdä anonymi ilmoitus, joka välitetään vain tulosalueenvastuuhenkilöille yleisellä tasolla.

Ilmoituksia

276/
(147)

**Yleisellä tasolla
käsiteltävät**

66

ULKOINEN PALVELUNTUOTTAJA

Ulkoisten sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien tai muiden yhteistyökumppaneiden ilmoitukset haittatapahtumista voidaan osoittaa ÖVPH:n yksiköille ja päinvastoin.

ULKOINEN
PALV.TUOT
=> ÖVPH

13/(3)

ÖVPH =>
ULKOINEN
PALV.TUOT.

62/(20)

KÄSITTELY

Käsitellään yksikössä sosiaali-, hoito- ja lääkäriinjan vastuuhenkilöstössä, tai moniammatillisessa yhteistyössä

Tiedotus ja läpikäynti henkilökunnan kanssa. Toimenpiteiden suunnittelu, toteutus ja seuranta

Valmiiksi käsitelty 6.8:

79%

Keskim. käsittelyaika

19/(41)
pv



Klient- och patientsäkerhetsanmälningar

1-7/2024 (jämfört med 1-7/2023)

ANMÄLNINGARNAS KARAKTÄR

NÄRA ÖGAT

19,9%
(19,6%)

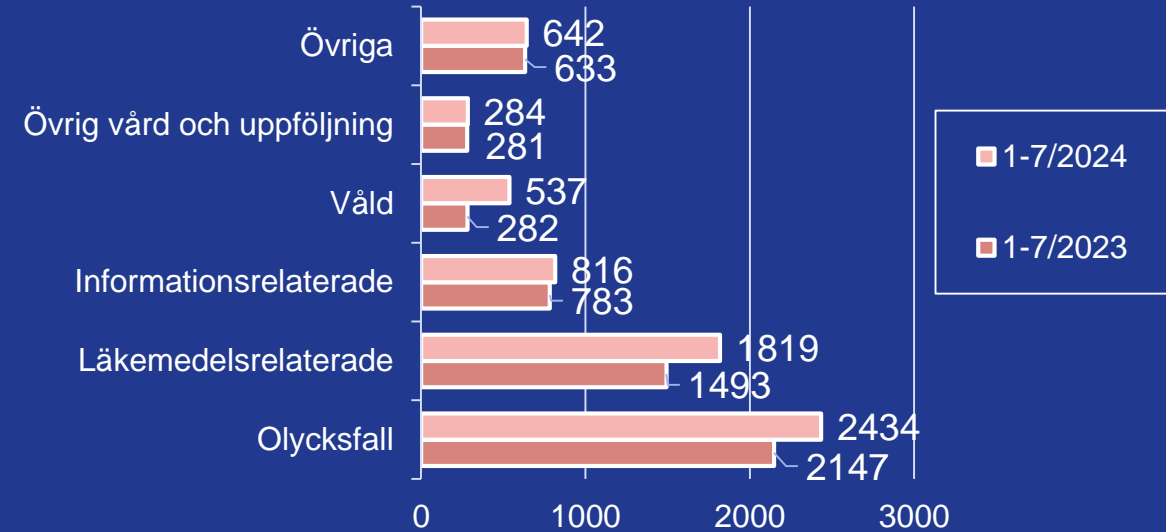
DRABBADE
KLIENT

68,4%
(67,8%)

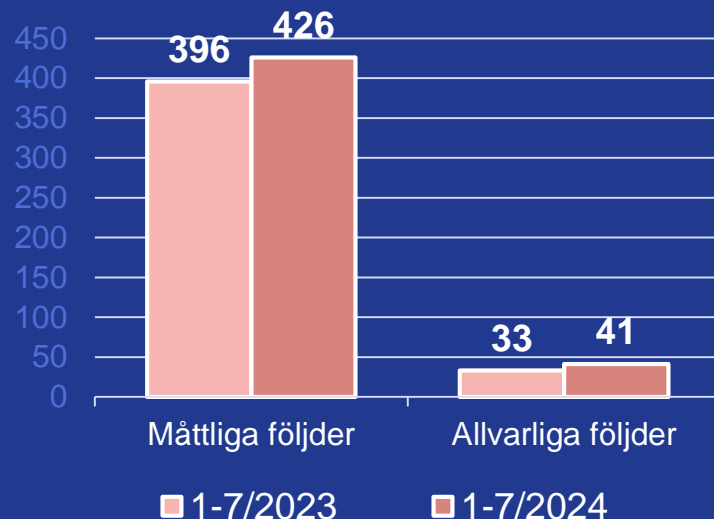
ANNAN
UPPTÄCKT/
UTV.FÖRSLAG

11,6%
(12,5%)

VANLIGASTE HÄNDELSETYPER



FÖLJDER AV HÄNDELSENA



FALLRISK-
BEDÖMNING
GJORD
(av alla
fallolyckor)

15%
(12%)

VANLIGASTE
LÄKEMEDELS-
AVVIKELSERNA

1. Administ-ringsfel
2. Delningsfel
3. Fel i upp-följning av medicinering

NEVER
EVENT

1 / (4)

UTREDN. AV
ALLVARLIGA
HÄNDELSE

3

PLANERADE
UTVECKLING
SÅTGÄRDER

4,5%
(6,9%)



Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

1-7/2024 (vertailu 1-7/2023)

ILMOITUSTEN LUONNE

LÄHELTÄ PITI

19,9%
(19,6%)

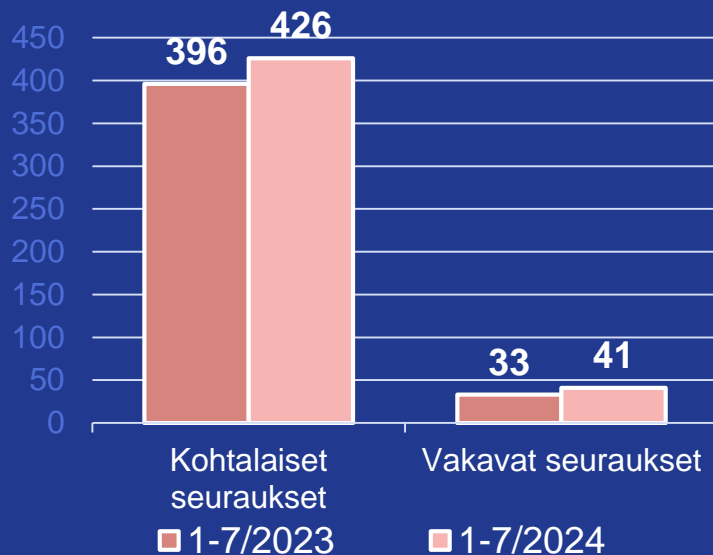
TAPAHTUI
ASIAKKAALLE

68,4%
(67,8%)

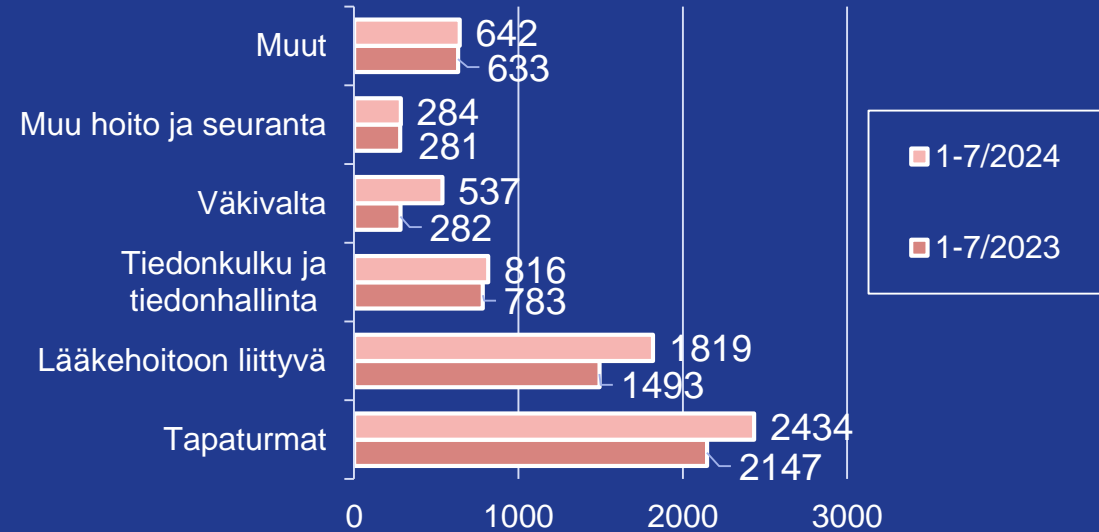
MUU HAVAINTO/
KEHITTÄMISEH-
DOTUS

11,6%
(12,5%)

TAPAHTUMIEN SEURAUKSET



YLEISIMMÄT TAPAHTUMATYYPIT



KAATUMIS-
RISKIARVIOI
NTI TEHTY
(kaikki
kaatumiset)

15%
(12%)

YLEISIMMÄT
LÄÄKITYS-
POIKKEAMAT

1. Antovirhe
2. Jakovirhe
3. Virhe lääkehoidon seurannassa

NEVER
EVENT

1 / (4)

VAKAVAT
VAARA-
TAPAHTUMAT

3

SUUNNITELLUT
KEHITTÄMIS-
TOIMENPITEET

4,5%
(6,9%)



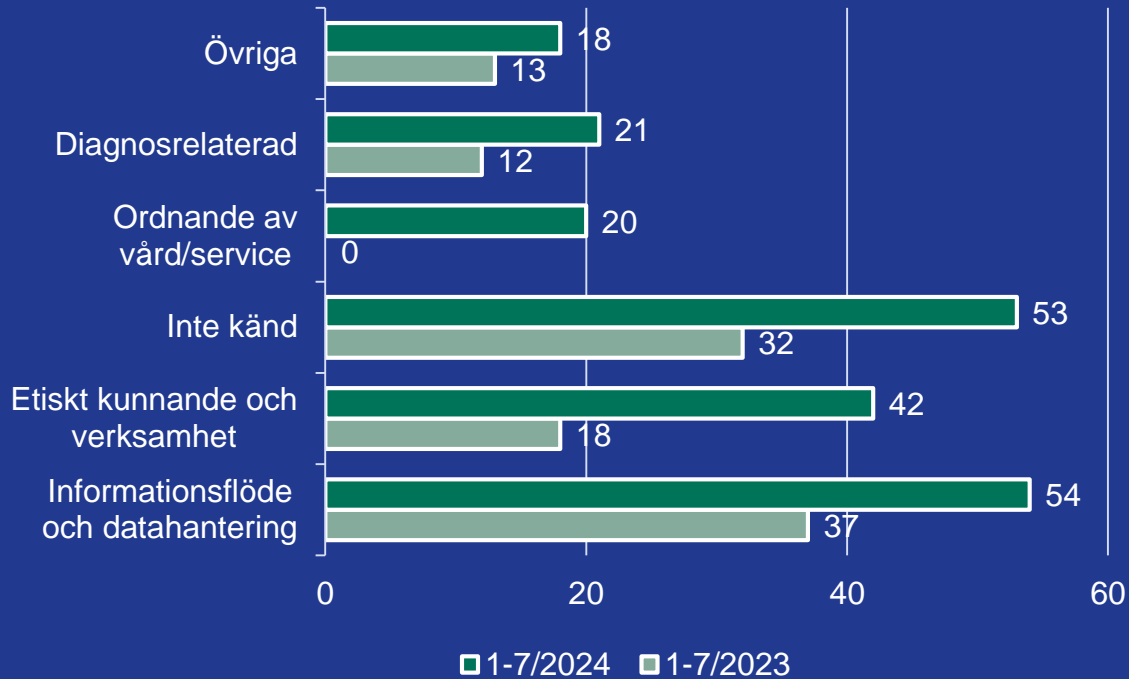
Klienter och närståendes anmälningar

Anmälningar inkomna via HaiPro-systemet

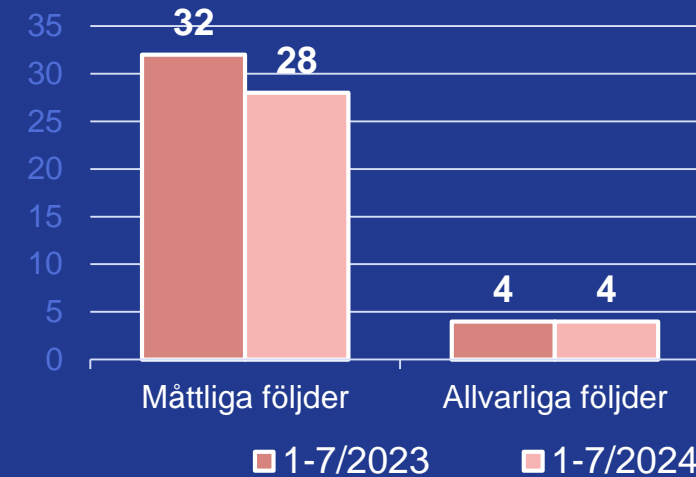


Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

VANLIGASTE HÄNDELSETYPER



FÖLJDER AV HÄNDELSEN FÖR KLIENT/ANHÖRIG



ENHETERNAS PLANERADE UTVECKLINGSÅTGÄRDER

15(5,1%)
10 (6,5%)

1. Förfaringsätt
2. Datatekniska lösningar
3. Information
4. Utbildning



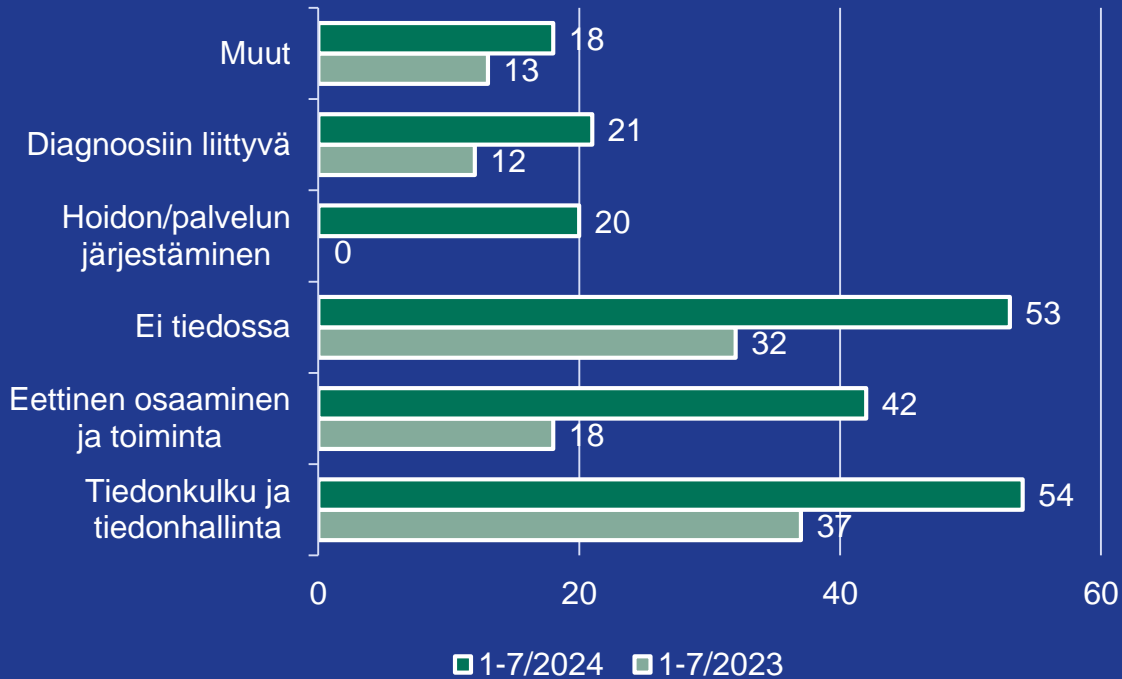
Asiakkaiden- ja läheisten ilmoitukset

HaiPro järjestelmän kautta tulleita

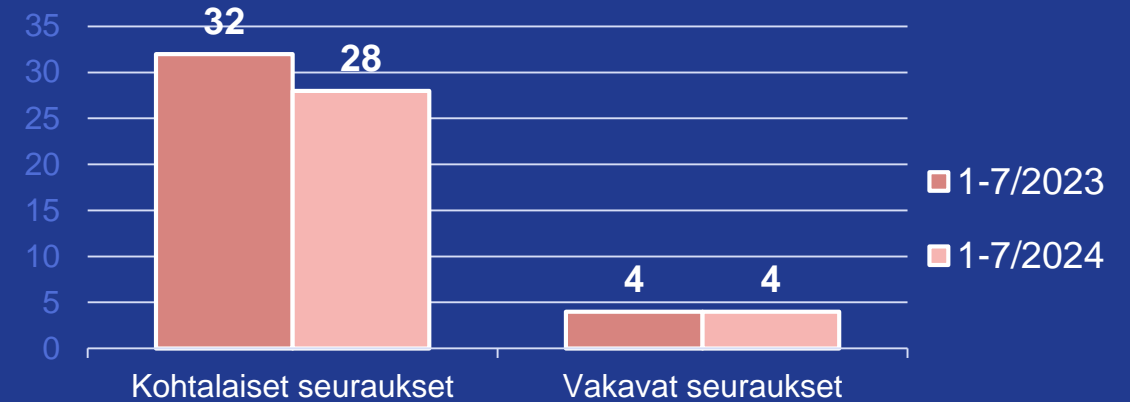


Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

YLEISIMMÄT TAPAHTUMATYYPIT



TAPAHTUMAN SEURAUKSET ASIAKKAALLE/LÄHEISELLE



YKSIKÖIDEN SUUNNITELLUT KEHITTÄMISTOIMENPITEET

15(5,1%)
10 (6,5%)

1. Toimintatapoja
2. Tietoteknisiä ratkaisuja
3. Tiedottaminen
4. Koulutusta

HaiPro statistik 1-7.2024 (1-7/2023)



| HaiPro anmälningsstatistik 2023 | ÖVPH | Kund och resurscenter | Områdesförvaltning/stödtjänster | Hem- och boendeservice | Psykosocial service | Rehabilitering | Social- och hälsocentral | Sjukhus-service |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Antal anmälningar | 7381 5871 | 96 81 | 115 191 | 3163 2621 | 312 249 | 1222 676 | 462 363 | 1928 1680 |
| Nära ögat tillbud | 1467 (20%) 1153 (20%) | 31 (32%) 17 (21%) | 39 (+5%) 37 | 479 (15%) 392 (15%) | 89 (29%) 81 (33%) | 253 (21%) 167 (25%) | 132 (29%) 93 (26%) | 383 (20%) 364 (22%) |
| Händelser som drabbat klient | 5052 (68%) 3982 (68%) | 41 (43%) 49 (61%) | 45 (-43%) 79 | 2452 (78%) 2016 (77%) | 181 (58%) 126 (51%) | 824 (67%) 446 (66%) | 229 (50%) 180 (50%) | 1264 (66%) 1083 (65%) |
| Övriga upptäckter | 858 (12%) 731 (13%) | 24 (25%) 15 (19%) | 31 (-59%) 75 | 232 (7%) 213 (8%) | 42 (14%) 42 (17%) | 145 (12%) 63 (9%) | 101 (22%) 90 (25%) | 281 (15%) 233 (14%) |
| TOP 1 händelsetyp | Olycksfall 2434 (+13%) 2147 | Informationsrelaterade 52 (-24%) 68 | Informationsrelaterade 40 (-20%) 50 | Olycksfall 1660 (+12%) 1484 | Läkemedelsrelaterade 88 (+47%) 60 | Våld 326 (+112%) 154 | Informationsrelaterade 148 (+10%) 135 | Läkemedelsrelaterade 502 (+25%) 401 |
| TOP 2 händelsetyp | Läkemedelsrelaterade 1819 (+22%) 1493 | OrdnanDET av service 31 Ny typ! | Övriga 27 (-53%) 57 | Läkemedelsrelaterade 843 (+17%) 723 | Olycksfall 71 (+39%) 51 | Läkemedelsrelaterade 305 (+44%) 212 | Läkemedelsrelaterade 75 (-17%) 90 | Olycksfall 420 (+3%) 409 |
| TOP 3 händelsetyp | Informationsrelaterade 816 (+4%) 783 | Övriga 11 (-15%) 13 | Apparatrelaterade 24 (+33%) 18 | Övriga (tex. rymningar) 200 (+1%) 199 | Informationsrelaterade 34 (+17%) 29 | Olycksfall 267 (+53%) 174 | Lab- och röntgenrel. 75 (+142%) 31 | Informationsrelaterade 347 (-2%) 353 |
| Måttliga följder för klient | 426 (+8%) 396 | 9 (+200%) 3 | 0 3 | 169 (+10%) 154 | 25 (+79%) 14 | 46 (+53%) 30 | 22 (-4%) 23 | 158 (-7%) 169 |
| Allvarliga följder för klient | 41 (24%) 33 | 1 0 | 1 2 | 4 (-71%) 14 | 8 (+100%) 4 | 1 2 | 8 (+167%) 3 | 18 (+125%) 8 |

