



Rapportering av egenkontroll

Verksamhetsområde: Psykosocial service

Period som ska rapporteras: 1-4.2024

Förkortningar:

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

Haipro: System för rapportering av negativa nära ögat händelser





Tillgänglighet / Primärsjukvård

(Psykosociala centret och Ungdomsstationer)

TILLGÅNG TILL VÅRD

Vuxna (18v ->)

Kontakt: samma dag per telefon, Psykosociala centret, mellersta och ungdoms. Klaara även elektroniskt 24/7

Vårdbehovsbedömning: omedelbart eller inom 1-3 dagar efter kontakt

Behandling börjar: ca 1 - 28 dagar efter kontakt (1 dag, om möjlighet att börja vård med väglednad egenvård)

Unga (12-18v.)

Kontakt: samma dag per telefon, ungdomsstation Klaara, även elektroniskt 24/7

Vårdbehovsbedömning: omedelbart eller inom 1-14 dagar efter kontakt

Behandling börjar: ca 1 - 28 dagar efter kontakt (1 dag, om möjlighet att börja vård med väglednad egenvård)

NULÄGE

Vuxna

Terapiat etulinjaan verksamhetsmodellen (terapiavigator, väglednad egenvård, korttidsterapier) har införts på alla enheter och har strukturerat och harmoniserat vården i hela regionen. Brist på personalresurser kan påverka implementeringen av tjänsten.

Unga

Ett projekt för att utveckla vårdvägledning och bedömning av vårdbehov genomförs på Klaara med Prima Botnia. Resultaten har varit positiva. Brist på personalresurser kan påverka implementeringen av tjänsten.

Tillgång till vård och behandling stegvis utveckling / THL-Genombrottscoachning har pågått med Esh.

KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

Arbetet med att förbättra tillgången till vård och behandling har främjats genom projektsamarbete på alla psykosociala center och ungdomscenter genom utbildning av personal och införande av metoden Terapiat etulinjaan.

Det mest aktiva utvecklingsarbetet har bedrivits i Klaara och på mellersta områdets psykosociala center kring behandlingsrådgivning och bedömning av vårdbehov. Implementering av modellen kommer att ske under hösten 2024 och utvidgas till andra enheter.



Tillgänglighet / Socialvård

(boendetjänster, hembudtjänster, dagcenter, social rehabilitering och missbrukarvård på institution)

TILLGÅNG TILL SERVICE

Vuxna

Alla tjänster tillhandahålls genom shl:s bedömning av servicebehov och socialarbetarens officiella beslut. Bedömningen av servicebehovet kan ta mellan 7 dagar och 3 månader.

Boendetjänster: service börjar 3 - 30 dagar
Produktion: Egna enheter 7 (124 plats 4/24), i köptjänster ca. 260 klienter.

VISIO15 – att utvidga bostadstjänsterna som egen produktion, men ett rekryteringsförbud har stoppat utvecklingsarbetet fram till våren 2024.

Psykosociala hemrehabilitering: tjänster i Vasaområdet, service börjar 2 veckor - flera månader, för andra, som köpservice

Dagcenter och social rehabilitering: Service börjar 2 veckor - 2 månader
SHL §24b har inte kunnat implementeras.

Missbrukarvård på institution:

Egen tjänsteproduktion för svensktalande, tillgång till vård utan kö, men nästan ständigt tomma platser på enheten Pixne. För finsktalande, all som köptjänst.

NULÄGE

När det gäller boendetjänster har det redan varit möjligt att omvandla tillhandahållandet av tjänster till interna tjänster: med Kreivinkoti och Ankaret har fler platser skapats.

AsTu-forum (samarbetsmodell för att stöda boende)

Infördes den 24/2 och strukturerade samarbetet med socialarbetet som ansvarar för tillhandahållandet av tjänsterna och gjorde tjänsteleveransen mer kostnadseffektiv.

Självläkaremodellen för boendetjänster har förbättrat genomförandet av hälsovårdstjänster i de interna enheterna. Stöder klientrehabilitering och uppföljning av psykisk hälsa.

VISIO15-lanseringen försenad på grund av förhandlingar om uppsägningar och rekryteringsstopp.

KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

AsTu-forums samarbetsmodellen utvecklas vidare

Vi fortsätter att flytta fokus för boendetjänster till egenproduktion. Rekryteringsförbud inom välfärdsområdet har gjort det svårt att genomföra denna åtgärd. Utvecklingen kommer att fortsätta när personalresurserna är tillräckliga.



Tillgänglighet / Specialsjukvård

TILLGÅNG TILL VÅRD

Vuxenpsykiatri

Remisser handläggs inom 5-7 dagar

Förverkligande av första besök:
Jakobstad ungefär 63 dagar
Vasa 7-30 dagar

Ungdomspsykiatri

Remisserna handläggs inom 7 dagar i
Jakobstad
Vasa 1-3 veckor

Förverkligande av första besök: Jakobstad
58 dagar, Vasa 21 dagar

Barnpsykiatri

Remisserna handläggs inom 5-7 dagar

Förverkligande av första besök: Jakobstad
55 dagar
Vasa inom 6 veckor

NULÄGE

Vuxen:

Antal som väntar på vårdbedömning: Vasa 1
Antal som väntar på vård: Jakobstad till
vårdare 50, till läkare 30
Vasa 30

Förbättring i Vasa./ Försämring i Jakobstad

Intern kösituation: I Vasa neuropsykiatrisk kö
146, neuropsykolog 48

Ungdom: Antal som väntar på
vårdbedömning: Jakobstad 6, Vasa 8
Antal som väntar på vård: Jakobstad 6, Vasa
10

Intern kösituation: Kartläggningkö 15, olika
terapi 21

Barn:

Antal som väntar på vårdbedömning:
Jakobstad 3, Vasa 2
Antal som väntar på vård: Jakobstad 3, Vasa
5,

Tillgänglighet i vården god

Intern kösituation i Vasa kö till undersökningar
17 barn, terapi 10 barn

KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

Läkararbetets upphandling färdig.

Psykiatrisk poliklinik har utvecklat
processer med handläggning av remisser
och vårdplanering.

Mängd av disatansmottagningar ökar.

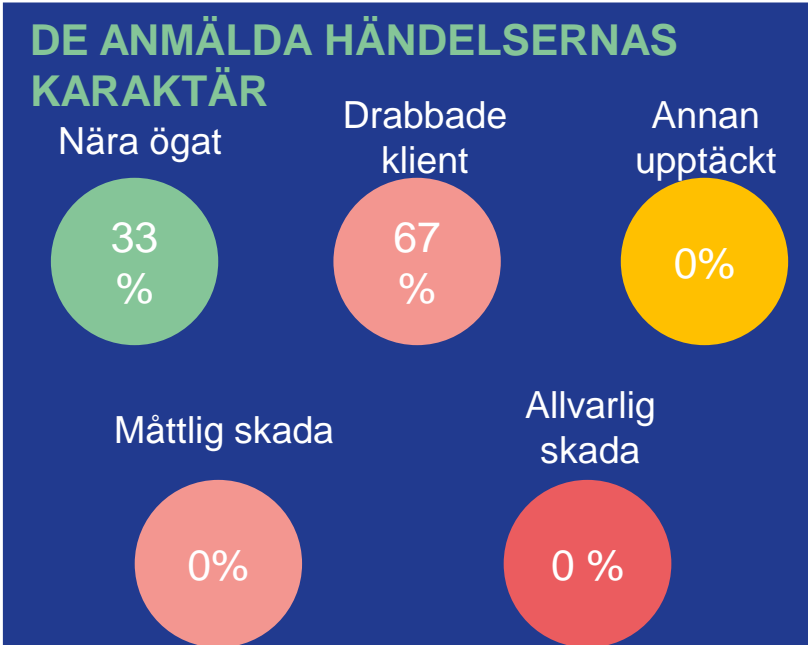
ANTAL UTEBLIVNA KUNDER

1783



Säkerhet och kvalitet

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE



- ### DE VANLIGASTE ANMÄLNINGSTYPERNA
1. Läkemedels- och vätskebehandling
 2. Olycka
 3. Annat
 4. Informationsflöde
 5. Våld

ANMÄLNINGAR OM MISSFÖRHÅLLAN DEN INOM SOCIALVÅRDEN

0

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

9(16)

ANTAL KONTAKTER TILL PATIENTOMBUD

44

ANTAL KONTAKTER TILL SOCIALOMBUD

2

ÅTGÄRDER:

För att säkerställa arbetssätt, har man gjort check-listor och anvisningar.

Utveckling av proseccen.

Effektivera riskbedömning inom daglig arbete.



Kundupplevelse

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

ANTAL KUNDRESPONSER SOM MOTTAGITS I VERKSAMHETSENHETERNA : 230

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

4,35

4,13

Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta



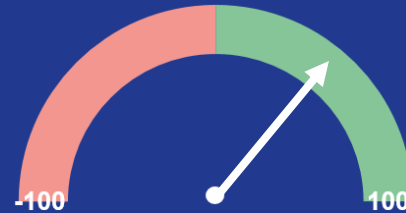
Positiv respons

- God, omtänksam och vänlig personal
- God på att hantera olika situationer, lösningsorienterad

Jag fick hjälp när jag behövde den

4,32

NPS



4,41

Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig



Negativ respons

- Meningsskiljaktighet kring vårdplatsen
- Man borde verkligen fördela möjligheten till telefonkontakt på förmiddagar och eftermiddagar

Jag kände mig trygg under vården / betjäningen

4,23

46

4,38

Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig

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

4,05

4,56

Jag fick vård och service på mitt modersmål

ANTAL ANMÄRKNINGAR

22

ANTAL KLAGOMÅL

7



Delaktighet

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

I PSOS-tjänster för barn och unga är familjen en viktig del av vårdhelheten och vårdplaneringen.

THL:s Läpimurtovalmennus (2023-2024) utvecklades processen för vårdövergång för unga. En erfarenhetsexpert deltog i utvecklingen.

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

Ja

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

Modellen med partnerskapsbord lanserades och det första mötet med organisationerna hölls den 10 januari 2024. Det första mötet var en presentation av verksamheten och den fortsatta planeringen. Förebyggande åtgärder blev fokus för diskussionen.

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



Personal

PERSONALSTYRKA

Antal ordinarie vårdpersonal 322

Antal visstidsanställd vårdpersonal 44

Antal öppna vakanser 9,5 + ???

ARBETARSÄKERHETS ANMÄLNINGAR VIA HAIPRO

Antal anmälningar: 84

De vanligaste typerna av händelser:

1. Håt eller våld
2. Inomsluft
3. Akut fysisk eller psykisk belastning

FÖRVERKLIGAD LAGSTADGAD PERSONALDIMENSIONERING

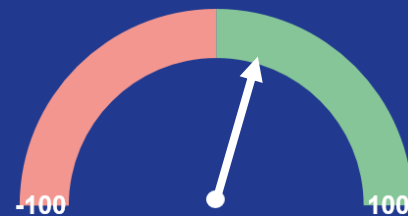
Inom boendeenheter uppfylls inte personalmättning fullt ut på grund av brist på vikarier och för att mättningen redan är mycket snäva.

Specialsjukvården har ingen lagstadgat personal dimensionering.

FRÅNVARON

Sjukfrånvaro
2710 kalenderdagar

NPS



26

ÅTGÄRDER SOM FRÄMJAR ARBETARNAS VÄLMÅENDE

Handledning och utbildning

Engagerande och lyhört ledarskap