



Rapportering av egenkontroll

Verksamhetsområde: Social- och hälsocentral Munhälsovård

Period som ska rapporteras: 1- 4.2024

Förkortningar:

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

Haipro: System för anmälningar om negativa och nära ögat situationer





Tillgänglighet – Munhälsovården

TILLGÅNG TILL VÅRD INOM MUNHÄLSOVÅRDEN

Målsättning inom 4 månader inom primärhälsovården.

Specialsjukvården (mun-och käkkirurgiska polikliniken) förverkligas tillgången inom vårdgarantin.

**ANTAL BEVILJADE
SERVICESEDLAR 939 ST**

NULÄGE

Vårdgaranti förverkligas inom 4 månader i två av 12 enheter. (Närpes och Kristinestad)

Antal

Läkarmottagning

39 444 besök

Skötarens mottagning

11 722 besök

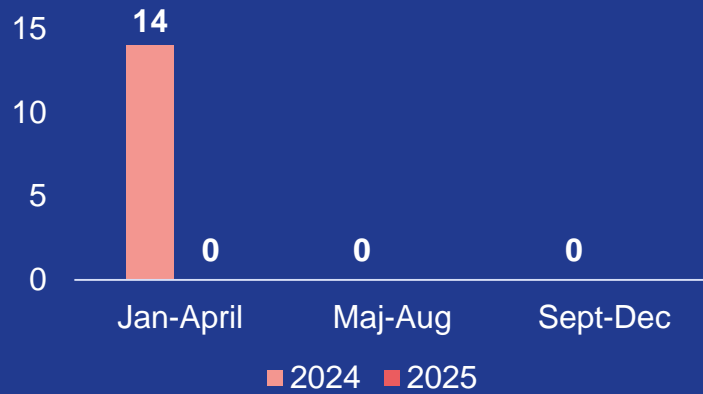
KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

För att förbättra vårdgarantin och förkorta köerna görs olika korrigerande åtgärder inom verksamheten. Genom olika verksamhetsmodeller i det dagliga arbetet strävar man till att, med beaktande av alla andra förpliktelser (vardagsjour samt kontroll och vård för barn och unga), ordna så många undersöknings- och vårdtider som möjligt för patienter i kö för icke-brådskande vård. Köerna för icke-brådskande vård avkortas även genom verksamhet utanför tjänstetid. Dessutom strävar man med olika köptjänster ("färdig patient"-modellen) till att avkorta köerna och förbättra hanteringen av icke-brådskande vård. Servicesedelssystemet bidrar också delvis till att vårdkön inte växer.

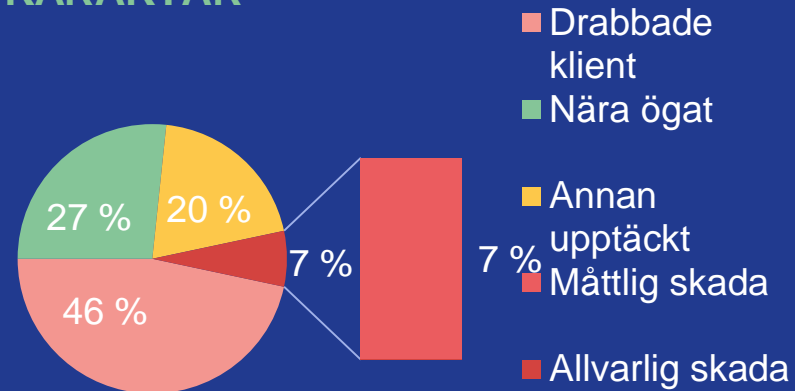


Säkerhet och kvalitet

ANTAL ANMÄLAN OM NEGATIV HÄNDELSE



DE ANMÄLDA HÄNDELSESNAS KARAKTÄR



DE VANLIGASTE ANMÄLNINGSTYPERNA

1. Informationsflöde
2. Läkemedels- och vätskebehandling
3. Laboratorie- eller diagnostik avbildningsundersökning
4. Annan vårdåtgärd

ANMÄLNINGAR OM MISSFÖRHÅLLAN DEN INOM SOCIALVÅRDEN

0

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

3(2)

ANTAL KONTAKTER TILL PATIENTOMBUD

9

ANTAL KONTAKTER TILL SOCIALOMBUD

0

ÅTGÄRDER:

Alla Haipro anmälningar handläggs enligt organisationens direktiv, mångprofessionellt på enhetsnivå vid avdelningsmöten och/eller team. Anmälningarna analyseras och åtgärdas. Vi lär oss av anmälningarna och utvecklar ständigt verksamheten.



Kundupplevelse

KUNDRESPONS AN TAL= 782

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

4,28
(4,20)

4,29
(4,17)

Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta

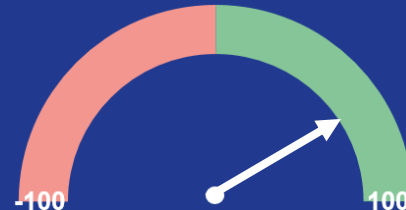


Positiv respons
Bemötande

Jag fick hjälp när jag behövde den

4,32
(4,22)

NPS



4,19
(4,11)

Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig



Negativ respons
Tillgång till vård

Jag kände mig trygg under vården / betjäningen

4,43
(4,25)

71

4,35
(4,27)

Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig

ANTAL
ANMÄRKNINGAR
/KLAGOMÅL

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

4,21
(4,28)

4,67
(4,67)

Jag fick vård och service på mitt modersmål

5



Delaktighet

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

Möjlighet att utvärdera tjänsterna via Roidu och HaiPro.
THL:s kundresponsenkät regelbundet, nästa 5/2024
Österbottens välfärdsområdets klientråd

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

Delvis

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

Regional livsstilsrådgivning projekt påbörjat i samråd med kommunerna och tredje sektorn (Jessica Nygård).

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

Hemsidans innehåll uppdateras regelbundet.
Direktiv och verksamhetsmodeller har förtydligats så att de ur kundens perspektiv är tydliga.



Personal

PERSONALSTYRKA

Vårdpersonal 172
Tandläkare 96

Fastanställda:

Vårdpersonal 136
Tandläkare 66,5

Vikarier:

Vårdpersonal 36
Tandläkare 16,5

Öppna vakanser:

Tandskötare 9,5, munhygienister 3,5
Tandläkare 13

ARBETARSÄKERHETS ANMÄLNINGAR VIA HAIPRO

Antal anmälningar: 17

De vanligaste typerna av
händelser:

1. Inomhusluft
2. Hot eller våld
3. Stick, snitt

FÖRVERKLIGAD LAGSTADGAD PERSONALDIMENSIONERING

Ingen lagstadgad dimensionering inom
munhälsovården

FRÅNVARON

Vårdpersonalen 9
dagar/anställningsdagar
%
Tandläkarna 2,4 dagar
sjukfrånvaron

NPS



ÅTGÄRDER SOM FRÄMJAR ARBETARNAS VÄLMÅENDE

Regelbundna avdelningstimmar
Klara direktiv och förfaranden på arbetsplatsen
Personalens deltagande
Utvecklingssamtal, introduktion
Tidigt stöd och arbetshandledning
Skolningsmöjligheter, karriärstig
Tyky, e-pass NPS talet från 2023 (senaste responsmätning)