HaiPro tilasto 1-7.2024 (1-7/2023)

| HaiPro ilmoitus tilasto 2022 | ÖVPH | Asiakas- ja resurssikeskus | Aluehallinto | Koti- ja asumis-palvelut | Psyko-sosiaaliset palvelut | Kuntoutus | Sosiaali- ja terveyskeskus | Sairaala-palvelut |
|------------------------------------|--|---|---|--|---|--|---|--|
| Ilmoitusten lukumäärä | 7381 5871 | 96 81 | 115 191 | 3163 2621 | 312 249 | 1222 676 | 462 363 | 1928 1680 |
| Läheltä piti - tilanne | 1467 (20%) 1153 (20%) | 31 (32%) 17 (21%) | 39 (+5%) 37 | 479 (15%) 392 (15%) | 89 (29%) 81 (33%) | 253 (21%) 167 (25%) | 132 (29%) 93 (26%) | 383 (20%) 364 (22%) |
| Tapahtui asiakkaalle | 5052 (68%) 3982 (68%) | 41 (43%) 49 (61%) | 45 (-43%) 79 | 2452 (78%) 2016 (77%) | 181 (58%) 126 (51%) | 824 (67%) 446 (66%) | 229 (50%) 180 (50%) | 1264 (66%) 1083 (65%) |
| Muut havainnot, kehittämisehd. | 858 (12%) 731 (13%) | 24 (25%) 15 (19%) | 31 (-59%) 75 | 232 (7%) 213 (8%) | 42 (14%) 42 (17%) | 145 (12%) 63 (9%) | 101 (22%) 90 (25%) | 281 (15%) 233 (14%) |
| TOP 1 Tapahtumatyyppejä | Tapaturma 2434 (+13%) 2147 | Tiedonkulkuun liittyvä 52 (-24%) 68 | Tiedonkulkuun liittyvä 40 (-20%) 50 | Tapaturma 1660 (+12%) 1484 | Lääkehoitoon liittyvä 88 (+47%) 60 | Väkivalta 326 (+112%) 154 | Tiedonkulkuun liittyvä 148 (+10%) 135 | Lääkehoitoon liittyvä 502 (+25%) 401 |
| TOP 2 Tapahtumatyyppejä | Lääkehoitoon liittyvä 1819 (+22%) 1493 | Palvelun järjestäminen 31 Uusi! | Muut 27 (-53%) 57 | Lääkehoitoon liittyvä 843 (+17%) 723 | Tapaturma 71 (+39%) 51 | Lääkehoitoon liittyvä 305 (+44%) 212 | Lääkehoitoon liittyvä 75 (-17%) 90 | Tapaturma 420 (+3%) 409 |
| TOP 3 Tapahtumatyyppejä | Tiedonkulkuun liittyvä 816 (+4%) 783 | Muut 11 (-15%) 13 | Laitteeseen liittyvä 24 (+33%) 18 | Muut (esim. karkaamiset) 200 (+1%) 199 | Tiedonkulkuun liittyvä 34 (+17%) 29 | Tapaturma 267 (+53%) 174 | Laboratorio ja röntgen 75 (+142%) 31 | Tiedonkulkuun liittyvä 347 (-2%) 353 |
| Kohtalaiset seuraukset asiakkaalle | 426 (+8%) 396 | 9 (+200%) 3 | 0 3 | 169 (+10%) 154 | 25 (+79%) 14 | 46 (+53%) 30 | 22 (-4%) 23 | 158 (-7%) 169 |
| Vakavat seuraukset asiakkaalle | 41 (24%) 33 | 1 0 | 1 2 | 4 (-71%) 14 | 8 (+100%) 4 | 1 2 | 8 (+167%) 3 | 18 (+125%) 8 |



Observationer från statistiken

RESU:

- Nya händelsetypen "Ordnande och tillgänglighet till vård och service" finns med som TOP 3-händelse

HEBO:

- Våldsanmälningar ökade med 84% (129/70)
- Övrig vård och uppföljning (kompetens?) ökat med 93% (89/46)
- Inom tjänster som ges hem har läkemedelsdelningsfel minskat med 17% trots att totalantalet läkemedelsavvikelse rapporter ökat sedan förra året.

REHAB:

- Våldsrporter + 112%!
- Övriga anmälningar + 105% (205/100). De flesta skulle kunna passa in under andra händelsetyper.

PSYK:

- Ganska få anmälningar. Allvarliga konsekvenser för patienten fördubblades, främst självdestruktivt beteende

SAIR:

- Många allvarliga följder; trycksår, frakturer och samarbete i kritiska situationer

SOTE:

- Många rapporter relaterade till laboratorietester, varav de flesta gäller uteblivna remisser eller bristfällig remissinformation
- Allvarliga konsekvenser ökade; inte reagerat på symtom och undersökningsresultat i tid, vilket fördröjt diagnos och behandling

Havainnot tilastosta

RESU:

- Uusi tapahtumatyyppi "Hoidon/palvelun järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvä" mukana TOP 3 tapahtumana

HEBO:

- Väkivalta ilmoitukset lisääntyneet 84% (129/70)
- Muuhun hoitoon ja seurantaan liittyvät (osaaminen?) +93% (89/46)
- Kotiin annettavissa palveluissa ovat lääkehoidon jakovirheet vähentyneet 17%:lla vaikka lääkehoidon poikkeamat ilmoitettu enemmän kuin viime vuonna

KUNT:

- Väkivalta-ilmoitukset + 112%!
- Muut ilmoitukset + 105% (205/100). Suurimman osan voisi sopia muiden tapahtumatyyppien alla.

PSYK:

- Aika vähän ilmoituksia. Vakavat seuraukset potilaalle tuplaantuneet, pääasiassa kyse itsetuhoisesta käytöksestä

SAIR:

- Paljon vakavia seurauksia; painehaavat, murtumat ja yhteistyö kriittisessä tilanteessa

SOTE:

- Laboratoriotutkimukseen liittyviä ilmoituksia paljon, suurimman osan koskee puuttuvia lähetteitä tai lähetetietoja
- Vakavat seuraukset nousseet; ei ole reagoitu oireisiin eikä tutkimustuloksiin ajoissa, mikä on viivästyttänyt diagnoosin ja hoidon saamista



Främjande av klient- och patientsäkerheten

- Utvidgad ibruktagning av läkemedelsdoseringsrobotar ökar läkemedels-säkerheten i hemmiljö
- Gemensam verksamhetsmodell för förebyggande av fallolyckor har godkänts och implementering pågår.
- Fortgående utbildningar och info-träffar med enheternas kontaktpersoner för kvalitet och säkerhet, läkemedelsansvariga och apparatansvariga
- Guide för gott bemötande av kunder och kollegor har utvecklats under våren och förmännen har fått i uppgift att diskutera bemötande på sina enheter

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen

- Lääkeannostelurobottien laajamittainen käyttöönotto lisää lääkitysturvallisuutta kotiympäristössä
- Yhteinen kaatumisten ehkäisyn toimintamalli hyväksytty ja käyttöönotto käynnissä.
- Jatkuvaa koulutusta ja tiedotustilaisuuksia yksiköiden laatu- ja turvallisuusyhteyshenkilöille, lääkehoitovastaaville ja laitevastaaville.
- Asiakkaiden ja kollegoiden hyvän kohtelun opas on laadittu keväällä ja esihenkilöille on annettu tehtäväksi keskustella kohtelusta yksiköissään



Utveckling av klient- och patientsäkerheten

- Gemensam modell för trycksårsprevention ska byggas upp under hösten
- Fortsatt förbättring av handläggningen av HaiPro anmälningar genom regelbunden skolning speciellt åt nya närchefer, men också åt läkare
- Tydliga, dokumenterade utvecklingsåtgärder och plan för implementering. Dokumenterad utvärdering av åtgärdernas effekt.
- Ökning av medvetenheten om risker för förbättrat proaktivt klient- och patientsäkerhetsarbete på enheterna (säkerhetsmeddelanden, utbildning och info)
- Under resten av året ska organisationens egen guide för apparatsäkerhet uppgöras

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittäminen

- Syksyllä rakennetaan yhteinen malli painehaavojen ehkäisyyn
- HaiPro-ilmoitusten käsittelyn jatkuva parantaminen säännöllisen koulutuksen avulla, erityisesti uusille esihenkilöille ja lääkäreille
- Selkeät, dokumentoidut kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma toteutuksesta. Toimenpiteiden vaikutuksen dokumentoitu arviointi.
- Riskitietoisuuden lisääminen ennakoivan asiakas- ja potilasturvallisuustyön parantamiseksi yksiköissä (turvallisuusviestit, koulutus ja tiedotus).
- Loppuvuoden aikana laaditaan organisaatiolle oma laiteturvallisuusopas



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue