

Asiakaspäättöyksikön omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Raportoitava ajanjakso
1.1.-30.6.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Asiakaspäättöyksikön omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Palveluyksikkö:
Ikäihmisten asiakaspäättös yksikkö
Raportoitava ajanjakso:
1.1.2025 - 30.6.2025

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score); Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

NSS: (Net Safety Score) Henkilöstön turvallisuusindeksi (henkilöstön kokemus organisaation turvallisuudesta)

Haipro: Haitta- ja vaaratapatumien ilmoitusjärjestelmä

Spro: Epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmoitusjärjestelmä sosiaalihuollon toteuttamisessa

PosiPro: Onnistumisten ilmoittamiseen tarkoitettu osio

QWL: QWL-kysely on henkilöstökysely, joka tuottaa viidentoista kohdennetun ja validoidun kysymysten avulla työelämän laadun indeksin, eli QWL-indeksin.



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

Uudet asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjauksen tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat oikeanlaista apua ja tukea oikeaan aikaan. Asiakasohjaus tekee palvelutarpeen arvioinnin, joka on keskeinen kotihoidon palvelujen piiriin pääsyn kannalta.

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

Kainuun hyvinvointialueella on kotihoitoonja asumisen palveluun määritelty myöntämisen perusteet.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Palveluiden piiriin pääsee ilman viivettä.

Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

-Asiakaspäätökset 1.1-30.6.2027

Asuminen 1 050 kpl

Kotihoito 3 234

Maksualennukset 1.1.-30.6.2025

29 kpl

Jatkuvuus

-Tavoitteena on, että asiakas saa kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluista hänelle oikein määritellyn laskun.

-asiakkaalla on oikeus valittaa maksuista

-asiakkaalla voidaan myöntää asiakasmaksun alentamista tai -perimättä jättämistä perustellusta syystä

Korjaavat toimenpiteet

-osaamisen kehittäminen

-yhteistyö asiakasohjauksen, -edunvalvonnan, -omaisten ja -asiakkaan kanssa

-yhteistyö yksiköiden kanssa

-yhteistyö henkilöstön välillä

-henkilöstön saatavuus; yhteistyö

Yhdenvertaisuus

- Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus on päättänyt hyvinvointialueen kotihoidon asiakkailta perittävistä maksuista 1.1.2025 alkaen.
- Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännön 63 §:n mukaan aluehallitus päättää maksujen perusteista ja euromääristä 1.1.2025 alkaen.
- Kansallisesti sosiaali- ja terveystalvelujen asiakasmaksuja tarkastellaan joka toinen vuosi.



Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset Haipro/Spro -järjestelmästä Määrä 0 Käsittelyaika Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista	Tapahtuminen luonne Tapahtumatyyppi Kolme yleisintä 1. 2. 3.	Korjaavat toimenpiteet Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista Kehittämistoimenpiteet
---	---	--

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö:6+1</i> <i>Vakinaiset: 6+1</i> <i>Avoimet /täyttämättömät</i> <i>vakanssit: 1</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne: 0 Tyyppi (yleisimmät)
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olis in yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5.</i> <i>Turvallisuusindeksi vö lillä -100- 100</i>	Sairauspoissaolot <i>Sairauspoissaolot tpv/HTV 2,95</i>	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus %	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: - <i>Työpaikan ongelmiin puututaan nopeasti ja tehokkaasti</i> - <i>Avoin keskustelu, otetaan epäkohdat heti puheeksi</i> - <i>Säännölliset palaveri</i> <i>Työprosessimme ovat toimivia ja tehokkaita</i> - <i>Tarkastellaan asiakasmaksun/laskutuksen prosesseja</i> - <i>-osallistuminen hyvinvointi alueen koulutuksiin ja uuden Saga-ohjelman suunnittelutyöryhmiin</i>
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 2,6pv/tt	- <i>Työpaikan ilmapiiri</i> - <i>Ollaan yhdessä ja erikseen jokainen osaltaan luomassa innostavaa ilmapiiriä</i> - <i>Tuetaan toisiamme</i> - <i>Kannustetaan</i>

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Omavalvonnan toteutumisen kehittäminen henkilöstön kanssa

- koulutuksiin osallistuminen
- yhteistyön lisääminen keskenään ja yhteistyö kumppaneiden kanssa
- tekoälyn hyödyntäminen
- yhteiset työhyvinvointia edistävien päivien järjestäminen
- laskutuksen ajantasaisuus



KAINUUN
hyvinvointialue



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue