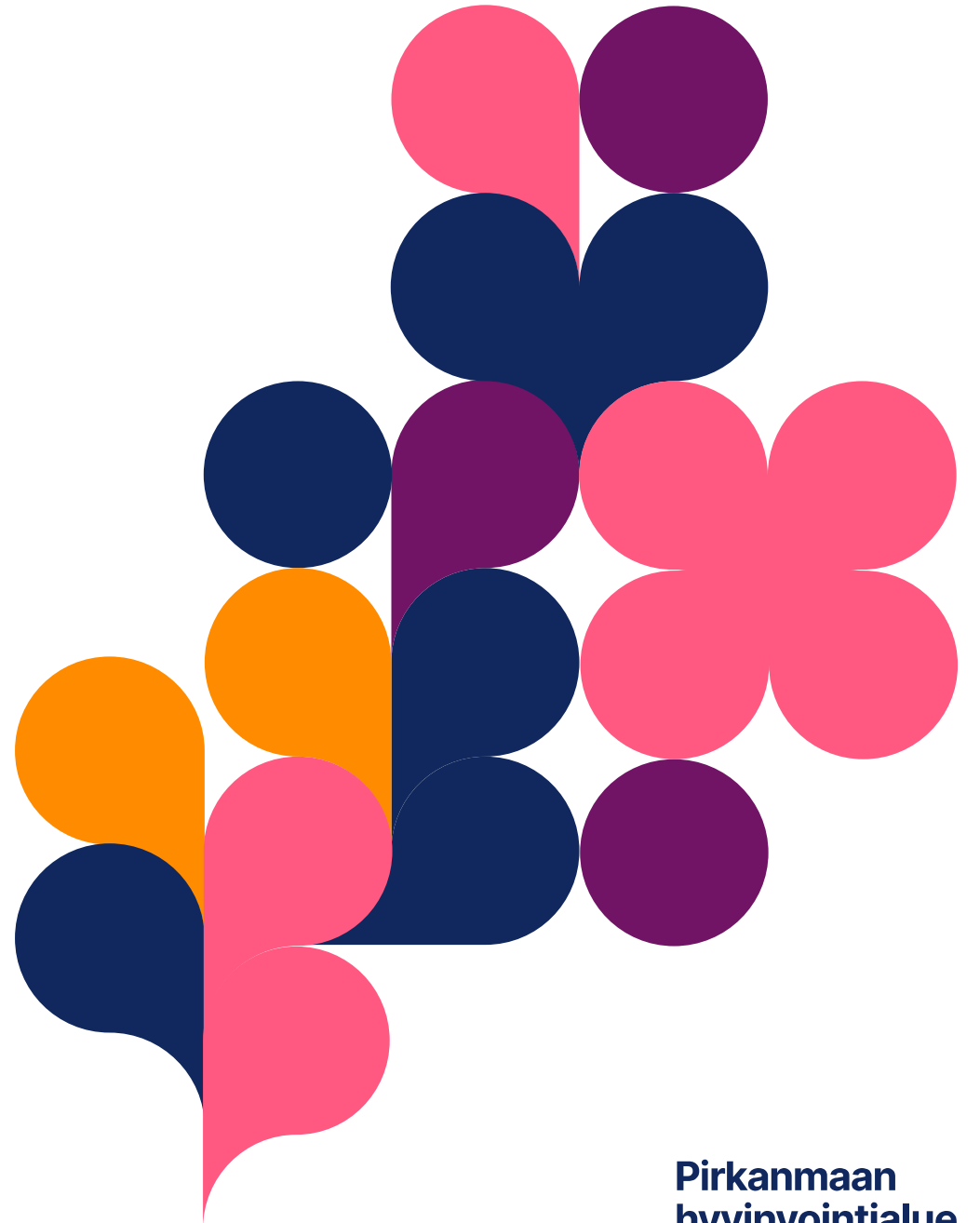


Laatutavoitteet

Asiakkuus- ja laatujaoston kokous 22.4.2024
Vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimatainen



Laatumittarien määrittäminen

- Lähetekeskustelu asiakkuus- ja laatujaostossa 18.3.2024
 - Rajallinen määrä geneerisiä mittareita, jotka saatavissa järjestelmistä
- Mittarien esittely jaostossa 22.4.2024

Mitä hyvinvointialueiden toiminnassa tavoitellaan laatuina? Esimerkki Keusotesta

Laatutavoitteet 2023-2024



Asiakaskokemus

Asiakslähtöistä hoidon ja palvelun laatua toteutetaan palvelulupauksen ”saan laadukasta hoitoa ja palvelua tarpeideni mukaisesti”:

Asiakas

- on tyytyväinen saamaansa hoitoon ja palveluun,
- saa tarvitsemansa hoidon tai palvelun
- kokee tullessa kuuluksi
- kohdataan tasavertaisesti, arvokkaasti ja eettiset arvot huomioiden,
- voi käyttää lainsäädännön mukaisia monikanavaisia oikeusturvakeinoja.

Asiakkaita osallistetaan ja asiakaskokemustietoa hyödynnetään turvallisuuden, asiakasprosessien kehittämisessä ja arvioinnissa.



Henkilöstö

Palveluhenkinen, kyvykäs ja hyvinvoiva henkilöstö tuottaa asiakslähtöisiä palveluja. Riittävällä, sitoutuneella ja osaavalla henkilökunnalla turvataan asiakas- ja potilasturvallisuuden laatu sekä riskienhallinta. Toimintakulttuurimme tukee työntekijän motivaatiota ja vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön. Strategisena tavoitteena on työelämän laadun parantaminen.



Prosessit ja saatavuus

Asiakslähtöiset palveluketjut (ydinprosessit) on ryhmitelty asiakasryhmittäin palvelutarpeen mukaisesti (segmentoitu) ja asiakasprosessit on kuvattu. Asiakasprosesseja arvioidaan säännöllisesti. Prosesseissa ja palvelun laadussa havaittuihin poikkeamiin reagoidaan nopeasti määräaikojen puitteissa. Hyvinvointialueen arjessa toteutuu jatkuvan parantamisen toimintamalli. Palvelut ovat asiakkaiden saavutettavissa lakisääteisten määräaikojen puitteissa.



Valvonta ja omavalvonta

Palvelutuotannon henkilökunta parantaa palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja turvallisuutta sekä ennaltaehkäisee riskien toteutumista kaikissa yksiköissä toteutettavalla omavalvonnalla. Palvelujen laatua ja turvallisuutta varmistetaan suunnitelmallisella, säännöllisellä ja yhdenmukaisella palvelutuotannon ohjauksella ja valvonnalla.



Asiakas- ja potilasturvallisuus – kokonaisturvallisuus

Henkilökunta varmistaa turvallisuuden toteutumisen hyvinvointialueen turvallisuus- ja riskienhallinnan periaatteiden mukaisesti. Turvallisuuskulttuuria edistetään moniammatillisessa yhteistyössä rakentamalla ja kehittämällä toimintamalleja, joilla ehkäistään vahinkojen syntymistä. Asiakkaita, potilaita ja läheisiä kannustetaan osallistumaan turvallisuuden kehittämiseen. Palvelun ja hoidon turvallisuutta varmistetaan toteuttamalla potilasta/asiakasta suojaavia käytäntöjä ja oppimalla läheltä piti –tilanteista.

Laatutavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti johtoryhmässä, johtotiimeissä ja päivittäisjohtamisen tauluilla.

Asiakaskokemus

- Asukkaat, potilaat ja läheiset otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman mukaisesti
- Asiakkaiden ja potilaiden kokemaa laatua seurataan asiakaskyselyillä: yleinen (NPS), palvelukohtainen ja avoin palaute
- Asiakaskyselyt kertovat NPS-osuudellaan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyden palveluihin
- Tavoitteena on, että asiakaskokemus on erinomainen ja pirkanmaalaiset suosittelevat palveluita aktiivisesti

Palvelukokonaisuuksien yhteensovittaminen ja yhdenvertainen saatavuus

- Järjestämisvastuun toteutumista arvioidaan laissa säädettyjen oikeuksien pohjalta
- Arviointikriteerinä palvelujen saavutettavuus ja saatavuus
- Oikea-aikaisuus, jatkuvuus ja saumattomuus
- Pelastustoimen palvelutasopäätöksen toteutuminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia
 - Lisäämme osallisuutta
 - Asiakkaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palvelujen kehittämistä
 - Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia
 - Turvallisuutta tukeva kulttuuri on toimintamme perusta
 - Parannamme lääkehoidon turvallisuutta yhtenäistämällä menettelyjä

Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden perusta
- Tätä johdetaan Pirhan henkilöstöohjelman mukaisesti

Omavalvonta

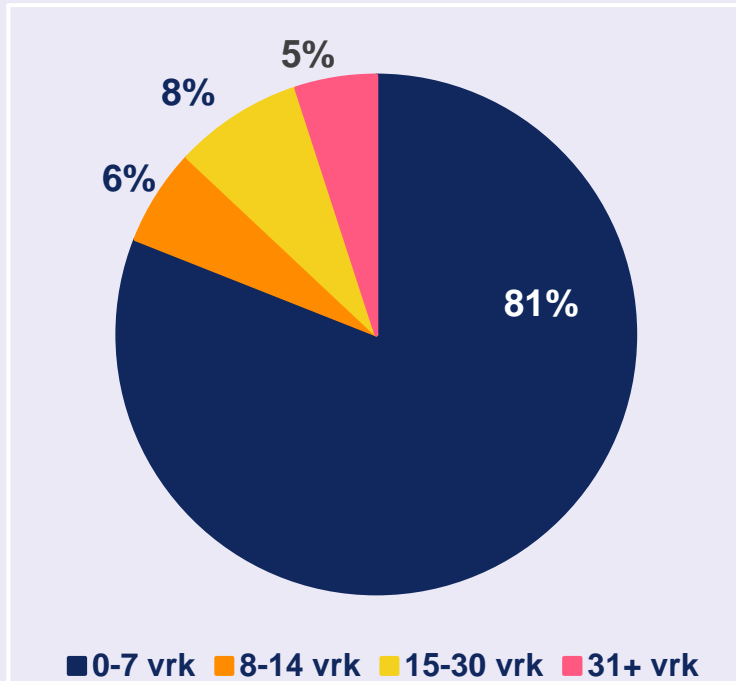
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelmien laatiminen, päivittäminen ja toteutuminen

Ehdotus laadunhallinnan geneerisiksi mittareiksi

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	
Omavalvonta		Omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen ja päivittäminen	100%

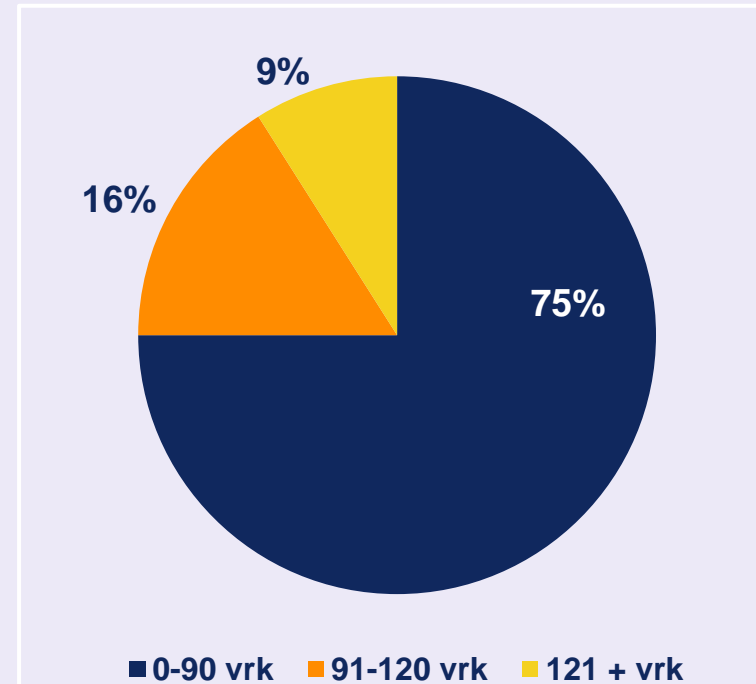
Perusterveydenhuollon saatavuus Pirkanmaan hyvinvointialueella (1/2024)

Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon saatavuus alle 14 vrk toteutui 87 % (1/2024)



Perusterveydenhuollon hoitotakuu (avosairaanhoido):
1-8/2023 (3 kk) toteutui 99,7 %
9-12/2023 (14 vrk) toteutui 85 %

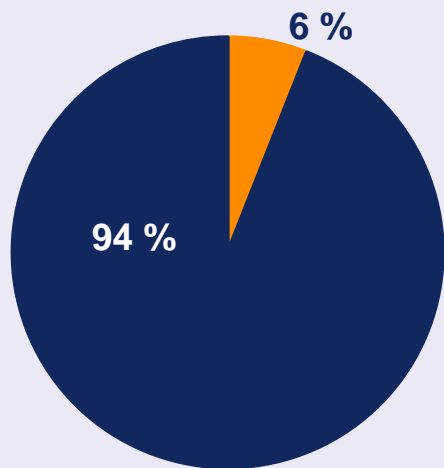
Suun terveydenhuollon saatavuus 4 kk:ssa toteutui 91 % (1/2024)



Suun terveydenhuollon hoitotakuu:
1-8/2023 (6 kk) toteutui 98 %
9-12/2023 (4 kk) toteutui 86 %

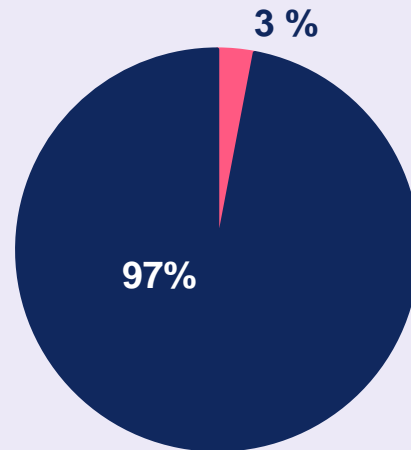
Erikoissairaanhoidon saatavuus Pirkanmaan hyvinvointialueella (1/2024)

Hoitoon alle 180 vrk:ssa päässeet 94 (%),
(kaikki erikoisalajat)



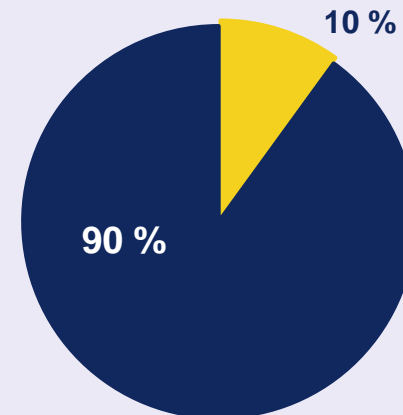
■ yli 180 vrk (%)
■ alle 180 vrk (%)

Lastenpsykiatrian hoitoon alle 90 vrk:ssa päässeet 97 (%)



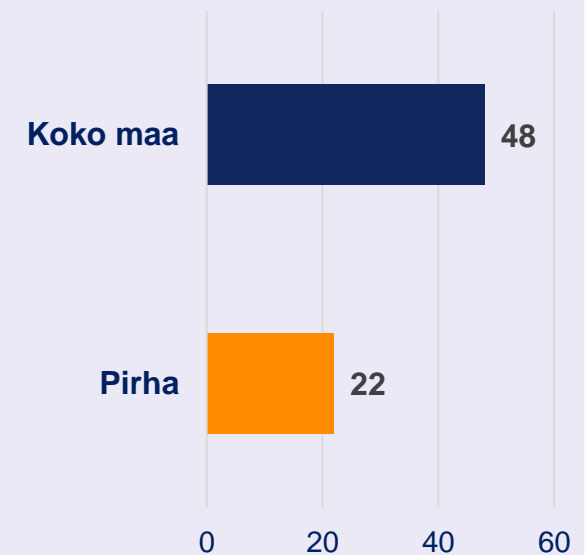
■ yli 90 vrk odottaneet (%)
■ Alle 90 vrk odottaneet (%)

Nuorisopsykiatrian hoitoon alle 90 vrk:ssa päässeet 90 (%)



■ yli 90 vrk odottaneet (%)
■ Alle 90 vrk odottaneet (%)

Erikoissairaanhoidoa yli 6 kk odottaneet 31.12. / 10 000 asukasta




Tunnuslukuja sosiaalihuollosta

Odotusajat 1.7. - 31.12.2023

- alle kuukausi: 63,1 % hakijoista
- alle kaksi kuukautta: 25,8 % hakijoista
- alle kolme kuukautta: 7,9 % hakijoista
- yli kolme kuukautta: 3,3 % hakijoista

(yli kolmen kuukauden odotusajat johtuivat asiakkaiden tai läheisten toiveesta ottaa paikka vastaan esimerkiksi vain tietystä palveluyksiköstä)



**Ympärivuoro-
kautinen
palveluasuminen**

Tunnuslukuja sosiaalipalveluiden saatavuudesta 2023

Mittari	Pirkanmaan hyvinvointialue	Koko maa
1.10.–31.3. aikana lakisääteisen 3 kk:n kuluessa valmistuneet lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnit, %	84,3 %	88,4 %
Hyvinvointialueille osoitettujen toimeentulotukihakemusten käsittely 7 arkipäivän kuluessa, % hakemuksista	94,7 %	97,9 %
Säännöllisen kotihoidon 80 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaan ikäisestä väestöstä	21,2 %	22,2 %
Psykologien opiskelijamäärä per henkilötyövuosi (opiskeluhuolto, lukio)	771	878

Pelastuspalvelut 2023

- Pelastustoiminnan tehtävämäärät: 9 097

Pelastustoiminnan valmiusaika	Toteuma (min)	Tavoite (min)
Keskimääräinen toimintavalmiusaika	10:48	15
1. yksikön keskimääräinen toimintavalmiusaika	7:33	10

- Ensihoidon tehtävämäärät:
A-B kiireellisyys 22 344
C-D kiireellisyys 50 437

Ensihoidon tavoittamisaika*	AB 50% toteuma (min)	AB 50% tavoite (min)	AB 90% toteuma (min)	AB 90% tavoite (min)
Ydintaajama-alueet	6,4	6	10,6	10
Muu taajama -alueet	8,1	8	14,9	16
Haja-asutusalueet	16,1	15	28,0	30

*Ensihoidon A ja B-kiireellisten tehtävien saavutettavuusaika (Mediaani), jossa 50 % ja 90 % tehtävistä kohteessa

Laadunhallinnan raportointi

- Millaisilla prosesseilla mittauksen tulokset raportoidaan päätöksentekoon ja viedään osaksi palvelujen kehittämistyötä:
- Osana järjestämisen ja linjakohtaisia toiminnallisia tavoitteita
- Raportti mittareiden tuloksista julkaistaan neljännesvuosittain ja tuodaan jaostolle tiedoksi
- Tulokset viedään osaksi kehittämistyötä osana tehtäväalueiden johtoryhmätyöskentelyä

Vastuutus

- Miten ja kenen toimesta mittariston jatkokehitystyö tapahtuu:
 - Sote- ja pela-tehtäväalueet
 - Strategia-toimialue
 - Tietojohtaminen
- Nämä toiminnot yhdessä järjestäjän omavalvonnan koordinoimana kokoavat tiedot yhteen ja kehittävät mittaristoa

Aikataulu

- Suurin osa ehdotetuista mittaritiedoista on saatavissa järjestelmistä jo nyt ja ne voidaan raportoida jaostolle ja viedä julkisille sivuille kvartaaleittain osavuosisikatsauksen yhteydessä
- Ensimmäisen kerran toisen osaneljänneksen aikana
- Jatkokehitystä vaativat esim. palveluasumisen odotusaikojen raportointi