

# Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakkuuskertomus 2022

## Saatavuus

Useilla erikoissairaanhoidon aloilla hoitoon pääsee hoitotakuun mukaisesti 1-90 vrk sisällä muun muassa neurologialla ja lastentaudeilla. Pisimmät odotusajat (yli 180 vrk) hoitoon oli silmätaudeilla ja kirurgiassa.



Lakisääteiseen ikäihmisten ohjaukseen, neuvontaan ja palvelutarpeen arvioon liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden 2022 aikana yli 12 000 kpl. Palvelutarpeen arviointeja tehtiin lähes 3000 asiakkaalle.



Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja selvityksen tekeminen:

- yhteydenottoja ja lastensuojeluilmoituksia oli 1289 kpl
- kaikki käsiteltiin 7 vrk sisällä
- palvelutarpeen arviointi valmistui 3 kk kuluessa 93% tapauksista

Vammaispalvelut ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi:

- hakemuksia tuli 1118 kpl
- 94,5% käsiteltiin 3 kk lakisääteisessä määräajassa

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely

- hakemuksia tuli 2596 kpl
- 98,65% tapauksista käsiteltiin 7 vrkn määräajassa

Mahdollisuus päästä tapaamaan sosiaalialan ammattihenkilöä 7 vrk sisällä toteutui 100%



Palvelusetelit on käytössä:

- ikäihmisten palveluissa
- suun terveydenhuollossa
- vammaispalveluissa



Takaisinsoittopalvelun keskimääräinen vastaamisaika oli 3 tuntia 26 minuuttia



## Saavutettavuus

Kainuun Omasote:  
kirjautumisten määrä 552 999  
yksittäisten kirjautujien määrä 42 813

## Uutta!



Omasote - Teams



Suomi.fi -valtuudet

## Esteettömyys

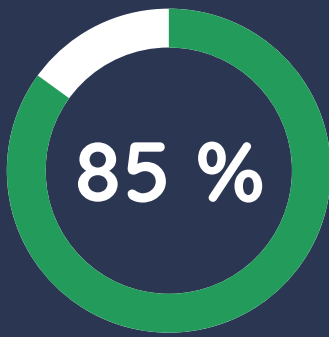
KAKSin yleislääketieteen poliklinikalle tehtiin esteettömyys-kartoitus



## Osallisuus

Osallisuuden muodot:

- kokemusasiantuntijat
- kehittäjäasiakkaat
- järjestöosallisuus
- OLKA -toiminta



Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon esihenkilöistä pitää kyselyn mukaan asiakasosallisuutta merkittävänä tai erittäin merkittävänä arjessa.

Noin 60 % järjestöistä oli sitä mieltä, että Kainuun soten ja järjestöjen välisessä yhteistyössä on paljon tai jonkin verran kehitettävää.



## Asiakas-palautteet

*"Asiallinen ja hyvä hoitaja. Kiitos!"*  
*"Lyhyemmät hoitoon pääsy ajat. Jos on useita kokeita ym., niin ajat samalle päivälle, säästyy matkakulut."*



- Saamani hoito/palvelu oli hyvää 4.4/5
- Henkilökunta kohteli minua hyvin 4.5/5
- Koin oloni turvalliseksi hoidon/tutkimuksen/palvelun aikana 4.5/5
- Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä minun kanssani 4.4/5
- Saamani tieto hoidosta/tutkimuksesta/palvelusta oli ymmärrettävää 4.4/5

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja läheisellesi? Suosittelemisindeksi (NPS) vuonna 2022 oli **63**.

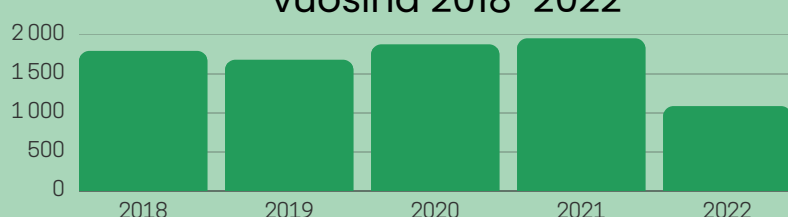
## Vaaratapahtuma-ilmoitukset

Henkilökunnan sekä potilaiden, asiakkaiden ja läheisten tekemiä vaaratapahtumailmoituksia oli 4096 kpl. Kolme eniten tehtyä ilmoitustyyppiä:

- lääkehoito
- tiedon kulku
- tapaturma, onnettomuus

## Selvitykset

Yhteydenotot potilasasiamieheen vuosina 2018-2022



Sosiaaliasiamiehelle tehdyt yhteydenotot liittyivät:

- palvelujen laatuun sekä etuuksiin ja niihin liittyvään muutoksenhakuun
- palvelutarpeen arviointiin, palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen
- yhteistyön toimivuuteen