

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Vanhusneuvosto 10.12

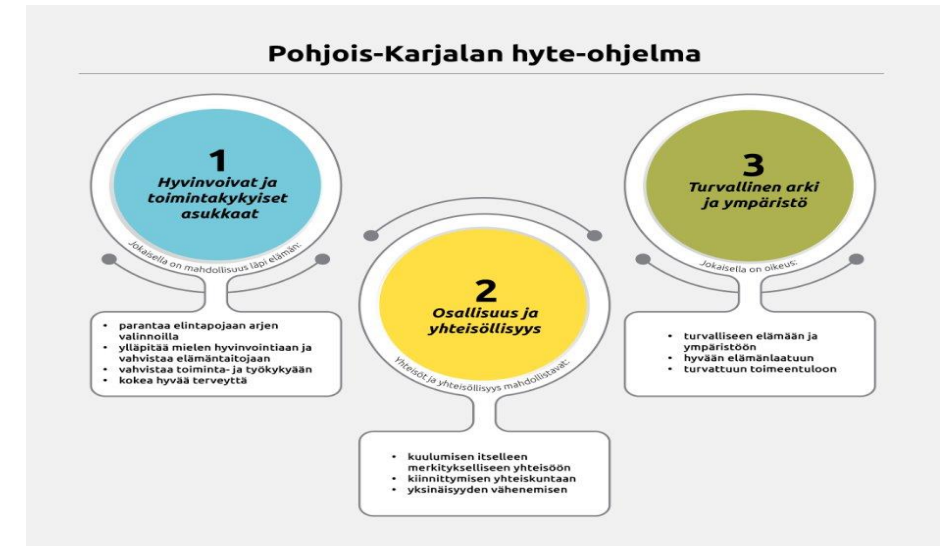
Maria Barck-Sutinen

Hyvinvointikertomus

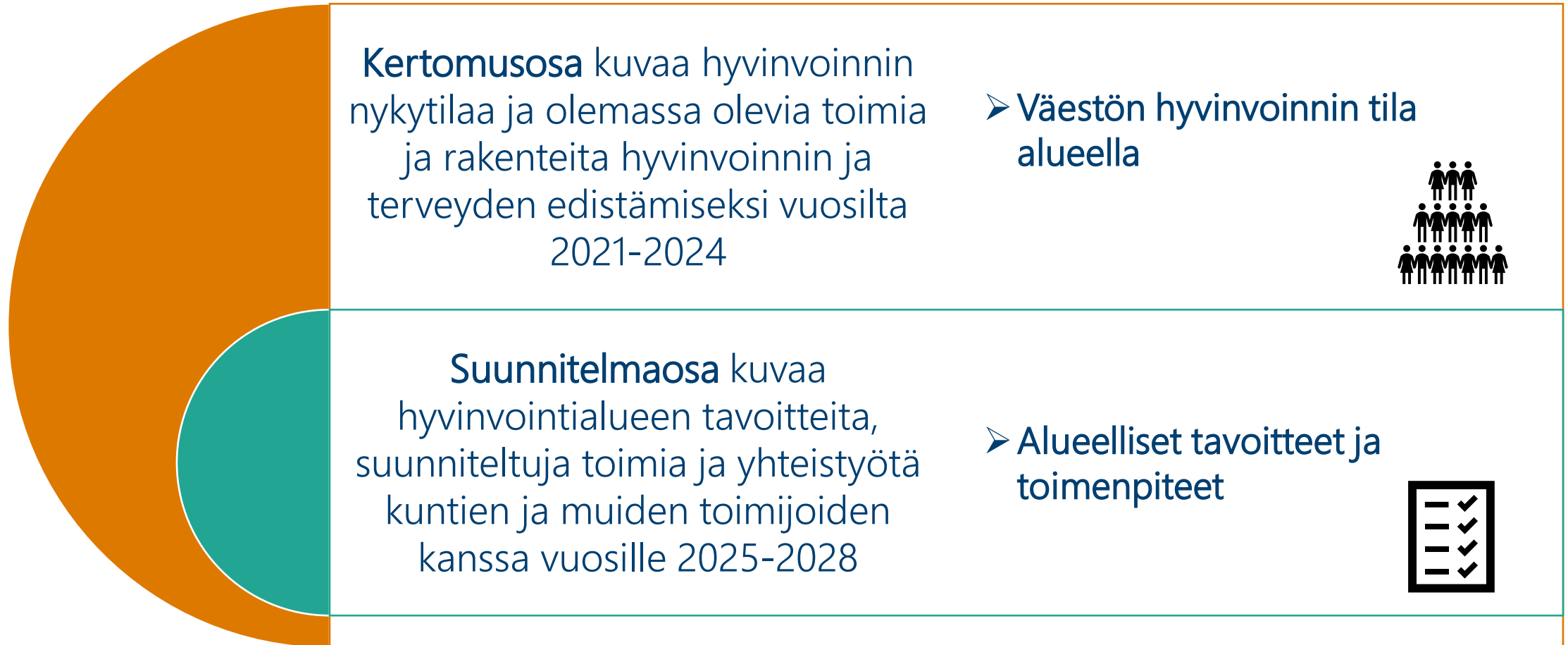
Tarja Hirvonen

Suunnitelmia:

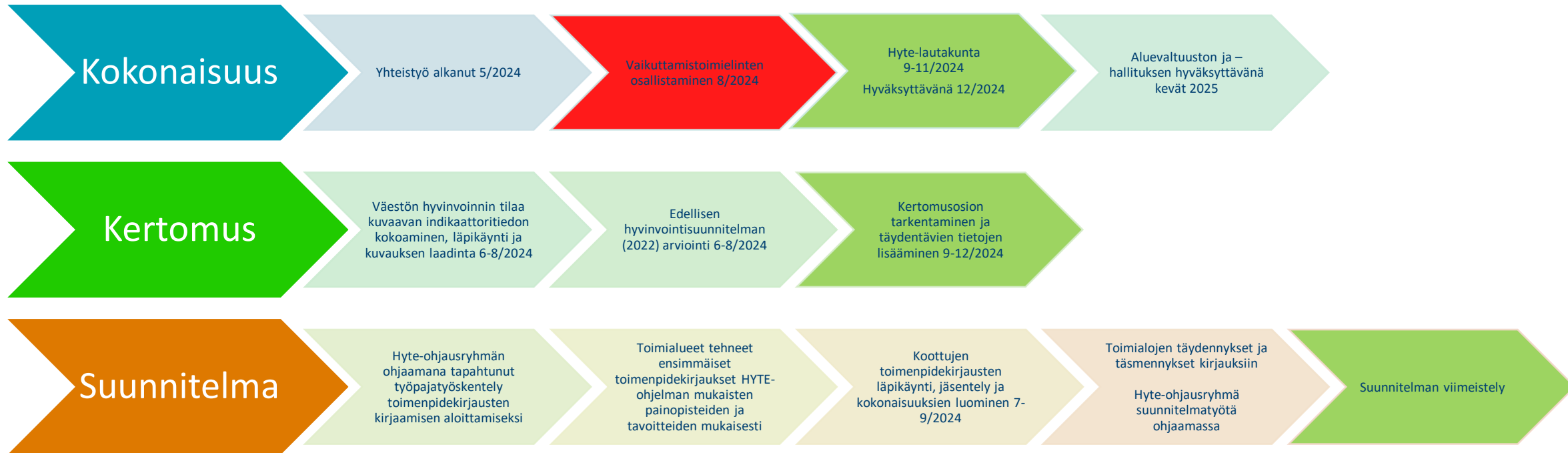
- Siun soten Laaja hyvinvointikertomus tehdään valtuustokausittain
 - Sisältää kertomusosion ja suunnitelman
 - Tehty vuonna 2022, nyt uusi valmistelussa
- Siun soten Ikääntyneiden toimintakyvyn edistämisen suunnitelma 2023-2026, päivitys käsittelyssä
- Maakuntaliiton laatima Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen Pohjois-Karjalassa 2025-2028
- Kuntien hyvinvointikertomukset



Hyvinvointialueen laaja hyvinvointikertomus 2025-2028



HVA:n laaja hyvinvointikertomus – prosessin eteneminen



Laaja hyvinvointikertomus ja ikääntyneet

Hyvinvointikertomus on edelleen valmistelussa, sitä ei ole hyväksytty (otteet on luonnoksesta)

