Enkät om delaktighet

Klient- och patientsäkerhetsstrategins spets 1: Tillsammans med klienterna och patienterna

Uppgifterna har insamlats 10–11/2023

Sanna Kaski I sanna.kaski@ovph.fi I 040 545 4629

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Målen med enkäten

- Enkäten skickades till dem som arbetar med delaktighet inom välfärdsområdena.
- Målet med enkäten var att
  - kartlägga det nuvarande delaktighetsarbetet kring att förstärka klient- och patientsäkerheten samt befintliga strukturer för det
  - kartlägga hur representanter för klienter, patienter och närstående medverkar i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av tjänster
  - samla in förslag på hur delaktigheten kan utvecklas.

29 svar lämnades in

För alla dessa aktörer med organiseringsansvar
används ordet välfärdsområde i rapporteringen om enkäten.

Södra Finlands samarbetsområde	Sammanlagt 12
Södra Karelens välfärdsområde	1
Helsingfors	3
HUS-sammanslutningen	2
Östra Nylands välfärdsområde	1
Mellersta Nylands välfärdsområde	1
Kymmenedalens välfärdsområde	1
Västra Nylands välfärdsområde	0
Päijänne-Tavastlands välfärdsområde	2
Vanda och Kervo välfärdsområde	1

Östra Finlands samarbetsområde	Sammanlagt 4
Södra Savolax välfärdsområde	1
Mellersta Finlands välfärdsområde	1
Norra Karelens välfärdsområde	1
Norra Savolax välfärdsområde	1

Västra Finlands samarbetsområde	Sammanlagt 6
Österbottens välfärdsområde	3
Satakunta välfärdsområde	1
Egentliga Finlands välfärdsområde	2

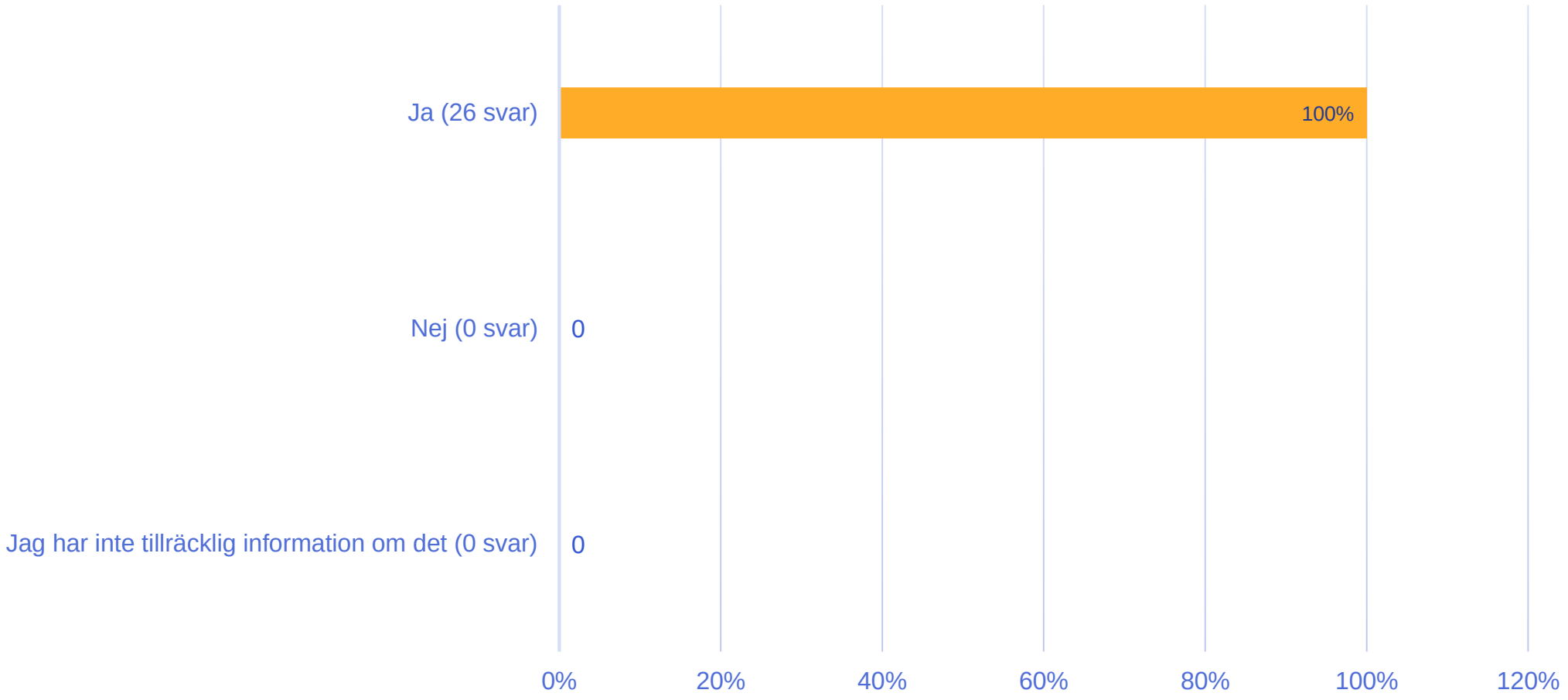
Norra Finlands samarbetsområde	Sammanlagt 4
Kajanalands välfärdsområde	1
Mellersta Österbottens välfärdsområde	1
Lapplands välfärdsområde	1
Norra Österbottens välfärdsområde	1

Inre Finlands välfärdsområde	Sammanlagt 3
Södra Österbottens välfärdsområde	1
Egentliga Tavastlands välfärdsområde	1
Birkalands välfärdsområde	1

Åland	Sammanlagt 0
Ålands hälso- och sjukvård	0

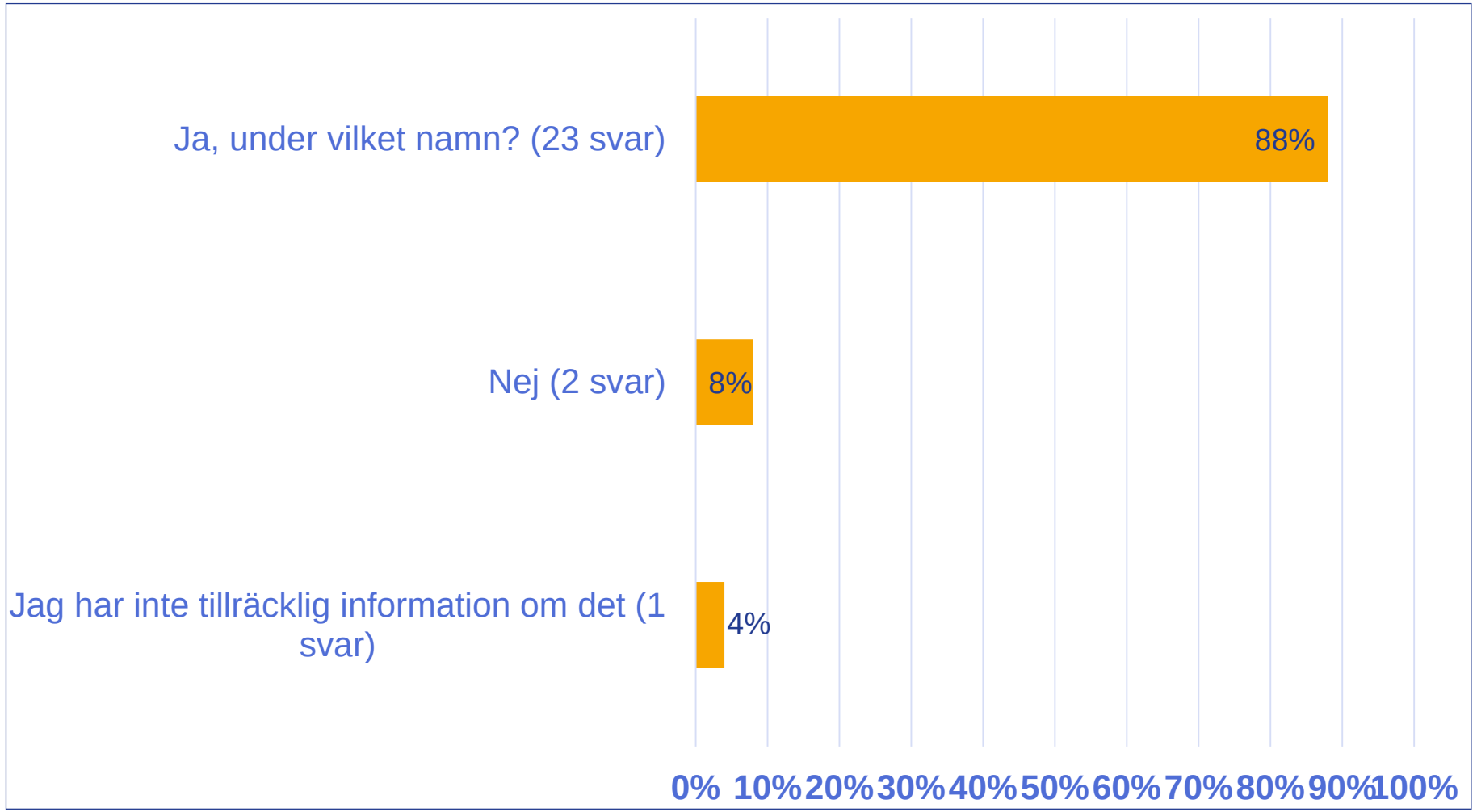
Är främjande av delaktighet ett officiellt mål inom ert välfärdsområde?

Antal svar 26



Finns det klient- och patientråd eller klient- och patientpaneler inom ert välfärdsområde?

Antal svar: 26



Vilka namn används för klient- och patientråden eller klient- och patientpanelerna? 21 svar

Råd – med olika förled (fi. *raati*, *neuvosto*)

- Klientråd – detta var vanligast, nämndes i denna form 11 gånger + fler gånger med andra förled
- Erfarenhetsexpertråd
- Invånarråd
- Miepä-klientråd
- *eAsiakasraati*, digitalt klientråd
- Forskningsråd för vuxna och forskningsråd för unga
- Klientråd för äldre
- Patientråd för sällsynta sjukdomar

Panel – med olika förled

- Invånarpanel
- Välfärdsområdets deliberativa invånarpanel

Forum – med olika förled

- Patientforum

Utvecklingskunder – med olika förled

- Utvecklingskunder inom funktionshinderservicen

Grupp – med olika förled

- Ungdomsgrupp med erfarenhet av barnskydd

Övriga

- *Prototyypit*
- Husmöten vid enheter för socialarbete bland vuxna

I svaren nämndes också olika arbetsformer för råd och paneler (inte namn)

Fungerar i utvecklingsprojekt, på viss tid och inom ett visst tema

- Arbetar med utvecklingen av tjänster
- Hör till specifika avdelningar
- Fokuserar på enskilda teman

Teman som behandlas i patient- och klientråden

25 svar

Vilka teman har behandlats i klient- eller patientråden eller -panelerna? 1/3 25 svar

- Utbyte av information mellan dels kunder, dels tjänster och organisationer
- Framförande av kundperspektivet i pågående utvecklingsärenden, så att verksamheten inte utvecklas enbart ur servicesystemets och de professionellas perspektiv
- Teman som deltagarna önskat
- Aktuella teman vid enheten

Utveckling, uppföljning och utvärdering av tjänsterna

- I svaren nämndes utveckling av tjänster särskilt för följande målgrupper:
  - Personer med funktionsnedsättning
  - Personer med intellektuell funktionsnedsättning
  - Äldre
  - Ungdomar
  - Psykiatri
  - Indelning i tre grupper enligt människans livscykel
  - Personer med sällsynta sjukdomar
- Införande av nya blanketter och tjänster

Kommunikation

- Webbplatsens användarvänlighet, funktion och innehåll
- Vårdanvisningar, patientanvisningar och patientbrev
- Hälsobyns innehåll

Respons

- Responssystem
- Utveckling av funktioner utifrån kundrespons

Digitala tjänster

- Vilket slags stöd behöver kunden för att uträtta ärenden digitalt? Hur ska det ordnas?
- Utvidgning av digitaliseringen

Vilka teman har behandlats i klient- eller patientråden eller -panelerna? 2/3

Ärenden som gäller vårdprocessen

- Tillgången till tjänster
- Utveckling av processen för hur man blir kund
- Utveckling av mottagningsprocessen
- Digitala servicestigar
- Utmaningar och möjligheter med digitala tjänster
- Patientstigar, servicestigar

Utrymmen

- Patientrummens trivsamhet och tillgänglighet
- Byggnadsplan för nytt sjukhus eller nya lokaler, t.ex. ur tillgänglighetssynvinkel
- Skyltningen på sjukhusen

Regionala teman

- Hur går det för området?
- Regional välfärdsplan för äldre
- Delaktighetsplan
- Framtids- och anpassningsprogram

- Mat
- Transporttjänster
- Upphandlingar

- Utveckling av erfarenhetsexpertverksamheten
- Hur kan organisationer samarbeta med välfärdsområdena?
- Patientens anmälning av farliga situationer
- Aktuella undersökningar

- Klient- och patientsäkerhet
- Hur kan kunderna bidra till utvecklingen av säkerheten?

- Att förstärka barns och ungas välbefinnande
- Servicelöfte: ”Rätt tjänst vid rätt tidpunkt”

- Vad är ett gott bemötande?
- Patientens syn på god vård → resultat: gyllene regler

Vilka teman har behandlats i klient- eller patientråden eller -panelerna? 3/3

- I svaren beskrevs också arbetsformer, såsom
  - möten
  - testtillfällen
  - studiebesök
  - auditeringar.

Exempel på utvecklingsverksamhetens omfattning – bredare utveckling eller fokus på en enda tjänst:

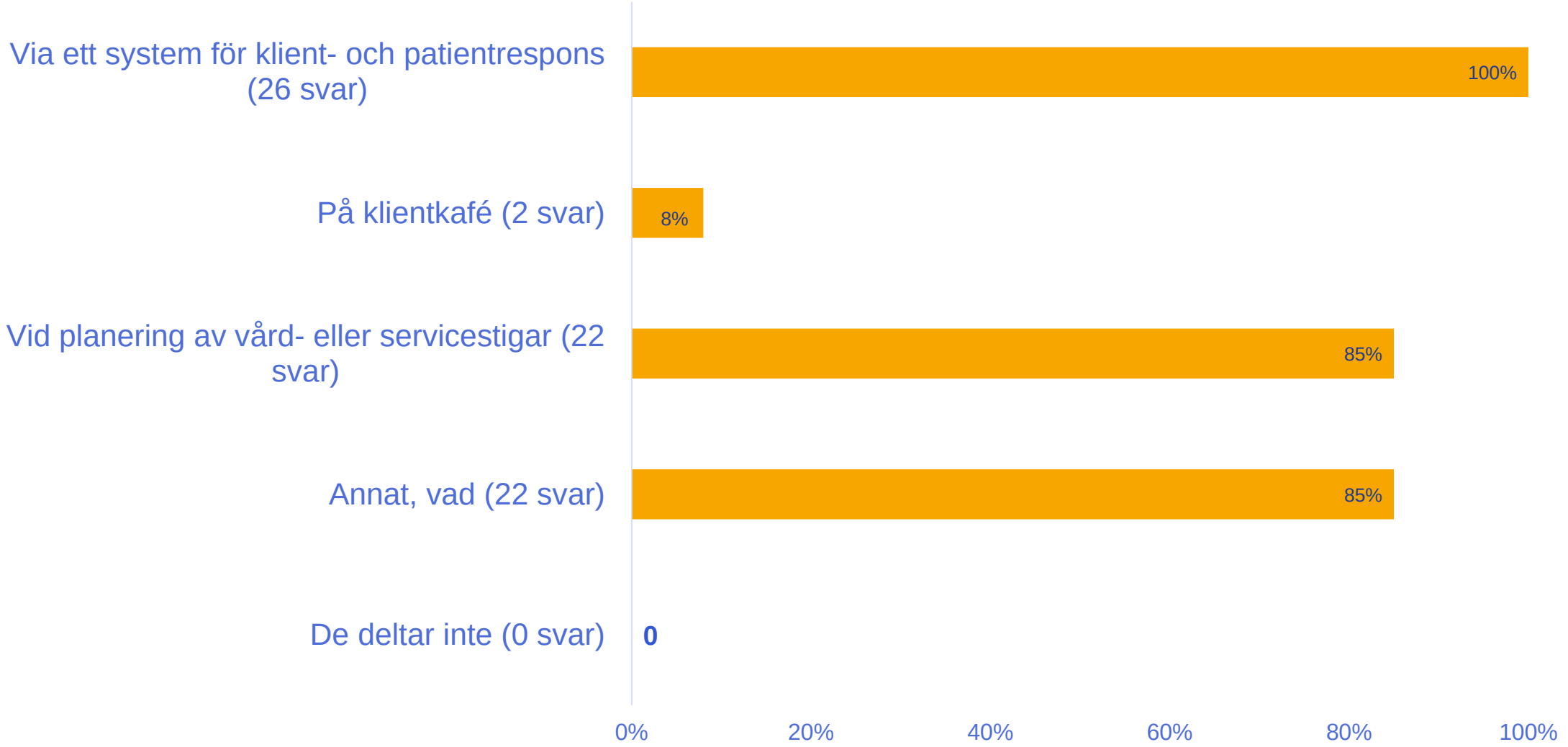
- ”I huvudsak ärenden som är under utveckling. Klientrådet deltar genom att utföra uppgifter som det tilldelas, angående t.ex. utvidgad digitalisering, införande av nya blanketter, införande av nya tjänster – för att nämna några. Antalet olika uppgifter under fyra år i klientrådet har varit över 80 st.”
  (obs. i det här svaret har namnet på klientrådet bytts ut mot det allmänna ordet klientråd)
- ”Klientråden behandlar i huvudsak frågor och ämnen som gäller deras egen tjänst, men målet är att utveckla verksamheten så att råden används också för riktiga utvecklings- och utvärderingsuppgifter.”

Sätt på vilka klienter och patienter eller deras närstående deltar

26 svar

Klienter, patienter och närstående eller företrädare deltar i utvecklingen och utvärderingen av tjänster inom ert välfärdsområde bl.a. på följande sätt.

Antal svar: 26



Svar på ”Annat, vad” i föregående fråga

- Som erfarenhetsexperter och utvecklarkunder inom t.ex. mentalvårds- och missbrukartjänster och barnskyddet
- I olika råd, t.ex. närståenderåd inom hemvården och klientråd vid seniorcentren samt i Prototyyppi-verksamheten
- I Polis-arbetet
- I beredningen av strategiska dokument
- I verkstäder
- Indirekt kontakt via t.ex. organisationsrepresentanter, nämnder och delegationer
- Öppna mötesplatser
- Kamratgrupper och kamratmottagningar
    - T.ex. som gruppledare för erfarenhetsexperter inom psykiatrin

Samutveckling

- Utvärdering av tjänster
- Utredningar av servicenätet
- Auditeringar
- Sjukhusplanering
- Planering av skyltar
- Utlåtanden t.ex. vid strategiarbete
    - Strategiutlåtanden
    - Kommuninvånarnas utlåtanden

I många strukturer och funktioner i välfärdsområdet

- Projekt, t.ex. Framtidens social- och hälsocentral (t.ex. bearbetning av metoder och anvisningar)
- Ledningsgrupper
- Påverkansorgan
- Välfärdsområdenas kommunturnéer

Grupper

- Utvecklingsgrupp för kundnöjdhet
- Regional utvecklingsgrupp för elevhälsa

Enkäter och intervjuer

- Olika invånarenkäter och riktade enkäter
- Intervjuer

Evenemang

- Kundevenemang
- Evenemangsdagar

Via organisationer

- Organisationers partnerskapsbord
- Organisationers evenemang
- Frivilliga i OLKA-verksamheten

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

Att stödja utsatta gruppers möjligheter att påverka

25 svar

Hur stöder ert välfärdsområde utsatta gruppers möjligheter att påverka sätten att genomföra tjänster och vård? 1/3 25 svar

- **Genom att intensifiera samarbetet med organisationer och församlingar**
  - T.ex. gemensamma fenomen-verkstäder, där vi tar fram nya arbetsmodeller
  - Med organisationsdelegationen och dess olika temanätverk utvecklar vi nya kontaktmodeller, såsom regionalt uppsökande äldrearbete.
- **Via välfärdsområdets påverkansorgan, t.ex.**
  - Idéverkstäder kring beredningen av välfärdsplanen
  - Verkstäder där vi träffar ungdomar
  - Aftonskolor
  - Ungdomsfullmäktige
  - Råd för personer med funktionsnedsättning
  - Äldreråd
  - Nätverk för att höra utsatta personer, i samarbete med staden, välfärdsområden och organisationer
  - Kund- och delaktighetsnämnd
- **Via erfarenhetsexpert- och utvecklarkundsverksamhet samt i klientråd**
  - Digitalt klientråd
  - Klientråd för äldre
  - Råd för personer i arbetsför ålder
  - Råd för barn, unga och familjer
  - Råd för kulturell mångfald
  - Barnråd vid barnhem
  - Utvecklargruppen RIOT för klienter inom barnskyddet

Projekt och program, där detta beaktas

- Programmet Framtidens social- och hälsocentral (erfarenhetskunskap en del av programmet)
- Programmet för hållbar tillväxt (målgrupp tjänster för utsatta klientgrupper)
- Projekt för utveckling av digitala mentalvårds-tjänster för unga – delaktighetskoordinatorn medverkar i planeringen av hur ungas deltagande och delaktighet kan garanteras.

Hur stöder ert välfärdsområde utsatta gruppers möjligheter att påverka sätten att genomföra tjänster och vård? 2/3

- **Funktioner där dessa grupper medverkar som erfarenhetsexperter**
  - Polis-enkäter och formulering av påståendena i dem (rådet med i ledningsgruppen)
  - OLKA-verksamheten (mieliOLKA)
  - Beskrivning av vård- och servicekedjor
  - Utredning av servicenätet
  - Delaktigheten bland unga som uppsökt Navigatorn planeras bl.a. genom att uppmana dem att gå med i ungdomsfullmäktige

- **Ekonomiska bidrag**
  - Organisationsbidrag
  - Ekonomiska bidrag till innovationsläger för ungdomar från barnskyddsanstalter, familjehem osv.

- Olika typer av kamratverksamhet
- Möjlighet att ge respons (muntligt vid besök, på papper, digitalt, via mobilen efter besöket)
- Klientens/närståendes HaiPro-anmälning via webbplatsen
- Koordinator för lätt språk
- Delaktighet i planering av lokalprojekt – hörande av organisationer och invånare
- Diskussion med klienten vid planeringen av vården

Hur stöder ert välfärdsområde utsatta gruppers möjligheter att påverka sätten att genomföra tjänster och vård? 3/3

- *En synvinkel: ”Vi har bildat s.k. substansgrupper, som planerar hur olika specialgrupper kan medverka. En viktig metod är att kontakta dem, inte att anta att de är aktiva och kontaktar oss eller utnyttjar våra allmänna metoder för delaktighet.”*

- **I fyra svar berättade man att den här delen bör utvecklas:**
  - *”Det här är under utveckling.”*
  - *”Inte särskilt bra.”*
  - *”Ganska lite …”*
  - *”Processen odefinierad.”*

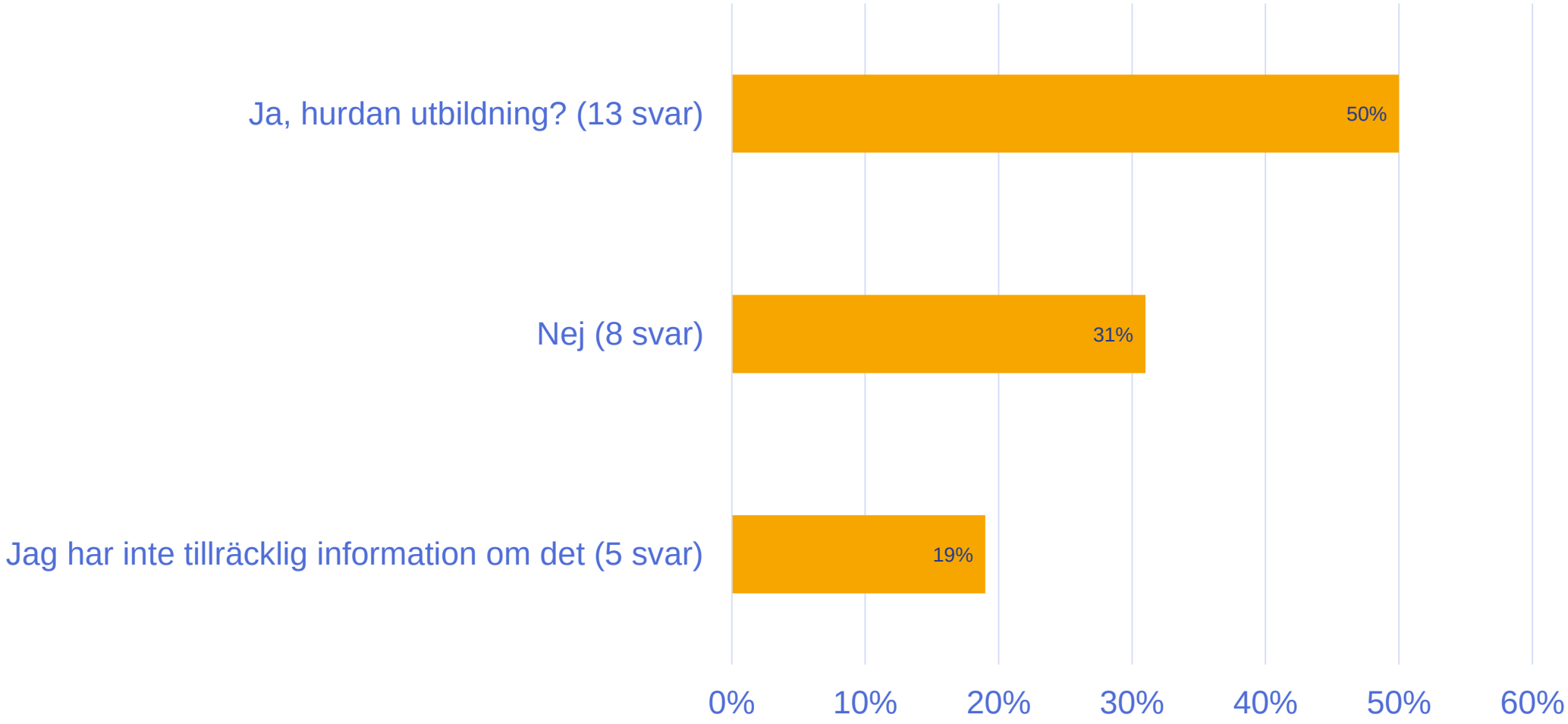
ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

Fortbildning om delaktighet för medarbetarna

26 svar

Erbjuder ert välfärdsområde **fortbildning för medarbetarna** för att öka klienternas, patienternas och de närståendes delaktighet?

Antal svar: 26



Hurdan utbildning erbjuds?

11 svar

Utbildningsteman

- Introduktion om verksamheten i organisationer och församlingar
- Delaktighet och hur den kan främjas
- Kamratstöd
- Språk
- Erfarenhetsexpertsverksamhet
- Vad innebär delaktighet ur den egna kundgruppens synvinkel och hur främjas den i praktiken?
- Kommunikation och bemötande
- Utnyttjande av kundrespons

Utbildningarnas namn

- Kommunikation och mottagande av respons
- Metodhandbok om delaktighet inom tjänster för personer i arbetsför ålder
- Föreningsfältet som stöd för professionella och klienter
- Invånarpanel
- Handlingsmodell för kundupplevelser

Utbildningsformer

- I tre svar uppgavs att utbildningen var nätbaserad. För nätutbildning användes följande plattformar:
  - Yhteiskehittämisalusta Orchidea
  - Oppiportti
  - eOppiva
- På försök en 60 minuters utbildning som ordnas på teammöten och avdelningslektioner

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

Regionalt organisationssamarbete kring delaktighet

26 svar

Hurdant organisationssamarbete kring klienters och patienters delaktighet finns det i ert område? 1/2

25 svar

- OLKA-verksamheten koordineras i samarbete med organisationer (nämndes i 8 svar)
- Främjande av hälsa och välfärd
- Välfärdsområdena har erfarenhetsexperter och kamratstödjare som utbildats av organisationer
- Invånarråd – stöder invånarnas delaktighet och ordnas i samarbete med organisationer

Samutveckling

- Organisationerna deltar i planeringen av vård- och servicekedjor.
- Utveckling kring följande teman:
  - THL:s delaktighetsindikatorer
  - Små framgångshistorier
  - Diskussion om resultaten med klienter och medarbetare
- Fenomenverkstäder kring olika teman

Olika råd, grupper och möten där man samarbetar med organisationer

- Organisationerna har representanter i välfärdsområdets nämnder och delegationer
- Social- och hälsovårdsdelegation
- Delegation för social- och hälsovårdsorganisationer
- Organisationsråd
- Samarbetsgrupp för organisationer
- Projektgrupp för organisationer
- Delaktighets- och demokratidirektion
- Organisationsforum (två gånger per år)
- Samarbetsmöten (två gånger per år)
- Partnerskapsbord för organisationer i landskapet
- Partnerskapsbordssamtal för att hitta djupare samarbete mellan organisationer och serviceenheter
- Organisationernas eget påverkansorgan
- Regelbundna träffar med organisationer, kommuner och församlingar
- Information och presentationer för varandra

Hurdant organisationssamarbete kring klienters och patienters delaktighet finns det i ert område? 2/2

Bidragsbaserat samarbete med organisationer

- Understöder organisationer som stöttar och förstärker klienternas och patienternas delaktighet
- Understöder verksamhet som stöder social- och hälsovårdstjänsterna

Samarbete kring kommunikation

- Webbsidor
- Nyhetsbrev för organisationer
- På specialpoliklinikerna utdelas organisationers material och kontaktuppgifter

Välfärdsområdets medarbetare som ansvarar för organisationssamarbetet

- Delaktighetskoordinatorns arbetsuppgifter innefattar organisationsarbete som främjar delaktighet
- Organisationssakkunnig

Avtal

- Intentionsavtal med organisationer bl.a. som bilaga till STEA-bidragsansökningar
- Samarbetsavtal

Evenemang tillsammans med organisationer

- Olika info- och kunskapsdagar i samarbete med organisationer
- Tillsammans med organisationer ordnas många olika info- och kunskapsdagar samt evenemang enligt tema och serviceområde
- Specialpolikliniker ordnar planerade träffar med organisationer
- Vi ordnar olika evenemang, webbinarier och utbildningar tillsammans

Annat samarbete

- Organisationerna deltar i familjecenterverksamheten
- Samarbete kring servicehandledning
- Arbetspar

Uppgjorda planer

- Färdplan och verksamhetsplan för organisations-samarbete, där delaktighet är en av åtgärderna
- Principer för bidragsverksamhet (organisationsbidrag)

Hur har ert välfärdsområde planerat att samutveckla de gemensamma social- och hälsovårdsklienternas service- och vårdstigar? 25 svar

Projekt spelar en viktig roll

- Framtidens social- och hälsocentral
- LAPE-programmet
- RRP-projekt
- Projektet Palvelut tukenasi

Klienternas och patienterns synpunkter beaktas på följande sätt

- Intervjuer
- Inbjudan till gemensamma verkstäder
- Representanter i arbetsgrupper – erfarenhetsexperter och utvecklarkunder
- Klientråd ger utvecklingsförslag på sina egna möten
- Respons från klienter, patienter och organisationer utnyttjas

- En förberedande expert samlar parter som är väsentliga för utvecklingen av vårdstigen, också från organisationer.
- Via partnerskapsbordssamtal eftersträvas ett mer systematiskt samarbete.
- Samarbetet är inskrivet i principerna för vård- och servicekedjorna. Det första skedet i beskrivningen är att identifiera möjliga integrationer, så att alla nödvändiga delområden kan beaktas i beskrivningen.
- Servicekedjorna beskrivs fenomenbaserat över sektorsgränserna (social- och hälsovård tillsammans).
- I ett välfärdsområde pågick en utredning om att anskaffa en digital delaktighetsplattform, för vilken ett av målen är samutveckling med klienter och patienter.
- I delaktighetsprogrammet beskrivs metoder med vilka enheterna kan utöka klienternas och patienternas delaktighet i utvecklingsarbetet.
- Kunddelaktighetskoordinatorns och kundchefernas uppgift är att hitta metoder för att engagera klienter och patienter.

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

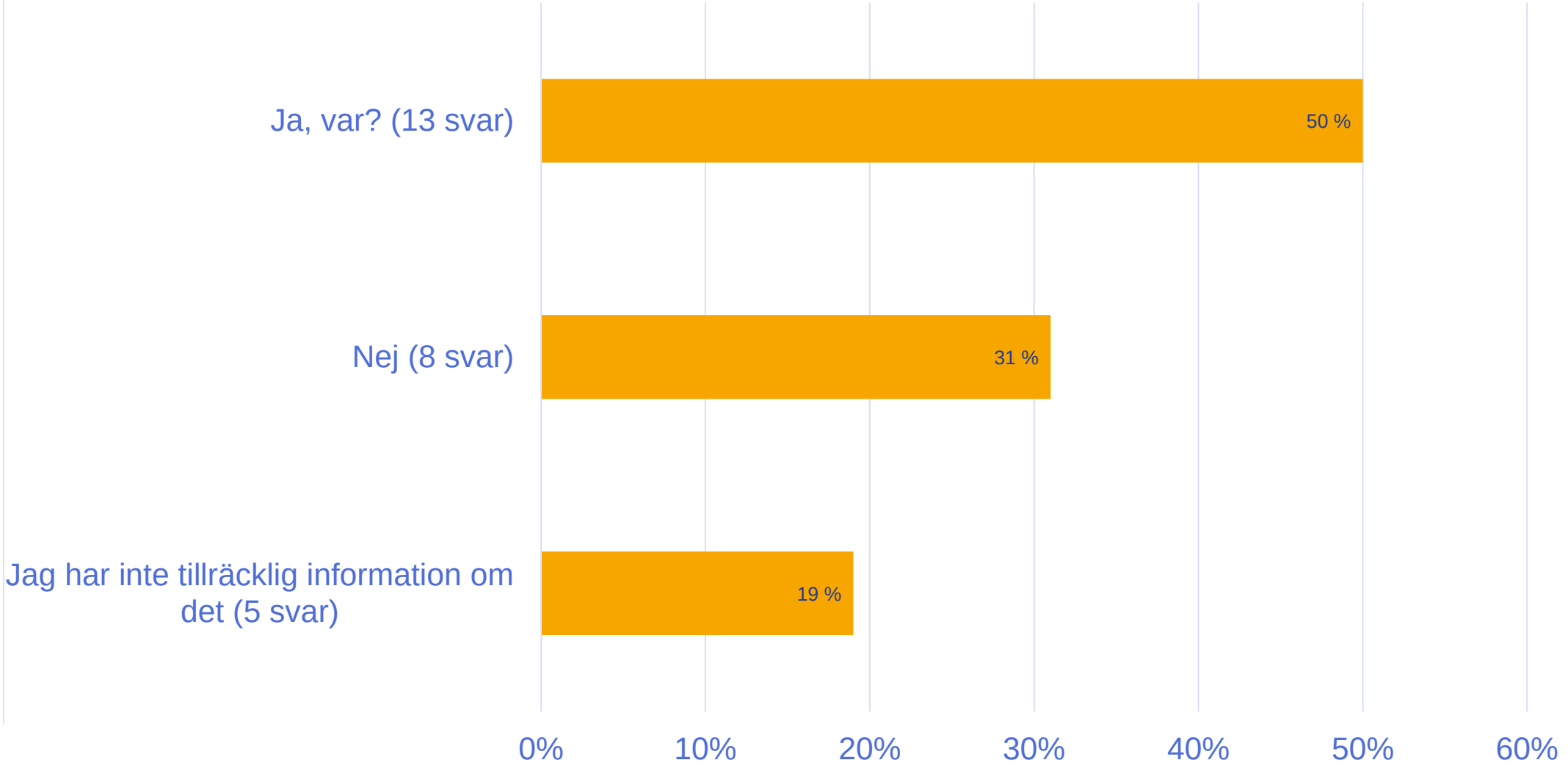
Utbildade erfarenhetsexperter och erfarenhetsaktörer deltar i utvecklingen av välfärdsområdets tjänster

25 svar

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

Deltar utbildade erfarenhetsexperter och erfarenhetsaktörer i utvecklingen av välfärdsområdets tjänster?

Antal svar: 26



I vilken slags utveckling av tjänsterna deltar utbildade erfarenhetsexperter? 23 svar

- Utvecklingsfunktioner och utvecklingsprojekt
- Mentalvård och missbrukarvård (nämndes 6 gånger)
- Barnskydd
- Socialt arbete
- Funktionshinderservice
- Projekt
- Grupper för framtids- och anpassningsprogram
- Diabetesvård
- Hjärt- och kärlsjukdomar
- Tjänster för äldre
- Utvecklingsverkstäder
- Alla sektorer
- Planeringsgrupp för nytt sjukhus
- I ett välfärdsområde planeras en erfarenhetsexpertsmodell som förenhetligar verksamheten

Roller

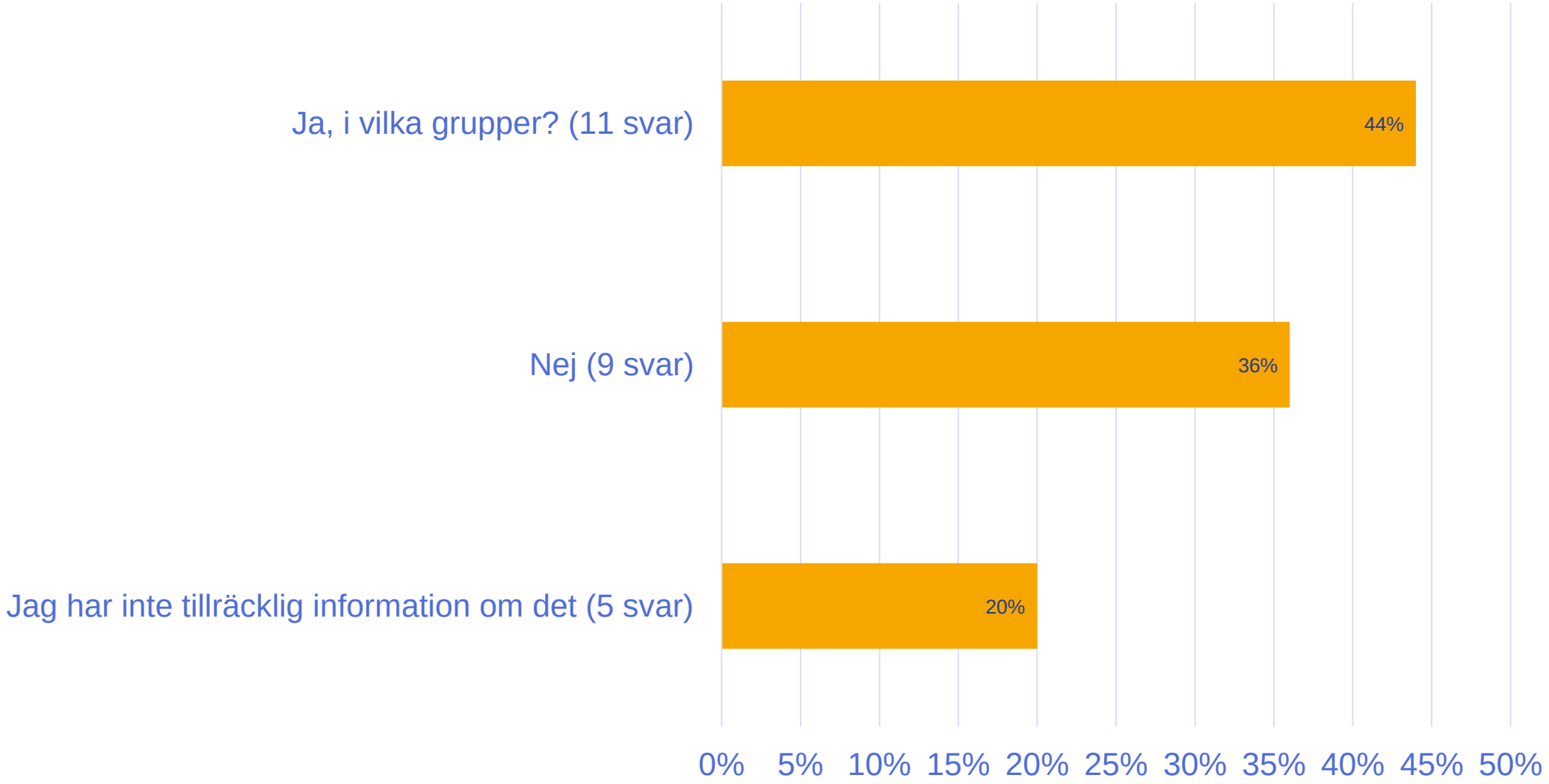
- Erfarenhetsutbildare
- Personalutbildare
- Gruppledare
- Par med professionella i klientarbetet
- Utvecklare i arbetsgrupper och projekt
- Mediepåverkare
- Representanter i beslutsfattande och olika grupper

Klienters, patienters och närståendes medverkan i grupper som planerar, uppföljer och bedömer kvalitet och säkerhet

25 svar

Ingår klienter, patienter och närstående i grupper som planerar, uppföljer och bedömer kvalitet och säkerhet?

Antal svar: 25



I vilka grupper som planerar, uppföljer och bedömer kvalitet och säkerhet medverkar klienter, patienter och närstående?

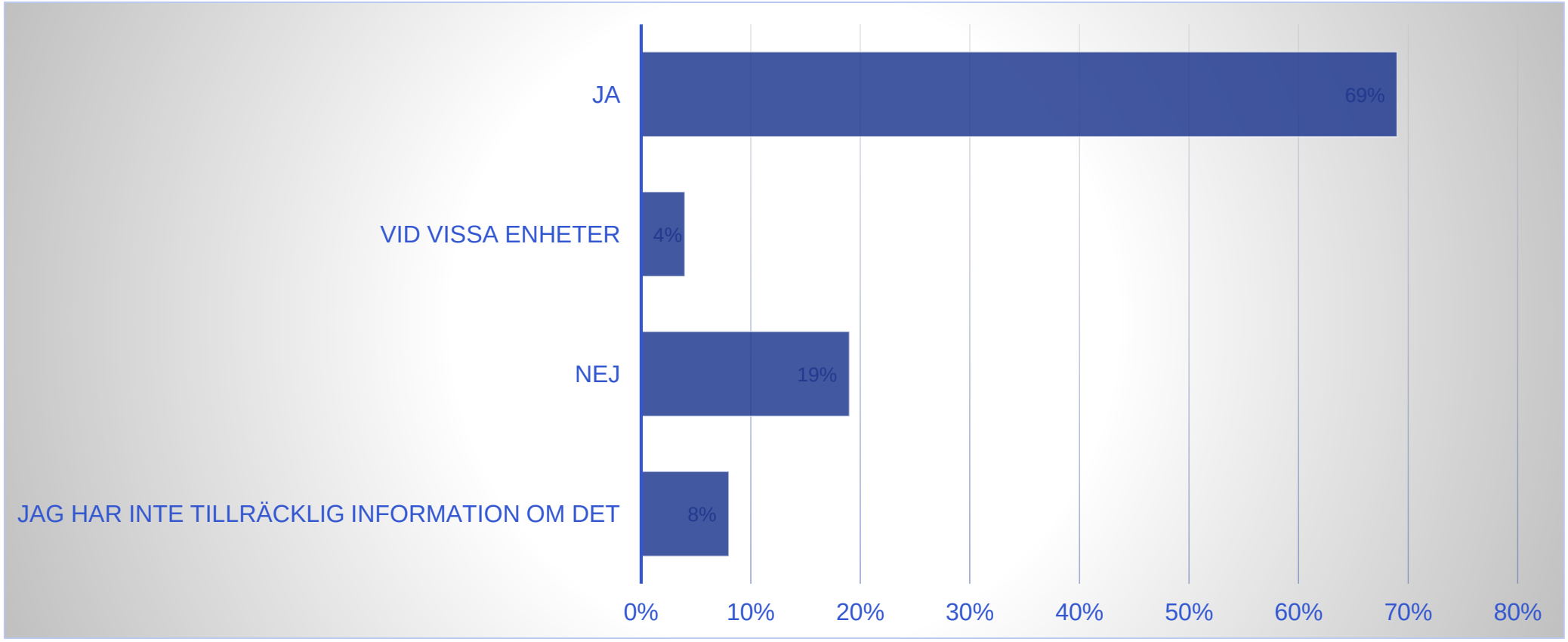
- OSVA-grupp (osallistu ja vaikuta, delta och påverka)
- Utvecklingsgrupp för kundnöjdhet
- Regional samarbetsgrupp för elevhälsa
- Ledningsgrupp för psykiatrin och andra ledningsgrupper
- Miepä-klientrådet och annat mentalvårdsarbete
- Förebyggande missbrukarvård
- Grupp för egenvårdare
- Kvalitets- och patientsäkerhetsgrupper
- Grupp för patientorienterat vårdarbete
- Påverkansorgan
- Indirekt via organisationsrepresentanter
- Arbetsgrupp för nytt sjukhus
- LAPE-grupp = Programmet för utveckling av barn- och familjetjänster
- Som erfarenhetsexpert i grupp för klientdelaktighet

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

Klientens, patientens eller en närståendes anmälan om farlig situation

25 svar

Har klienter, patienter och närstående i ert välfärdsområde möjlighet att göra en anmälan om en farlig situation vid en enhet för socialvård? Antal svar: 25



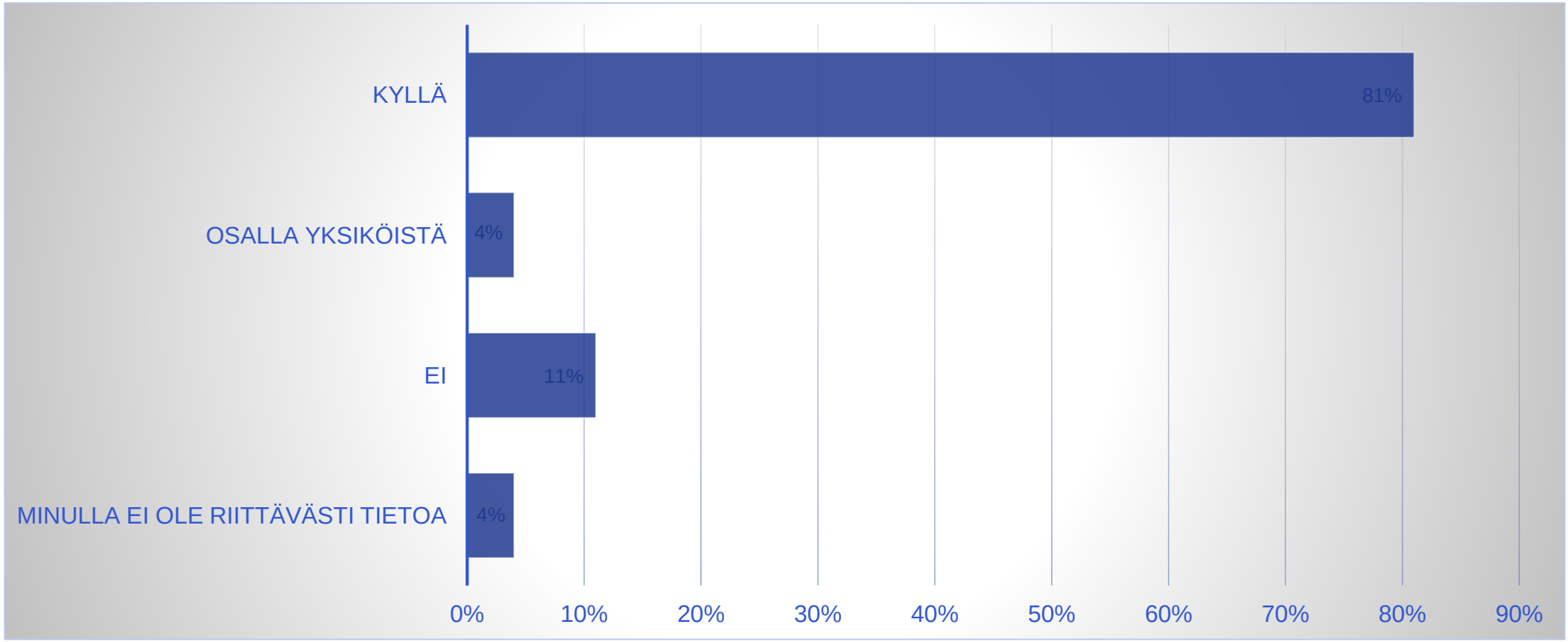
Ja: 18 svar

Nej: 5 svar

Vid vissa enheter: 1 svar

Jag har inte tillräcklig information om det: 2 svar

Har klienter, patienter och närstående i ert välfärdsområde möjlighet att göra en anmälan om en farlig situation vid en enhet för hälso- och sjukvård? Antal svar: 26

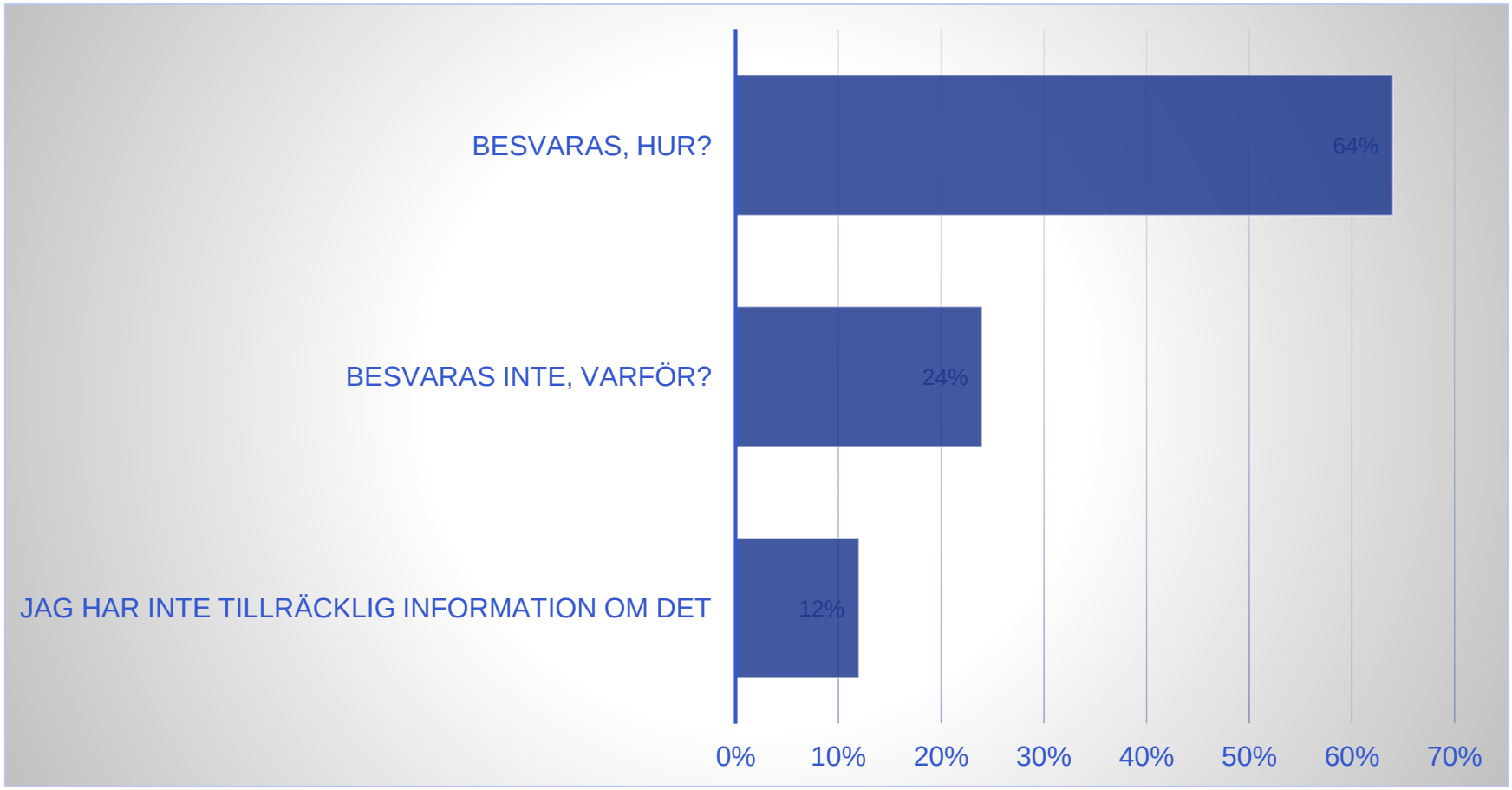


Ja: 21 svar
Nej: 3 svar

Vid vissa enheter: 1 svar
Jag har inte tillräcklig information det: 1 svar

Hur besvaras klientens, patientens eller en närståendes anmälan om farlig situation?

Antal svar: 25



Besvaras, hur?: 16 svar, **Besvaras inte, varför?:** 6 svar
Jag har inte tillräcklig information om det: 3 svar

Hur besvaras klientens, patientens eller en närståendes anmälan om farlig situation? 15 svar

- Besvaras, om kontaktuppgifter har angetts (7 svar)
- Besvaras, om svar önskats (3 svar)

Svarsmetod

- Skriftligen (1 svar)
- Per e-post (1 svar)
- I första hand per telefon (1 svar)
- Automatiskt tackmeddelande (1 svar)
- På det sätt som anmälaren önskar (1 svar)

Vem svarar

- I första hand den enhet som ärendet gäller (1 svar)
- Kvalitetskoordinatorn när anmälan inlämnas och senare ett noggrannare svar av enheten (1 svar)

Svarets innehåll

- Tackar för anmälan och berättar att den förmedlas till den enhet där händelsen inträffade. Om det är en anmälan som kräver vidare åtgärder, ges patientombudets kontaktuppgifter.

Tidsfrist

- Inom 14 dygn (1 svar)

Besvaras inte, varför? 5 svar

- Det är fråga om att utveckla enhetens verksamhet. (2 svar)
  - *”För att begränsa kontakterna har vi beslutat att anmälningarna används för att utveckla enheten. Vid behov kan personen kontakta social- eller patientombudet om ärendet är så allvarligt.”*
- Klienter, patienter och närstående kan inte för tillfället anmäla farliga situationer. (2 svar)
- För tillfället begärs inga kontaktuppgifter, eftersom dataskyddsfrågan utreds.

Hur utnyttjas klienters, patienters eller närståendes anmälningar om farliga situationer
1) i utvecklingen av kvaliteten och säkerheten? 22 svar
2) i utvecklingen av klient- och patientsäkerheten? 24 svar 1/2

Processer:

- De gås igenom på den aktuella enheten och utifrån dem ges utvecklingsförslag. T.ex. rutiner och utbildningsbehov har diskuterats. Vi har också förtydligat anvisningar och gjort arbetsarrangemang. Också det som är bra noteras.
- De gås igenom på personalmöten.
- Vid utredningen av incidenter (beroende på hur de klassas).
- De behandlas i ledningsgrupper och serviceområdet.
- De sammanställs på välfärdsområdesnivå och vi iakttar om det uppstår allmänna fenomen.
- I Laapotti-gruppen, via vilken utvecklingsförslag ges till verksamhets-, service- och ansvarsområdena.
- Koncerntjänsternas övervaknings- och producentstyrning följer tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerhet.
- De beaktas i den regelbundna utvecklingen av tjänsterna och vid planeringen av åtgärder.
- Samma process som för övriga anmälningar om farliga situationer.
- De ingår i HaiPro-materialet.
- Vid övervakningen av styrnings- och tillsynstjänster går vi igenom anmälningar om tillbud och farliga situationer. En sammanfattning av uppgifter och händelser gås igenom på besöken.
- Uppgifterna införs i tillsynsrapporter som skickas till enheterna och regionförvaltningsverket. Informationen används vid utvecklingen av den egna verksamheten.
- De gås igenom vid årsplaneringen när våra prioriteringar fastställs.
- Vid behov behandlas de som en anmärkning.
- Klient- och patientsäkerhetssakkunniga läser alla anmälningar och förmedlar dem till cheferna. Om det kommer upprepade anmälningar från samma enhet övervägs ett besök och utvecklingsåtgärder tillsammans.
- De behandlas i kommunikationen, styrningen och egenkontrollen.
- En del behandlas i klientrådet (inte enskilda anmälningar) och utvecklingsförslag ges.
- De utnyttjas i uppföljningen och styrningen av tjänsternas kvalitet.

På vardera frågan fanns fyra svar om att inga processer för behandlingen finns eller att utveckling behövs.

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

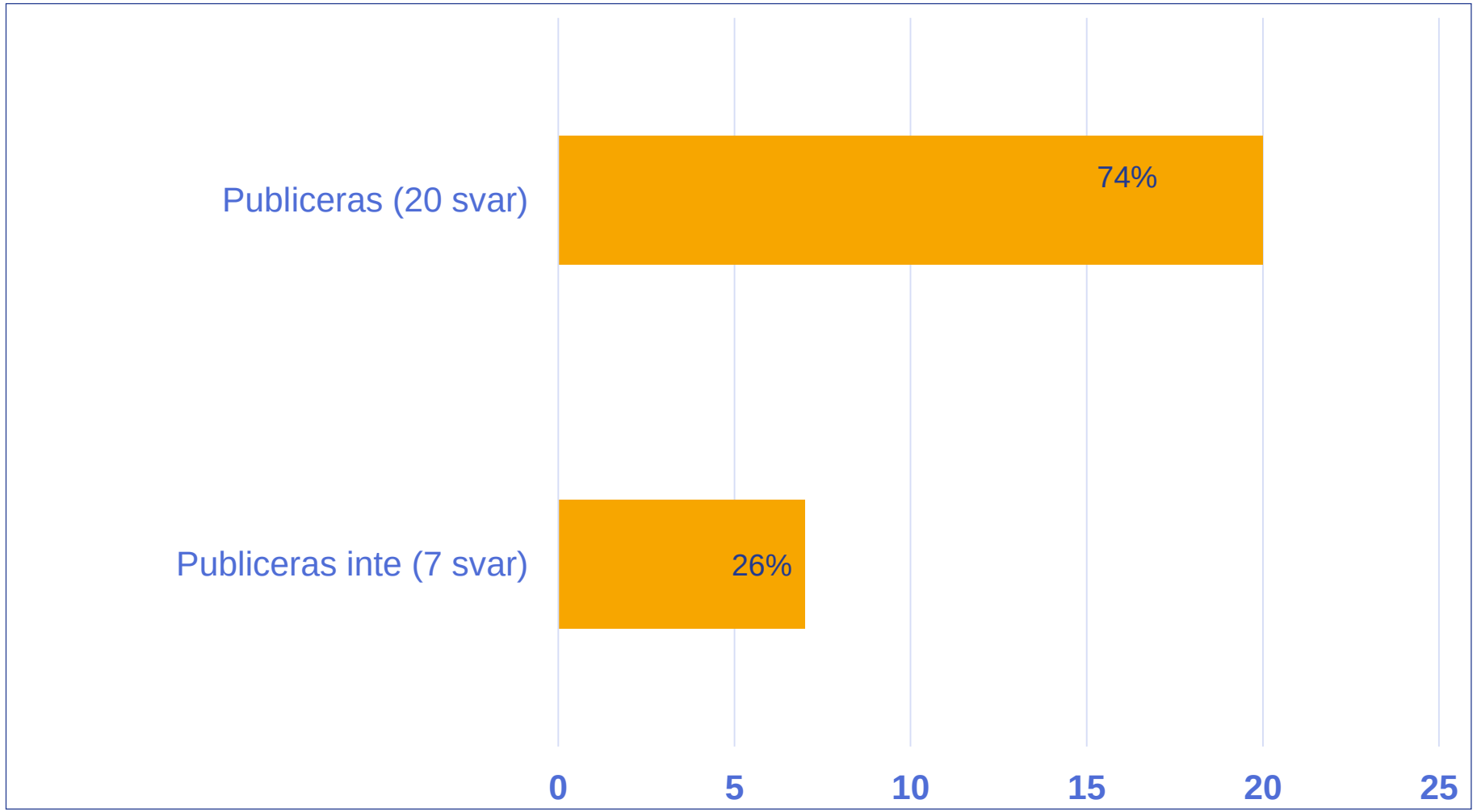
Publicering av utvecklingsåtgärder som vidtagits till följd av användarnas upplevelser

27 svar

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSKESKUS | KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSCENTRET

På vilket sätt publiceras de utvecklingsåtgärder som vidtagits till följd av användarnas upplevelser?

Antal svar 27



På vilket sätt publiceras de utvecklingsåtgärder som vidtagits till följd av användarnas upplevelser?

EXTERN KOMMUNIKATION

- På välfärdsområdets webbplats
  - meddelanden
  - blogginlägg
  - beskrivning av förnyad verksamhet och utvecklingsåtgärder
  - avsnitt om delaktighet
- I sociala medier
- På invånarsidan Delta och påverka
- I material för organisationer och ledamöter i välfärdsområdes-fullmäktige

Nationell vägledning för publiceringen önskades.

INTERN KOMMUNIKATION

- På intranät
- På enheternas infotavlor
- I nyhetsbrev
- I tidningen för välfärdsområdets anställda
- Vid interna utbildningar

PLANER, RAPPORTER OCH PROTOKOLL

- Välfärdsplan
- Kundrapport
- Kvalitetsrapport
- Protokoll från klientrådet och OSVA
- Slutrapporten för projektet Framtidens social- och hälsocentral i Österbotten
- Kundupplevelseöversikt (kvartalsvis)
- Social- och patientombudens utredning
- Social rapportering
- Delaktighetsprogram

Vill du ännu tillägga något eller framföra önskemål och idéer till Klient- och patientsäkerhetscentret?

- Centret bör ge ett ställningstagande om att koordinering av delaktighetsarbetet är nödvändigt, så att vi får resurser för det. Nu är delaktighetsarbetet utspritt över olika aktörer.
- Strukturerna för och kommunikationen om delaktighet är ännu under planering.
- Samarbete med nationellt delaktighetsnätverk?

Utvecklingsförslag för enkäten

- Enkäten kunde gärna innehålla information om var rapporten om svaren publiceras. Allra bäst skulle det vara om enkätdeltagarna fick den per e-post. Då skulle resultaten kunna användas bättre även i vårt utvecklingsarbete.
- Vi skulle gärna veta vilka andra inom organisationen som får enkäten. Då kunde vi samarbeta kring svaren.
- Det skulle vara bra att kunna ladda ner sina egna svar.
- Enkäterna kunde gärna finnas också i pdf-format så att det är lättare att svara centraliserat. Då får man en bättre helhetsuppfattning och kan fördela frågorna till olika parter.

Respons till centret

- Tack för stöd, gemenskap, utbildning, vägledning och samarbete.
- Vi önskar personlig gruppcoachning med sakkunniga inom delaktighet och kvalitet från både centret och välfärdsområdet.