



Kymenlaakson
hyvinvointialue

Omavalvonnin osavuosisikatsaus

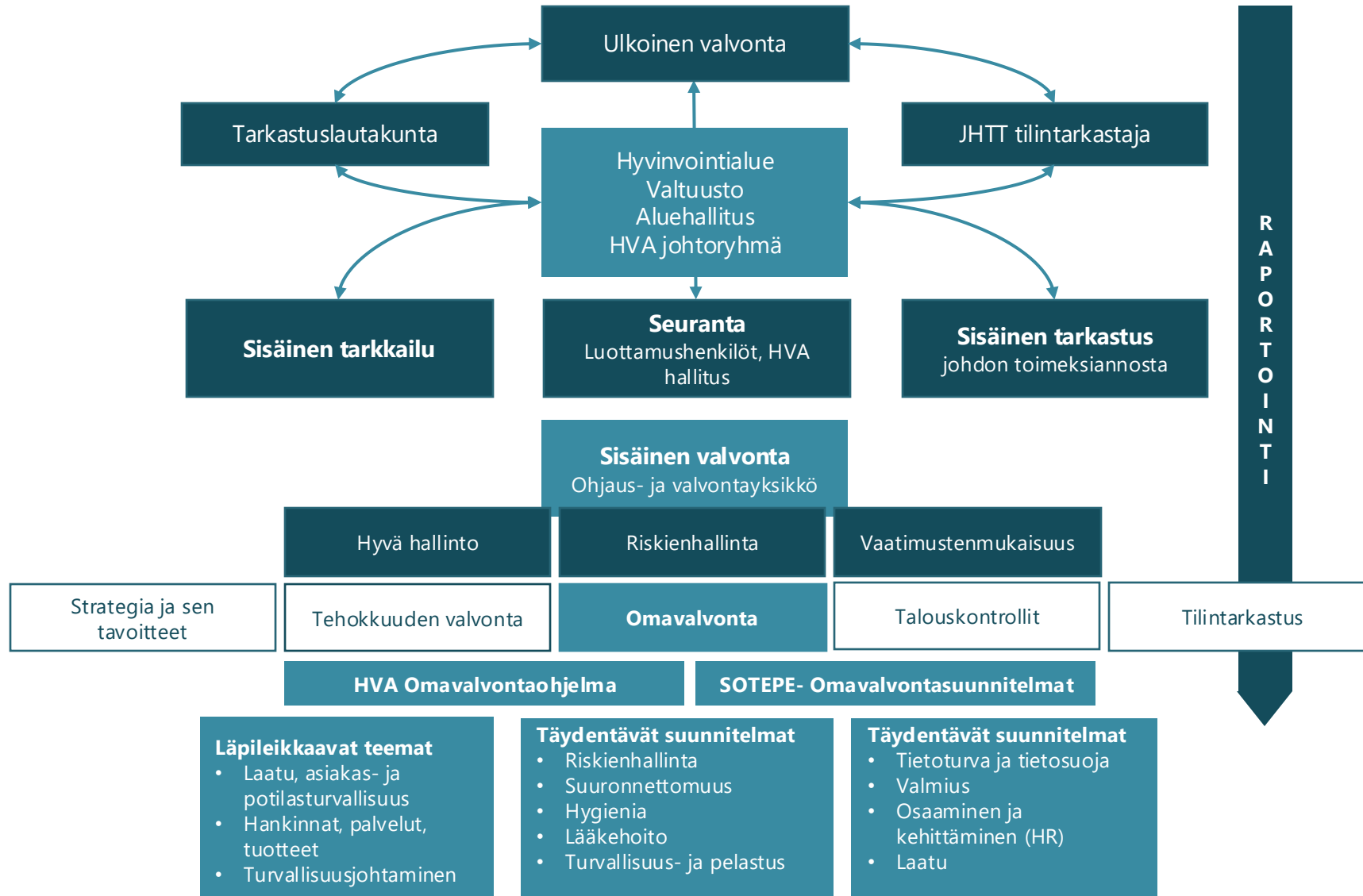
Tammikuu-huhtikuu 2024



Johdanto

- Omavalvonnalla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuustyön, hyvän asiakaspalvelun ja laatutyön toteutuminen. Omavalvonta kuvaa niitä käytänteitä, joiden avulla palveluntuottajat ja -järjestäjät valvovat, seuraavat, arvioivat ja kehittävät toimintaansa. Omavalvonnan avulla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.
- Omavalvontaohjelma kattaa Kymenlaakson hyvinvointialueella tuotettujen sosiaali- ja terveysten palvelujen sekä pelastustoimen omavalvonnan. Omavalvontaohjelma tukee osaltaan Kymenlaakson hyvinvointialuestrategian visiota: **”Hyvinvoivat kymenlaaksolaiset”**, ja toimenpiteiden toteutusta ohjaavat hyvinvointialueemme arvot: **ihmisläheinen, luotettava, uudistuva ja osallistava**. Ohjelmassa huomioidaan myös kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman linjaukset.

Hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuus



Hyvinvointialueen strategia 2023–2025

Tehtävämme:
Arjen tuki ja turva –
elämän kaikissa vaiheissa



Tavoitteemme



Tarpeenmukaiset
ja vaikuttavat
palvelut kaikille
kymenlaaksolaisille



Talouden
tasapaino
uudistumisen
kautta



Hyvinvoiva
henkilöstö

Toimintaamme ohjaavat arvot

- ♥ Ihmisläheinen
- ♥ Luotettava
- ♥ Uudistuva
- ♥ Osallistava



Omavalvonnan visio

- Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiaa sekä kansallista asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa toteuttava omavalvonnan visio.
- Kaikkia visiossa tavoiteltavia osa-alueita tukee omavalvonnasta saatava riittävä ja luotettava tieto sekä tiedon hyödyntäminen johtamisen, kehittämisen ja toiminnan tukena.

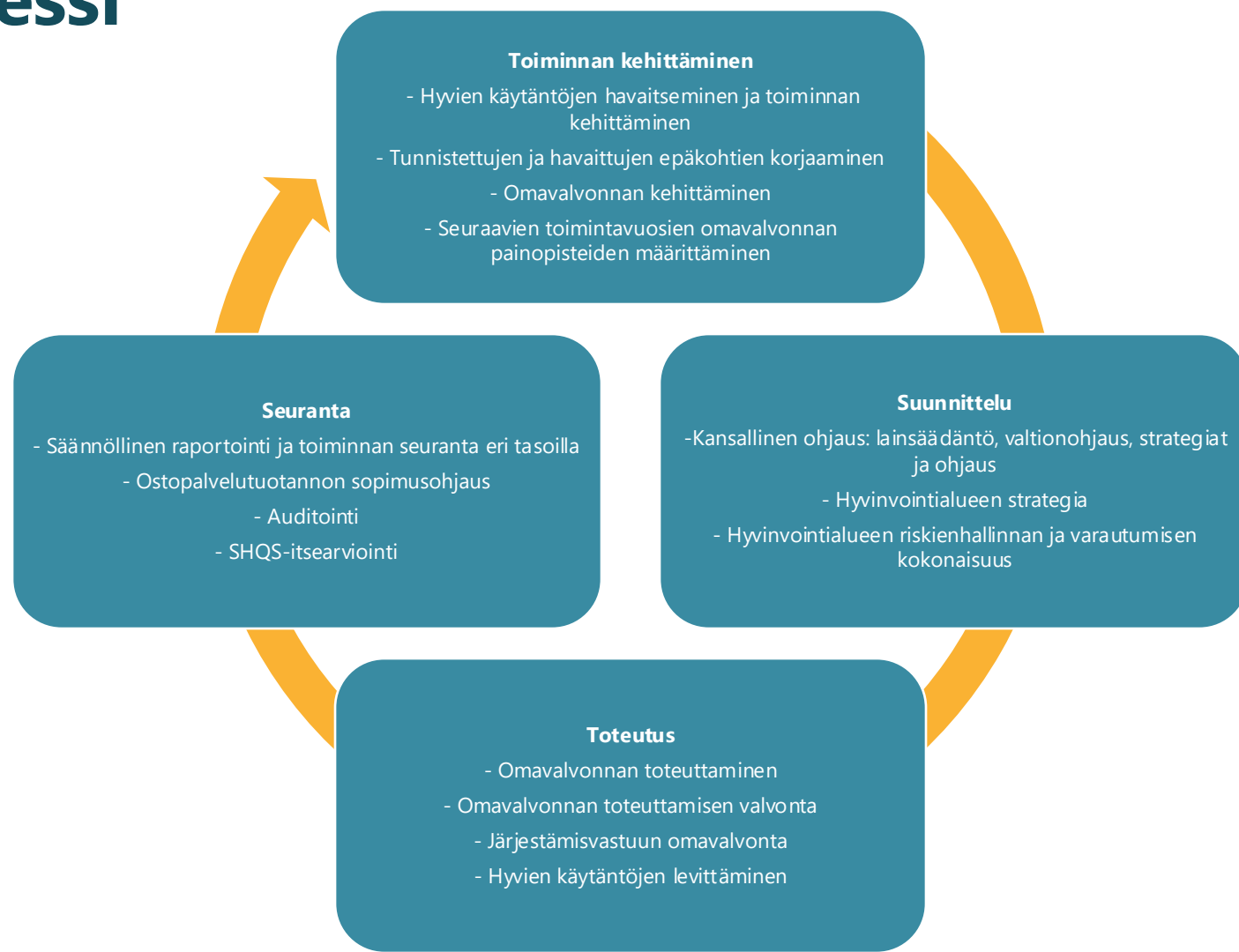


Omavalvonta tukee strategian toteutumista

- Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia määrittää suuntaa sille, mitä Kymenlaakson sosiaali- terveys- ja pelastustoiminnalla tavoitellaan, mihin suuntaan hyvinvointialuetta kehitetään sekä mitä tavoitteita strategiakaudella tavoitellaan.
- Omavalvonnan toimintamallien kehittämistä hyvinvointialueella tukevat myös kansallisen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian visiota tukevat kärkitavoitteet ja niiden toteutumista edistävien toimenpiteiden arviointi ja seuranta. Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman tavoitteena on johtaa määrätietoisesti turvallisuuskulttuuria ja sitouttaa asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä kehittämisen kumppaneiksi.
- Omavalvonnan vision mukainen toiminta yhdistyy Kymenlaakson hyvinvointialueen arvoihin ja tavoitteisiin. Omavalvonta tukee ja varmistaa osaltaan hyvinvointialuestrategian sekä kansallisen strategian toteutumista sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Omavalvonnan visiossa määritellyt tavoitteet on johdettu strategisista tavoitteista.

Omavalvonnan prosessi

- Omavalvontaprosessin eri vaiheissa ja tasoilla tehdyt havainnot ja toimenpiteet mahdollistavat toiminnan ja omavalvonnan jatkuvan kehittämisen.
- Johto katselmoi säännöllisesti organisaation laadunhallintajärjestelmän sekä jatkuvan parantamisen tuloksia ja vaikuttavuutta. Todettujen kehittämiskohteiden pohjalta suunnitellaan parantamistoimenpiteet.



Omavalvonnan osavuosisikatsauksen tausta ja sisältö

- Osavuosisikatsaus tammi-huhtikuu 2024
 - Katsaus painottuu lähtökohtaisesti lakisääteisiin tietoihin ja sisältää pääsääntöisesti hyvinvointialueen oman palvelutuotannon tietoja.
- Katsauksen sisältö tarkentuu sitä mukaa, kun tietolähteet ja mittarit kehittyvät.

Omavalvonta varmistaa hyvinvointialueen tehtävien lainmukaisen hoitamisen

Omavalvontaohjelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuuden toteuttamisen

Julkisuutta edistävä julkaisutapa tehdyistä havainnoista neljän kuukauden välein

Osavuosisikatsaus neljän kuukauden välein

Hyvinvointialueen omavalvonnin kehittäminen

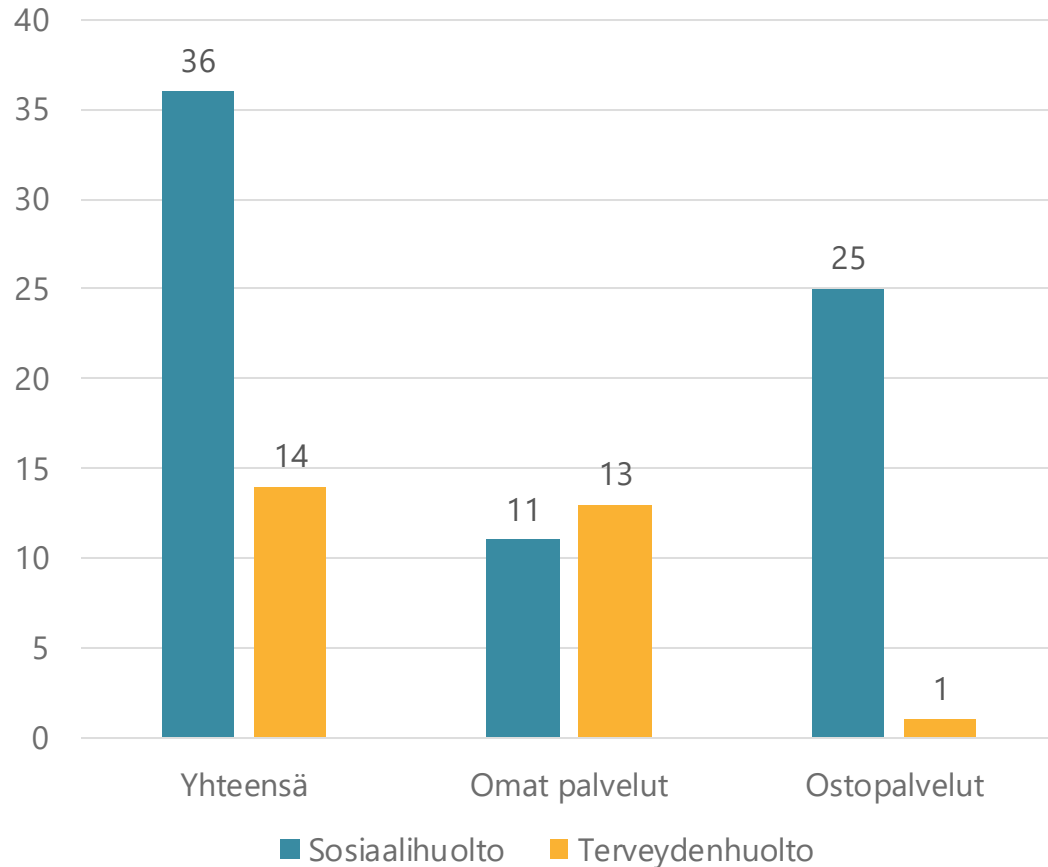
- Omavalvonnin kehittämistavoitteista valitut, vision saavuttamista tukevat painopisteet ja toteutumisen seuranta



Omavalvonnan tukeminen

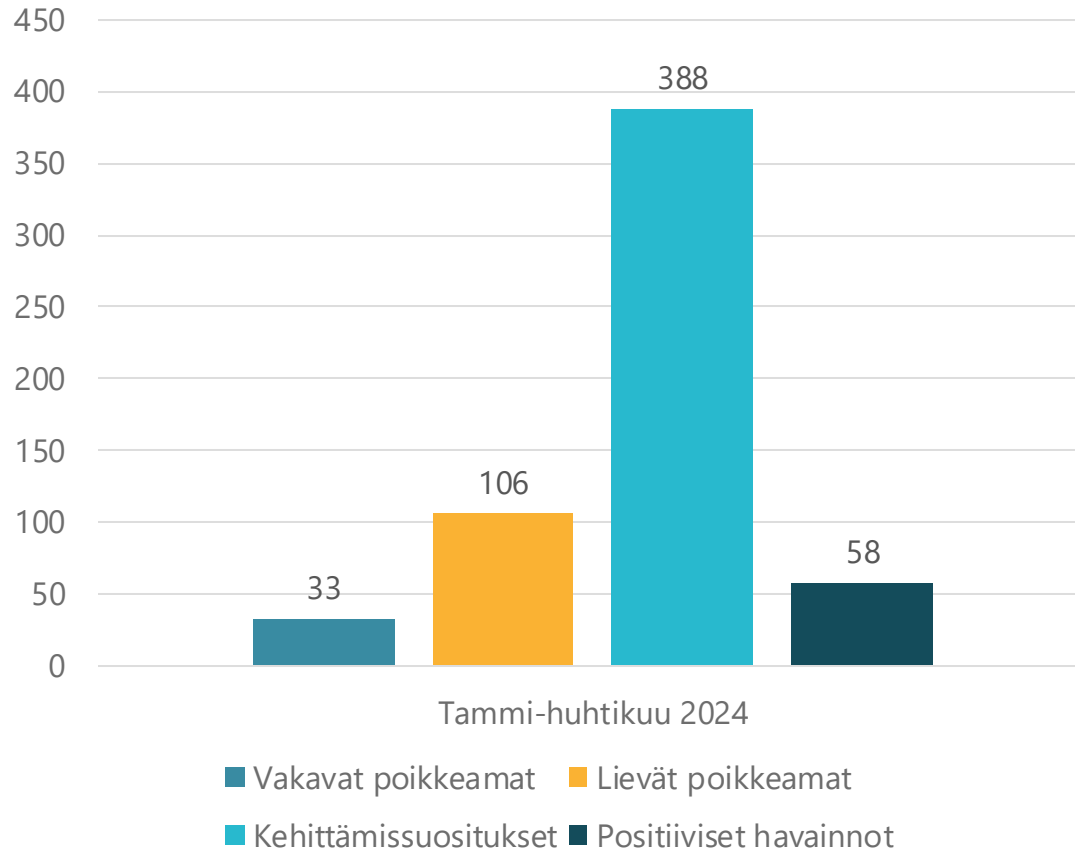
- Hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä valvoo palvelutuotantoa ohjaus- ja valvontakäynneillä.
- Ohjaus- ja valvontakäynneistä laaditaan tarkastuskertomus, johon kirjataan muun muassa annetut havaintotyytit käynnistä. Havaintotyytit jaotellaan:
 - Lievä poikkeama
 - Vakava poikkeama
 - Kehittämissuositus
 - Positiivinen havainto

Sosiaali- ja terveystalveluiden ohjaus- ja valvontakäynnit



- Kymenlaakson hyvinvointialue toteutti tammi-huhtikuun 2024 aikana yhteensä 50 valvontakäyntiä sosiaali- ja terveystalveluihin. Määrä sisältää etä- ja asiakirjavalvonnan.
- Terveystalveluon yksiköihin tehtiin 14 valvontakäyntiä ja sosiaalihuollon yksiköihin 36 käyntiä.

Valvonnan havainnot ja niiden pohjalta tehtävät kehittämistoimet



- Valvontakäynneistä tammi-huhtikuussa 2024 annettiin erilaisia toimenpidetyyppejä yhteensä 585 kappaletta, joista
 - vakavia poikkeamia oli 33 kappaletta
 - lieviä poikkeamia oli 106 kappaletta
 - kehittämissuosituksia 388 kappaletta
 - positiivisia havaintoja 58 kappaletta
- Palveluntuottajia ohjattiin korjaamaan toimintaansa annettujen havaintojen pohjalta.

Palvelujen ja hoidon saatavuus

- Hoidon ja palvelujen määräaikojen seuranta
 - Terveyden ja sairaanhoidon palvelut
 - Sosiaalipalvelut
- Pelastustoimen toimintavalmius

Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

- [Perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn toteutuminen \(THL Avohilmo\)](#)
- [Erikoissairanhoidon hoitoon pääsyn toteutuminen \(THL Avohilmo\)](#)
 - Yli 180 vuorokautta hoitoa odottavien määrä 30.4.2024 oli 672 kappaletta eli 16,5 % kaikista hoitoa odottavista.
 - Yli 90 vuorokautta vanhojen läheteiden määrä huhtikuussa 2024 oli 1312 kappaletta eli 32,3 % kaikista läheteistä.
- [Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn toteutuminen \(THL Avohilmo\)](#)

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Toimeentulotuen hakemukset

- Toimeentulotuen käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.
- Tammi-huhtikuussa 2024 määräajassa käsiteltiin keskimäärin 98,7 % hakemuksista.
- Määräajan toteutuminen keskimäärin kuukausittain tammi-huhtikuussa:
 - Tammikuu 2024 98,9 %
 - Helmikuu 2024 99,7 %
 - Maaliskuu 2024 97,4 %
 - Huhtikuu 2024 98,5 %

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Lastensuojeluilmoitusten käsittely

- Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.
- Tammi-huhtikuussa 2024 määräajassa käsiteltiin keskimäärin 98,75 % ilmoituksista.
- Määräajan toteutuminen keskimäärin kuukausittain tammi-huhtikuussa:
 - Tammikuu 2024 98,3 %
 - Helmikuu 2024 99,2 %
 - Maaliskuu 2024 98,7 %
 - Huhtikuu 2024 98,8 %

Sosiaalipalveluiden saatavuuden seuranta: Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

- Tammi-huhtikuussa 2024 lastensuojelussa vastaavalla sosiaalityöntekijällä oli keskimäärin 27,05 lasta.
- Määrän toteutuminen keskimäärin kuukausittain tammi-huhtikuussa:
 - Tammikuu 2024: 27,5 lasta vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden
 - Helmikuu 2024: 26,4 lasta vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden
 - Maaliskuu 2024: 27,1 lasta vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden
 - Huhtikuu 2024: 27,2 lasta vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

- Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnin käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.
- Tammi-huhtikuussa 2024 määräajassa käsiteltiin keskimäärin 98,15 % arvioinneista.
- Määräajan toteutuminen keskimäärin kuukausittain tammi-huhtikuussa:
 - Tammikuu 2024 98,6 %
 - Helmikuu 2024 97,1 %
 - Maaliskuu 2024 98,6 %
 - Huhtikuu 2024 98,3 %

Pelastustoimen toimintavalmiusaikatavoitteiden täyttäminen

Toimintavalmiusajalla tarkoitetaan aikaa hälytyksestä onnettomuuskohteelle saapumiseen. Toimintavalmiusaika koostuu lähtövalmiusajasta ja ajoajasta kohteeseen.

Pelastustoimen palvelutasopäätöksen tavoitteiden mukaisesti kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäisen yksikön tulee saavuttaa riskiruudulle asetettu toimintavalmiusaikatavoite vähintään 50 % tehtävistä.

Viereisessä kuviossa on kuvattu toimintavalmiusaika riskiluokittain. Riskiluokkien selitteet on avattu seuraavassa diassa.

Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain 1-4/2024

Riskiluokka I

66 %

Tavoite: 50 %

Riskiluokka II

88 %

Tavoite: 50 %

Riskiluokka III

94 %

Tavoite: 50 %

Pelastustoimen riskiluokat

RISKILUOKKA I

- Tavoitteena on, että ensimmäinen yksikkö on onnettomuuspaikalla 6 minuutin kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut hälytyksen.

RISKILUOKKA II

- Tavoitteena on, että ensimmäinen yksikkö on onnettomuuspaikalla 10 minuutin kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut hälytyksen.

RISKILUOKKA III

- Tavoitteena on, että ensimmäinen yksikkö on onnettomuuspaikalla 20 minuutin kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut hälytyksen.

Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain 1-4/2024 (mediaani, mm:ss)

Riskiluokka I	Riskiluokka II	Riskiluokka III
4 min 57 sek	7 min 11 sek	8 min 55 sek
Tavoite: 6 min	Tavoite: 10 min	Tavoite: 20 min

Palvelujen ja hoidon turvallisuus ja laatu

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia
- Asiakas- ja potilasturvallisuus
- Tietosuojan toteutumisen seuranta
- Laadunhallinta

Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia

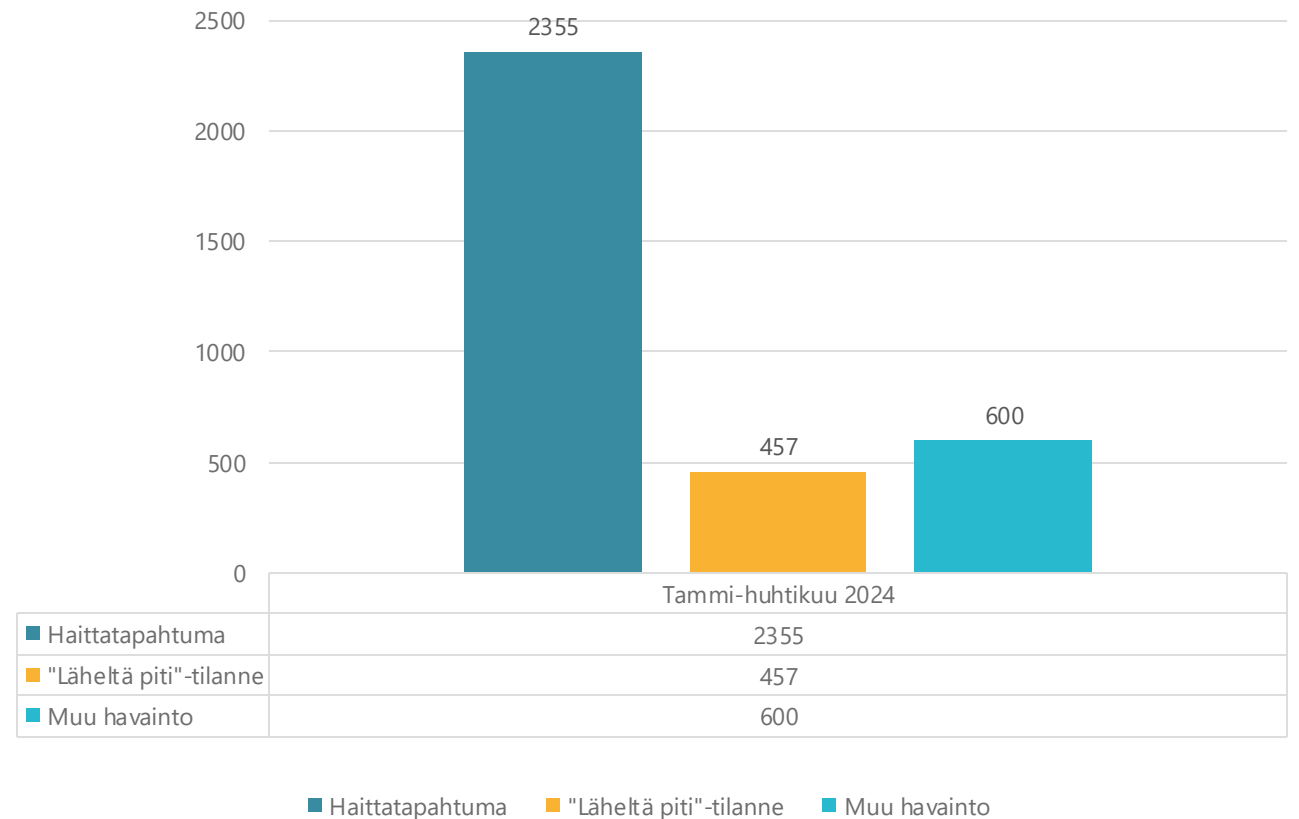
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanoon toteutumista seurataan itsearviointityökalulla.
 - Itsearviointia tekevät työryhmät vuoden 2024 aikana ja arviointi valmistuu lokakuussa 2024.
 - Itsearvioinnin tulosten perusteella valitaan Kymenlaakson hyvinvointialueella toimeenpantavat kehitystoimet.



Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitukset

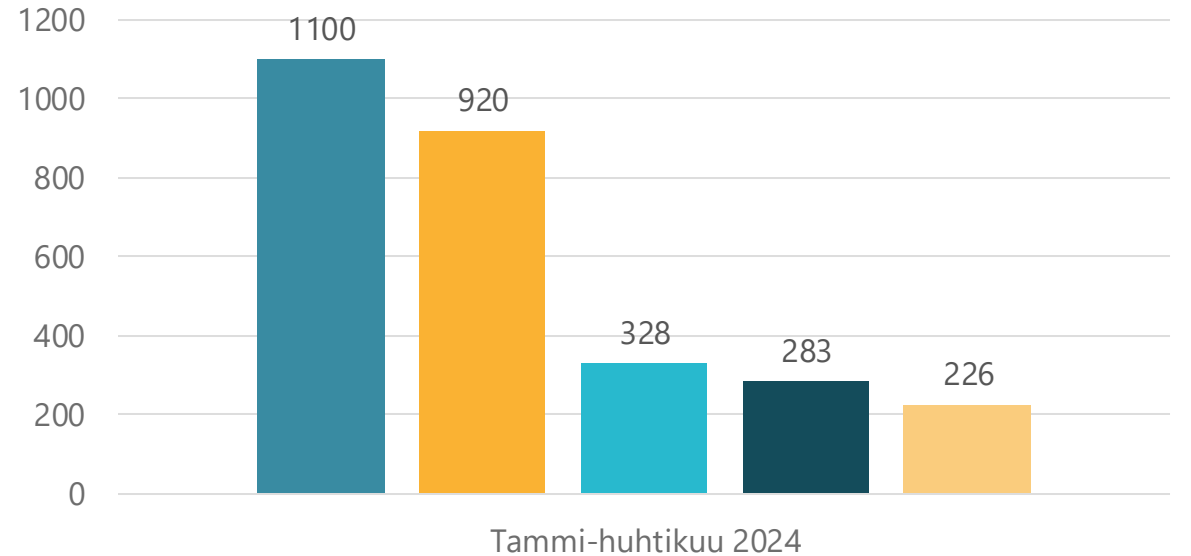
- Kymenlaakson hyvinvointialueella tehtiin tammi-huhtikuussa asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumajärjestelmään 3413 ilmoitusta.
- Vuoteen 2023 verrattuna tapahtumien ilmoitusmäärä on nousussa.
- Tapahtumista 69 % oli asiakkaiden, asukkaiden tai potilaiden häiritsevyyksiä.
- Muut ilmoitukset olivat luonteeltaan "läheltä piti" -tilanteita tai muita turvallisuushavaintoja.
- Terveystieteiden- ja sairaanhoidon osuus ilmoituksista on 39 %, sosiaalipalveluiden osuus oli 58 % ja loput ilmoitukset on tehty muilta hyvinvointialueen tulosalueilta.

Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitukset



Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten tapahtumatyypit TOP 5

1. Erilaisiin tapaturmiin, kaatumisiin ja kompastumisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin 1100 kappaletta, mikä on 38,5 % kaikista ilmoituksista.
2. Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, rokotteeseen tai varjo- ja merkkiaineisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin yhteensä 920 kappaletta, mikä on 32,2 % kaikista ilmoituksista.
3. Muu-luokkaan kuuluvia ilmoituksia tehtiin 328 kappaletta, mikä on 11,5 % kaikista ilmoituksista.
4. Tiedonkulkuun ja -hallintaan liittyviä ilmoituksia tuli 283 kappaletta eli 9,9 % ilmoituksista.
5. Väkivaltaan liittyviä ilmoituksia oli 226 kappaletta eli 7,9 % ilmoituksista.



■ Tapaturma, onnettomuus

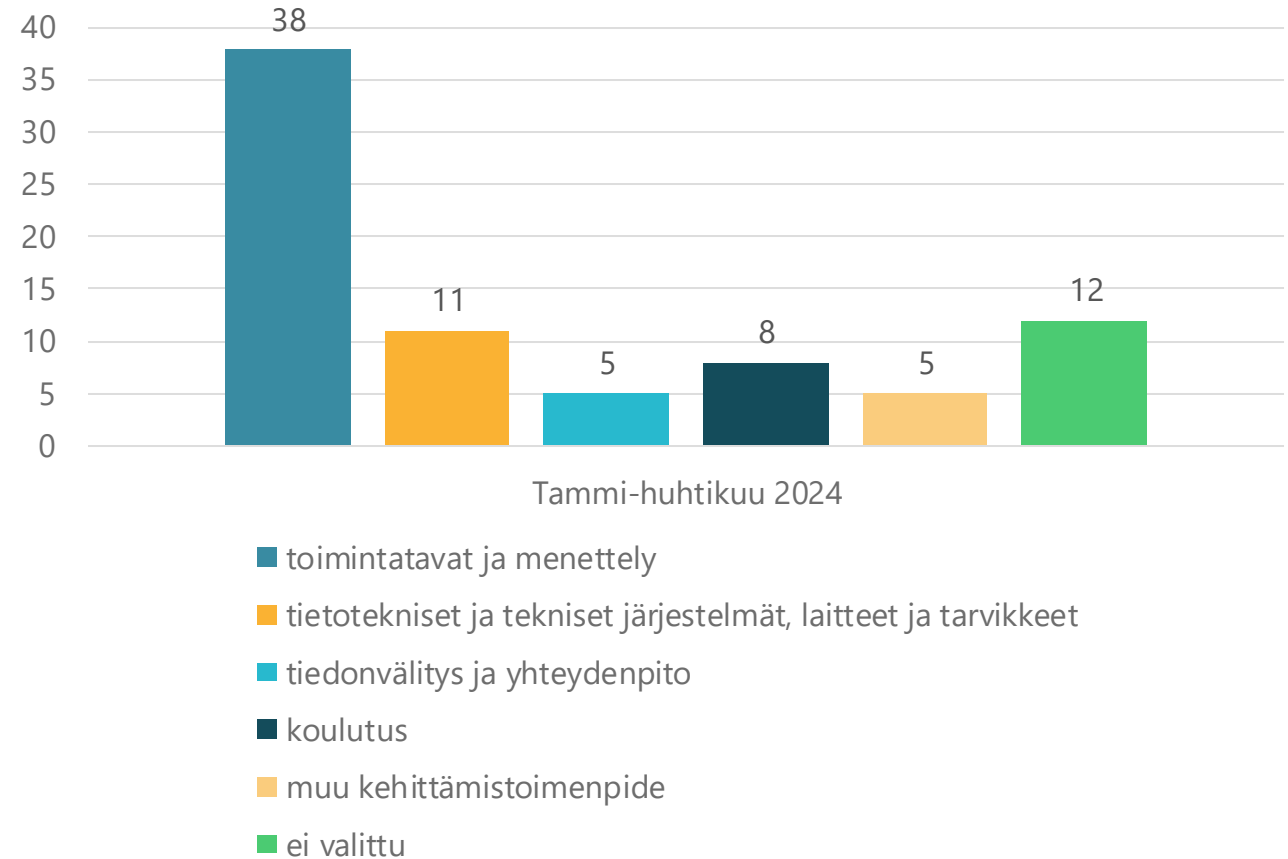
■ Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, rokotteeseen tai varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä

■ Muu

■ Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä

Asiakas- ja potilasturvallisuustapahtumien käsittelyn tuloksena tulleet kehittämistoimenpiteet

- Kehittämistoimenpiteitä vaaratapahtuma-ilmoitusten perusteella on kirjattu 2,3 % ilmoituksista ja tämä noudattelee vuoden 2023 linjaa.
- Tavoite on, että 10 %:ssa ilmoituksia on kirjattu selkeä kehittämistoimenpide, jotta vastaava toimenpide voidaan ehkäistä jatkossa.



Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset

- Asiakkaiden tai potilaiden vaaratapahtumailmoituksia tehtiin 16 kappaletta. Ilmoitukset on lähetetty hoitaviin yksiköihin käsiteltäväksi.
 - Ilmoitukset edustavat 0,5 prosenttia kaikista asiakas -ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksista.
- Kaikki ilmoitukset ovat läheltä piti-tilanteita, eikä niistä ole aiheutunut asiakkaalle tai potilaalle haittaa.
 - 5 ilmoitusta liittyi tiedonkulkuun
 - 3 ilmoituksista liittyi lääkehoitoon
 - muut ilmoitukset liittyivät palvelun saatavuuteen tai hoidon järjestelyihin
- Ilmoitusten perusteella kirjattiin yksi kehittämistoimenpide.

Keskimääräiset reagointi- ja tavoitereagointiajat

- Tavoitteena on reagoida asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukseen 14 vuorokauden aikana. Tammi-huhtikuussa 2024 reagointiaika oli keskimäärin 11 vuorokautta.

Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturvaloukkaukset

- HaiPro-järjestelmän kautta saapui 83 ilmoitusta, jossa tietojen salassapito on vaarantunut. Tietosuojavaltuutetun toimistolle näistä ilmoituksista ilmoitettiin eteenpäin 14 kappaletta.
- Lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui asiakkailta yhteensä 56 kappaletta. Organisaatiossa tehtiin tammi-huhtikuussa yksi pistokoevalvonta sosiaali- ja terveydenhuollon rekistereihin. Näissä tarkastuksissa rekisteripitäjät eivät tehneet poikkeamahavaintoja. Organisaation palveluiden taholta tuli kaksi lokitarkastuspyyntöä tammi-huhtikuussa.
- Tietosuojaohjeistuksia ja tietosuojapolitiikka on käyty läpi alkuvuodesta ja päivitetty tarpeellisin osin. Tietoturvaloukkausten käsittely- ja ilmoitusprosessi on päivitetty ja hyväksytetty.
- Tietotilinpäätös, joka pitää sisällään tietoturvan ja tietosuojan sekä riskienhallinnan kokonaisuudesta yhteistyönä kootun vuoden 2023 raportin ja kokonaiskuvan näiden kokonaisuuksien työn toteutumisesta, nykytilasta ja kehittämisestä, on koottu alkuvuodesta ja annettu aluehallitukselle tiedoksi.

Onnistumisilmoitukset

- Keräämme ilmoituksia onnistumisista PosiPro-järjestelmän kautta. Tammi-huhtikuussa 2024 ilmoituksia tehtiin PosiPro-järjestelmässä yhteensä 188 kappaletta.
- Vuonna 2023 tehtiin kaikkiaan 421 ilmoitusta, joten onnistumisista on ilmoitettu selvästi enemmän tänä vuonna.
- Ilmoitukseen on kirjattu onnistumista yhteistyössä, asenteessa, työskentelytavassa ja sosiaalisissa taidoissa.
- Onnistumisen välittömissä vaikutuksissa todetaan, että erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuus ja – tyytyväisyys on parantunut.
- Toimenpiteitä ei ilmoitusten perusteella kirjattu.

Pelastustoimen vaikuttavuus, valvontatoimenpiteet ja turvallisuusviestintä

Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo

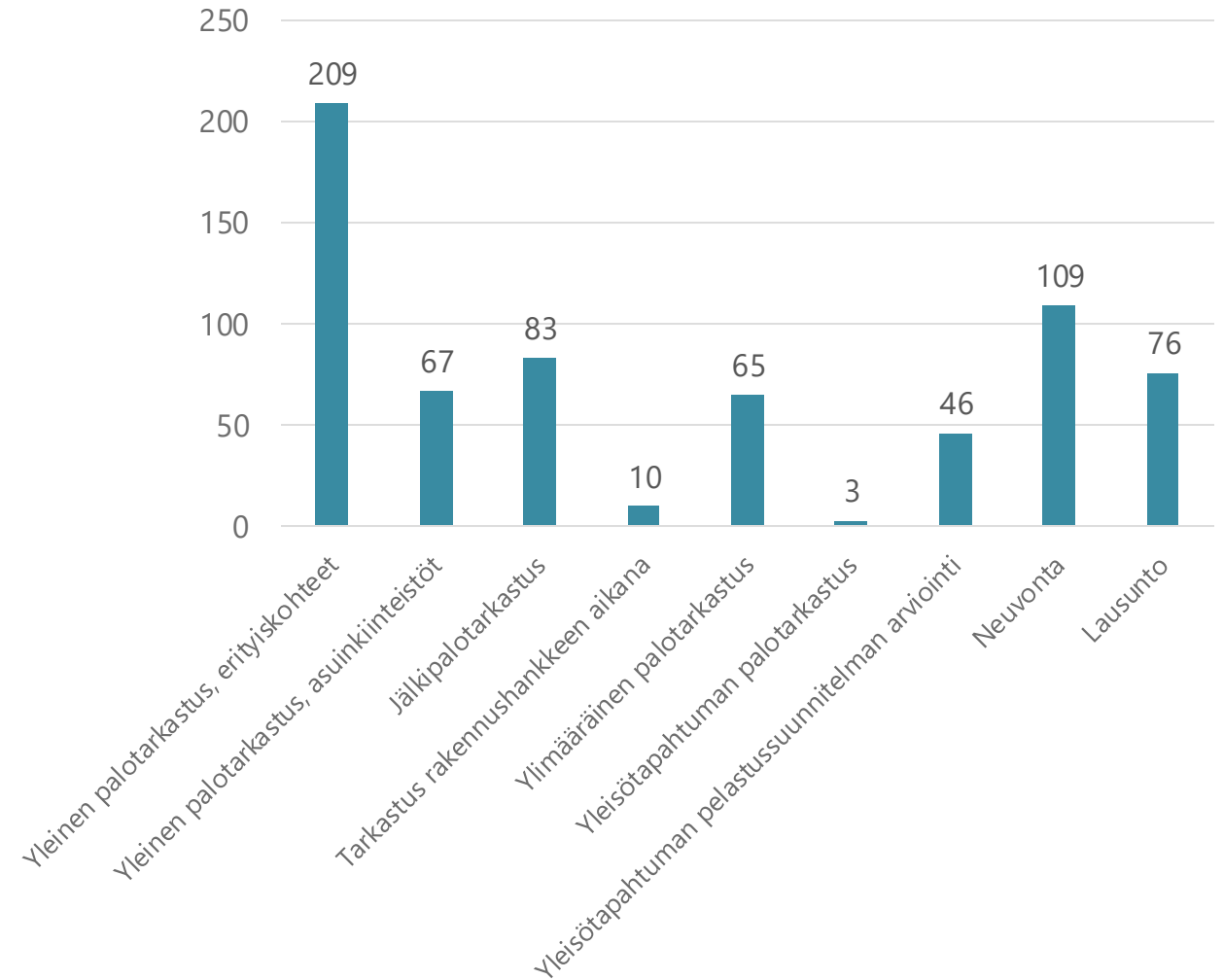
- Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatuja tuloksia, ts. toiminnan vaikuttavuutta. Vaikuttavuutta kuvataan kahdella mittarilla: välittömästä vaarasta pelastettujen henkilöiden määrällä ja pelastettujen omaisuusarvojen suhteella (pelastetut arvot / uhattuna olleet arvot) rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa.
- Välittömästä vaarasta pelastetuilla henkilöillä tarkoitetaan niiden henkilöiden lukumäärää, jotka ilman pelastuslaitoksen toimenpiteitä olisivat todennäköisesti loukkaantuneet tai kuolleet. Tieto sisältää myös loukkaantuneet, jotka olisivat loukkaantuneet vakavammin ilman pelastuslaitoksen toimia. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi romuttuneesta autosta irrotetut, jotka tarvitsevat sairaalahoitoa, tai rakennuspaloista pelastetut henkilöt.
- Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa arvioidaan uhattuna olleita ja pelastettuja arvoja.

Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo 1-4/2024

Välittömässä vaarassa olleet, pelastetut henkilöt 10	Omaisuusarvosta pelastettu 99 %	Uhattuna olleet arvot rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa 133 954 530 €	Pelastetut arvot vastaavissa onnettomuuksissa 132 644 753 €
--	---	---	---

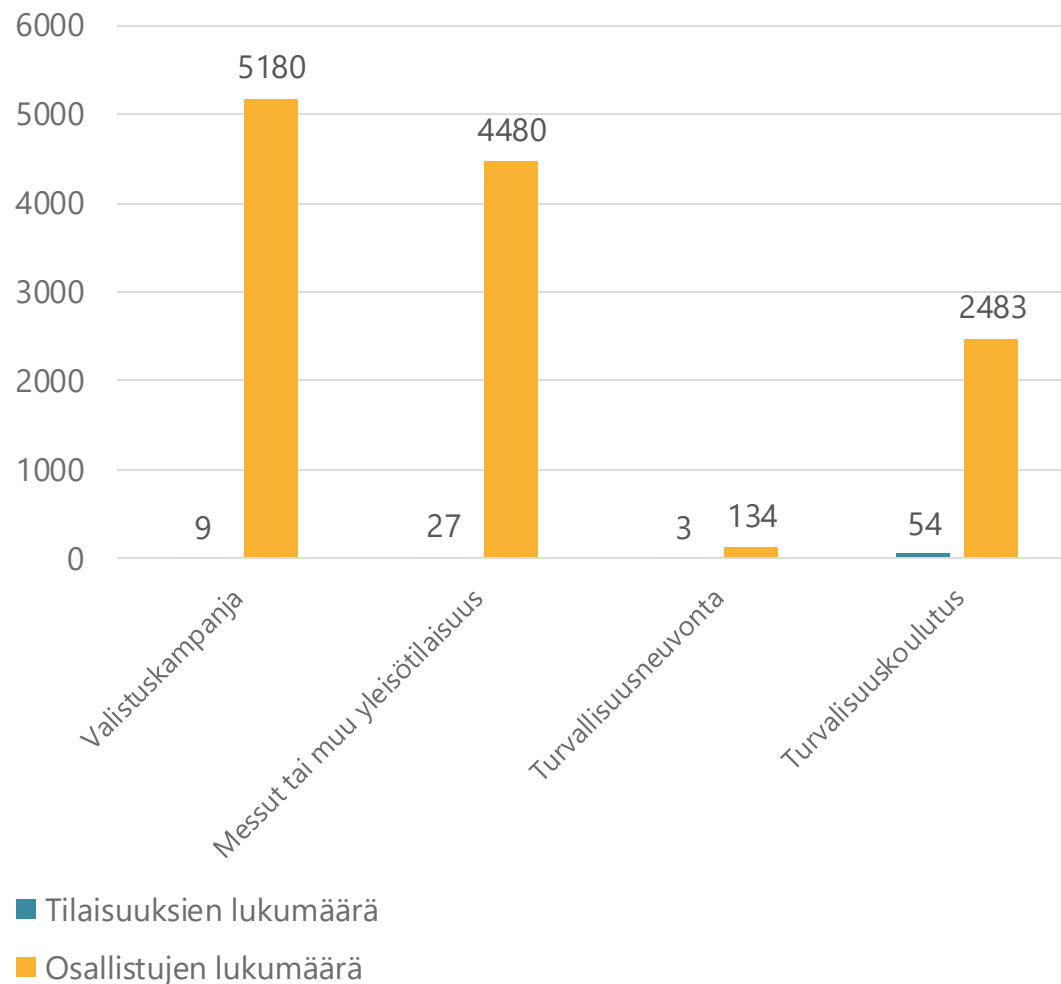
Pelastustoimen suorittamat valvontatoimenpiteet

- 1-4/2024 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi on suorittanut yhteensä 668 valvonta-, neuvonta-, ja lausuntotoimenpidettä.



Pelastustoimen turvallisuusviestintä

- 1-4/2024 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi on järjestänyt 103 turvallisuusviestintätilaisuutta, joihin on osallistunut yhteensä 12 277 kymenlaaksolaista. Eniten asukkaita ovat tavoittaneet valistuskampanjat sekä muut yleisötilaisuudet.



Palveluiden ja hoidon jatkuvuus

- Odotusajat
- Laadunhallinta
- Ilmoituskanava

Sosiaalipalvelut: Odotusaika iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

- Iäkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen odotusajat keskimäärin tammi-huhtikuussa 2024
 - Tammikuu 2024: 32,8 vuorokautta
 - Helmikuu 2024: 33,9 vuorokautta
 - Maaliskuu 2024: 44,1 vuorokautta
 - Huhtikuu 2024: 54,1 vuorokautta
- Yli 3 kuukautta iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumista odottavien henkilöiden lukumäärä tammi-huhtikuussa 2024
 - Tammikuu 2024: 3 henkilöä
 - Helmikuu 2024: 3 henkilöä
 - Maaliskuu 2024: 4 henkilöä
 - Huhtikuu 2024: 3 henkilöä

SHQS-Laadunhallintajärjestelmän mukaiset mittarit

- Itsearviointit toteutuivat 100 %
- Sisäiset auditoinnit toteutuivat 100 %
- Ulkoiset auditoinnit toteutuivat 100 %
- Johdon katselmus toteutui 100 %

IMS-toimintajärjestelmä

- IMS-toimintajärjestelmään kuvataan toimialueiden keskeisimmät prosessit
- Toimintajärjestelmä on yhdessä sovittujen toimintatapojen kokonaisuus, jonka mukaan toimimalla organisaatio toteuttaa perustehtävänsä, vastaa sidosryhmiensä odotuksiin ja saavuttaa tavoitteensa.
- Sisäisesti tehokkaasti viestityn ja ajantasaisen toimintajärjestelmän avulla johdon asettamat tavoitteet, asiakkaiden odotukset ja standardien ja muut vaatimukset muuntuvat ymmärrettäväksi arjen tekemiseksi.
- Tavoitteena on, että organisaatio toimii tehokkaasti, laadukkaasti ja vastuullisesti.
- Läpinäkyvyyden lisäämistä laadun ja jatkuvan parantamisen kulttuurin sitkeää rakentamista.

Ilmoituskanava

- Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä väärinkäytösten ilmoittamiseen tarkoitettu sähköinen Whistleblowing-ilmoituskanava.
- Ilmoituskanava ja ilmoitusten käsittelyprosessi täyttävät ilmoittajansuojadirektiivin (EU) 2019/1937 ja siihen perustuvan kansallisen ilmoittajansuojelulain (1171/2022) vaatimukset.
- Ilmoitusten käsittelyssä noudatetaan muutoinkin soveltuvia lakeja, kuten hallintolakia (434/2003), lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), hyvinvointialueesta säädettyä lakia (611/2021) sekä EU:n ja kansallista tietosuojalainsäädäntöä, sekä hyvinvointialueen sopimuksia ja ohjeita, kuten hallintosääntöä ja omavalvontaohjelmaa.
- Ilmoituksen järjestelmään voivat tehdä henkilöt, jotka ovat työ- tai virkasuhteessa hyvinvointialueeseen, mukaan lukien harjoittelijat. Lisäksi ilmoituksen voivat tehdä Kymenlaakson hyvinvointialueen tuki-kiinteistöpalvelut Oy:n työntekijät.
- Muut kuin edellä mainitut tahot, voivat tehdä ilmoituksen viranomaisen keskitettyyn ilmoituskanavaan. Viranomaisen keskitetty ilmoituskanava löytyy osoitteesta: <http://www.oikeuskansleri.fi/miten-ilmoitus-tehdaan>.

Henkilöstö

Henkilöstökokemus eNPS

- Ensimmäisen kvartaalin henkilöstökokemuskysely toteutettiin 14.-24.3.2024.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen eNPS-luku oli +14.
- Kyselyyn vastasi 2612 henkilöä, mikä on 39 % Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstöstä.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet ja hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

- Kun asiakas tai potilas kokee, että hän on tullut väärinkohdelluksi sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa, on hänen mahdollista selvittää tilannetta maksutta sosiaali- tai potilasasiavastaavan kanssa.
- Vuoden 2024 alusta tuli voimaan lakimuutos, minkä johdosta hyvinvointialueen vastuulle tuli myös yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavatoiminta.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilö on nimetty ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta on ostettu Socomilta.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen seuranta

- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen seuranta:
 - [Alueellisen hyvinvointikertomuksen vuosiraportti 2023](#)

Palvelustrategian toimeenpano

- Asiakkuuskertomuksessa arvioidaan ja raportoidaan palvelustrategiaan kirjatun palvelulupauksen toteutumista.
- [Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkuuskertomus 2023](#)

Lisätietoja omavalvonnasta

[Omavalvonta Kymenlaakson hyvinvointialueen verkkosivuilla](#)