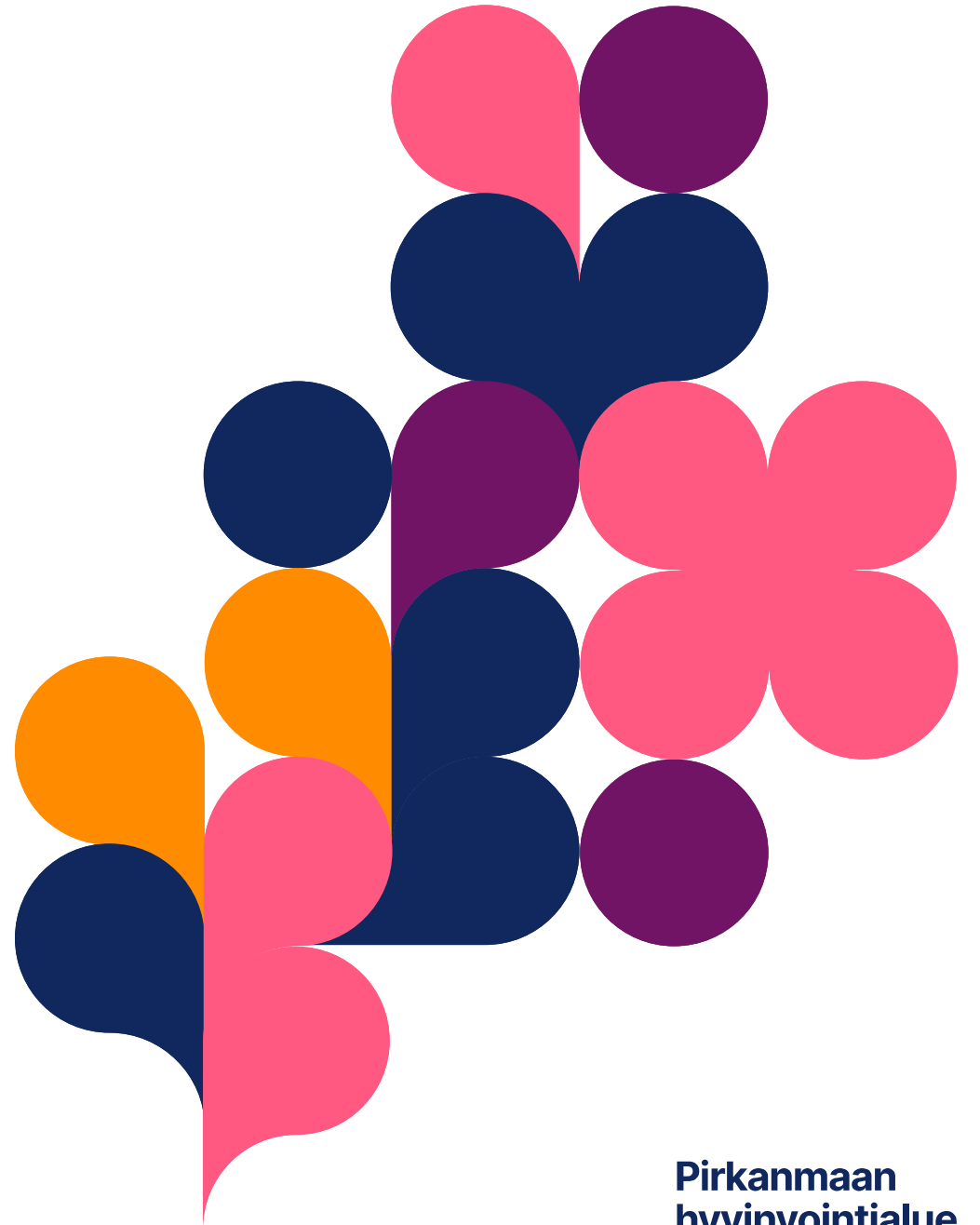


Laatutavoitteet tulevaisuudessa

19.8.2024

Asiakkuus- ja laatujaosto
Suvi Liimatainen



Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät

- Asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille
- Seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa
- Tämä prosessi on nyt sovittu, ks seuraava dia

Asiakkuus- ja laatujaoston päätös 22.4.24

- Asiakkuus- ja laatujaosto päättää,
 - hyväksyä esitetyt laatuavoitteiden mittarit ja ehdotetun valmisteluprosessin

Samalla jaosto kuitenkin toteaa, että ehdotettuun seurantajärjestelmään liittyy vielä useita heikkouksia ja sitä voi pitää vain välivaiheena. Työtä laadun tavoitteita ja seurantaan tulee kehittää aktiivisesti edelleen, huomioiden jaoston kokouksessaan 18.3.2024 antamien suuntaviivojen lisäksi ainakin seuraavat seikat

- Mittarien tulisi kattaa tavoitteet, joiden toteutumista niillä halutaan seurata
- Laatumittarina tai tavoitetasona ei voi olla lain minimivaatimuksen toteutuminen tai suunnitelma-asiakirjan laatiminen
- Jaostolle toimitettavaan neljännesvuosittaiseen raportointiin liitetään myös katsaus tehdyistä toimenpiteistä ja siitä, miten kehittämistyö etenee
- Jaostolle tuodaan vuosittain päätettäväksi täydennetyt laatuavoitteet, mittaristo ja niiden valmistelu- ja hyödyntämisprosessi

Ensivaiheen geneeriset laatumittarit

raportoidaan ensimmäisen kerran syyskuussa 2024

Näkökulma	Selite	Mittari	Tavoite (2024)
Asiakaskokemus	Asiakaskokemuksen väittämät	NPS	Mittaus käytössä 55 %:ssa palveluista ja NPS vähintään 55
Prosessit ja saatavuus	Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat	Esh ja pth hoitotakuu Odotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin toteutuminen Pelastustoimen palvelutasopäätöksen toteutuminen	100%
Turvallisuus	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien väheneminen	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista	Haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista laskee vuoteen 2023 verrattuna
Henkilöstö	Suositteluhalukkuus	eNPS	Tuloksen parantuminen edellisestä arvosta
Omavalvonta		Omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen ja päivittäminen	100%

Asiakkuus- ja laatujaoston seminaari 13.5.2024

Tulevaisuuden laatutavoitteet

- Jaosto työsti seminaarissa tulevaisuuden laatutavoitteista ja raportoinnista odotettavaa informaatiota
- Seuraavissa dioissa esitellään työpajan tuotoksia ja tarvittavien tietojen lähteitä
- Merkittävää osaa tiedoista ollaan jo rakentamassa tietojohdamisen kokonaisuudessa, mutta osa raportoinnista on mahdollista vasta vuodesta 2026 lähtien APTJ-kehittämisen myötä

Asiakaskokemus

Tulevaisuuden laatutavoitteet	Mitä raportoinnilta odotetaan?	Tietolähteet
<p>Tarpeen mukainen palvelu</p> <p>Syrjinnän ja muiden rakenteellisten esteiden tunnistaminen</p> <p>Saavutettavuus</p> <p>Oikea-aikaisuus</p> <p>Oikean tasoinen palvelu</p> <p>Asiakas-osallisuus: kuullaan asiakasta ja varmistetaan, että hän on tietoinen palvelupolun etenemisestä</p> <p>Palaute</p> <p>Hoitoon pääsy</p> <p>Palveluvaste ja resurssointi tarpeet huomioiden</p> <p>Helposti löytyvät tiedot</p> <p>Itsepalvelu ja omahoito</p>	<p>Asiakaskokemuksen tyytyväisyyskyselyn oikea-aikaisuus</p> <p>Erityisryhmien huomioiminen</p> <p>Vaikuttavuus vs kustannukset</p> <p>Informaatio</p> <p>Parempi ja tehokkaampi hoito</p> <p>Palvelupolkujen kehittäminen</p>	<p>Palveluihin pääsy</p> <p>Vaikuttavuusmittarit</p> <p>Prosessimittarit</p> <p>Asiakaspalautteet</p> <p>Palveluketjujen simulointi</p> <p>Integraation ja vaikuttavuuden tietojohdaminen</p> <p>Asiakassegmentaatio</p> <p>Asiavastaavien yhteydenotot</p> <p>Muistutusten ja valitusten raportointi</p> <p>Osallisuuden mittarointi (Sitra Q4)</p>

Saatavuus ja prosessit

Tulevaisuuden laatutavoitteet	Mitä raportoinnilta odotetaan?	Tietolähteet
<p>Oikea-aikainen palvelu Palveluihin pääsyn ja niissä siirtymisen selkeys Kun on laaja organisaatio, täytyy olla laaja ja tarkka mittaristo Mittariston tulee linkittyä asiakkaan tarpeisiin Skaalautuvat palvelut</p>	<p>Palvelupolun kehittäminen ja reagointi Tiedolla johtaminen – raportit ja seuranta tarkoituksenmukaista ja ajantasaista nopean reagoinnin ja kehittämisen kannalta Vertailukelpoiset luvut muihin hyvinvointialueisiin Tietoa päätöksentekoon Toimenpiteiden määrä/työntekijä Asiakasaika vs raportointiaika</p>	<p>Palveluihin pääsy Prosessimittarit Palveluketjujen simulointi Integraation ja vaikuttavuuden tietojohdaminen Asiakassegmentaatio Asiavastaavien yhteydenotot Muistutusten ja valitusten raportointi Palveluiden valvontatiedot</p>

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Tulevaisuuden laatutavoitteet	Mitä raportoinnilta odotetaan?	Tietolähteet
<p>Laadukkaiden palvelujen takaaminen</p> <p>Osaava, koulutettu ja hyvinvoiva henkilöstö</p> <p>Asiakkaan kokonaistilanteen hallinta – kenellä vastuu kokonaisuudesta?</p> <p>Valvontajärjestelmän toimivuus</p>	<p>Oikea-aikainen reagointi → toimenpiteet</p> <p>Jäljitettävyys</p>	<p>Haipro</p> <p>Potilasvahinkoilmoitukset</p> <p>Muistutukset ja valitukset</p> <p>Asiavastaavien yhteydenotot</p> <p>Lääketurvallisuus</p> <p>Tartuntatautiraportit</p> <p>Henkilöstön turvallisuuskuva</p> <p>Hoitojakson uusiutuminen</p>

Valvonta ja omavalvonta

Tulevaisuuden laatutavoitteet	Mitä raportoinnilta odotetaan?	Tietolähteet
Havaitut epäkohdat kirjataan ja käsitellään Omavalvonta on osa laatua Vältetään turhaa byrokratiaa Tekoäly hoitaa turhat työt, mielellään myös asiakaspalvelun	Henkilöstön koulutus Ylittää lakisääteiset minimirajaseurannat	Omavalvontasuunnitelmat Omavalvontaohjelman raportointi Muistutukset ja valitukset Ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen