

# Häiriökysynnän selvittäminen ja kehittämistoimet Kainuussa

Projektijohtaja Outi Väyrynen &  
Suunnittelija Tanja Juntunen



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



# Taustaa

--> Vuonna 2022 selvitettiin häiriökysynnän laajuutta ja logiikkaa analysoimalla Omasote viestejä. Lisäksi selvitettiin eri väestöryhmien sosioekonomisia terveys- ja hyvinvointieroja ja asiakkaiden kokemuksia palvelujen toimivuudesta.

*Yleisimpiä häiriökysynnän syitä olivat mm. asiakkaaseen ei otettu yhteyttä määräajassa tai ei ollenkaan. Pitkät jonotusajat estivät palvelujen saamista ja asiakkaat kokivat "pompottelua" henkilöltä toiselle.*



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

## Kestävän kasvun Kainuu 2

**Tavoitteena** on edistää kainuulaisten kiireetöntä hoitoon pääsyä ja hoidon saatavuutta perusterveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa sekä lisätä kustannusvaikuttavuutta vähentämällä häiriökysyntää.



KESTÄVÄN  
KASVUN  
KAINUU



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

# Kestävän kasvun Kainuu 2

Tarkoituksena on

Selvittää häiriökysynnän juurisyitä,  
Laatia ja toteuttaa selvitysten  
pohjalta toimenpiteitä  
häiriökysynnän vähentämiseksi,  
Sekä kehittää häiriökysynnän  
tiedolla johtamista.



# Selvitykset ja toimenpiteet perusterveydenhuollossa

## Asiakasymmärrys:

kartoitetaan asiakkaiden kokemuksia hoitoon pääsystä ja siitä, mitkä tekijät vaikuttavat heidän tyytyväisyyteensä ja kokemukseensa.

## Henkilöstöhaastattelut:

Selvitetään henkilöstön käsityksiä ja näkemyksiä häiriökysynnästä ja sen vähentämisestä.

## Tulokset ja tilannekuva:

Tilannekuvan tarkastelu yhdessä johdon kanssa. Kehittämistarpeiden määrittely moniammatillisessa yhteistyössä.

## Yhteiskehittäminen:

Avainyksiköiden henkilöstön kanssa ideoidaan toimenpiteitä ja lähdetään kehittämään toimintaa häiriökysynnän vähentämiseksi.



Selvitykset ja toimenpiteet kohdistetaan alueelle, jossa palvelujen saatavuus on heikompaa. (esim. asiakkaiden puheluita ja yhteydenottoja on jonossa ja viive asiakkaan kontaktointiin on suurempi.)



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

Sosiaalihuollossa häiriökysyntää esiintyy yhtälailla ja pitkälti samoista syistä kuin terveydenhuollossa.

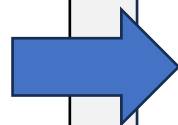
Aiempien tutkimusten perusteella syitä sosiaalihuollon häiriökysynnälle voivat olla esimerkiksi organisaation vuorovaikutuskulttuuri ja kiire.

Kiireen vuoksi asiakkaan palvelutarpeiden juurisyyt jäävät usein tunnistamatta.

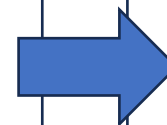
(Pajuniemi 2021).



Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä pohtii, mille asiakasryhmälle häiriökysynnän selvitys sosiaalihuollossa kohdistettaisiin.



Alustava ajatus olisi kohdistaa selvitys ikäihmisten palveluihin ja/tai vammaisten henkilöiden palveluihin.

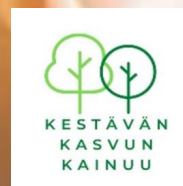


Selvitetään asiakasryhmien kokemuksia palveluista asiakkaiden, mutta myös omaisten kokemuksina.

# Kiitos!

[outi.vayrynen@kainuu.fi](mailto:outi.vayrynen@kainuu.fi)

[tanja.juntunen@kainuu.fi](mailto:tanja.juntunen@kainuu.fi)



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU