



Esperi

Turvallinen koti-mittaristo

Eeva Ketola, Laatujohtaja ,LT,Dos,eMBA

VISIOMME 2024

SUOMEN ONNELLISIMMAT ASUKKAAT

HYVÄ HOIVA,
ELÄMÄ,
TYÖ & TALOUS

SAGA

STRATEGISET PRIORITEETIT

MEILLÄ ON
PARHAIMMAT
TYÖKAVERIT

MEILLÄ ON
ARVOSTE-
TUIMMAT
ESIMIEHET

OLEMME ASUKKAIDEN
JA ASIAKKAIDEN
ENSISIJAINEN
VALINTA

RAKENNAMME
EDELLÄ-
KÄVIJYYTTÄ

EMME TINGI TURVALLISUUDESTA

TEHTÄVÄMME ON TARJOTA TURVALLINEN KOTI JA AUTTAA ASUKKAITA ELÄMÄÄN ONNELLISTA ELÄMÄÄ OMILLA EHDOLLAAN

ARVOMME OVAT: ON ILO KOHDATA SINUT REHTIYS ON VAHVUUTEMME MEISSÄ ON ROHKEUS UUDISTAA

Tausta

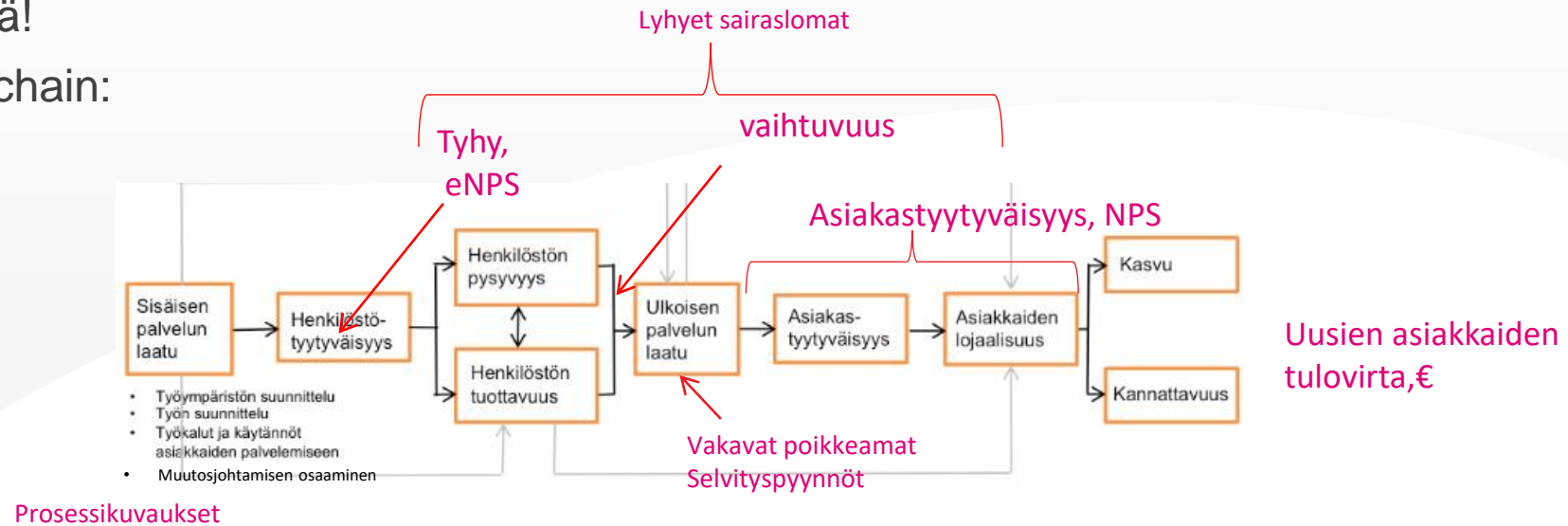
- Yksiköiden arviointi on osa Esperin laadun kehittämistä
- Toiminnan kehittäminen parantaa
 - asiakastyytyvääisyyttä
 - henkilöstötyytyvääisyyttä
 - laatua
 - tuottavuutta
- Vaikuttaa tulokseen
- Vaikuttaa maineeseen

- Riskitekijöiden kvantifiointi ja ennakoointi nostaa juurisyyt entistä nopeammin esille

- "No stories without numbers"

Henkilöstö, asiakaskokemus ja tuottavuus

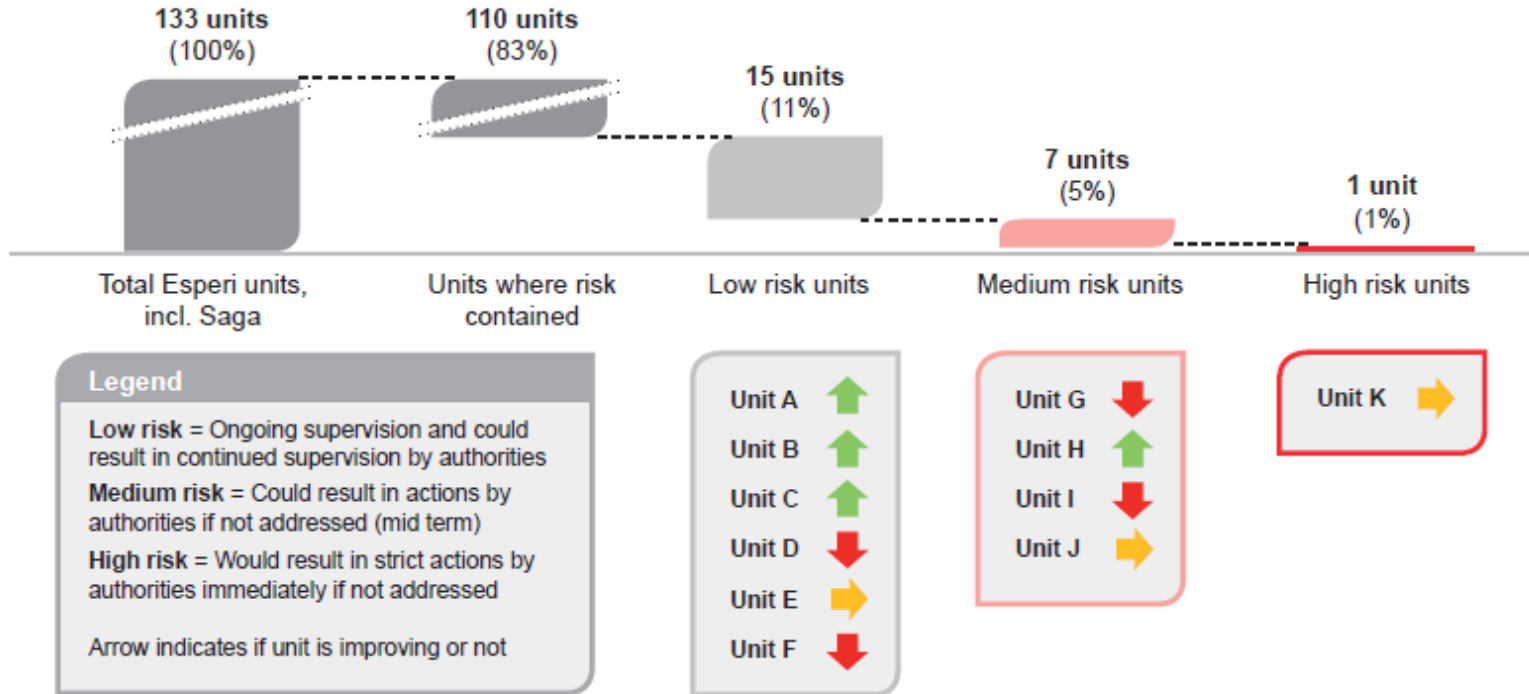
- Meta-analyysissä työtyytyväisyys ja asiakaskokemus ovat yhteydessä tuottavuuteen (Högreve et al 2017)
- Qlikiin oma riskiyksikkö-koonti olemassa olevista KPI:sta
- Osa on jo meillä!
- Service-profit- chain:



Entinen tapa

- Aluepäälliköiden kanssa käydään keskustelua laadusta ja mahdollisista riskiyksiköistä (lisätäänkö/poistetaanko)
- Pohjatietona
 - Laadun KPI:t (Hopakusu, aktiviteetit, kirjaukset, poikkeamat myöhässä)
 - Selvityspyynnöt
 - HR-asiat
 - Tulos
- Kysytään aluepäälliköiden subjektiivista mielipidettä/näkemyistä.
- Tällä hetkellä laadun visualisointi perustuu toiminnan/talouden lukujen arvioista ja haastattelujen pohjalta tehtyyn subjektiiviseen näkemykseen

Risk units: Currently 23 units with recognized need for risk monitoring, 15/23 low risk units



Uusi tapa

- Dialogin lisäksi tarvitaan täsmänumeroita
- Laadun tarkastelu ja riskien kartoittaminen on objektiivisempaa, toistettavampaa ja läpinäkyvämpää. Se perustuu lukuihin ja saadaan omana raporttina automaattisesti
- Pohjana
 - Strategia ja sen tuomat mittaustarpeet
 - Viitekehys: Turvallinen koti
 - Evidenssi, mitä kannattaa mitata
- Tuloksena
 - Qlik-raportointiin rakennettiin oma taulu,
 - tietoa on integroitu useasta eri järjestelmästä ja suhteutettu asiakastietojärjestelmän toiminnallisuuteen

Esperin laatumittariston kulmakivet



Hyvä työ



Hyvä hoiva



Hyvä elämä



Hyvä talous

Tavoite

- Turvallinen koti on strategiamme kivijalka
- Haluamme auttaa yksiköitä kehittymään
- Tämä voidaan saavuttaa vain analysoimalla yksiköitä ja pääsemällä tätä kautta kiinni riskit aiheuttaviin juurisyihin
- Tuottavuuden, työhyvinvoinnin, asiakastyytyväisyyden ja laadun uusi taso
- Työkaluja siihen mitä ja miten voidaan korjata
 - Standardoidaan riskiyksiköiden määrittely numeeriseksi
 - Hyödynnetään olemassa olevaa dataa
 - Automatisoidaan ja visualisoidaan suoraan Qlik:n raportiksi
 - Pilottikäyttö uudella mallilla Q1/2021
 - Arviointi ja mittarien tarkennus Q2/2021
 - 5 iteraatio meneillään

Turvallinen koti -mittariston pilotti



Trend		Table of analysis		Good economy	Good care	Good work	Good Life	
Total risk	Risk classification	Area	Unit	Total risk	Good economy	Good care	Good work	Good Life
Totals				3,00	3,00	3,67	2,25	3,50
	Low risk	Services for the elderly	Unit A	2,27	2,67	2,33	2,75	1,00
	No risk	Services for special groups	Unit B	1,87	4,67	1,00	2,25	1,00
	No risk	Services for the elderly	Unit C	1,50	3,00	1,00	1,75	1,00