



Kymenlaakson
hyvinvointialue

Oma-avun osavuosisikatsaus

Syys-joulukuu 2024 ja
kooste vuodesta 2024



Sisältö

Omavalvonnan osavuosisikatsaus

1. [Omavalvonta Kymenlaakson hyvinvointialueella](#)
2. [Palvelujen ja hoidon saatavuus](#)
3. [Palvelujen ja hoidon jatkuvuus](#)
4. [Palvelujen ja hoidon turvallisuus ja laatu](#)
5. [Palvelujen ja hoidon yhdenvertaisuus](#)
6. [Asiakkaiden ja potilaiden 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.

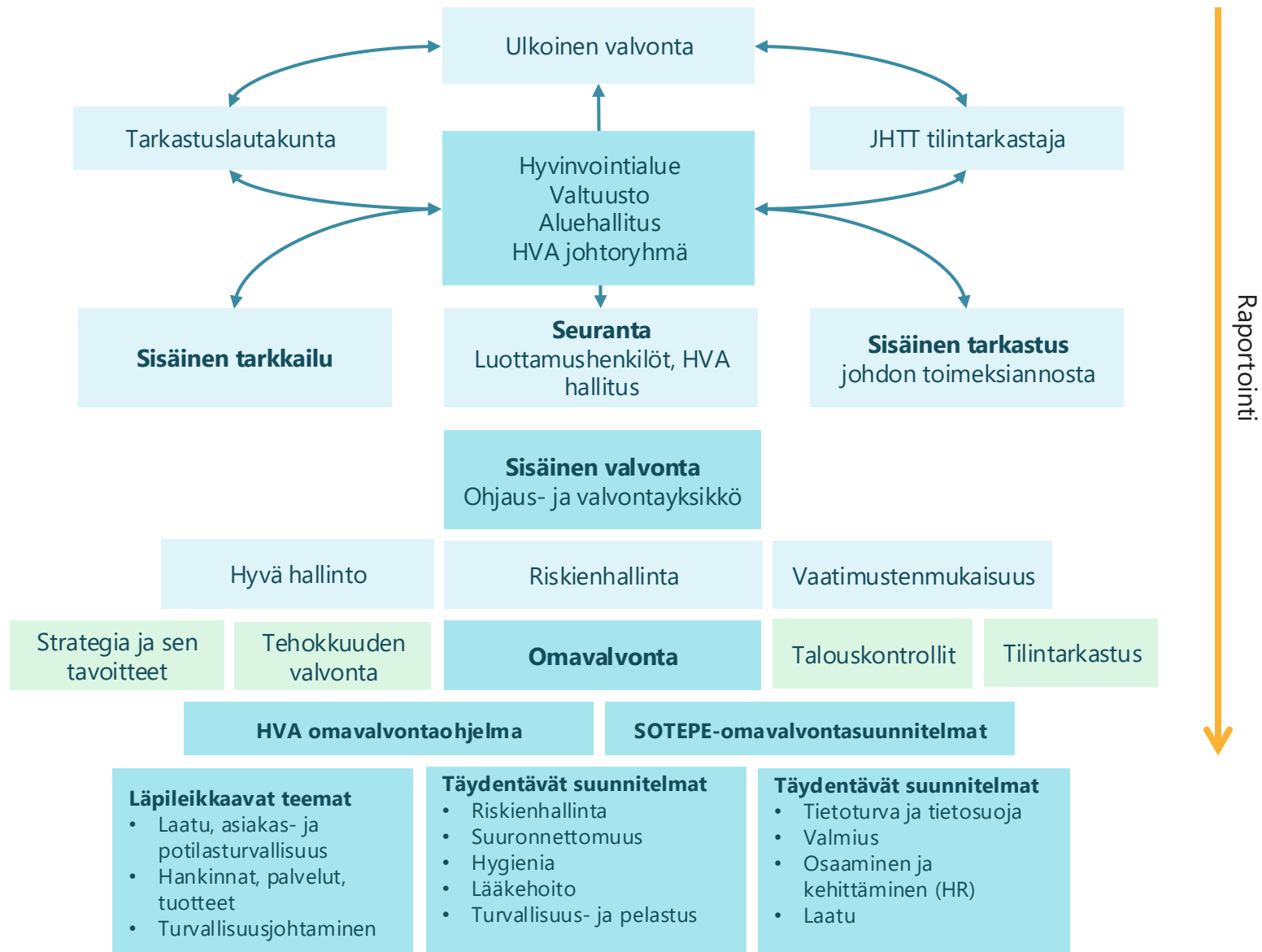
Yksikötason omavalvonta

- 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.



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

Palvelujen ja hoidon saatavuus

Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita 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 etävastaanotona.
- 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.

Toimeentulotuen hakemusten käsittely

Ajankohta 2024	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Syyskuu	100 %
Lokakuu	99,3 %
Marraskuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)
Joulukuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Järjestelmän käyttöönoton vuoksi loppuvuoden tietoja ei ole saatavilla.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Toimeentulotuen hakemukset vuonna 2024

- Toimeentulotuen käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.

Toimeentulotuen hakemusten käsittely määräajassa (%)

Tammikuu: 98,9 % Heinäkuu: 97,7 %

Helmikuu: 99,7 % Elokuu: 99,8 %

Maaliskuu: 97,3 % Syyskuu: 100 %

Huhtikuu: 98,5 % Lokakuu: 99,3 %

Toukokuu: 94,5 % Marraskuu: Ei tietoja saatavilla

Kesäkuu: 99,2 % Joulukuu: Ei tietoja saatavilla

Palvelujen kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Käsittelyaika on ollut koko vuoden hyvä ja erityisiä toimenpiteitä ei ole tehty.
- Mikäli käsittelyaika on alkanut pitkittyä, on siihen puututtu heti ja tehty työnjaollisia järjestelyjä.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Lastensuojelu-ilmoitusten käsittely

- Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.

Lastensuojeluilmoitusten käsittely

Ajankohta 2024	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Syyskuu	96,8 %
Lokakuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)
Marraskuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)
Joulukuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Järjestelmän käyttöönoton vuoksi loppuvuoden tietoja ei ole saatavilla.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Lastensuojelu-ilmoitukset vuonna 2024

- Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.

Lastensuojeluilmoitusten käsittely määräajassa (%)

Tammikuu: 98,5 % Heinäkuu: 99,6 %

Helmikuu: 99,2 % Elokuu: 98,6 %

Maaliskuu: 98,6 % Syyskuu: 96,8 %

Huhtikuu: 99,1 % Lokakuu: Ei tietoja saatavilla

Toukokuu: 98,5 % Marraskuu: Ei tietoja saatavilla

Kesäkuu: 98,6 % Joulukuu: Ei tietoja saatavilla

Palvelujen kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Raportoitu määräaikojen ylittymisen syinä olevia perusteita ja edelleen kiinnitetty huomiota määräajoissa pysymiseen.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden

seuranta:

Lapsimäärä vastaavaa
sosiaalityöntekijää
kohden
lastensuojelussa

- Tavoitteena on, että yhdellä vastaavalla sosiaalityöntekijällä kohden lastensuojelussa on 30 lasta.

Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

Ajankohta 2024	Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden
Syyskuu	27 lasta
Lokakuu	28 lasta
Marraskuu	28 lasta
Joulukuu	26 lasta

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Johtavien sosiaalityöntekijöiden jatkuva viikoittainen ja kuukausittainen seuranta ja riittävä ennakointi asiakasmäärien muutosten ja esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden rekrytointien suhteen.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden

seuranta:

Lapsimäärä vastaavaa
sosiaalityöntekijää
kohden lasten-
suojelussa vuonna
2024

- Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.

Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

Tammikuu: 27 lasta Heinäkuu: 28 lasta

Helmikuu: 28 lasta Elokuu: 28 lasta

Maaliskuu: 28 lasta Syyskuu: 27 lasta

Huhtikuu: 28 lasta Lokakuu: 28 lasta

Toukokuu: 28 lasta Marraskuu: 28 lasta

Kesäkuu: 28 lasta Joulukuu: 26 lasta

Palvelujen kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Otettu käyttöön lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden rekrytointi- ja sitouttamislisä osana tehtäväkohtaista palkkaa.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

- Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnin käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.

Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

Ajankohta 2024	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Syyskuu	95,9 %
Lokakuu	92,5 %
Marraskuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)
Joulukuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Järjestelmän käyttöönoton vuoksi loppuvuoden tietoja ei ole saatavilla.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen

seuranta:

Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi vuonna 2024

- Palvelutarpeen arvioinnin määräaika on 7 arkipäivää.

Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi määräajassa (%)

Tammikuu: 98,6 %	Heinäkuu: 97,4 %
Helmikuu: 97,5 %	Elokuu: 96,1 %
Maaliskuu: 98,6 %	Syyskuu: 95,9 %
Huhtikuu: 98,3 %	Lokakuu: 92,5 %
Toukokuu: 98,5 %	Marraskuu: Ei tietoja saatavilla
Kesäkuu: 96,5 %	Joulukuu: Ei tietoja saatavilla

Palvelujen kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Tietojohtamista kehitetty monipuolisemmaksi, jotta esim. Palvelutarpeen arviointiin liittyvää kotikäyntiä voidaan seurata suhteessa yhteydenottoon.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Vammaispalveluiden palvelupäätökset

- Vammaisten henkilöiden palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen vireilletulosta.

Vammaispalveluiden palvelupäätökset

Ajankohta 2024	Palvelupäätökset tehty määräajassa (%)
Syyskuu	84,2%
Lokakuu	83,2%
Marraskuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)
Joulukuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Järjestelmän käyttöönoton vuoksi loppuvuoden tietoja ei ole saatavilla.

Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen

seuranta:

Vammaispalveluiden palvelupäätökset vuonna 2024

- Palvelupäätöksen määräaika on kolme kuukautta.

Vammaisten henkilöiden palvelupäätökset määräajassa (%)

Tammikuu: 80,0 %	Heinäkuu: 91,3 %
Helmikuu: 83,7 %	Elokuu: 82,6 %
Maaliskuu: 86,1 %	Syyskuu: 84,2 %
Huhtikuu: 85,1 %	Lokakuu: 83,2 %
Toukokuu: 95,1 %	Marraskuu: Ei tietoja saatavilla
Kesäkuu: 89,6 %	Joulukuu: Ei tietoja saatavilla

Palvelujen kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Vammaispalvelun positiivisen näkyvyyteen lisääminen.
- Panostettu rekrytointiin ja henkilöstön pitovoimaan.

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 %
Syyskuu	79 %	93 %	96 %
Lokakuu	68 %	92 %	100 %
Marraskuu	67 %	88 %	100 %
Joulukuu	55 %	93 %	100 %

Pelastustoimen toimintavalmius- aikatavoitteiden täytyminen vuonna 2024

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

Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain

Ajankohta 2024	Riskiluokka 1 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 2 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 3 Tavoite: 50 %
Tammikuu	54 %	84 %	100 %
Helmikuu	73 %	91 %	82 %
Maaliskuu	81 %	90 %	100 %
Huhtikuu	62 %	90 %	100 %
Toukokuu	73 %	93 %	96 %
Kesäkuu	85 %	88 %	81 %
Heinäkuu	71 %	94 %	100 %
Elokuu	75 %	92 %	88 %
Syyskuu	79 %	93 %	96 %
Lokakuu	68 %	92 %	100 %
Marraskuu	67 %	88 %	100 %
Joulukuu	55 %	93 %	100 %

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
Syyskuu	4 min 47 sek	6 min 44 sek	8 min 49 sek
Lokakuu	5 min 32 sek	6 min 52 sek	7 min 28 sek
Marraskuu	5 min 33 sek	7 min 01 sek	6 min 35 sek
Joulukuu	5 min 25 sek	7 min 26 sek	8 min 52 sek

(mediaani, mm:ss)

Pelastustoimen toimintavalmius-aikatavoitteiden täytyminen ja pelastustoimen riskiluokat vuonna 2024

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
Tammikuu	5 min 32 sek	7 min 33 sek	8 min 54 sek
Helmikuu	4 min 45 sek	6 min 43 sek	11 min 28 sek
Maaliskuu	4 min 24 sek	6 min 38 sek	7 min 34 sek
Huhtikuu	4 min 46 sek	7 min 01 sek	8 min 48 sek
Toukokuu	5 min 45 sek	6 min 55 sek	8 min 15 sek
Kesäkuu	5 min 05 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 48 sek	7 min 02 sek	6 min 50 sek
Syyskuu	4 min 47 sek	6 min 44 sek	8 min 49 sek
Lokakuu	5 min 32 sek	6 min 52 sek	7 min 28 sek
Marraskuu	5 min 33 sek	7 min 01 sek	6 min 35 sek
Joulukuu	5 min 25 sek	7 min 26 sek	8 min 52 sek

(mediaani, mm:ss)

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 (vuorokautta)
Syyskuu	77,7
Lokakuu	66,6
Marraskuu	72,3
Joulukuu	77

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Viikoittainen seuranta palvelua odottavista
- Jatkuva keskustelu toimenpiteistä odotusaikaan liittyvien toimijoiden välillä
- Kotihoidon tukitiimin alkaminen maaliskuussa 2024
- Ikääntyneiden kuntoutuksen ja arvioinnin projektin työpajat syyskuu 2024 ja toimenpiteiden jalkauttaminen 2025

Sosiaalipalvelut

Odotusaika iäkkäiden
ympäri vuoro-
kautisessa
palveluasumisessa
vuonna 2024

Odotusaika iäkkäiden ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa

Ajankohta 2024	Odotusajat keskimäärin (vuorokautta)
Tammikuu	33
Helmikuu	33,9
Maaliskuu	44,1
Huhtikuu	54,1
Toukokuu	51,3
Kesäkuu	49,9
Heinäkuu	61,5
Elokuu	57,9
Syyskuu	77,7
Lokakuu	66,6
Marraskuu	72,3
Joulukuu	77

Sosiaalipalvelut

Odotusaika iäkkäiden ympärivuoro-
kautisessa
palveluasumisessa

Iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumista yli 3 kuukautta odottaneet

Ajankohta 2024	Henkilöiden lukumäärä
Syyskuu	20 henkilöä
Lokakuu	11 henkilöä
Marraskuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)
Joulukuu	Ei tietoja saatavilla (uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön)

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Järjestelmän käyttöönoton vuoksi loppuvuoden tietoja ei ole saatavilla.
- Vuoden 2025 alkupuolella käyttöön uusi tiedonkeräysmalli, jonka kautta saadaan tietoon omaehtoisesti paikkaa odottavat.
- Vuoden lopulla lisätty ostopaikkojen määrää

Sosiaalipalvelut

Odotusaika iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vuonna 2024

lääkäiden ympärivuorokautista palveluasumista yli 3 kuukautta odottaneet

Tammikuu: 3 henkilöä	Heinäkuu: 12 henkilöä
Helmikuu: 3 henkilöä	Elokuu: 11 henkilöä
Maaliskuu: 4 henkilöä	Syyskuu: 20 henkilöä
Huhtikuu: 3 henkilöä	Lokakuu: 11 henkilöä
Toukokuu: 14 henkilöä	Marraskuu: Ei tietoa saatavilla
Kesäkuu: 14 henkilöä	Joulukuu: Ei tietoa saatavilla

Palvelujen kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Tietojohtamista ja seuranta ja asiakasohjauksen prosesseja kehitetty
- Perhehoidon palvelu lisääntynyt
- Iäkkäiden kuntoutus ja arviointiprojekti alkanut syksyllä 2024. Projektin tavoitteena parempi kotiutuminen.

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 3 kpl

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Ilmoituskanaan tehtyjen ilmoitusten käsittelyprosessi on toteutettu ilmoittajansuojadirektiivin (EU) 2019/1937 ja siihen perustuvan kansallisen ilmoittajansuojelulain (1171/2022) vaatimusten mukaisesti.
- **Vuonna 2024** tehtyjen ilmoitusten luonteen johdosta tietosuojaa koskevaa perehdyttämistä on vahvistettu, ohjeiden mukaisista toimintatavoista muistutettu sekä ohjeistusta täsmennetty käsittelyprosessissa tehtyjen havaintojen pohjalta.

Palveluiden ja hoidon turvallisuus ja laatu

Sosiaali- ja terveystalveluihin 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, 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 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 marraskuussa 2024. Hyvinvointialuetasoisia tehtäviä on strategiassa määritelty kaikkiaan 177 kpl.
 - Itsearvioinnin tulokset ohjaavat Kymenlaakson hyvinvointialueella toimeenpantavia kehitystoimia strategian täytäntöön panemiseksi.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano



Itsearviointityökalun toteutuneet tehtävät

Ajankohta	Toteutuneet tehtävät (x / 177 kpl)
Tammi-huhtikuu	Ei arvioitu
Touko-elokuu	Toteutuneet tehtävät: 76 kpl Osittain toteutuneet tehtävät: 73 kpl Ei toteutuneet tehtävät: 15 kpl
Syys-joulukuu	Toteutuneet tehtävät: 79 kpl Osittain toteutuneet tehtävät: 72 kpl Ei toteutuneet tehtävät: 13 kpl

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Omavalvontasuunnitelmien laadinnan myötä saamme useita strategian tavoitteita valmiiksi. Tavoitteena on, että 31.3.2025 mennessä omavalvontasuunnitelmat ovat valmiit ja julkisesti nähtävillä.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano



- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022-2026 toimeenpanon toteutumisen itsearviointin tulokset vuoden 2024 osalta
- Vuoden 2025 itsearviointi tehdään loppuvuodesta. Tavoitteenamme on, että tulokset ovat parantuneet vuoden 2024 tasosta ja yhä useampi osa-alue on toteutunut-tilassa.

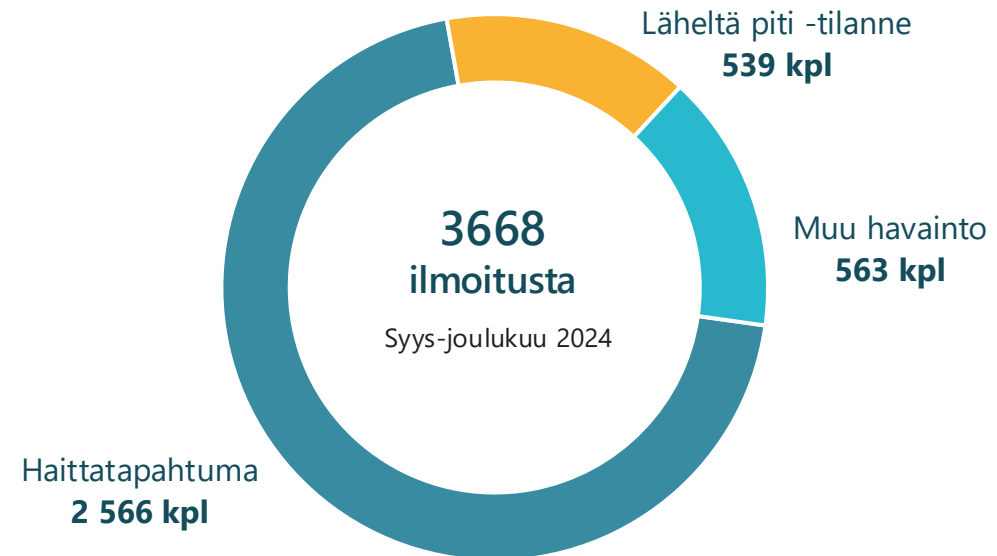
Strategian eri kärjet, tavoitteet ja niiden toteutumisprosentit:

Kärki 1	Kärki 2	Kärki 3	Kärki 4
<p><u>Kokonaisuus</u> Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa</p> <p>70 %</p>	<p><u>Kokonaisuus</u> Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset</p> <p>62 %</p>	<p><u>Kokonaisuus</u> Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa</p> <p>70 %</p>	<p><u>Kokonaisuus</u> Parannamme olemassa olevaa</p> <p>68 %</p>
<p><u>Tavoite 1.1</u> Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi</p> <p>80 %</p>	<p><u>Tavoite 2.1</u> Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran</p> <p>44 %</p>	<p><u>Tavoite 3.1</u> Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta</p> <p>90 %</p>	<p><u>Tavoite 4.1</u> Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla</p> <p>81 %</p>
<p><u>Tavoite 1.2</u> Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia</p> <p>75 %</p>	<p><u>Tavoite 2.2</u> Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia</p> <p>72 %</p>	<p><u>Tavoite 3.2</u> Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut</p> <p>66 %</p>	<p><u>Tavoite 4.2</u> Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta</p> <p>58 %</p>
<p><u>Tavoite 1.3</u> Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä</p> <p>54 %</p>	<p><u>Tavoite 2.3</u> Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella</p> <p>69 %</p>	<p><u>Tavoite 3.3</u> Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta</p> <p>56 %</p>	<p><u>Tavoite 4.3</u> Yhtenäistämme hyvät infektion torjunnan käytännöt</p> <p>64 %</p>

Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtuma-ilmoitustyypit



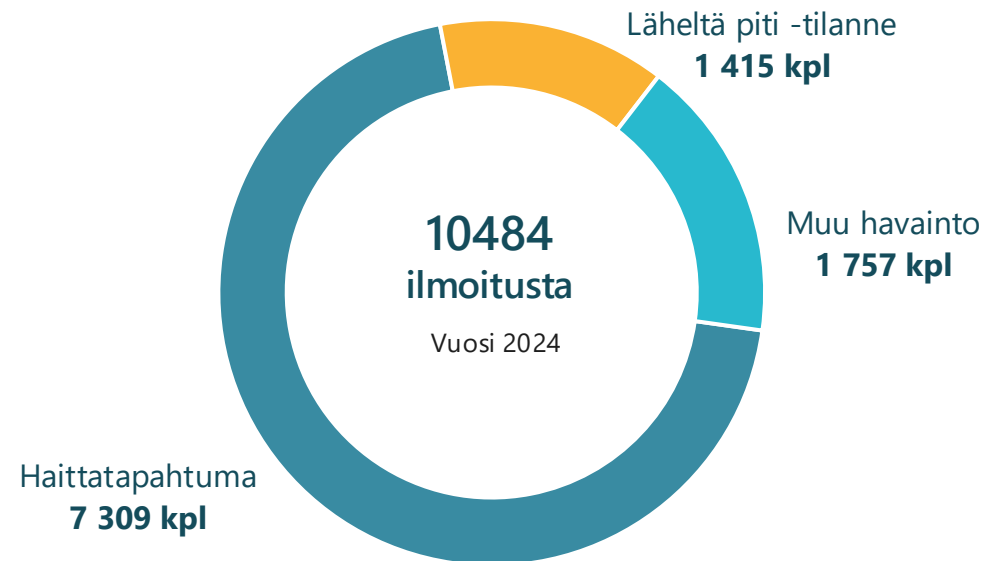
Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyypit TOP 5

1. Erilaisiin tapaturmiin, kaatumisiin ja putoamisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin 1330 kappaletta, mikä on 34 % kaikista ilmoituksista.
2. Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, rokotteeseen tai varjo- ja merkkiaineisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin yhteensä 1056 kappaletta, mikä on 27 % kaikista ilmoituksista.
3. Muu-luokkaan kuuluvia ilmoituksia tehtiin 364 kappaletta, mikä on 9 % kaikista ilmoituksista.
4. Hoidon tai palvelun järjestelyihin liittyviä ilmoituksia laadittiin 271 kappaletta, mikä on 7 % kaikista ilmoituksista.
5. Tiedonkulkuun ja -hallintaan liittyviä ilmoituksia tehtiin 235 kappaletta eli 6 % ilmoituksista.

Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtuma-ilmoitukset



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



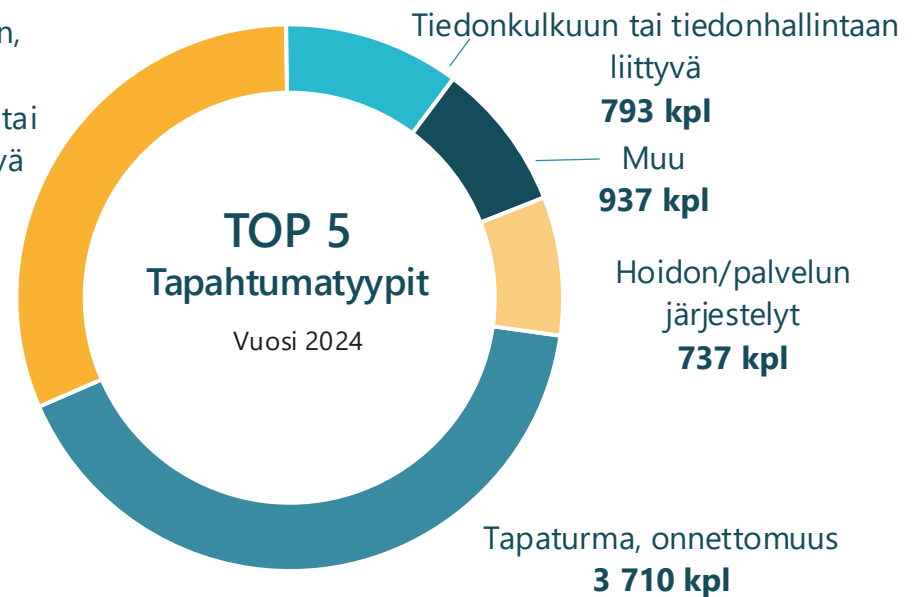
- Henkilökunta teki ilmoituksia 10 % edellisvuotta enemmän. Tämä kertoo enemmän ilmoitusaktiivisuuden parantumisesta kuin vaaratapahtumien määrän lisääntymisestä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumatyyppit



Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyyppit TOP 5

Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, rokotteeseen tai varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
2 816 kpl

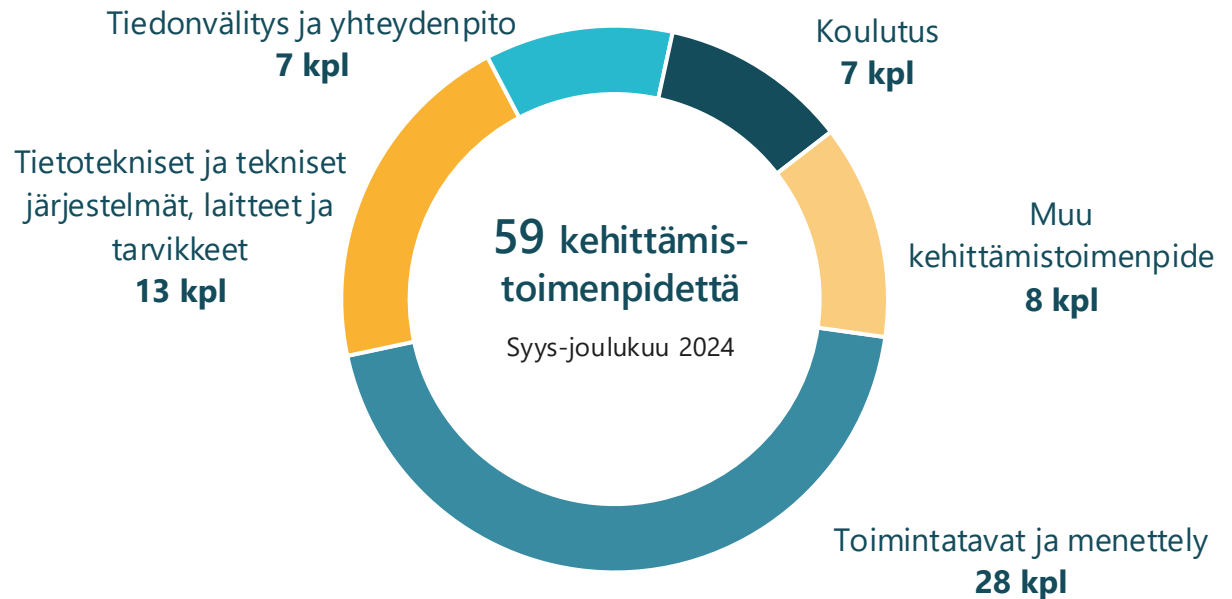


Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumien käsittely



Kehittämistoimenpiteet

- Kehittämistoimenpiteitä on tehty 59 (2 %) vaaratapahtuman pohjalta. Määrä noudattelee edellisen seurantajakson linjaa.
- Tavoite on, että 10 %:ssa ilmoituksista olisi tehty ja kirjattu selkeä kehittämistoimenpide, jolla vastaavanlainen tapahtuma voidaan ehkäistä.

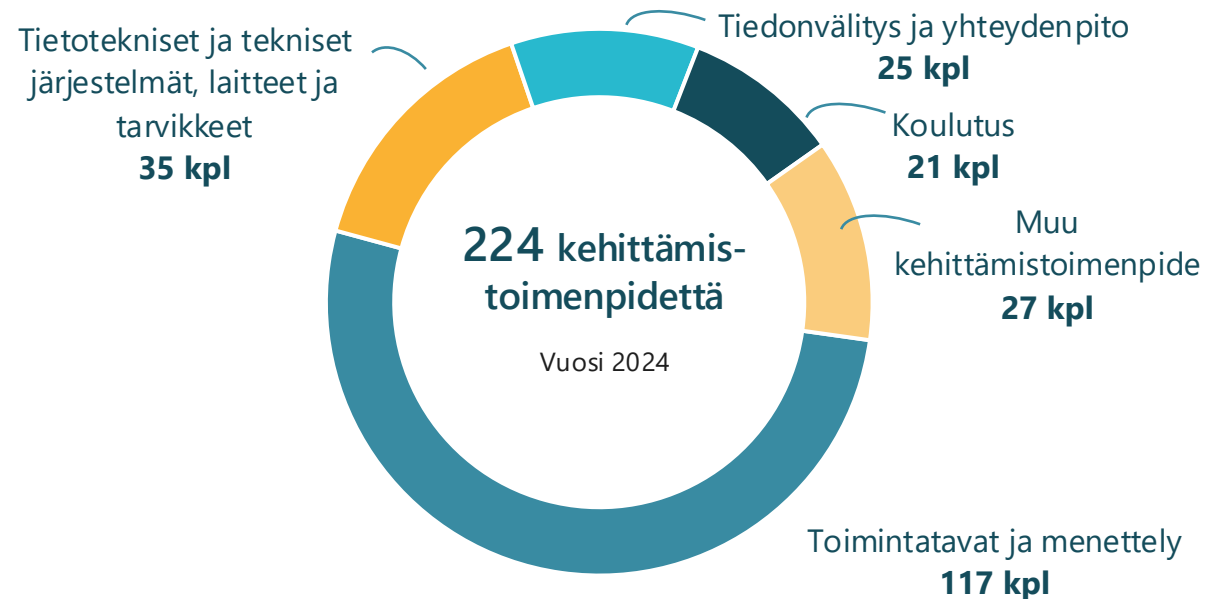


Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumien käsittely



Kehittämistoimenpiteet 2024

- Kehittämistoimenpiteitä vaaratapahtumailmoitusten perusteella on kirjattu 2 % ilmoituksista.
- Kehittämistoimiin johtaneiden ilmoitusten prosentuaalinen osuus on säilynyt edellisvuosien tasolla. Toimenpiteisiin johtaneiden vaaratapahtumien määrä on alle tavoitteen $\geq 10\%$.



Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtuma-ilmoitukset



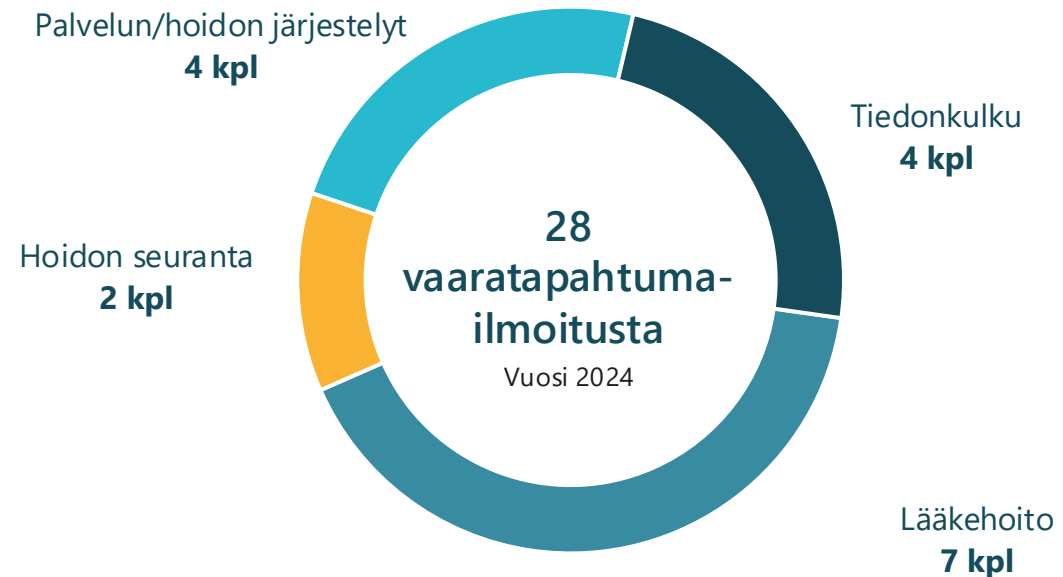
- Asiakkaat, potilaat tai omaiset tekivät vain 3 vaaratapahtumailmoitusta. Ilmoitukset on lähetetty hoitaviin yksiköihin käsiteltäväksi.



Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtuma-ilmoitukset



- Vuonna 2024 asiakkaat, potilaat tai läheiset tekivät yhteensä 28 vaaratapahtumailmoitusta.
- Ilmoitukset koskivat vaaratapahtumia mm. lääkehoidossa, tiedonkulussa, hoidon/palvelun järjestelyissä sekä hoidon seurannassa.
 - Ilmoitukset käsiteltiin tapahtumayksiköissä ja niistä 2 vaaratapahtumaa johti toiminnan kehittämiseen.



Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset



Reagointiajat asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukseen

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

2024 24 vuorokautta

2023 28 vuorokautta

- Vaaratapahtumailmoitukseen keskimääräinen reagointiaika ylittää tavoitteen ≤14 vuorokautta. Ilmoitusten keskimääräisen käsittelyajan suhteen olemme kuitenkin päässeet tavoitteeseen ≤45 vrk. Tärkeää on, että korkeariskisiin vaaratapahtumiin reagointi on välitöntä, mutta näistä emme saa erillisiä reagointi- ja käsittelyaikoja.

Onnistumis- ilmoitukset



- Henkilökunta voi ilmoittaa onnistumisista PosiPro-järjestelmän kautta. Syys-joulukuussa 2024 ilmoituksia tehtiin PosiPro-järjestelmään yhteensä 247 kappaletta.
- Vuonna 2023 samalla ajanjaksolla tehtiin 170 onnistumisilmoitusta. Ilmoitusten määrä jatkaa tasaisesti kasvuaan.
- Yleisimmin onnistumisilmoitusten aiheina ovat olleet asenne (81%), yhteistyö (80%) ja työskentelytapa (74%).
- Onnistumisten välittöminä vaikutuksina on saavutettu työhyvinvoinnin-, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä asiakas- ja potilastyytyväisyyden parantumista.

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Onnistumisten näkyväksi tekeminen työyhteisössä vahvistaa monin tavoin resilienssiyttä sekä yksilöiden ja yhteisön kyvykkyyden tunnetta.

Onnistumis- ilmoitukset



- Vuonna 2024 ilmoituksia tehtiin PosiPro-järjestelmään yhteensä 627 kappaletta, joka on 51 % enemmän kuin edellisvuonna.
- Ilmoitukset eivät ole johtaneet konkreettisiin kehittämistoimiin muutamaa onnistumisilmoitusta lukuun ottamatta.
- Onnistumisilmoitusten lisääntyminen on kuitenkin jo sinällään merkki uudenlaisen turvallisuusajattelun edistymisestä hyvinvointialueella.
- Onnistumisiin ovat useimmiten johtaneet yksilön tai tiimin positiivinen asenne, osaaminen, kommunikointi ja työyhteisötaidot. Järjestelmälähtöisinä tekijöinä ovat olleet mm. toimintatavat, tiimien toiminta ja koulutus/perehdytys.

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Onnistumisista oppimiseen tähtäävän toimintakulttuurin vahvistaminen hyvinvointialueella tiedottamisella ja koulutuksella vuoden 2025 aikana.

Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturva- loukkaukset



- HaiPro-järjestelmän kautta saapui 119 ilmoitusta aikavälillä syyskuu-joulukuun loppu, jossa henkilötietojen salassapito on vaarantunut. Tietosuojavaltuutetun toimistolle näistä ilmoituksista ilmoitettiin eteenpäin 11 kappaletta samalla aikavälillä.
- Koko vuonna ilmoituksia tuli 311 kappaletta ja tietosuojaviranomaiselle niistä ilmoitettiin kaikkiaan 36 kappaletta.
- Lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui asiakkailta yhteensä 70 (9-12) kappaletta. Organisaatiossa tehtiin syksyllä sekä myös keväällä yksi pistokoevalvonta sosiaali- ja terveydenhuollon rekistereihin molempiin. Näissä tarkastuksissa rekisteripitäjät eivät tehneet poikkeamahavaintoja.
- Koko vuoden 2024 osalta luvut olivat 190 lokitietopyyntöä ja niihin liittyvää 20 asiakasaloitteista selvityspyyntöä
- Organisaation palveluiden taholta tuli lokipyntöjä aikajakson (9-12) aikana 11 ja koko vuonna niitä tuli 20.
-

Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturva- loukkaukset



Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Tietoturvaryhmä käy kokouksessa läpi tapahtuneet tietoturvaloukkaukset pääpiirteissään sekä tapahtumat, jotka ovat johtaneet ilmoitukseen valvovalle tietosuojaviranomaiselle. Tietoturvapoikkeamat johtuvat usein käyttäjien huolimattomuudesta ja toistuvat ilmoituksissa esim. toimikortti jätetään koneeseen toistuvasti organisaation ohjauksesta huolimatta, tulosteet menevät väärin tulostimiin, asiakkaat vastaanottavat toisen henkilön salassa pidettävän asiakirjan. Myös ohjaus- ja valvontayksikkö on tuonut huolen tietoturvaryhmälle tietosuoja-asioiden toteutumisesta palveluissa.
- Palveluesimiehille on järjestetty vuonna 2024 2 samansisältöistä koulutusta tietoturvaloukkausten käsittelystä ja järjestetään myös kuluvana vuonna. Koulutuksen ja ohjauksen toivotaan lisäävän tietoisuutta ja lisääntyvää vastuunottoa kentällä tietosuoja-asioiden valvonnassa. Uusi tietoturvapäällikkö on luvannut tehdä kuukausittain tietoturvan ohjevideon kentälle osaamista parantamaan.

Laatu

Laatujohtaminen on johtamisen malli, jossa laatua johdetaan ja kehitetään strategiaan perustuen.

Laadunhallinnan periaatteet sisältävät organisaation sitoutumisen laatutavoitteiden asettamiselle, vaatimuksenmukaisuuden täyttymiselle ja jatkuvalla kehittämistyöllä 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-Laadunhallintajärjestelmän mukaiset mittarit

Itsearviointit 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.

Ulkoiset auditoinnit antavat organisaatiolle laadunhallinnan tilannekuvan ja varmistavat vaikuttavien palvelujen kehittämisen yhä vaativimmissa asiakkuuksissa ja toimintaympäristöissä.

Johto katselmoi kerran vuodessa organisaation laadunhallintajärjestelmän sekä jatkuvan parantamisen tuloksia ja vaikuttavuutta.

Kehittämistoimenpiteet toteutetaan ja niiden vaikuttavuus varmistetaan. Tuloksista viestitään organisaatiossa hyvien käytäntöjen edistämiseksi.

Valittujen laadunhallintajärjestelmän mittareiden toteutuminen

Ajankohta 2024	Itsearviointi	Sisäiset auditoinnit erillisen suunnitelman mukaan	Ulkoiset auditoinnit erillisen suunnitelman mukaan	Johdonkatselmus kerran vuodessa
Tammi-huhtikuu	15	0	17 yksikköä	1
Touko-elokuu	14	1	18 yksikköä	0
Syys-joulukuu	0	7	75 yksikköä	0
Yhteensä 2024	29	8	110 yksikköä	1

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 käynneistä.
- Havaintotyytit jaotellaan:
 - Lievä poikkeama
 - Vakava poikkeama
 - Kehittämissuositus
 - Positiivinen havainto

Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja valvonta

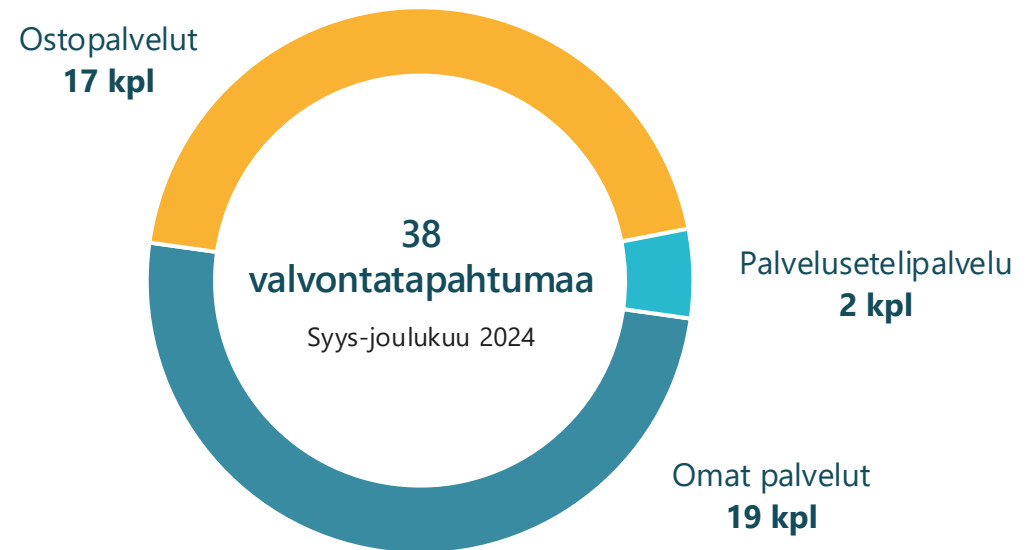


- Syys-joulukuun 2024 aikana raportoitiin 34 valvontatapahtumaa ja saatettiin loppuun 35 valvontatapahtumaa eli yhteensä 69 tapahtumaa. Määrä sisältää etä- ja asiakirjavalvonnan. Näistä terveydenhuollon valvontatapahtumia oli yhteensä 31 ja sosiaalihuollon valvontatapahtumia 38.
- Vuoden 2024 aikana raportoitiin 36 valvontatapahtumaa ja saatettiin loppuun 120 valvontatapahtumaa eli yhteensä 156 tapahtumaa. Määrä sisältää etä- ja asiakirjavalvonnan. Näistä terveydenhuollon valvontatapahtumia oli yhteensä 56 ja sosiaalihuollon valvontatapahtumia 100.

Sosiaalipalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



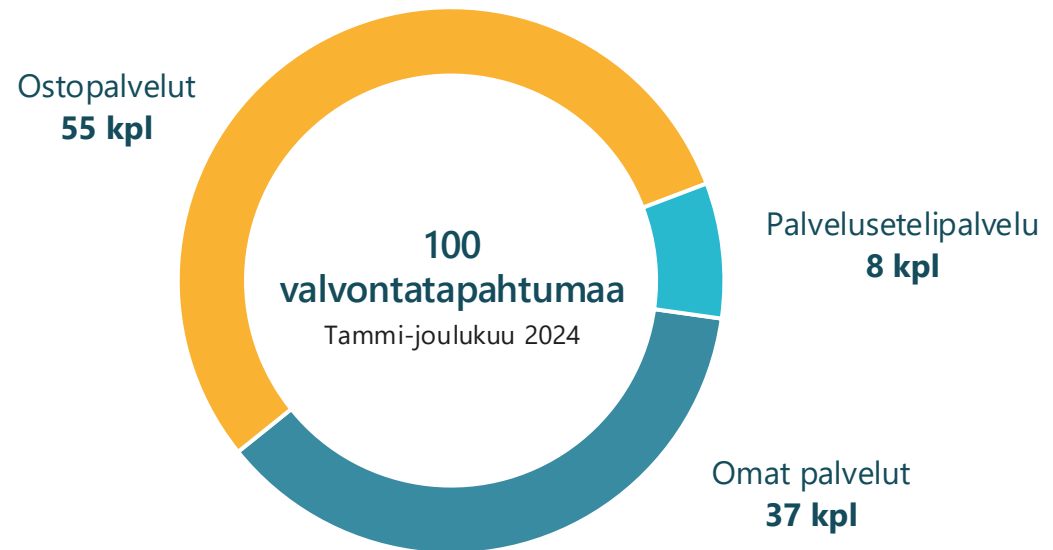
Sosiaalihuollon yksikköjen valvontatapahtumat



Sosiaalipalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



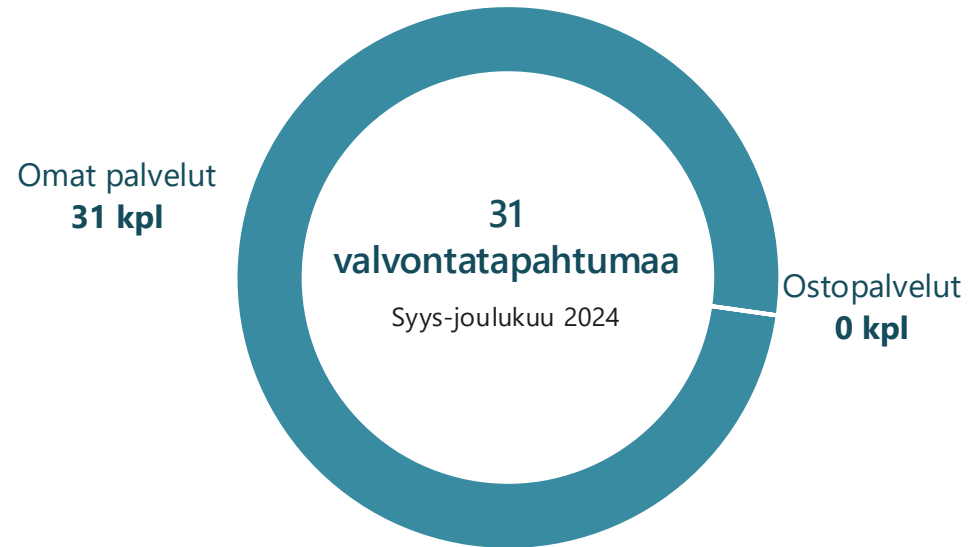
Sosiaalihuollon yksikköjen Valvontatapahtumat vuonna 2024



Terveyspalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



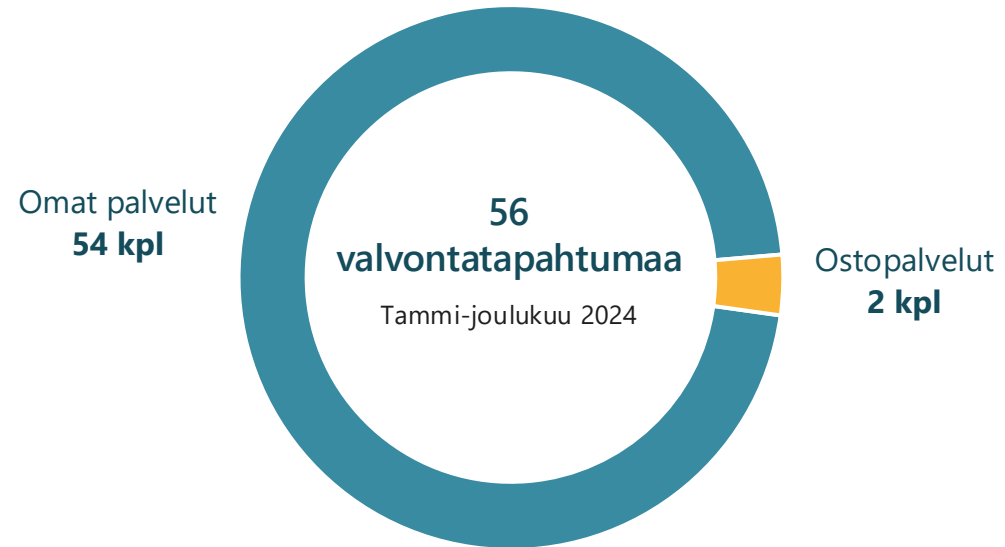
Terveydenhuollon yksikköjen valvontatapahtumat



Terveyspalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



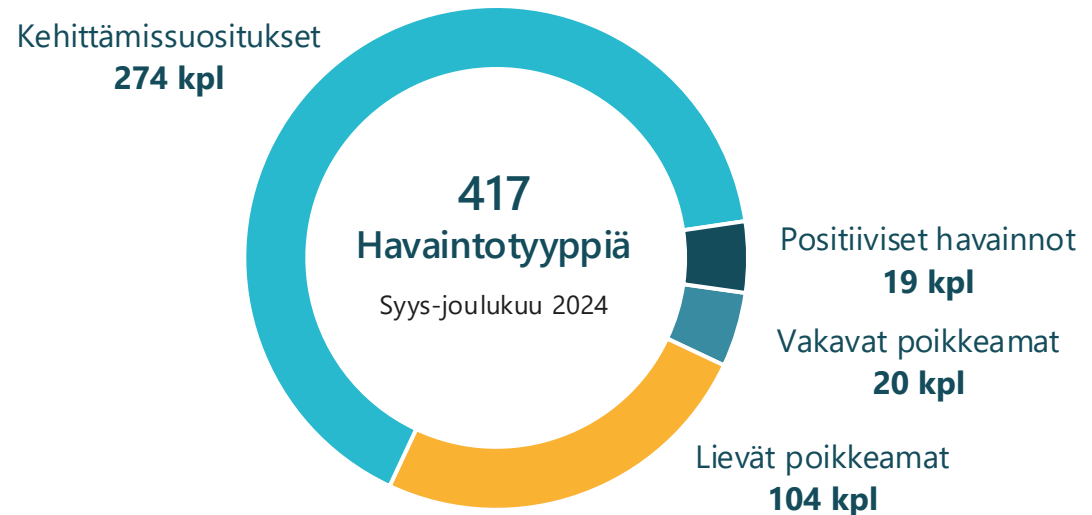
Terveydenhuollon yksikköjen Valvontatapahtumat vuonna 2024



Valvonnan havainnot



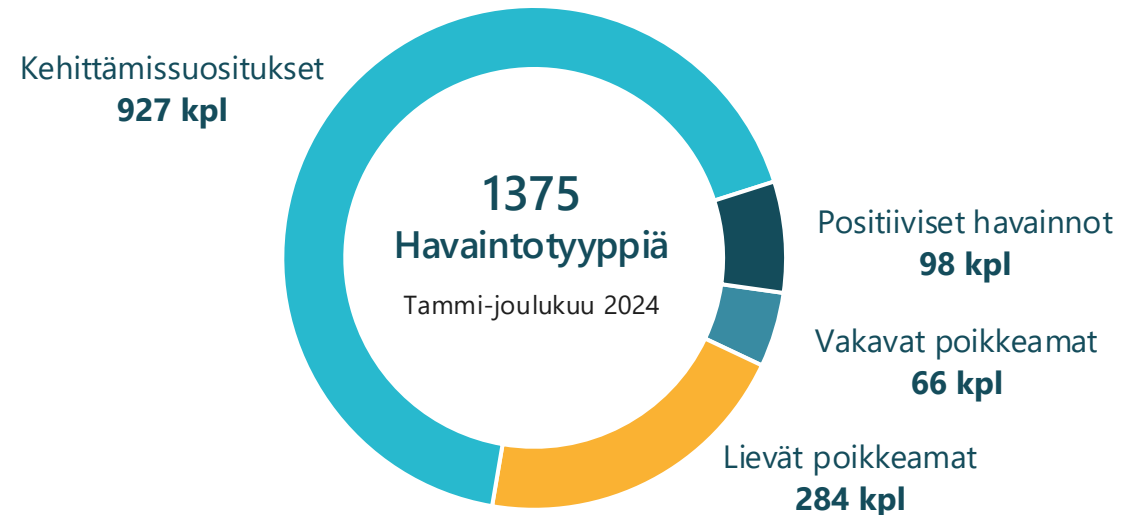
- Valvontakäynneistä syys-joulukuussa 2024 annettiin erilaisia havaintotyyppejä yhteensä 417 kappaletta, joista
 - vakavia poikkeamia oli 20 kappaletta
 - lieviä poikkeamia oli 104 kappaletta
 - kehittämissuosituksia 274 kappaletta
 - positiivisia havaintoja 19 kappaletta
- Vakavia poikkeamia annettiin asiakkaiden epäasialliseen kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, sisäiseen tiedonkulkuun, tietosuojaan ja lääkehoitosuunnitelmaan liittyen.



Valvonnan havainnot vuonna 2024



- Valvontakäynneistä tammi-joulukuussa 2024 annettiin erilaisia havaintotyyppejä yhteensä 1375 kappaletta, joista
 - vakavia poikkeamia oli 66 kappaletta
 - lieviä poikkeamia oli 284 kappaletta
 - kehittämissuosituksia 927 kappaletta
 - positiivisia havaintoja 98 kappaletta
- Vakavia poikkeamia annettiin asiakkaiden epäasialliseen kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, sisäiseen tiedonkulkuun, tietosuojaan, henkilöstön riittävyyteen, henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuteen epäkohtien osalta, kulunvalvontaan, yksityisyydensuojaan ja lääkehoitosuunnitelmaan liittyen.



Valvonnan havaintojen pohjalta tehtävät kehittämistoimet



Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Palveluntuottajille annettuihin poikkeamiin asetettiin määräaika niiden kuntoon saattamiseksi ja niiden toteutumista seurataan. Kehittämissuosituksien osalta palveluntuottajia ohjattiin korjaamaan toimintaansa annettujen havaintojen pohjalta.
- Valvonnan havaintojen tiedottamista organisaatiossa edistettiin aktiivisesti ja edistetään koko ajan palveluiden johtamisen ja toiminnan kehittämisen tueksi.

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** kuvaava NPS-arvo (-100 - + 100) oli tarkastelujaksolla 81, joka ylittää HVA-tasoisien tavoitteen, 70. Tulos parani edelliseen jaksoon nähden 1,3 %
- **Asiakaskokemusta** kuvaavien mittareiden (Saatavuus, Kohtaaminen, Osallistuminen, Turvallisuus, Tiedon saanti, Tiedon ymmärrettävyys ja Hyödyllisyys) tulosten keskiarvo nousi hieman, ollen 4,8 (asteikko 1-5). Ilahduttavasti saatavuuden – Sain apua, kun sitä tarvitsin – arvo parani eniten.
- **Mitattavien palvelujen määrä** pysyi edellisellä tasolla. Uusimpien mittauskohteiden NPS-arvot olivat Asumisen palvelujen osalta 36 ja Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan osalta 67.
- Uuden asiakaspalautejärjestelmän käyttöönotto aloitettiin 12/2024.

Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus



- **Vapaaehtoisvertaistuki** toimii keskussairaalassa ja Ratamossa (OLKA-toiminta). OLKA-vapaaehtoisten vuoroja oli syys-joulukuussa 158 kpl, 460 h. Sairaalavapaaehtoisten kohtaamisia oli 5067. OLKA-pisteiden teemapäiviä oli 32 ja niissä oli 822 kohtaamista.
- Online asukasyhteisö **Prototyypin** aktiiviviikkoja oli kaksi. Tehtäväaiheina olivat mm. HVA:n verkkosivujen ja palvelutarjottimen kehittäminen, OLKA-toiminta, päihde- ja mielenterveyspalvelujen löydettävyys ja soten digipalvelujen käyttö.
- Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus toteutuu välillisesti mm. **vaikuttamistoimielinten** kautta. Vaikuttamistoimielimiä ovat vanhus- ja vammaisneuvostot ja nuorisovaltuusto.
- Hyvinvointialueen päättäjät (9 hlöä) jalkautuivat maakunnan nuorten pariin yhteistyössä kuntien nuorisopalveluiden kanssa ja tapasivat yli 100 nuorta sekä nuorisotyöntekijöitä Kotkassa, Haminassa ja Kouvolassa.
- Osallisuus- ja vuorovaikutuskoulutusta järjestettiin henkilöstölle muutamissa yksiköissä.

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



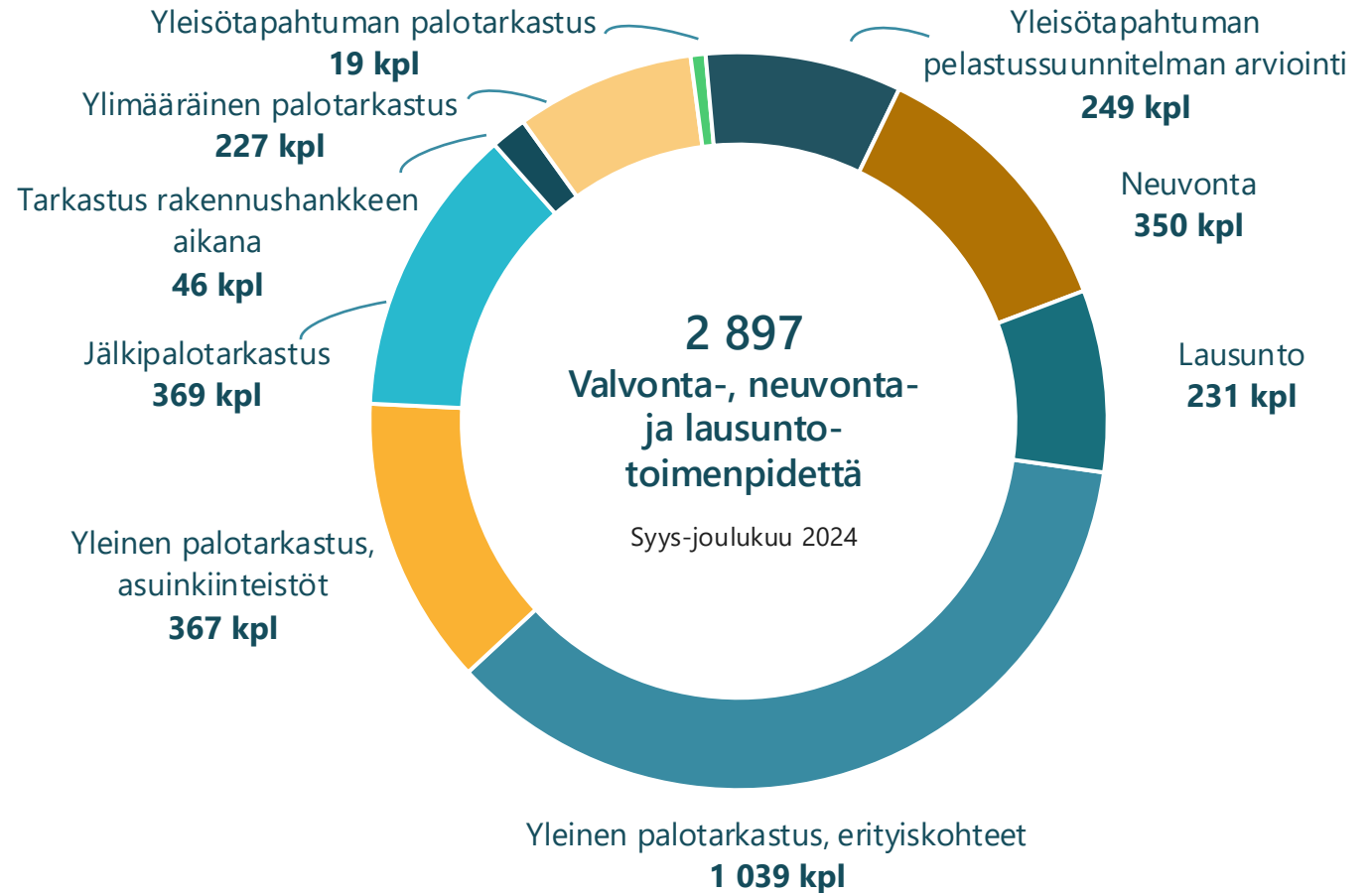
Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo

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	8 henkilöä	84 %	7 226 275 €	6 105 803 €

Pelastustoimen suorittamat valvonta- ja toimenpiteet



- Syys-joulukuussa 2024 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi suoritti yhteensä 2 897 valvonta-, neuvonta-, ja lausuntotoimenpidettä.



Pelastustoimen turvallisuus- viestintä

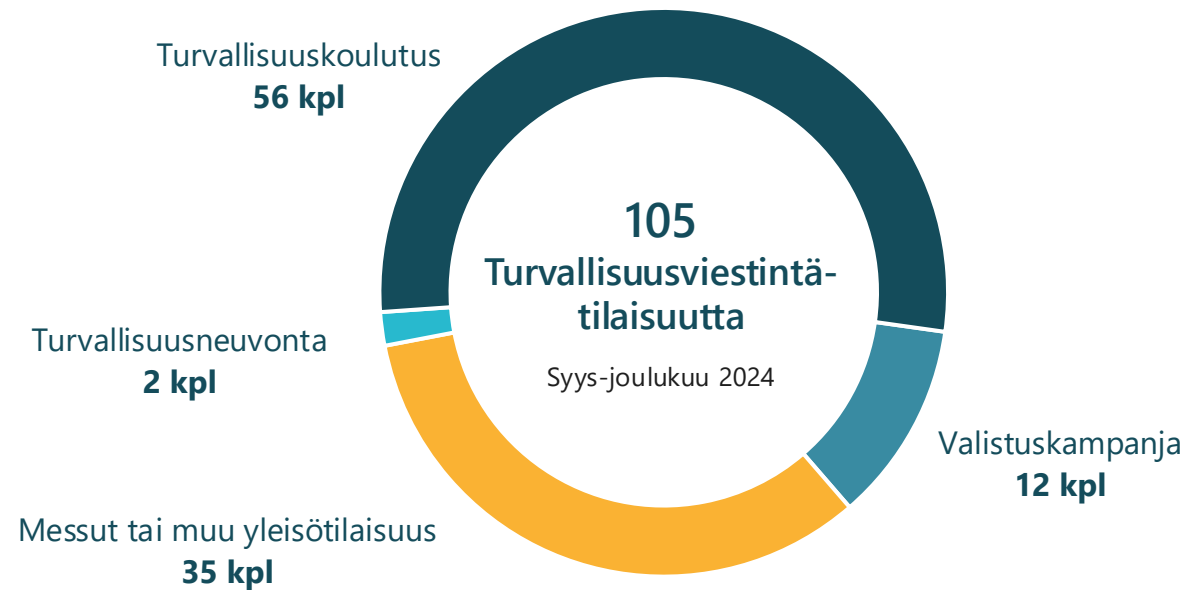


- Syys-joulukuussa 2024 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi on järjestänyt 105 turvallisuusviestintätilaisuutta, joihin on osallistunut yhteensä 14 793 kymenlaaksolaista. Eniten osallistujia ovat tavoittaneet erilaiset messut ja yleisötilaisuudet. Lukumäärällisesti eniten on toteutettu turvallisuuskoulutuksia.

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: joulukuu 2024



Neljännän kvartaalin henkilöstökokemuskysely toteutettiin 5.-15.12.2024.



Kymenlaakson hyvinvointialueen eNPS-luku oli +21.



Kyselyyn vastasi 2535 henkilöä, mikä on 37 % 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 syys-joulukuussa 2024 seuraavasti:
 - HaiPro työturvallisuuspoikkeamia ilmoitettiin 1035 kpl, joissa läheltä piti tilanne raportointijaksolla 226 kpl
 - Toimintaympäristöilmoitus; epäkohta, joka voi aiheuttaa työtapaturman vaaran työn suorittajalle: Ilmoitusten kokonaismäärä 71 kpl, joista pääosa, eli 54 kpl liittyy sisäilmaan.
 - Korvattavia työtapaturmia ilmoitettiin syys-lokakuussa 166 kappaletta, joista 47 oli työmatkatapaturmia.

Työturvallisuus



Työturvallisuuden kehittäminen vuoden 2024 aikana havaintojen perusteella

- Työtapaturmatilastoja on käsitelty säännöllisesti työsuojelutoimikunnassa.
- Työsuojeluvaltuutetut ovat kampanjoineet osana perustyötään työtapaturmien ennaltaehkäisemiseksi.
- Työsuojelutoimikunnassa on hyväksytty työväkivallan ennaltaehkäisyohjelma.
- Valtuutetut ovat osallistuneet uusien toimintojen ja tilojen käyttöönottoon liittyvän turvallisuussuunnitteluun asiantuntijoina.

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 potilasasiavastaavatoiminta



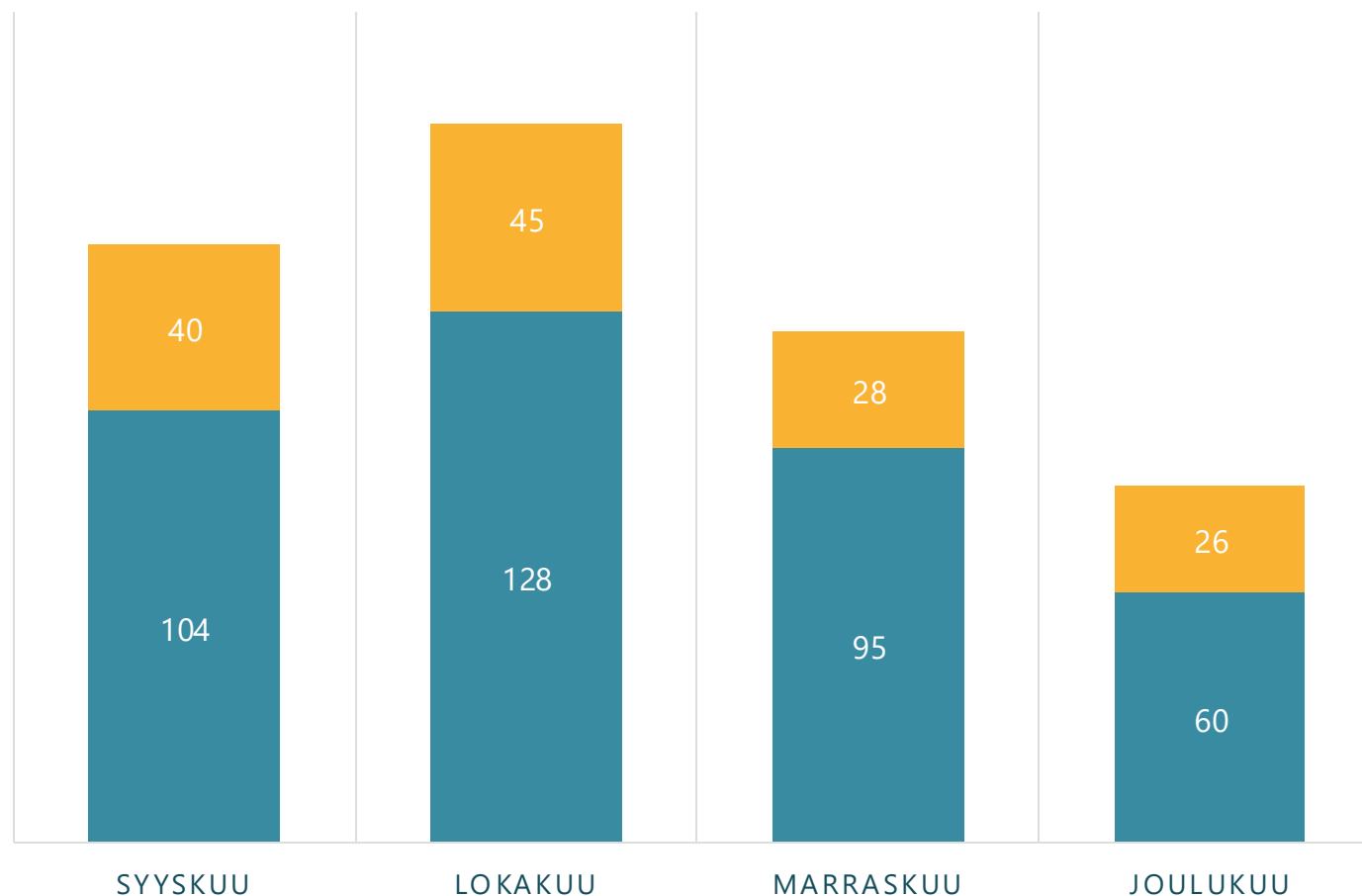
- Kun asiakas tai potilas kokee, että hän on tullut väärinkohdelluksi sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa, on hänen mahdollista selvittää tilannetta maksutta sosiaali- tai potilasasiavastaavan kanssa.
- Vuoden 2024 alusta tuli voimaan lakimuutos, minkä johdosta hyvinvointialueen vastuulle tuli myös yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavatoiminta.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vastuhenkilö on nimetty ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta on ostettu Socomilta 31.12.2024 saakka.
- Hyvinvointialue päätti ottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan hyvinvointialueen omaksi toiminnaksi vuoden 2025 alusta lukien ja muutosta valmisteltiin loppuvuonna 2024.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vuosiraportti 2024 annetaan aluehallitukselle kevään aikana.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot syys-joulukuussa 2024

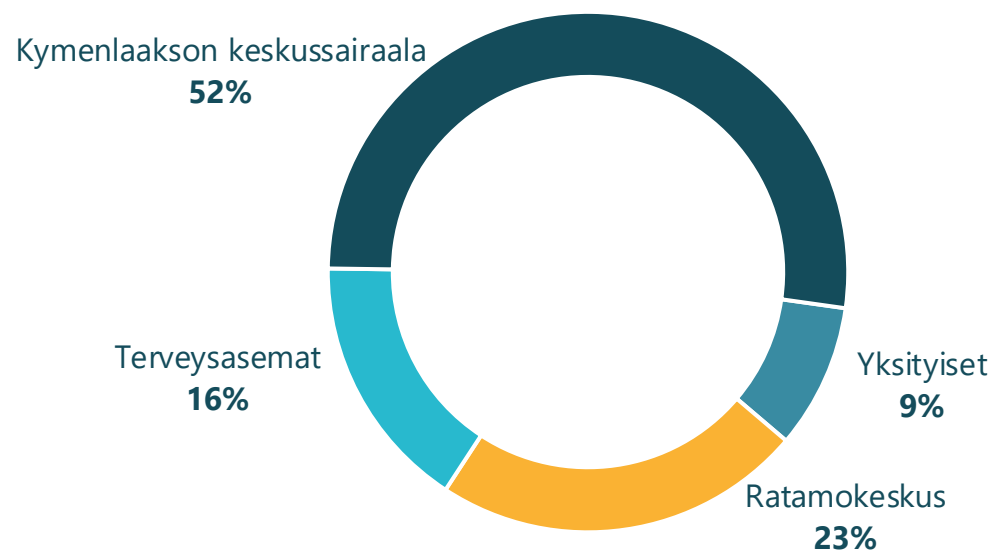
■ Potilasasiavastaavan yhteydenotot ■ Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot



Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta



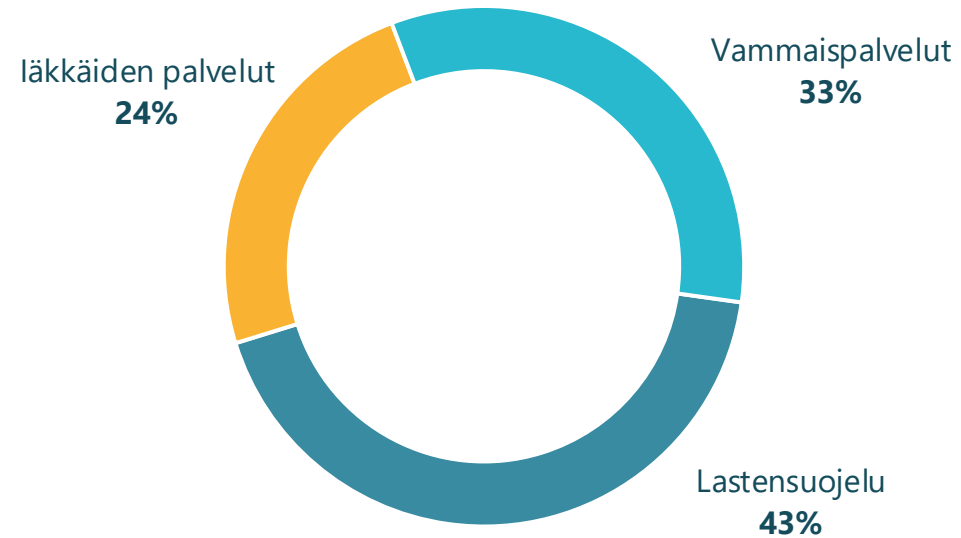
Yhteydenottojen jakauma: potilasasiavastaava



Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta



Yhteydenottojen jakauma: sosiaaliasiavastaava



Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta



Yhteydenottojen yleisimmät syyt

Potilasasiavastaava

- Hoidon toteuttaminen
- Potilasvahinkoepäily
- Hoitoon pääsy/jonotus
- Kohtelu/vuorovaikutus

Sosiaaliasiavastaava

- Palvelun toteuttaminen
- Päätökset
- Kohtelu/vuorovaikutus

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 vuosiraportti 2024 käsitellään aluevaltuustossa maaliskuussa 2025.

Palvelustrategian toimeenpano



- Asiakkuuskertomuksessa arvioidaan ja raportoidaan palvelustrategiaan kirjatun palvelulupauksen toteutumista.
- Asiakkuuskertomus 2024 etenee helmi-maaliskuussa 2025 hyvinvointialueen eri toimielinten käsittelyyn.



Kymenlaakson
hyvinvointialue

Lisätietoa omavalvonnasta:

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