Ikääntyneitä koskevat useat muutkin kertomuksen suunnitelmaosioon kirjatut aikuisväestöä koskevat toimenpiteet

• Hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat

- Koulutetaan ja ohjataan Ikääntyvien asumispalvelujen suuvastaavia koko maakunnan alueella
- Otetaan moniammatillinen Miun aktiivinen arki -viitekehys osaksi arkea ikäihmisten palveluissa
- Kysytään kaatumisesta tai kaatumisen pelosta systemaattisesti ikäihmisiltä – yksilöllisen kaatumisriskin arvioinnin käynnistäminen sote-palveluissa
- Laajennetaan Ikäneuvolan alueellista toimintaa
- Kehitetään ja kohdennetaan Ikäkuntoutusta varhaisen vaiheen toimintakyvyn ongelmiin
- Tehostetaan MNA-seulontaa osana RAI-arviointia vajaaravitsemuksen riskin tunnistettaessa
- Osallistutaan Voimaa vanhuuteen ohjelmaan v. 2025-2027 aikana
- Vahvistetaan kotihoidon ja asumispalvelujen asiakkaiden mahdollisuutta säännölliseen ulkoiluun
- Laajennetaan Ikäneuvolan FINGER-toiminnan pilottia

Laaja hyvinvointikertomus ja ikääntyneet

Hyvinvointikertomus on edelleen valmistelussa, sitä ei ole hyväksytty (otteet on luonnoksesta)

Ikääntyneitä koskevat useat muutkin kertomuksen suunnitelmaosioon kirjatut aikuisväestöä koskevat toimenpiteet

- **Osallisuus ja yhteisöllisyys**

- Kehitetään sosiaalihuoltolain mukaista päivätoimintaa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti

- **Turvallinen arki ja ympäristö**

- Kehitetään Miun turvallinen kotiutuminen – prosessia
- Tuetaan teknologian ja etäpalvelun käyttöä turvallisessa kotona asumisessa.

- **Hyvä elämänlaatu**

- Vakiinnutetaan vastuulääkäripalvelu ikääntyneiden asumispalveluissa
- Lisätään alueellisia Intoa Elämään –hyvinvointikursseja 65+ -vuotiaille.

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Perusteet asiakaskokemuksen mittaamiselle

- Monet lait, asetukset, strategiat, sekä suositukset ohjaavat keräämään asiakaspalautetta
- Säännöllisellä ja monikanavaisella asiakaspalautteen keräämisellä mahdollistetaan laaja-alainen ymmärrys asiakkaiden kokemuksista. Raporttitietoja hyödynnetään monitasoisesti -ja tahoisesti johtamisen tukena.
- Asiakasosallisuus on yksi keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän uudistamistyössä. Asiakasosallisuuden toteutumista seurataan ja arvioidaan asiakaskokemuksen mittaamisen kautta
 - Asiakkaiden kokemukset ohjaavat osaltaan palveluiden kehittämistä

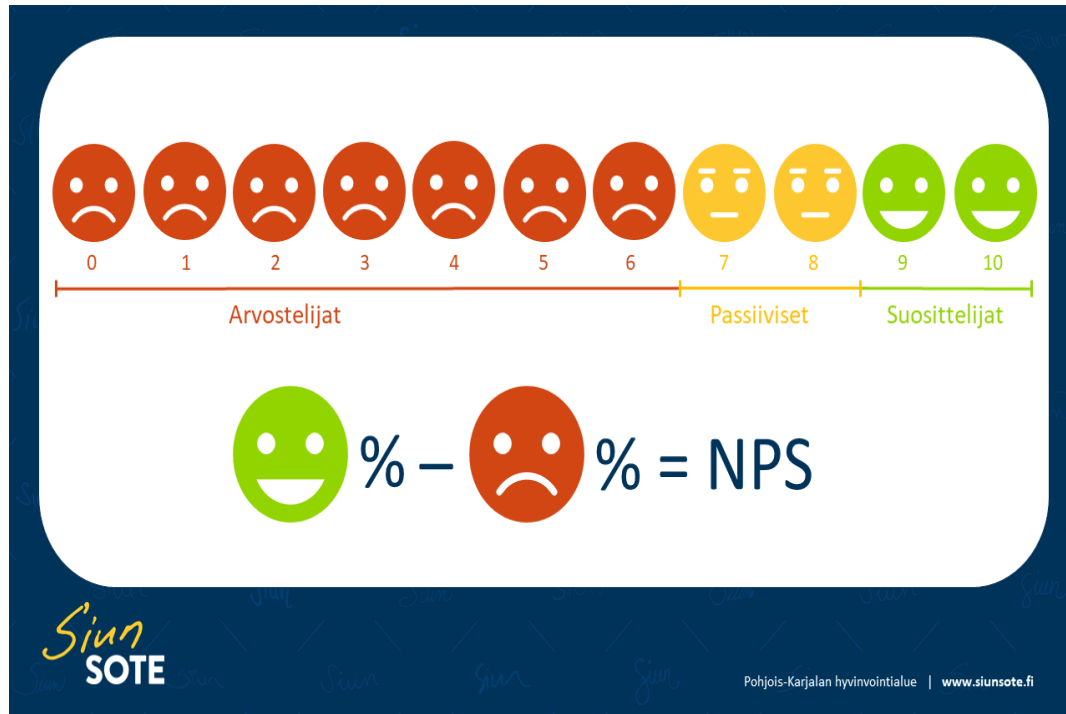
Palautekanavat

- Ikääntyneiden palveluissa asiakaskokemusta kerätään monikanavaisesti.
 - Roidu-ohjelma
 - käytössä tällä hetkellä asumisen ja kotihoidon palveluissa
 - Internetsivujen kautta toimiva verkkolomake (Laatuportti)
 - Välitön asiakaspalaute (mahdollista kirjata Roiduun), some-kanavat
 - Asiakaskokemusta kerätään myös lakisääteisellä Kerro- palvelustasi-kyselyllä (joka 2. vuosi), sekä HoPP-kyselyllä (hoitotyön potilaspalaute)
 - Muistutukset Miun palvelulomakkeiden kautta.



Kuva: Pexels

Suositteluhalukkuus



- Asiakkaiden suositteluhalukkuutta (NPS-arvo) kysytään kansallisen ohjeistuksen mukaisesti: *”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?”*.
- NPS-arvo on yksi Siun soten asiakastyytyväisyyden strateginen mittari, jonka kautta seurataan asiakastyytyväisyyttä.
- NPS-arvo on luku –100:n ja +100:n väliltä. Mitä suurempi luku on, sitä tyytyväisempiä Siun soten asiakkaat ovat. Positiivinen luku on hyvä, sillä silloin palvelulla on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita.
 - NPS-arvot: -100-0 parantamisen varaa, 0-30 hyvä, 30-70 todella hyvä, 70-100 erinomainen
- **NPS- tavoite on tälle vuodelle ikääntyneiden palveluissa 47.**

Saatu palaute 2024

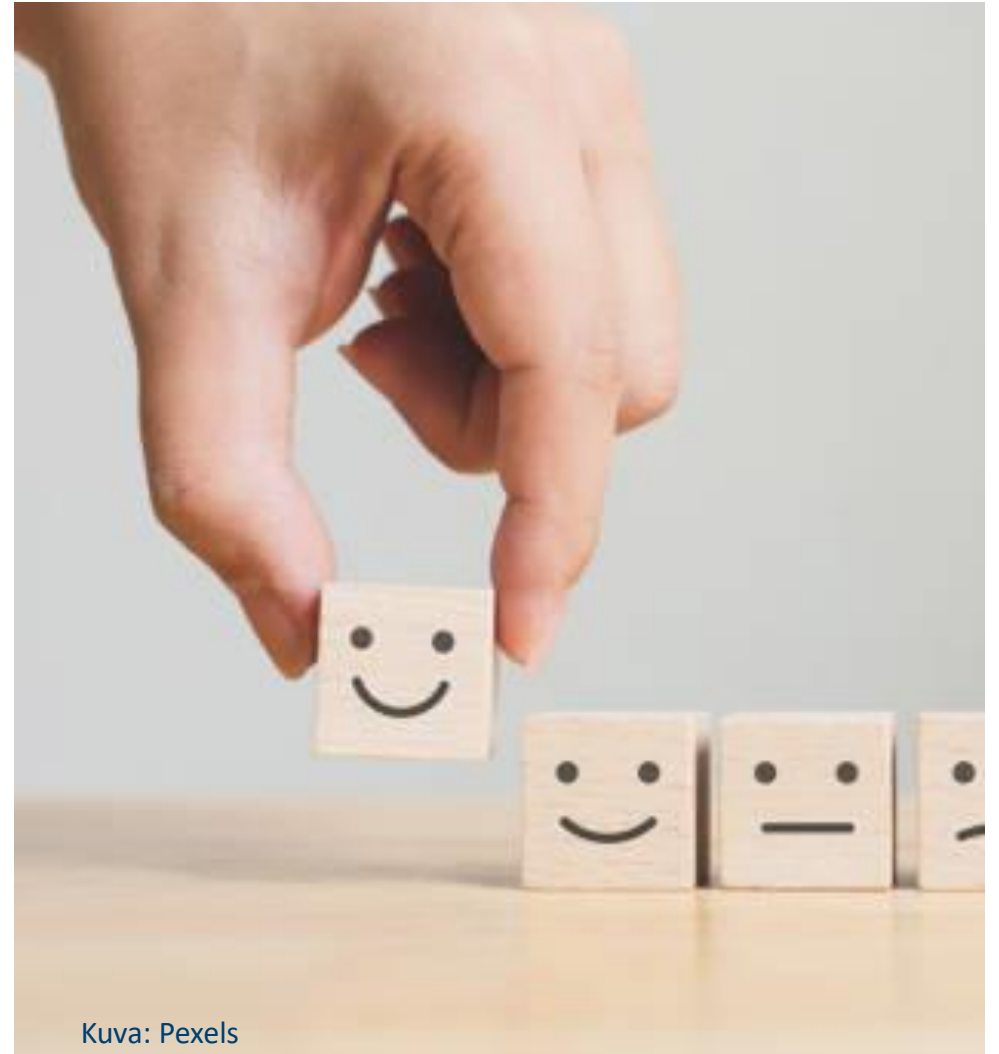
Roidu

- Asiakkaiden arvioima NPS toimialueelta 56.
 - NPS on asumisessa 49. (5-11/2024, vastauksia 1770)
 - NPS on kotihoidossa 64. (5/11/2024, vastauksia 1552)

❖ Huom! Asiakaspalautejärjestelmän kilpailutuksesta johtuen, Roidu- palaute oli alkuvuoden tauolla ja kerääminen päästiin aloittamaan porrastetusti toukokuusta alkaen.

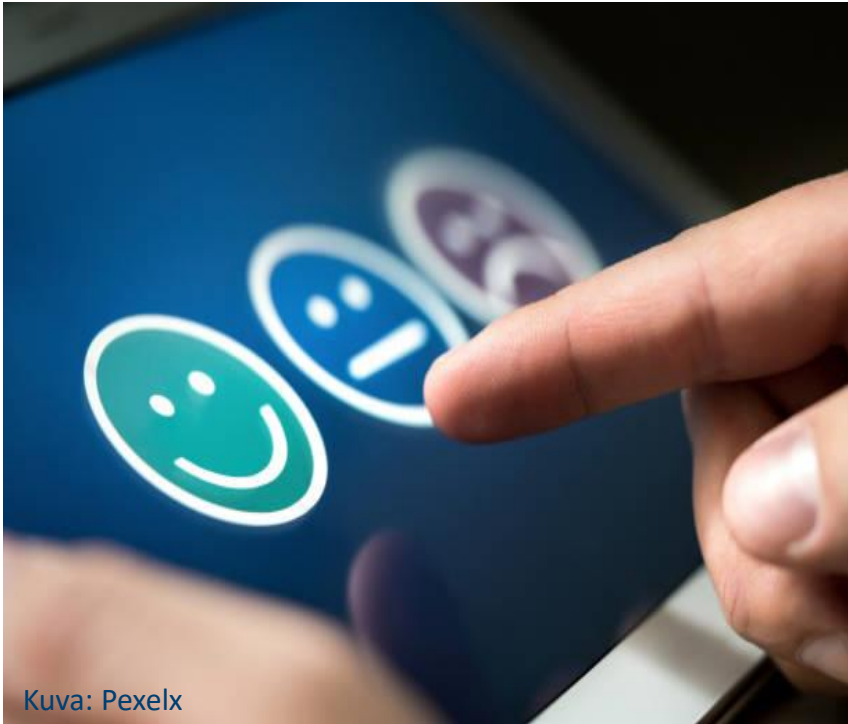
www.sivujen kautta saatu palaute

- Verkkosivujen kautta palautteita on tullut ikäpalveluihin 96 kappaletta.
 - Palautteet annettu pääasiassa kotihoitoon ja asumispalveluihin
 - Positiivinen palaute painottuu palvelun vaikuttavuuteen (oikea-aikaisuus, sujuvuus ja riittävyys)
 - Negatiivinen palaute painottuu palvelun saatavuuteen (hoitoon pääsy, kulkuyhteydet ja digipalvelut) ja vuorovaikutustilanteisiin.



Kuva: Pexels

Asiakaspalaute ikääntyneiden palveluista (Roidu)



Kuva: Pexels

Kiitokset (67% palautteista)

- Eniten kiitosta asiakkailta saavat henkilökunta ja henkilökunnan asenne ja kohtaamiset
- Kiitosta asiakkailta saa myös hoitoon liittyvät asiat

Kehittämistarpeet (5% palautteista)

- Asiakkaiden antama negatiivinen palaute liittyy pääosin aikatauluihin ja palveluun jonottamiseen.
- Myös tiloihin ja puhelinpalveluun liittyvä palaute on ollut osin tyytymätöntä.

27% palautteista on luokiteltu neutraaliksi.

Huomioita asiakaspalautteen keräämisestä

- ❖ Saadut asiakaskokemukset raportoidaan kuukausittain toimialue- palvelualue- ja yksikkökohtaisesti.
 - ❖ Raportit käsitellään henkilöstön kanssa ja palautteet huomioidaan yksiköiden/palvelualueiden toiminnassa.
- ❖ Asiakaskokemus raportoidaan kvartaaleittain myös asiakkaille osana yksikkökohtaista omavalvontaa.
- ❖ Asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisuus on edelleen kehittyvä kokonaisuus.

Teemapäivien palaute

Toteutus

- Hei ikäihminen, mitä siulle kuuluu- teemapäiviä on järjestetty 2023 vuodesta saakka.
 - Teemapäivät toistuvat kunnissa säännöllisesti
- Päivien tarkoitus on kohdata alueiden ikääntyneitä asukkaita, keskustella, kerätä palautetta ja esitellä tarjolla olevia sote-palveluita ja muita alueellisia palvelumahdollisuuksia ikääntyneille.
- Tapaamiset järjestetään yhdessä hyvinvointialueen ja alueellisten toimijoiden kanssa. Mukana on ollut erilaisia toimijoita järjestösektorin, seurakunnan ja oppilaitosten kautta.
- Vuonna 2024 teemapäiviä järjestettiin 10 kunnassa/pitäjässä.
 - Ilomantsi, Kontiolahti, Eno, Uimaharju, Kesälahti, Outokumpu, Polvijärvi, Nurmes, Liperi ja Ylämylly
- Lisäksi Hei ikäihminen, mitä siulle kuuluu- teemalla on jalkauduttu kuntien ja vanhusneuvostojen järjestämiin tapahtumiin (8 tapahtumaa).



Yhteistyötahoja

- Siun sote:

- Kotikuntoutus
- Ikäneuvola/Muistipkl
- Asiakas- ja sosiaaliohjaus
- Teknologiapalvelut
- Päihdeasiantuntija
- Digisotekeskus
- Kokemusasiantuntija

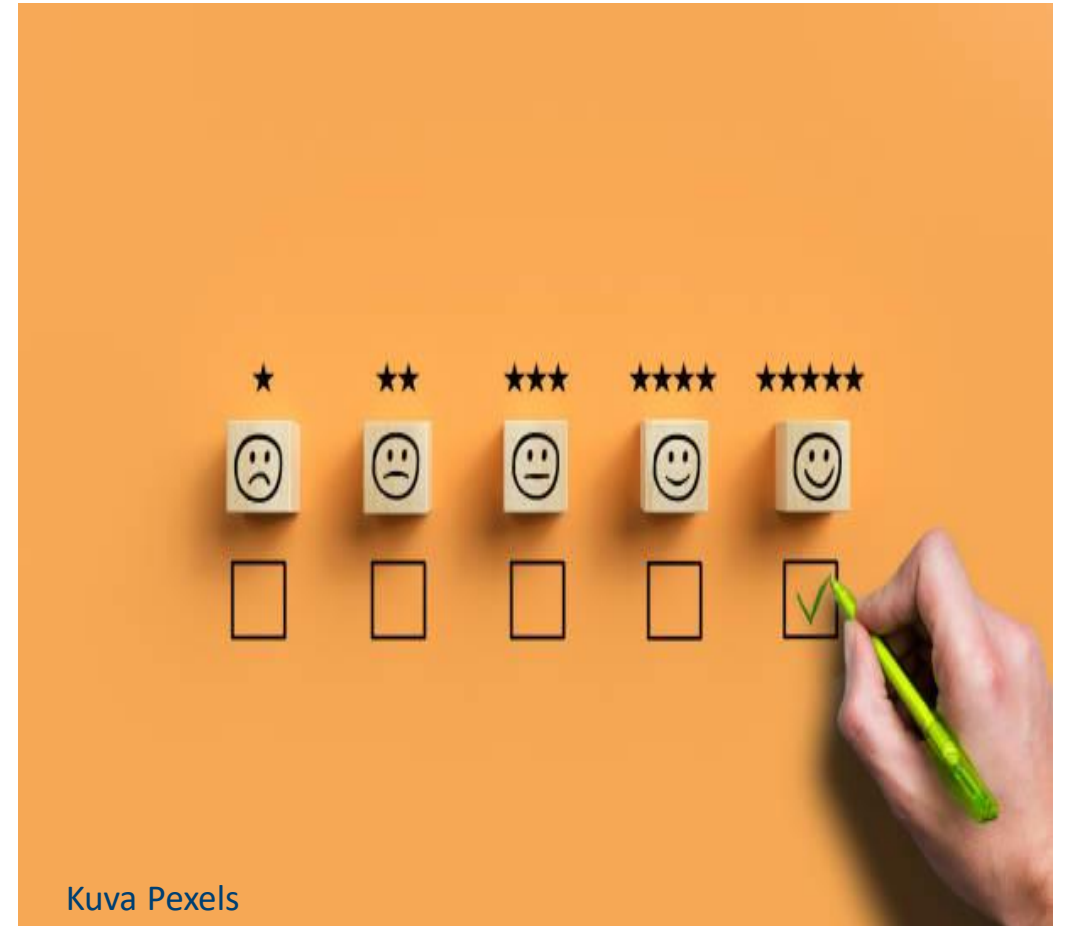
- Muu verkosto

- Kunnat
- Seurakunnat
- PK-Kansanterveys
- Muistiliitto
- Joensuun seudun omaishoitajat
- Karelia
- Kirjasto
- Sydänyhdistykset



Asiakaspalautteet

- Palaute ja huomiot
 - Teemapäivät saavat runsaasti hyvää palautetta kävijöiltä
 - Tapahtumista toivotaan toistuvia ja säännöllisiä
 - Esittelijäjoukkoon toivotaan monipuolisuutta
 - Digi- ja laite-esittelyt saavat kiitosta
 - Kehittämistarpeita nähdään tiedottamisen saralla (lehti-ilmoituksia ei ole tehty)



Kuva Pexels

Jatkosuunnitelma

- Jatkosuunnitelmaa vuodelle 2025 on jo tehty
- Kevät:
 - Maaliskuu: Tuupovaara, Kiihtelysvaara ja Viinijärvi?
 - Huhtikuu: Tohmajärvi
 - Toukokuu: Juuka ja Valtimo ?
- Syksyn kiertueaikataulut ja paikat tarkentuvat tulevan kevään aikana.
- **Tapahtumia järjestetään tiivissä yhteistyössä alueellisten toimijoiden kanssa**



Kuva: Pexels

Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut