



Kymenlaakson
hyvinvointialue

Omavalvonnin osavuosisikatsaus

Toukokuu-elokuu 2024



Sisältö

Omavalvonnan osavuosisikatsaus

1. [Omavalvonta Kymenlaakson hyvinvointialueella](#)
2. [Palvelujen ja hoidon saatavuus](#)
3. [Palveluiden ja hoidon jatkuvuus](#)
4. [Palveluiden ja hoidon turvallisuus ja laatu](#)
5. [Palveluiden ja hoidon yhdenvertaisuus](#)
6. [Asiakkaiden ja potilaiden kokemus ja osallisuus](#)
7. [Pelastustoimen vaikuttavuus, valvontatoimenpiteet ja turvallisuusviestintä](#)
8. [Henkilöstö](#)
9. [Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet](#)
10. [Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen](#)



Omavalvonta Kymenlaakson hyvinvointialueella

Omavalvonta Kymenlaakson hyvinvointialueella



- Omavalvonnalla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuustyön, hyvän asiakaspalvelun ja laatutyön toteutuminen. Riskienhallinta on myös oleellinen osa omavalvontaa. Omavalvonta kuvaa niitä käytänteitä, joiden avulla palvelunjärjestäjät ja -tuottajat valvovat, seuraavat, arvioivat ja kehittävät toimintaansa.
- Omavalvonnan avulla palvelunjärjestäjä varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukaisen hoitamisen ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden yhdenvertaisuuden sekä palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun.

Kymenlaakson hyvinvointialueen 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 tasot

Omavalvontaa toteutetaan hyvinvointialueella organisaation kaikilla tasoilla.



Organisaation eli palvelunjärjestäjän omavalvonta

- Palvelunjärjestäjän tulee huolehtia omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnassa tulee erityisesti varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaa on toteutettava osana tehtävien ja palvelujen järjestämistä ja niiden toteuttamista.

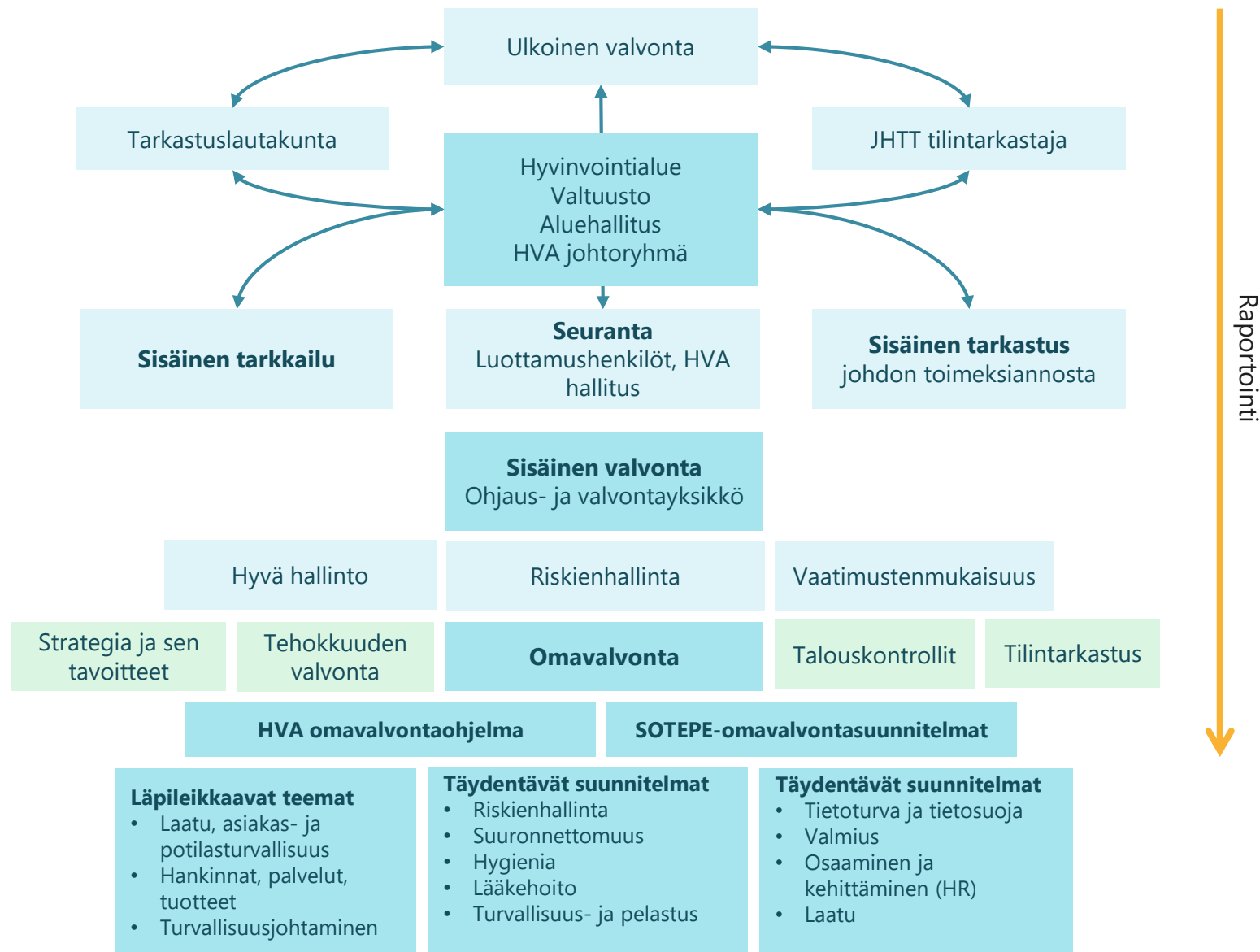
Yksikötason omavalvonta

- Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on omavalvonnan toteuttaminen ja varmistaminen yksikön arjessa ja huolehtia esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien laatimisesta.

Asiakastason omavalvonta

- Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstö, jolla on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin tai epäkohdan uhkiin.

Hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuus



Palvelunjärjestäjän omavalvonta



- Kymenlaakson hyvinvointialueelle on laadittu vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja se on julkaistu hyvinvointialueen verkkosivuilla. Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvontaohjelma kattaa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen omavalvonnan. Omavalvontaohjelma tukee osaltaan Kymenlaakson hyvinvointialuestrategian visiota: **“Hyvinvoivat kymenlaaksolaiset”**, ja toimenpiteiden toteutusta ohjaavat hyvinvointialueemme arvot: **ihmisläheinen, luotettava, uudistuva ja osallistava**.
- 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.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia määrittää suuntaa sille, mitä Kymenlaakson sosiaali- terveys- ja pelastustoiminnalla tavoitellaan, mihin suuntaan hyvinvointialuetta kehitetään sekä mitä tavoitteita strategiakaudella tavoitellaan.

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.

Osaava, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö

Osaava johtaminen

Visio: Mitä omavalvonnalla halutaan saavuttaa
Arvot: Ihmisläheinen, luotettava, uudistuva ja osallistava
Läpileikkaava teema: **Tieto**

Avoin ja turvallinen organisaatiokulttuuri

Laadukkaat, turvalliset, lainmukaiset ja vaikuttavat palvelut, joiden toteutumista seurataan

Hyvinvointialueen omavalvonnin kehittäminen



Omavalvonnin kehittämistavoitteista valitut, vision saavuttamista tukevat painopisteet ja toteutumisen seuranta



Omavalvonnin kokonaisuuden kehittäminen ja vahvistaminen



Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian vahvistaminen organisaatiossa



Ohjaus- ja valvontayksikön toiminnan kehittäminen

Omavalvonnan osavuosisikatsauksen tausta ja sisältö

- Kymenlaakson hyvinvointialue seuraa omavalvontaohjelman toteutumista ja seurantaan perustuvia havaintoja sekä niiden pohjalta tehtäviä toimenpiteitä neljän kuukauden välein julkaistavassa osavuosisikatsauksessa.
- Osavuosisikatsaus 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

Palveluiden ja hoidon saatavuus

Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalveluita ja pelastustoimen palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden

Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

- [Perusterveydenhuollon hoitopääsyn 14 vuorokauden enimmäisajan toteutuminen](#)
 - Hoito on aloitettava 14 vuorokaudessa, jos hoidon tarpeen arviossa niin todetaan. Hoitotakuu koskee hoitoa, jossa on kysymys sairastumisesta, vammasta, pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta, uusista oireista tai toimintakyvyn alenemasta, ja hoito kuuluu yleislääketieteeseen. Hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia. Määräaika koskee ensimmäisen hoitotapahtuman järjestämistä.
 - Hoito voi olla monin eri tavoin annettua, esimerkiksi hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä annettua ohjausta ja neuvontaa tai se voi tapahtua lähi- tai etävastaanottona.
- [Hoitopääsyn enimmäisajan toteutuminen suun terveydenhuollossa](#)
 - Kiireettömään hoitoon tulee päästä neljässä kuukaudessa (120 vrk), jos hoitotarve hoidon tarpeen arvioinnissa todetaan.
- [Hoitoa odottavat erikoissairanhoidossa](#)
 - Tarpeelliseksi todettu hoito on aloitettava kuuden kuukauden (180 vrk) kuluessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu.
- [Erikoissairanhoidon hoitopääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa \(alle 23 vuotiaat\)](#)
 - Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoito on järjestettävä viimeistään kolmen kuukauden (90 vrk) kuluessa.

Lisätietoja:

[THL - Hoitopääsy perusterveydenhuollossa](#)

[THL - Hoitopääsy erikoissairanhoidossa](#)

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Toimeentulotuen hakemukset

- Toimeentulotuen käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.
- Touko-elokuussa 2024 määräajassa käsiteltiin keskimäärin 97,7 % hakemuksista.

Toimeentulotuen hakemusten käsittely

Ajankohta 2024	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Toukokuu	94,5
Kesäkuu	99,2
Heinäkuu	97,7
Elokuu	99,8

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Toukokuun jälkeen resurssien siirto yksikön sisällä ja määräaikainen lisäresurssi käsittelemään toimeentulotukihakemuksia.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

Lastensuojeluilmoitusten käsittely

- Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.
- Touko-elokuussa 2024 määräajassa käsiteltiin keskimäärin 98,3 % hakemuksista.

Lastensuojeluilmoitusten käsittely

Ajankohta 2024	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Toukokuu	98,3
Kesäkuu	98,3
Heinäkuu	99,4
Elokuu	97,3

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaikoja seurataan kaikissa tiimeissä säännöllisesti.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden seuranta:

Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

- Tavoitteena on, että yhdellä vastaavalla sosiaalityöntekijällä kohden lastensuojelussa on 30 lasta.
- Touko-elokuussa 2024 lastensuojelussa vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden oli keskimäärin 27,6 lasta.

Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

Ajankohta 2024	Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden
Toukokuu	27,5 lasta
Kesäkuu	27,5 lasta
Heinäkuu	28 lasta
Elokuu	27,4 lasta

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Lastensuojelun johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä viikoittain ja raportoivat niistä kuukausittain.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

- Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnin käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.
- Touko-elokuussa 2024 määräajassa käsiteltiin keskimäärin 97,1 % arvioinneista.

Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

Ajankohta 2024	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Toukokuu	98,5
Kesäkuu	96,5
Heinäkuu	97,4
Elokuu	96,1

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Ilmoitusten perusteella tulleissa PTA-pyynnöissä ilmoituksen kohteena olleita ei aina tavoiteta 7 vrk sisällä

Pelastustoimen toimintavalmius-aikatavoitteiden täyttäminen

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

- Pelastustoimen palvelutasopäätöksen tavoitteiden mukaisesti kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäisen yksikön tulee saavuttaa toimintavalmiusaikatavoite vähintään 50 % tehtävistä.
- Alla olevassa taulukossa on kuvattu toimintavalmiusaika riskiluokittain. Riskiluokkien selitteet on avattu seuraavalla sivulla.

Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain

Ajankohta 2024	Riskiluokka 1 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 2 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 3 Tavoite: 50 %
Toukokuu	73 %	93 %	96 %
Kesäkuu	85 %	88 %	81 %
Heinäkuu	71 %	94 %	100 %
Elokuu	75 %	92 %	87 %

Pelastustoimen toimintavalmius-aikatavoitteiden täyttäminen ja pelastustoimen riskiluokat

Toimintavalmiusaika hälytyksestä onnettomuuskohteelle saapumiseen:

- Riskiluokka 1: tavoiteaika 6 minuuttia
- Riskiluokka 2: tavoiteaika 10 minuuttia
- Riskiluokka 3: tavoiteaika 20 minuuttia

Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain

Ajankohta 2024	Riskiluokka 1 Tavoite: 6 min	Riskiluokka 2 Tavoite: 10 min	Riskiluokka 3 Tavoite: 20 min
Toukokuu	5 min 45 sek	6 min 55 sek	8 min 15 sek
Kesäkuu	5 min 04 sek	6 min 58 sek	8 min 38 sek
Heinäkuu	5 min 30 sek	7 min 00 sek	6 min 58 sek
Elokuu	4 min 58 sek	6 min 56 sek	8 min 39 sek

(mediaani, mm:ss)

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Toimintavalmiusaikojen toteutumaa seurataan aktiivisesti
- Toimintavalmiusaikojen poikkeamat käsitellään pelastuslaitoksella omavalvonnan mukaisesti

Palveluiden ja hoidon jatkuvuus

Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuus. Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Sosiaalipalvelut

Odotusaika iäkkäiden
ympäri vuoro-
kautisessa
palveluasumisessa

Odotusaika iäkkäiden ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa

Ajankohta 2024	Odotusajat keskimäärin
Toukokuu	51,3
Kesäkuu	50,8
Heinäkuu	62,2
Elokuu	57,9

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Viikoittainen seuranta palvelua odottavista
- Kotiutuksen tukitiimin perustaminen keväällä 2024

Sosiaalipalvelut

Odotusaika iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumista yli 3 kuukautta odottaneet

Ajankohta 2024	Henkilöiden lukumäärä
Toukokuu	14 henkilöä
Kesäkuu	14 henkilöä
Heinäkuu	12 henkilöä
Elokuu	11 henkilöä

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Viikoittainen seurantapalaveri iäkkäiden palveluiden eri toimijoiden kesken
- Palveluiden myöntäminen odotusaikojen mukaisesti

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 hallintosäätöä ja omavalvontaohjelmaa.



Ilmoituskanava

- Ilmoituksen järjestelmään voivat tehdä henkilöt, jotka ovat työ- tai virkasuhteessa hyvinvointialueeseen, mukaan lukien harjoittelijat. Lisäksi ilmoituksen voivat tehdä Kymenlaakson hyvinvointialueen tuki- ja kiinteistöpalvelut Oy:n työntekijät.
- Muut kuin edellä mainitut tahot, voivat tehdä ilmoituksen viranomaisen keskitettyyn ilmoituskanavaan.
 - [Viranomaisten keskitetty ilmoituskanava \(Oikeuskansleri.fi\)](https://oikeuskansleri.fi)



Ilmoituskanava



Väärinkäytösten ilmoitukset

Ajankohta 2024 Saapuneet ilmoitukset

Tammi-huhtikuu 0 kpl

Touko-elokuu 0 kpl

Syys-joulukuu

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Ei tarvetta toimenpiteille.

Palveluiden ja hoidon turvallisuus ja laatu

Sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja riskienhallinnan toteutuminen.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan palvelujen ja hoidon turvallisuus, sekä suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Turvallisuuteen kuuluu myös laitteiden, tilojen ja tietojärjestelmien, lääkkeiden ja tarvikkeiden asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku.

Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuus- strategia



Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan

Strateginen kärki 1
Yhdessä asiakkaiden
ja potilaiden kanssa

Strateginen kärki 2
Hyvinvoivat ja
osaavat
ammattilaiset

Strateginen kärki 3
Turvallisuus ensin
kaikissa
organisaatioissa

Strateginen kärki 4
Parannamme
olemassa olevaa

Tavoite 1.1
Lisäämme osallisuutta
turvallisuuden
parantamiseksi

Tavoite 2.1
Varmistamme
turvallisuusosaamisen ja
sen lisääntymisen läpi
työuran

Tavoite 3.1
Avoin ja saatavilla oleva
tieto ohjaa
toimintaamme ja lisää
turvallisuutta

Tavoite 4.1
Lisäämme lääkehoidon
turvallisuutta yhteisillä
toimintatavoilla

Tavoite 1.2
Edistämme asiakas- ja
potilasturvallisuustyötä
samaa tahtia

Tavoite 2.2
Luomme turvallisuutta
tukemalla
työhyvinvointia

Tavoite 3.2
Varmistamme kaikille
turvalliset etä- ja
digipalvelut

Tavoite 4.2
Huolehdimme laitteiden
ja tietojärjestelmien
käytön turvallisuudesta

Tavoite 1.3
Asiakkaiden, potilaiden
ja läheisten kokemukset
ohjaavat palveluidemme
kehittämistä

Tavoite 2.3
Parannamme
turvallisuutta aktiivisella
johtamisella

Tavoite 3.3
Turvallisuuskulttuuri on
toimintamme perusta

Tavoite 4.3
Yhtenäistämme hyvät
infektio- ja torjunnan
käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano



- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022-2026 toimeenpanon toteutumista seurataan itsearviointityökalulla.
 - Itsearviointi tehdään työryhmissä vuoden 2024 aikana ja arviointi valmistuu lokakuussa 2024. Hyvinvointialueitasoisia tehtäviä on strategiassa määritelty kaikkiaan 177 kpl.
 - Itsearvioinnin tulosten perusteella valitaan Kymenlaakson hyvinvointialueella toimeenpantavat kehitystoimet.

Itsearviointityökalun toteutuneet tehtävät

Ajankohta	Toteutuneet tehtävät (177 kpl)
Tammi-huhtikuu	Ei arvioitu
Touko-elokuu	Toteutunut 76 kpl, osittain 73 kpl, Ei toteutunut 15 kpl
Syys-joulukuu	

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Toteutumattomien tehtävien täytäntöönpanoa jatketaan systemaattisesti vuoden 2026 loppuun asti.

Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitukset

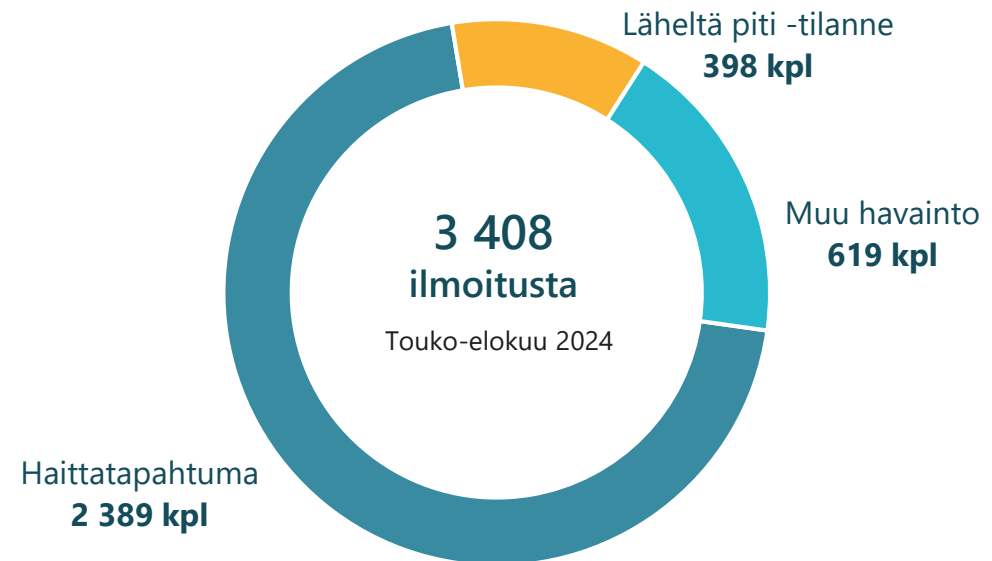


- Vuoden 2024 touko-elokuun aikana Kymenlaakson hyvinvointialueella tehtiin henkilökunnan toimesta 3408 ilmoitusta asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumajärjestelmään.
- Vuoteen 2023 verrattuna tapahtumien ilmoitusmäärä on lisääntynyt 18 %.
- Tapahtumista 70 % oli asiakkaisiin, asukkaisiin tai potilaisiin kohdistuneita vaaratapahtumia.
- Muut ilmoitukset olivat luonteeltaan "läheltä piti" -tilanteita tai muita turvallisuushavaintoja.
- 35 % ilmoituksista liittyi Terveysten- ja sairaanhoidonpalveluihin ja 63 % Sosiaalipalveluihin. Loput ilmoitukset on tehty muilta hyvinvointialueen tulosalueilta.

Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyyppit



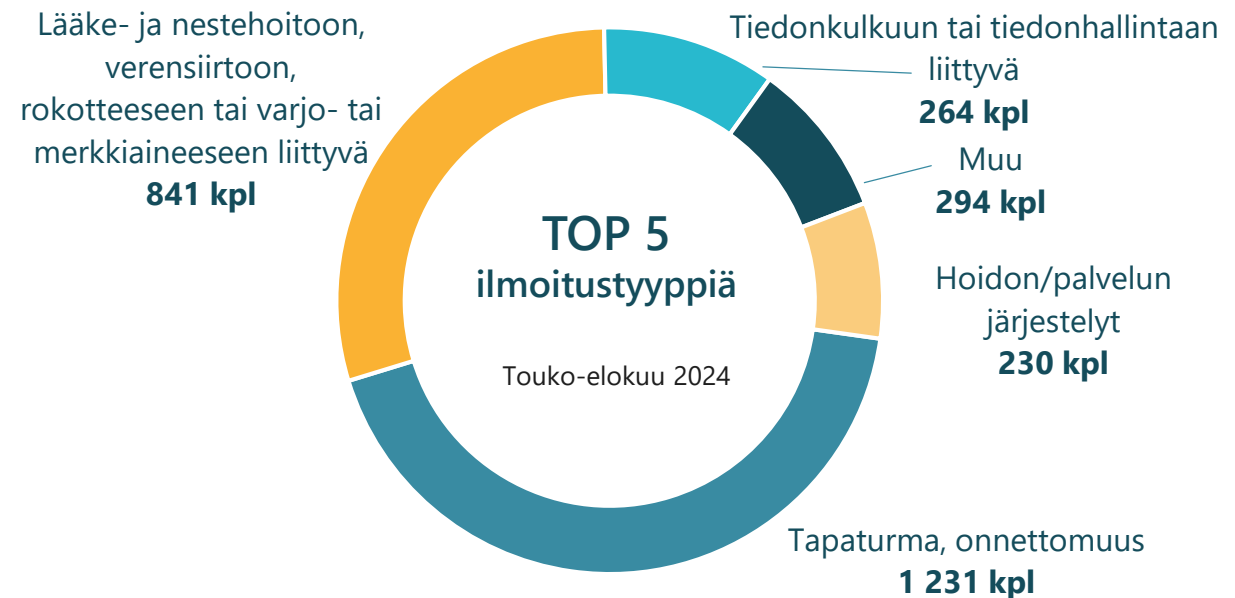
Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyyppit TOP 5

1. Erilaisiin tapaturmiin, kaatumisiin ja kompastumisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin 1231 kappaletta, mikä on 34,5 % kaikista ilmoituksista.
2. Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, rokotteeseen tai varjo- ja merkkiaineisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin yhteensä 841 kappaletta, mikä on 23,5 % kaikista ilmoituksista.
3. Muu-luokkaan kuuluvia ilmoituksia tehtiin 294 kappaletta, mikä on 8 % kaikista ilmoituksista.
4. Tiedonkulkuun ja -hallintaan liittyviä ilmoituksia tehtiin 264 kappaletta eli 7,5 % ilmoituksista.
5. Hoidon tai palvelun järjestelyihin liittyviä ilmoituksia laadittiin 230 kpl (6,5 %).

Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyyppit



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyyppit TOP 5

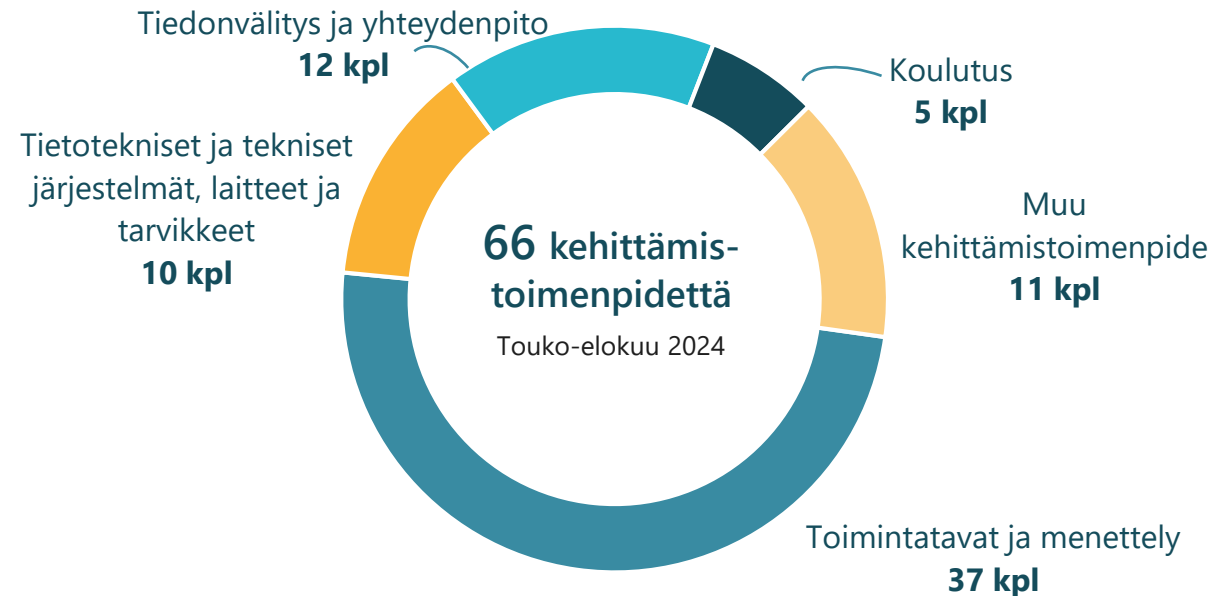


Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumien käsittely



Kehittämistoimenpiteet

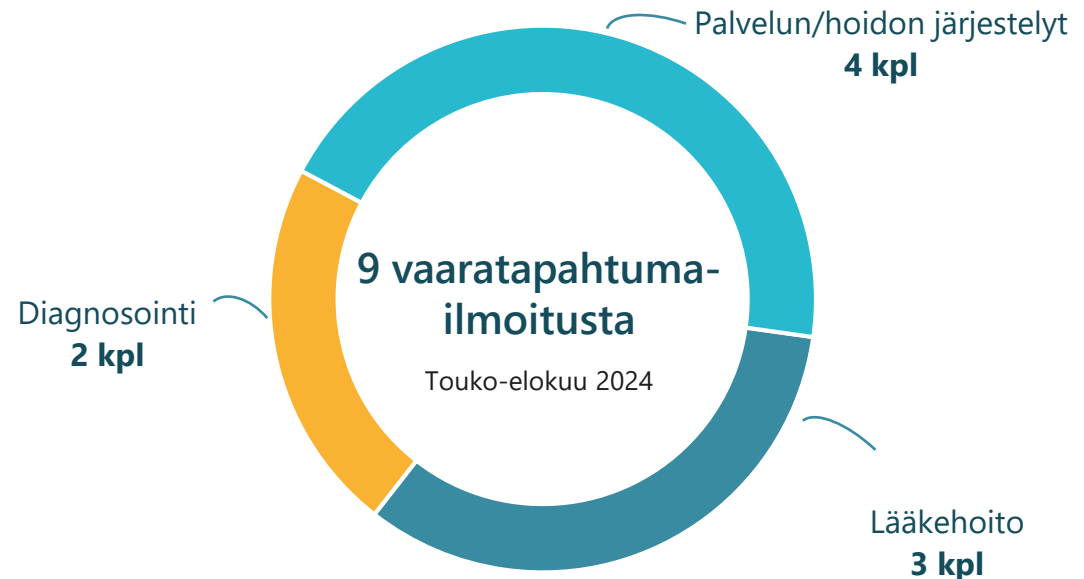
- Kehittämistoimenpiteitä vaaratapahtumailmoitusten perusteella on kirjattu 1,9 % ilmoituksista ja tämä noudattelee vuoden 2023 linjaa.
- Tavoite on, että 10 %:ssa ilmoituksia on kirjattu selkeä kehittämistoimenpide, jotta vastaava toimenpide voidaan ehkäistä jatkossa.



Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtuma-ilmoitukset



- Asiakkaiden tai potilaiden vaaratapahtumailmoituksia tehtiin 9 kappaletta. Ilmoitukset on lähetetty hoitaviin yksiköihin käsiteltäväksi.
 - Ilmoitukset edustavat 0,3 prosenttia kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksista.
 - 7 ilmoitusta oli läheltä piti-tilanteita ja 2 ilmoitusta oli asiakkaille tai potilaille haittaa aiheuttaneita.



Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtuma-ilmoitukset



Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Vastaavien vaaratapahtumien estämiseksi on tapahtuman kohteena olleissa palveluyksiköissä sovittu mm. henkilöstön koulutuksista ja tiedonkulun varmistamisesta palveluyksiköiden välillä.
- Kahden vaaratapahtumailmoituksen johdosta olemme olleet yhteydessä ilmoituksen tekijään eli potilasiin ja/tai omaisiin. Yhteydenotoissa on kerrottu vaaratapahtuman syistä sekä ohjattu hoitovahinkoilmoituksen tekemiseen.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset



Reagointiajat asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukseen

Ajankohta **Reagointiaika keskimäärin**
2024 Tavoite: 14 vuorokautta

Tammi-huhtikuu 11 vuorokautta

Touko-elokuu 14 vuorokautta

Syys-joulukuu

Onnistumis- ilmoitukset



- Henkilökunta voi ilmoittaa onnistumisista PosiPro-järjestelmän kautta. Touko-elokuussa 2024 ilmoituksia tehtiin PosiPro-järjestelmään yhteensä 192 kappaletta.
- Vuonna 2023 samalla ajanjaksolla tehtiin 120 onnistumisilmoitusta, joten onnistumisista on ilmoitettu selvästi edellisvuotta enemmän.
- Ilmoitukseen on kirjattu onnistumisia yhteistyössä, asenteessa, työskentelytavassa ja sosiaalisissa taidoissa.
- Onnistumisten välittöminä vaikutuksina on saavutettu työhyvinvoinnin-, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä asiakas- ja potilastyytyväisyyden parantumista.

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Organisaation sisäisten turvallisuustiedotteiden kulun toimintamallien päivittäminen/kehittäminen.

Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturva- loukkaukset



- HaiPro-järjestelmän kautta saapui 109 ilmoitusta, jossa henkilötietojen salassapito on vaarantunut. Tietosuojavaltuutetun toimistolle näistä ilmoituksista ilmoitettiin eteenpäin 14 kappaletta.
- Lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui asiakkailta yhteensä 50 kappaletta. Organisaatiossa tehtiin keväällä yksi pistokoevalvonta sosiaali- ja terveydenhuollon rekistereihin. Näissä tarkastuksissa rekisteripitäjät eivät tehneet poikkeamahavaintoja.
- Organisaation palveluiden taholta tuli aikajakson aikana kolme lokitarkastuspyyntöä. Lisäksi kesällä tarkasteltiin sisäisesti reseptien uusimispalvelun lokeja ja käsittelyä rekisteröidyltä lähtöisin olevan toimeksiannon perusteella. Tarkasteluun osallistui Tietoevry. Tämä tarkastelu johti potilastietojärjestelmän toiminnallisuuden kehitysehdotukseen KymenHVA:n taholta Tietoevrylle.
- Tietoturvaloukkausten käsittely- ja ilmoitusprosessi on päivitetty ja hyväksytetty alkuvuodesta ja siitä on järjestetty palveluesimiehille koulutusta toukokuussa.

Laatu

Laatujohtaminen on johtamisen malli, jossa laatua johdetaan ja kehitetään strategiaan perustuen. Laadunhallinnan periaatteet sisältävät organisaation sitoutumisen laatutavoitteiden asettamiselle, vaatimustenmukaisuuden täyttymiselle ja jatkuvalle kehittämistyölle laadun parantamiseksi.

SHQS-Laadunhallintajärjestelmä



- Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintajärjestelmä, joka perustuu SHQS-standardiin. Ulkoisilla ja sisäisillä auditoinneilla varmistamme SHQS-standardin mukaisen kehittyvän toimintamallin toteutumisen organisaatiossa. Ensisijaisena tavoitteena ulkoisissa auditoinneissa on hakea näyttöä muun muassa laadunhallinnan tilasta, laadunhallinnan ja toiminnan johtamisesta, asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta sekä laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuudesta. Auditoinneissa ei arvioida yksittäisiä työsuorituksia, vaan tavoitteena on hakea toiminnasta ja prosessista niitä kohtia, jotka vielä vaativat parantamista tai kehittämistä.

SHQS-Laadun- hallintajärjestelmän mukaiset mittarit



- Itsearviointi toteutetaan suunnitellusti ja kattavasti organisaation kaikilla tasoilla kerran vuodessa.
- Sisäiset auditoinnit suoritetaan suunnitellusti ja kattavasti kaikilla tasoilla. Toimintaa kehitetään SHQS-standardin mukaisissa sisäisissä auditoinneissa todettujen kehittämiskohteiden pohjalta.
- Johto katselmoi kerran vuodessa organisaation laadunhallintajärjestelmän sekä jatkuvan parantamisen tuloksia ja vaikuttavuutta.
- Ulkoiset auditoinnit antavat organisaatiolle laadunhallinnan tilannekuvan sekä varmistavat vaikuttavan palvelujen kehittämisen yhä vaativimmissa asiakkuuksissa ja toimintaympäristöissä. Kehittämistoimenpiteet toteutetaan ja niiden vaikuttavuus varmistetaan. Tuloksista viestitään organisaatiossa hyvien käytäntöjen edistämiseksi.

SHQS-Laadun- hallintajärjestelmän mukaiset mittarit



Valittujen laadunhallintajärjestelmän mittareiden toteutuminen

Ajankohta 2024	Itsearviointi kerran vuodessa	Sisäiset auditoinnit erillinen suunnitelma	Ulkoiset auditoinnit Erillinen suunnitelma	Johdon katselmus kerran vuodessa
Tammi- huhtikuu	15	0	17 yksikköä	1
Touko- elokuu	14	1	18 yksikköä	0
Syys- joulukuu				

IMS-toiminta- järjestelmä



- 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus ja valvonta

Palvelunjärjestäjä eli hyvinvointialue valvoo toimintaa siten, että se on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan vaatimustenmukaista. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja valvonta

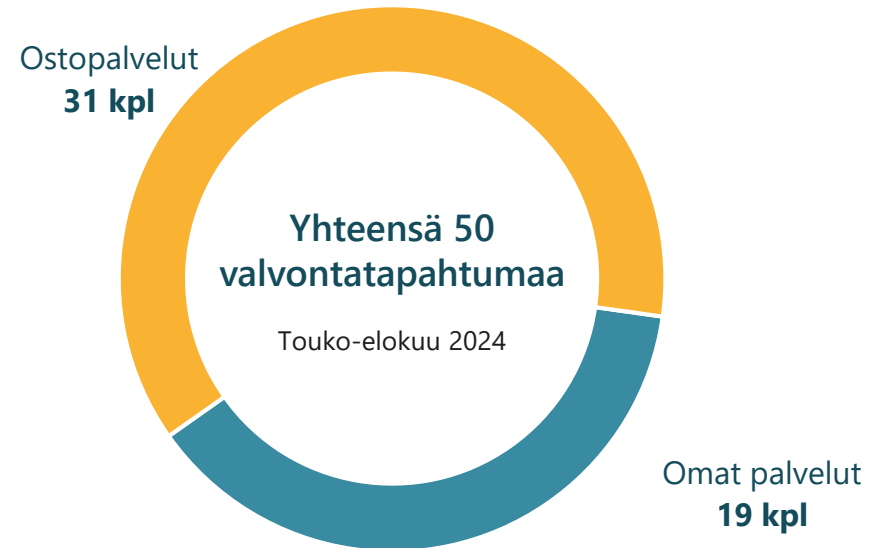


- Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Ohjaus- ja valvontayksikkö toteuttaa osaltaan valvontaa tekemällä palvelutuotantoon ohjaus- ja valvontakäyntejä.
- Ohjaus- ja valvontakäynneistä laaditaan tarkastuskertomus, johon kirjataan muun muassa annetut havaintotyytit käynnistä.
- Havaintotyytit jaotellaan:
 - Lievä poikkeama
 - Vakava poikkeama
 - Kehittämissuositus
 - Positiivinen havainto
- Touko-elokuun 2024 aikana raportoitiin 25 valvontatapahtumaa ja saatettiin loppuun 46 valvontatapahtumaa. Määrä sisältää etä- ja asiakirjavalvonnan. Näistä terveydenhuollon valvontatapahtumia oli yhteensä 21 ja sosiaalihuollon valvontatapahtumia 50.

Sosiaalipalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



Sosiaalihuollon yksikköjen valvontatapahtumat



Terveysspalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



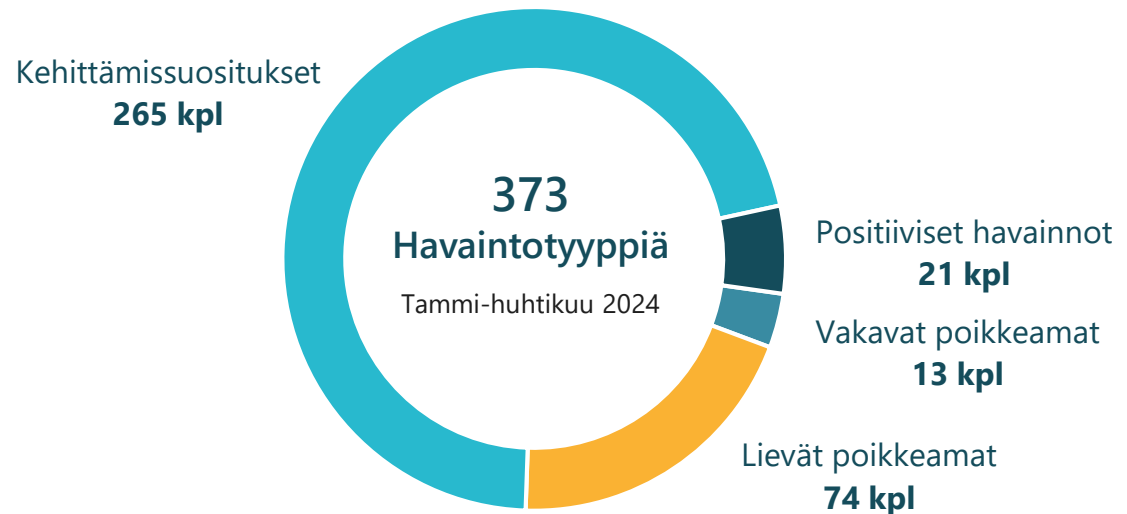
Terveydenhuollon yksikköjen valvontatapahtumat



Valvonnan havainnot



- Valvontakäynneistä touko-elokuussa 2024 annettiin erilaisia havaintotyyppejä yhteensä 373 kappaletta, joista
 - vakavia poikkeamia oli 13 kappaletta
 - lieviä poikkeamia oli 74 kappaletta
 - kehittämissuosituksia 265 kappaletta
 - positiivisia havaintoja 21 kappaletta
- Vakavia poikkeamia annettiin henkilöstön riittävyyteen, itsemääräämisoikeuteen, yksityisyydensuojaan, kulunvalvontaan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuteen liittyen.



Valvonnan havaintojen pohjalta tehtävät kehittämistoimet



Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Palveluntuottajille annettuihin poikkeamiin asetettiin määräaika niiden kuntoon saattamiseksi ja niiden toteutumista seurataan. Kehittämissuosituksen osalta palveluntuottajia ohjattiin korjaamaan toimintaansa annettujen havaintojen pohjalta.
- Valvonnan havaintojen tiedottamista organisaatiossa edistetään koko ajan.

Palveluiden ja hoidon yhdenvertaisuus

Asukkaiden näkökulmasta mm. palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.

Palvelujen ja hoidon yhdenvertaisuus



- Kymenlaakson hyvinvointialueella turvataan asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuus sekä huolehditaan siitä, että palvelut ovat saatavilla syrjimättömästi ja esteettömästi.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2024 - 2025 on valmistunut keväällä 2024. Palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelutyö käynnistyy syksyllä 2024.

Asiakkaiden ja potilaiden kokemus ja osallisuus

Asiakkaiden antama palaute ja kokemus saaduista palveluista. Asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä. Osallisuuden vahvistamisen osalta tavoitteena on, että asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisten kanssa.

Asiakaskokemus



- **Asiakastyytyväisyyttä** tekstiviestillä mittaava NPS-arvo (-100 - + 100) nousi tarkastelujaksolla 79:stä 80:een, joka ylittää HVA-tasaisen tavoitteen, 70.
- **Asiakaskokemusta** ilmaiseviin THL:n väittämiin (Saatavuus, Kohtaaminen, Osallistuminen, Turvallisuus, Tiedon saanti, Tiedon ymmärrettävyys ja Hyödyllisyys) annettujen vastausten keskiarvo oli 4,7 (asteikko 1-5).
- **Mitattavien palvelujen määrä** lisääntyi tarkastelujaksolla; kesäkuussa toteutettiin laaja Asumisen palveluihin kohdistunut asiakastyytyväisyyden mittaus. Kohteena tässä oli sekä oma että ostopalvelutuotanto. Tekstiviestikanavassa tapahtuvaa asiakastyytyväisyyden mittaus laajeni niin ikään kesäkuussa sosiaalihuollon asiakasneuvonnan palveluun.

Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus



- **Kokemusasiantuntijatoiminnasta** on luotu toimintamalli. Toimintaa on yhtenäistetty hyvinvointialueen eri palveluissa. Kehittämiskohteita on kirjattu ja alustava suunnitelma toiminnan kehittämiseksi on tehty.
- **Vapaaehtoisvertaistuen** toimintaa on käynnistetty sairaaloissa (OLKA-toiminta) ensimmäisillä sairaalaosastoilla. Ensimmäiset juttukaverit ja vertaistoimijat ovat vierailleet sairaalaosastoilla. Olka-vapaaehtoisten vuoroja (Koks ja Ratamo) tehtiin touko-elokuussa 118 kpl, yli 300 h.
- Online asukasyhteisö **Prototyypin** 25. aktiiviweekki toteutettiin toukokuussa. Viikon tehtäväaiheina olivat mm. palvelurakenne ja -verkko, IkäVinkki-toimintamalli, asiakkaan kohtaaminen sekä kiireen vaikutus perhekeskuksen palvelukohtaamisessa
- Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus toteutuu välillisesti mm. **vaikuttamistoimielinten** kautta. Vaikuttamistoimielimiä ovat vanhus- ja vammaisneuvostot ja nuorisovaltuusto. Vaikuttamistoimielimien lausunnot huomioidaan hyvinvointialueen päätöksenteossa.
- Hyvinvointialueen palveluverkkovalmistelussa on kuultu laajasti asukkaita jalkautuen maakunnan eri osiin sekä sähköisellä kyselyllä.

Pelastustoimen vaikuttavuus, valvontatoimenpiteet ja turvallisuusviestintä

Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo



- Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatuja tuloksia, toisin sanoen 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



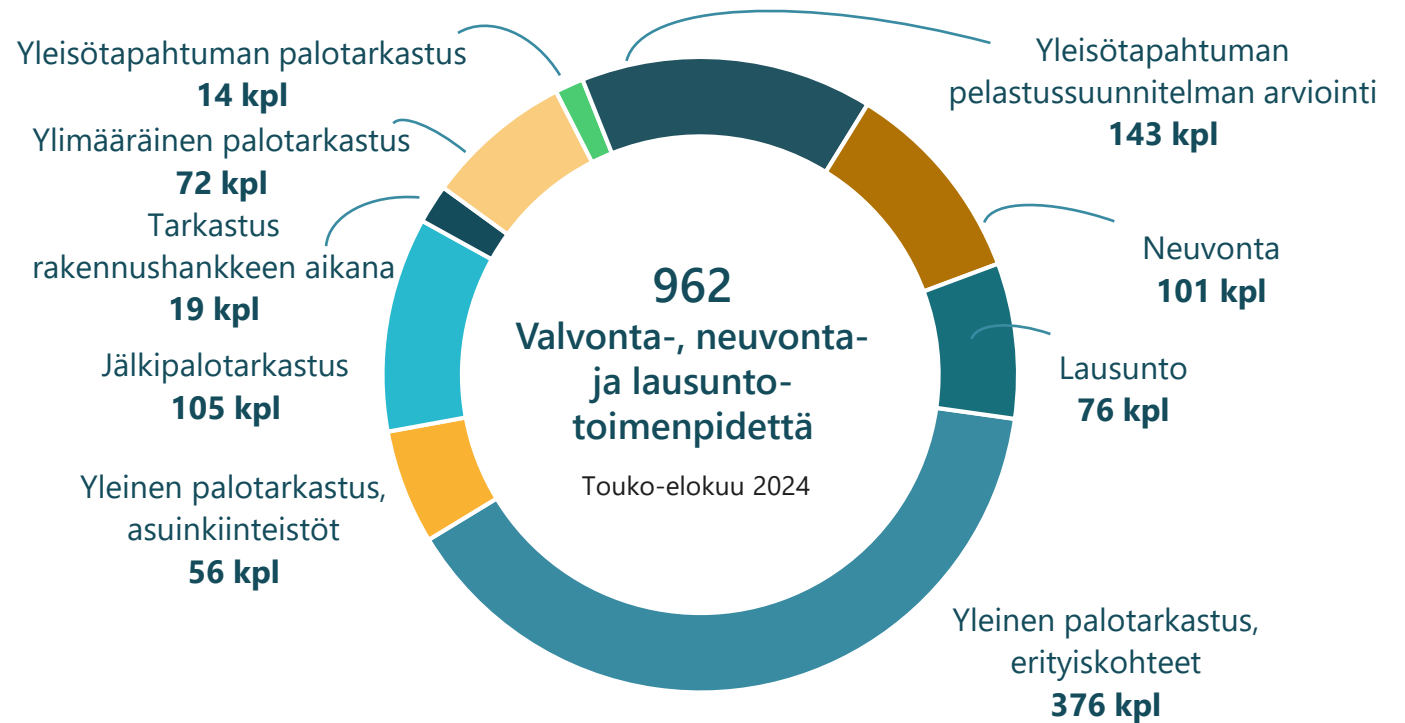
Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo

Ajankohta 2024	Välittömässä vaarassa olleet, pelastetut henkilöt	Omaisuusarvosta pelastettu	Uhattuna olleet arvot rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa	Pelastetut arvot vastaavissa onnettomuuksissa
Tammi-huhtikuu	10 henkilöä	99 %	133 954 530 €	132 644 753 €
Touko-elokuu	14 henkilöä	94 %	4 680 770 €	4 416 000 €
Syys-joulukuu				

Pelastustoimen suorittamat valvonta- toimenpiteet



- Touko-elokuussa 2024 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi suoritti yhteensä 962 valvonta-, neuvonta-, ja lausuntotoimenpidettä.



Pelastustoimen turvallisuus- viestintä

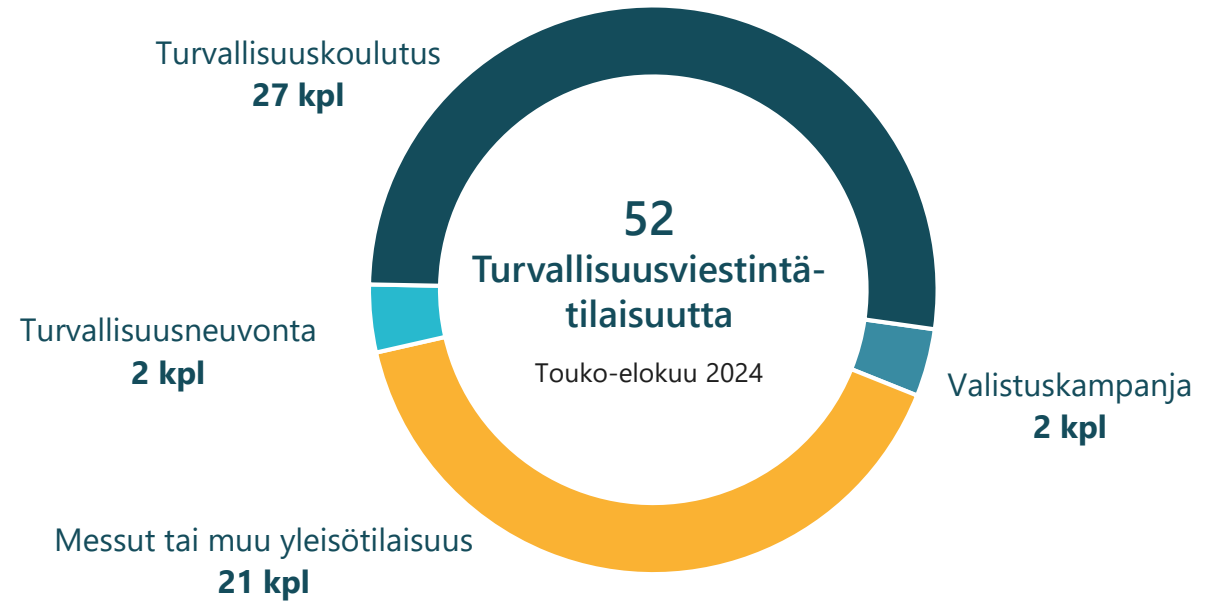


- Touko-elokuussa 2024 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi on järjestänyt 52 turvallisuusviestintätilaisuutta, joihin on osallistunut yhteensä 5321 kymenlaaksolaista. Eniten osallistujia ovat tavoittaneet erilaiset yleisötilaisuudet. Lukumäärällisesti eniten on toteutettu turvallisuuskoulutuksia.

Pelastustoimen turvallisuus- viestintä



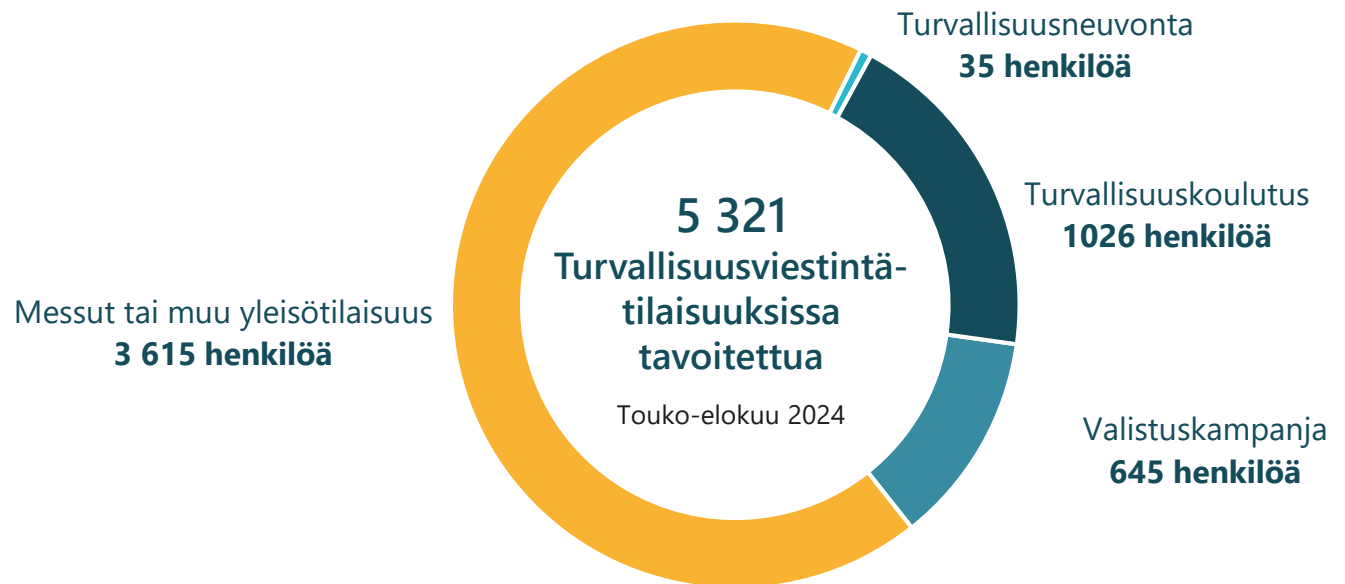
Turvallisuusviestintätilaisuudet



Pelastustoimen turvallisuus- viestintä



Turvallisuusviestintätilaisuuksiin osallistujat



Henkilöstö

- Henkilöstökokemus
- Työturvallisuus

Henkilöstökokemus



- Kymenlaakson hyvinvointialueella henkilöstökokemuksen mittarina käytetään eNPS-lukua (employee Net Promoter Score) eli henkilöstön suosittelijaindeksiä.
- Henkilöstökokemuskysely toteutetaan 4 kertaa vuodessa.

Henkilöstökokemuskysely: kesäkuu 2024



Toisen kvartaalin henkilöstökokemuskysely toteutettiin 6.-16.6.2024.



Kymenlaakson hyvinvointialueen eNPS-luku oli +17.



Kyselyyn vastasi 2502 henkilöä, mikä on 34 % Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstöstä.

Työturvallisuus



- Työnantajan on työturvallisuuslain nojalla jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä ja tunnistettava työhön liittyvät vaarat. Työnantajan onkin oltava selvillä toimialalle ja työpaikalle ominaisista vaara- ja haittatekijöistä sekä niiden torjunnasta.
- Kymenlaakson hyvinvointialueella raportoitiin touko-elokuussa 2024 seuraavasti:
- HaiPro työturvallisuuspoikkeamia, joissa läheltä piti tilanne raportointijaksolla 240 kpl
- Toimintaympäristöilmoitus; epäkohta, joka voi aiheuttaa työtapaturman vaaran työn suorittajalle: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl 132 kpl, joista pääosa liittyy sisäilmaan
- Työtapaturmia ilmoitettiin touko-elokuussa 74 kappaletta, joista 20 oli työmatkatapaturmia.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet tarkoittavat, että sinulla asiakkaana ja potilaana oikeus hyviin sosiaalipalveluihin, hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun.

Itsemääräämisoikeuttasi tulee kunnioittaa. Sinulla on lisäksi oikeus saada itseäsi koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Sosiaali- ja potilasvastaavatoiminta



- 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 vastuhenkilö on nimetty ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta on ostettu Socomilta.
- [Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan selvitys 2023](#)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (=hyte) tarkoittaa toimia ja tehtäviä, joiden tavoitteena on kuntalaisten hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden ja toimintakyvyn lisääminen, sairauksien ja syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden vahvistaminen. Hyte-työ on kaikkien hallinnonalojen yhteistä, eri väestöryhmien voimavaroja vahvistavaa tukea ja toimintaa, jonka avulla tuetaan ihmisten mahdollisuuksia tehdä terveellisiä valintoja ja edistää omaa terveyttään ja hyvinvointiaan.

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](#)



Kymenlaakson
hyvinvointialue

Lisätietoa omavalvonnasta:

[Omavalvonta \(www.kymenhva.fi\)](http://www.kymenhva.fi)

