



# Sisältö

## Omaavalonnan osavuosikatsaus



1. [Omaavalonnan Kympenlaakson 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 kokemus ja osallisuus](#)
7. [Pelastustoimen vaikuttavuus, valvontatoimenpiteet ja turvallisuusviestintä](#)
8. [Henkilöstö](#)
9. [Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet](#)
10. [Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen](#)

# 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.

# **Omavalvonta Kymenlaakson hyvinvointialueella**

# 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

- 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.

## 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.

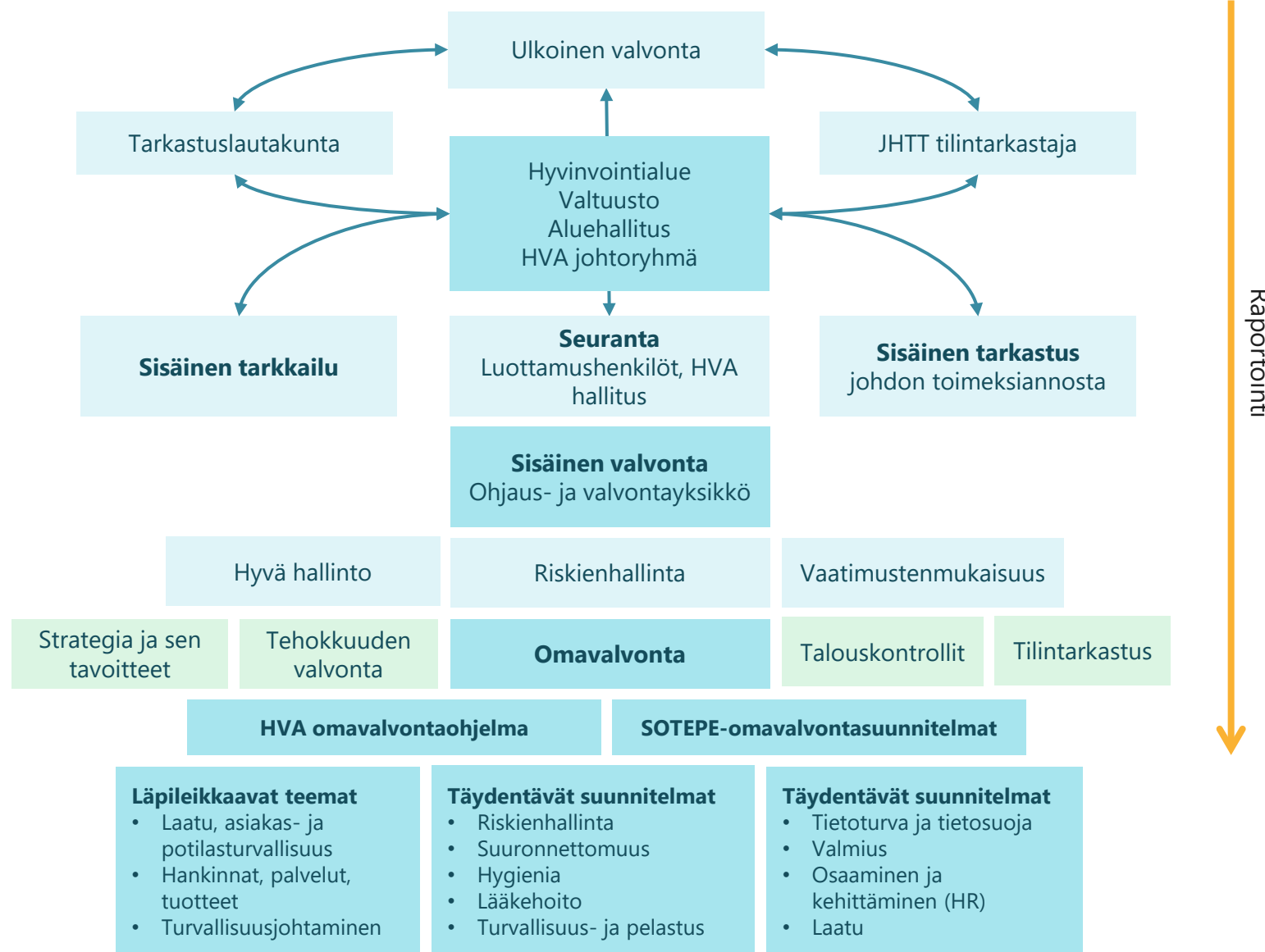
## Yksikötason omavalvonta

Yksikön vastuhenkilön 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 terveystalvelujen 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



# 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



# Palvelujen 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 määräraikojen seuranta



- Perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn enimmäisajan toteutuminen
  - Perusterveydenhuollon avosairanhoidon kiirettömään hoitoon on alle 23-vuotiaiden päästävä 14 vuorokauden ja 23 vuotta täyttäneiden kolmen kuukauden sisällä hoidon tarpeen arvioinnista, kun kyseessä on ensimmäisen hoitotapahtuman järjestäminen.
- Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn enimmäisajan toteutuminen
  - Suun terveydenhoidon kiirettömään hoitoon on alle 23-vuotiaiden päästävä kolmen ja 23 vuotta täyttäneiden kuuden kuukauden sisällä hoidon tarpeen arvioinnista, kun kyseessä on ensimmäisen hoitotapahtuman järjestäminen.
- Hoitoa odottavat erikoissairanhoidossa
  - Kiirettömässä hoidossa erikoissairaanhoitoon pääseminen edellyttää lääkärin lähetettä. Erikoissairanhoidossa hoidon tarpeen arviointi eli lähetteen käsittely on aloitettava kolmessa viikossa lähetteen saapumisesta. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilas voidaan asettaa hoitojonoon. Hoito tulee toteuttaa viimeistään kuuden kuukauden kuluessa jonoon asettamisesta.
- Erikoissairanhoidon hoitoon pääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa (alle 23 vuotiaat)
  - Lasten ja alle 23-vuotiaiden nuorten psykiatrisessa erikoissairanhoidossa lapsen tai nuoren hoito on aloitettava kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu.

Lisätietoja:

[THL - Hoitoonpääsy perusterveydenhuollossa](#)

[THL - Hoitoonpääsy erikoissairanhoidossa](#)

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

## Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn enimmäisajan toteutuminen (%)

Ajankohta 2025	0-22 vuotiaat (14 vrk)	23 vuotta täyttäneet (3 kk)
Tammikuu	98	100
Helmikuu	97	100
Maaliskuu	98	100
Huhtikuu	98	100
Toukokuu	98	100
Kesäkuu	96	100
Heinäkuu	97	100
Elokuu	97	100
Syyskuu		
Lokakuu		
Marraskuu		
Joulukuu		

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Selvitään asiakasryhmittäin, mistä syystä hoitotakuu ei ole kaikilta osin toteutunut.

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

## Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn enimmäisajan toteutuminen (%)

Ajankohta 2025	0-22 vuotiaat (3 kk)	23 vuotta täyttäneet (6 kk)
Tammikuu	91	99
Helmikuu	89	100
Maaliskuu	95	100
Huhtikuu	94	100
Toukokuu	91	100
Kesäkuu	96	100
Heinäkuu	96	100
Elokuu	93	99
Syyskuu		
Lokakuu		
Marraskuu		
Joulukuu		

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Alle 23-vuotiaiden osalta selvitetään, mistä syystä hoitotakuu ei kaikilta osin toteudu.

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

## Hoitoa odottavat erikoissairaanhoidossa

Ajankohta 2025	Yli 180 vrk hoitoa odottaneet, % (potilasmäärä)
Tammikuu	2,9 (96)
Helmikuu	3,0 (95)
Maaliskuu	3,2 (106)
Huhtikuu	3,6 (120)
Toukokuu	3,6 (118)
Kesäkuu	4,0 (141)
Heinäkuu	5,1 (192)
Elokuu	6,5 (235)
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Kesäajan sulut ja loma-ajat ovat lisänneet erikoissairaanhoidon jonoja.
- Hoitotakuun tilastoissa on edelleen hoitotakuuseen kuulumattomia. Alkuvuodesta tehtyä korjaustyötä jatketaan loppuvuoden aikana.

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

## Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa (alle 23 vuotiaat)

Ajankohta 2025 Yli 90 vrk hoitoa odottaneet, % (potilasmäärä)

Tammikuu 6,7 (1)

Helmikuu 4,8 (1)

Maaliskuu 11,8 (2)

Huhtikuu 11,1 (2)

Toukokuu 4,5 (1)

Kesäkuu 5,3 (1)

Heinäkuu 7,1 (1)

Elokuu 0 (0)

Syyskuu

Lokakuu

Marraskuu

Joulukuu

Toimenpiteet havaintojen pohjalta

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

## Toimeentulotuen hakemukset ajalla 5–8/2025

Toimeentulotuen käsittelyn  
määräaika on 7 arkipäivää.

### Toimeentulotuen hakemusten käsittely

Ajankohta 2025	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Tammikuu	37,5
Helmikuu	75,1
Maaliskuu	81,6
Huhtikuu	98,9
Toukokuu	99,8
Kesäkuu	100
Heinäkuu	100
Elokuu	99,8
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

### Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Alkuvuonna lakisääteinen käsittelyaika ylittyi tietojärjestelmä uudistuksen takia. Tilanne on korjaantunut, kun tietojärjestelmään on saatu työtä helpottavia parannuksia ja tietojärjestelmäosaaminen on parantunut.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

## Lastensuojelu- ilmoitukset vuonna ajalla 5–8/2025

Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn  
määräaika on 7 arkipäivää.

### Lastensuojeluilmoitusten käsittely

Ajankohta 2025	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
-------------------	---

Tammikuu	90,6
----------	------

Helmikuu	91,9
----------	------

Maaliskuu	80,5
-----------	------

Huhtikuu	90,4
----------	------

Toukokuu	98,6
----------	------

Kesäkuu	98,5
---------	------

Heinäkuu	97,9
----------	------

Elokuu	97,9
--------	------

Syyskuu	
---------	--

Lokakuu	
---------	--

Marraskuu	
-----------	--

Joulukuu	
----------	--

### Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Edelleen jatkettu työntekijäkohtaista seuranta määrärajoissa pysymisen suhteen.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden

## seuranta:

Lapsimäärä vastaavaa  
sosiaalityöntekijää  
kohden  
lastensuojelussa  
ajalla 5–8/2025

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

### Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

Ajankohta  
2025

Tammikuu 1015 n. 27  
lasta/sosiaalityöntekijä

Helmikuu 1034 n. 28  
lasta/sosiaalityöntekijä

Maaliskuu 1030 n. 27  
lasta/sosiaalityöntekijä

Huhtikuu 1034 n. 28  
lasta/sosiaalityöntekijä

Toukokuu 950 n. 25 lasta/sosiaalityöntekijä

Kesäkuu 960 n. 25 lasta/sosiaalityöntekijä

Heinäkuu 960 n. 25 lasta/sosiaalityöntekijä

Elokuu 970 n. 26 lasta/sosiaalityöntekijä

Syyskuu

Lokakuu

Marraskuu

Joulukuu

### Toimenpiteet havaintojen pohjalta

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

## Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi ajalla 5–8/2025

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

### Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

Ajankohta 2025	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Tammikuu	95,31
Helmikuu	98,57
Maaliskuu	93,51
Huhtikuu	96,82
Toukokuu	96,95
Kesäkuu	95
Heinäkuu	94,23
Elokuu	92,03
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

### Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Kesän äkilliset poissaolot vaikuttaneet käsittelyaikoihin. Palkattu määräaikaista lisäresurssia tilannetta paikkaamaan.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen

## seuranta:

# Vammaispalveluiden palvelupäätökset ajalla 5–8/2025

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

## Vammaispalveluiden palvelupäätökset

Ajankohta 2025	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Tammikuu	72,3
Helmikuu	82,9
Maaliskuu	76,1
Huhtikuu	75,2
Toukokuu	57,3
Kesäkuu	69,3
Heinäkuu	61,8
Elokuu	63,9
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Kevään kolme pitkää yhtäaikaista poissaoloa, tältä ajalta joitakin vammaispalveluhakemuksia edelleen käsittelemättä.
- Aloitettu syyskuun alussa viikoittainen tilanteen tarkastus yhdessä työntekijöiden kanssa sekä tarvittaessa on annettu henkilökohtaista tukea.
- Palkattu lisäresurssia, perehdyttäminen vielä kesken. Tämän jälkeen laaditaan tarkat työsuunnitelmat.

# Pelastustoimen toimintavalmius- aikatavoitteiden täytyminen ajalla 5–8/2025

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.

## Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain

Ajankohta 2025	Riskiluokka 1 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 2 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 3 Tavoite: 50 %
Tammikuu	75 %	82 %	100 %
Helmikuu	75 %	100 %	100 %
Maaliskuu	100 %	100 %	100 %
Huhtikuu	86 %	91 %	100 %
Toukokuu	66 %	77 %	83 %
Kesäkuu	57 %	89 %	91 %
Heinäkuu	66 %	81 %	100 %
Elokuu	46 %	90 %	96 %
Syyskuu	%	%	%
Lokakuu	%	%	%
Marraskuu	%	%	%
Joulukuu	%	%	%

# Pelastustoimen toimintavalmius-aikatavoitteiden täyttyminen ja pelastustoimen riskiluokat ajalla 5–8/2025

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 2025	Riskiluokka 1 Tavoite: 6 min	Riskiluokka 2 Tavoite: 10 min	Riskiluokka 3 Tavoite: 20 min
Tammikuu	5:17	6:14	8:27
Helmikuu	5:14	6:35	7:48
Maaliskuu	5:14	6:28	8:08
Huhtikuu	4:26	6:52	6:46
Toukokuu	5:40	7:59	7:29
Kesäkuu	5:48	7:34	8:53
Heinäkuu	5:50	7:06	7:45
Elokuu	6:02	7:08	8:03
Syyskuu			
Lokakuu			
Marraskuu			
Joulukuu			

(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  
ajalla 5–8/2025

## Odotusaika iäkkäiden ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa

Ajankohta 2025	Odotusajat keskimäärin (vuorokautta)
-------------------	---

Tammikuu	65,5
----------	------

Helmikuu	78,3
----------	------

Maaliskuu	85,1
-----------	------

Huhtikuu	69,4
----------	------

Toukokuu	73,3
----------	------

Kesäkuu	69,4
---------	------

Heinäkuu	74,2
----------	------

Elokuu	84,2
--------	------

Syyskuu	
---------	--

Lokakuu	
---------	--

Marraskuu	
-----------	--

Joulukuu	
----------	--

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Yhteistyötä tiivistetty terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

# Sosiaalipalvelut

Odotusaika iäkkäiden  
ympäri-  
vuoro-  
kautisessa  
palveluasumisessa  
ajalla 5–8/2025

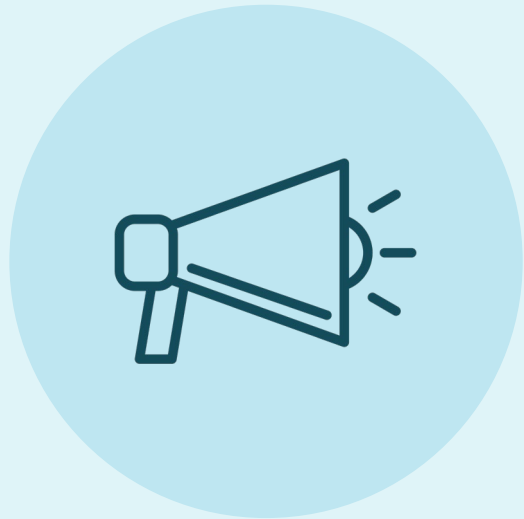
## Iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumista yli 3 kuukautta odottaneet

Ajankohta 2025	Odottajien määrä
Tammikuu	4
Helmikuu	5
Maaliskuu	4
Huhtikuu	3
Toukokuu	6
Kesäkuu	12
Heinäkuu	20
Elokuu	7
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

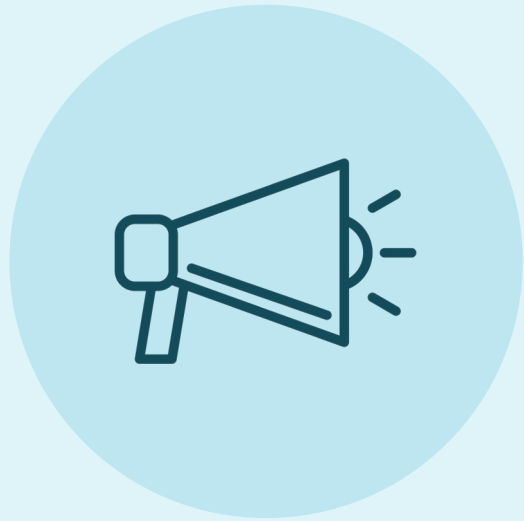
- Kotiutustoimintaan panostettu muun muassa ennakoivan kotiutuksen ja noutaen kotiin -malleille.

# 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 2025	Saapuneet ilmoitukset
Tammi-huhtikuu	1 kpl
Touko-elokuu	1 kpl
Syys-joulukuu	kpl

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Ilmoituskanavaan tehtyjen ilmoitusten käsittelyprosessi on toteutettu ilmoittajansuojadirektiivin (EU) 2019/1937 ja siihen perustuvan kansallisen ilmoittajansuojelulain (1171/2022) vaatimusten mukaisesti.

# 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, 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 toteutumisen itsearvioinnin tulokset vuoden 2024 osalta (kuva).
- Vuoden 2025 itsearviointi tehdään marraskuussa. Tavoitteenamme on, että tulokset ovat parantuneet vuoden 2024 tasosta ja yhä useampi osa-alue on toimeen pantu.
- 5.9.2025 asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus palkitsi Kymenlaakson hyvinvointialueen strategian toimeenpanon "parhaana parantajana"

Strategian eri kärjet, tavoitteet ja niiden toteutumisprosentit:

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

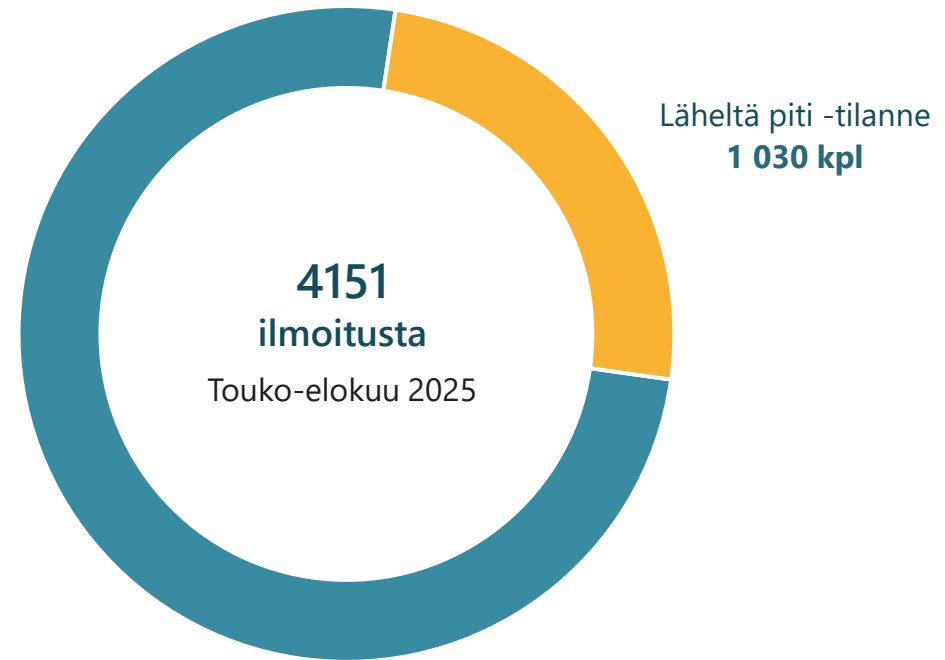
Kuva. 2024 itsearvioinnin yhteenveto

# Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



## Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset

Haittatapahtuma  
**3 119 kpl**



# Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyypit



## Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyypit TOP 5

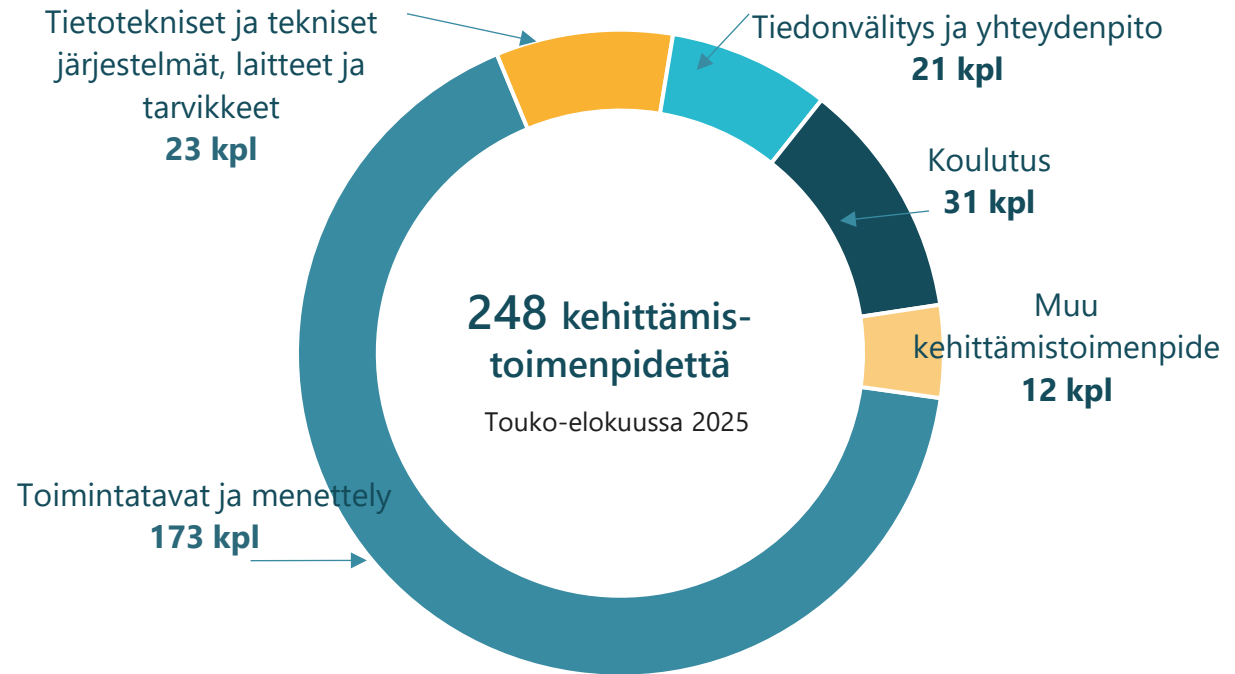
1. Erilaisiin tapaturmiin, kaatumisiin ja putoamisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin 1463 kappaletta, mikä on 34 % kaikista ilmoituksista.
2. Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, rokotteeseen tai varjo- ja merkkiaineisiin liittyviä ilmoituksia tehtiin yhteensä 1115 kappaletta, mikä on 26 % kaikista ilmoituksista.
3. Tiedonkulkuun ja -hallintaan liittyviä ilmoituksia tehtiin 342 kappaletta eli 8 % ilmoituksista.
4. Hoidon tai palvelun järjestelyihin liittyviä ilmoituksia laadittiin 304 kappaletta, mikä on 7 % kaikista ilmoituksista.
5. Muu-luokkaan kuuluvia ilmoituksia tehtiin 323 kappaletta, mikä on 7,5 % kaikista ilmoituksista.

# Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumien käsittely



## Kehittämistoimenpiteet

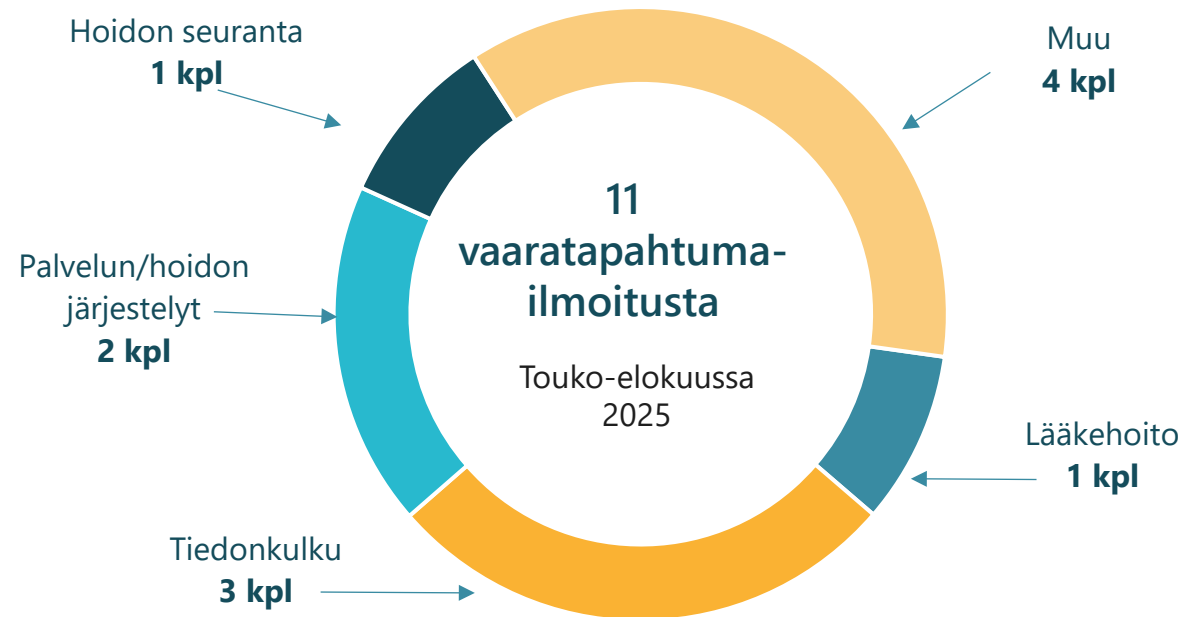
- Kehittämistoimenpiteitä on tehty 248 (6 %) vaaratapahtuman pohjalta. Kehittämistoimiin johtaneiden ilmoitusten määrä on kasvussa.
- Tavoite on, että 10 %:ssa ilmoituksista olisi tehty ja kirjattu selkeä kehittämistoimenpide, jolla vastaavanlainen tapahtuma voidaan ehkäistä.



# Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtuma-ilmoitukset



- Asiakkaat, potilaat tai omaiset tekivät 11 vaaratapahtumailmoitusta. Ilmoitukset liittyivät mm. lääkehoidon toteutukseen, palvelun järjestelyihin ja hoitoon tai hoidon seurantaan.
- Ilmoitukset on lähetetty tapahtumayksiköihin käsiteltäväksi.
- Ilmoituksen pääsee tekemään hyvinvointialueen www-sivuilta.



# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset



## Reagointiajat asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukseen

Ajankohta Reagointiaika keskimäärin  
Tavoite:  $\leq 14$  vuorokautta

2025 (tammi-huhtikuu) 12 vuorokautta

2025 (touko-elokuu) 11 vuorokautta

- Vaaratapahtumailmoitukseen keskimääräinen reagointiaika alittaa tavoitteen  $\leq 14$  vuorokautta. Ilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika on 11 vrk, joka on edellisvuotta selvästi alhaisempi.
- Tärkeää on, että korkeariskisiin vaaratapahtumiin reagointi on välitöntä, mutta näistä emme saa erillisiä tilastoja.

# Onnistumis- ilmoitukset



- Henkilökunta voi ilmoittaa onnistumisista PosiPro-järjestelmän kautta. Touko-elokuussa 2025 ilmoituksia tehtiin PosiPro-järjestelmään yhteensä 307 kappaletta.
- Vuonna 2024 samalla ajanjaksolla tehtiin 192 onnistumisilmoitusta. Ilmoitusten määrät jatkavat tasaisesti kasvuaan.
- Yleisimmin onnistumisilmoitusten aiheina ovat olleet yhteistyö (84 %), asenne (75 %) ja työskentelytapa (73%).
- Onnistumisten välittöminä vaikutuksina on saavutettu työhyvinvoinnin-, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä asiakas- ja potilastyytyväisyyden parantumista.

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Onnistumisten näkyväksi tekemisen tiedetään lisäävän yksilöiden ja työyhteisöjen resilienssin kokemusta.
- Onnistumisista oppimisen toteutumisessa on vielä kehittämisen varaa. Ainoastaan 1 % ilmoituksista on kirjattu johtaneen kehittämistoimiin.

# Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturva- loukkaukset ajalla 5–8/2025



- HaiPro-järjestelmän kautta saapui 113 ilmoitusta, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut. Niistä seitsemän (7) kappaletta ilmoitettiin eteenpäin tietosuojavaltuutetun toimistolle.
- Edellä mainittujen lisäksi kolme (3) henkilötietoihin kohdistunutta tietoturvaloukkausta ilmoitettiin eteenpäin tietosuojavaltuutetun toimistolle.
- Lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui asiakkailta yhteensä 56 kappaletta
- Selvityspyyntöjä rekisteritietojen käsittelystä saapui asiakkailta viisi (5) kappaletta.
- Lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui organisaation palveluiden taholta kaksi (2) kappaletta.

# Laatu

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

Laadunhallinnan periaatteet sisältävät organisaation sitoutumisen laatutavoitteiden asettamiselle, vaatimuksenmukaisuuden täyttymiselle ja jatkuvalla 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-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. (painottuvat syksyyn).

**Ulkoiset auditoinnit** antavat organisaatiolle laadunhallinnan tilannekuvan ja varmistavat vaikuttavien palvelujen kehittämisen yhä vaativimmissa asiakkuuksissa ja toimintaympäristöissä.(painottuvat syksyyn).

**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 2025	Itsearviointi	Sisäiset auditoinnit erillisen suunnitelman mukaan	Ulkoiset auditoinnit erillisen suunnitelman mukaan	Johdonkatselmus kerran vuodessa
Tammihuhtikuu	2 tulosalueella	1	0	1
Toukokuu	4	1	0	0
Syysjoulukuu				
<b>Yhteensä 2025</b>				

# 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, joka toimitetaan valvontaviranomaisille. Tarkastuskertomukseen kirjataan muun muassa annetut havaintotyypit käynnistä.
- Havaintotyypit jaotellaan:
  - Lievä poikkeama
  - Vakava poikkeama
  - Kehittämissuositus
  - Positiivinen havainto

# Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja valvonta

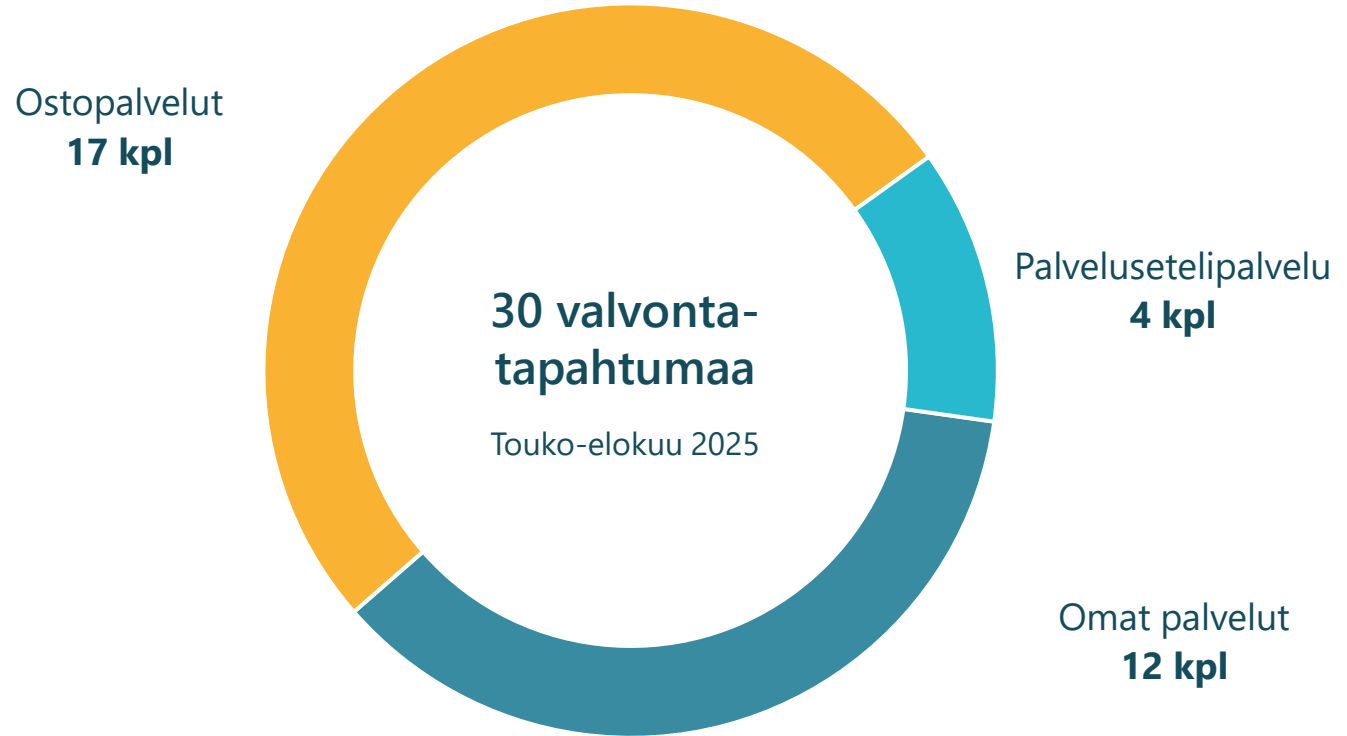


- Touko-elokuun 2025 aikana toteutettiin yhteensä 49 kpl valvontatapahtumaa. Näistä terveydenhuollon valvontatapahtumia oli yhteensä 19 ja sosiaalihuollon valvontatapahtumia 30.

# Sosiaalipalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



## Sosiaalihuollon yksikköjen valvontatapahtumat



- Osa palvelusetelituottajista toimii myös ostopalveluina.

# Terveyspalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



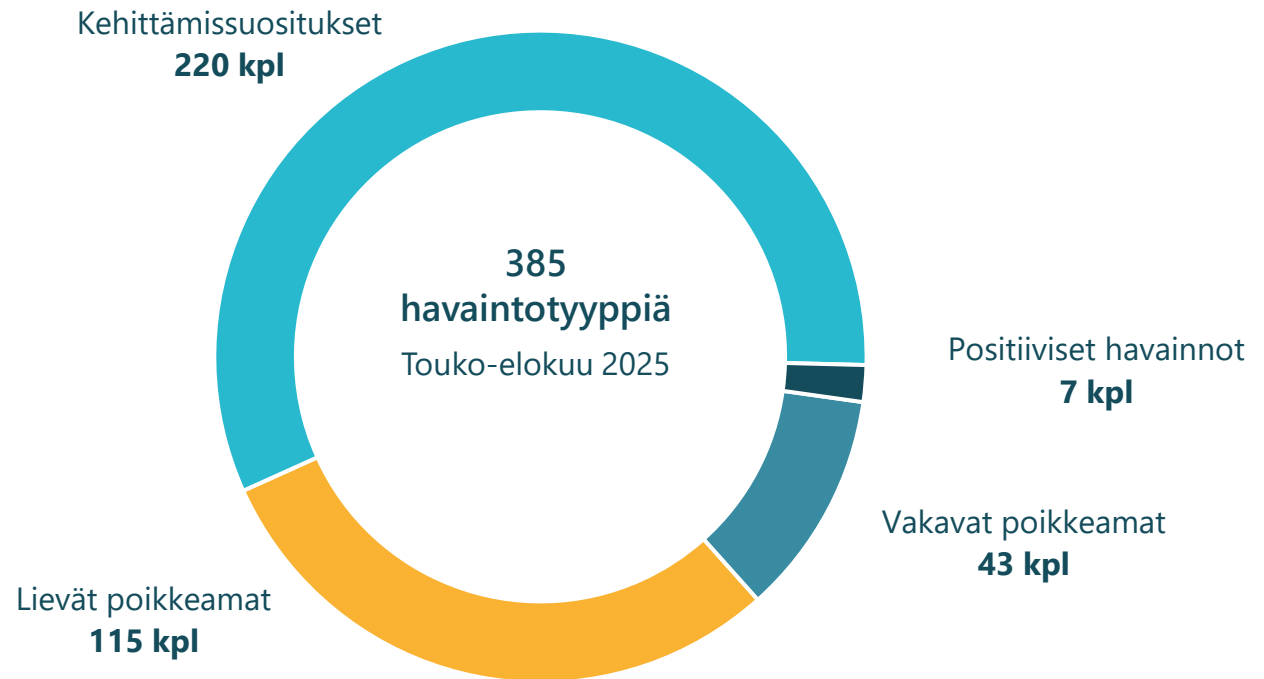
## Terveydenhuollon yksikköjen valvontatapahtumat



# Valvonnan havainnot



- Valvontakäynneistä touko-elokuussa 2025 annettiin erilaisia havaintotyyppiejä yhteensä 385 kappaletta, joista
  - vakavia poikkeamia oli 43 kappaletta
  - lieviä poikkeamia oli 115 kappaletta
  - kehittämissuosituksia 220 kappaletta
  - positiivisia havaintoja 7 kappaletta



# Valvonnan havaintojen pohjalta tehtävät kehittämistoimet



## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Vakavia poikkeamia annettiin muun muassa lääkehoitoon, itsemääräämisoikeuteen, henkilöstöön ja asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin liittyen.
- palveluntuottajia ohjattiin tilanteissa ja poikkeamien osalta palveluntuottajalta edellytettiin suunnitelma tai selvitys asian kuntoon saattamisesta.
- Kehittämissuosituksien osalta seuranta toteutetaan seuraavan ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä.
- Positiivisia havaintoja pyritään osaltaan edistämään tiedoksi organisaatiossa jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti.

# 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.



# 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 +78, joka ylittää HVA-tasoisien tavoitteen, 70. Tuloksessa on havaittavissa hienoista laskua edelliseen jaksoon verraten, jolloin NPS-arvo oli +82.
- **Asiakaskokemusta** kuvaavien mittareiden (Saatavuus, Kohtaaminen, Osallistuminen, Turvallisuus, Tiedon saanti, Tiedon ymmärrettävyys ja Hyödyllisyys) tulosten keskiarvo oli tasolla 4,7 (asteikko 1-5). Edellisen tarkastelujakson arvo oli 4,8.
- Hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmä on vaihtunut 23.6.2025. Käyttönoton yhteydessä kaikki tekstiviestikohteet ovat siirtyneet uuteen järjestelmään. Uutena tekstiviestipalautekohteena asiakaspalautetta kerätään kuntoutus- ja kipupoliklinikalta. Siirto- ja päivitystyö tabletti- ja QR- koodi kyselyiden osalta uuteen järjestelmään on parhaillaan käynnissä. Loppuvuoden aikana tavoitteena lisätä mittauskohteita huomattavasti.
- Sosiaalihuollon Asiakasneuvonnan NPS- arvo oli kuluneella tarkastelujaksolla +75. Tämä oli huomattava tulosparannus edellisen tarkastelujakson NPS- arvoon, joka oli +70.

# Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus



- **Vapaaehtoisvertaistuki (OLKA-toiminta)** toimii OLKA-pisteissä Kymenlaakson keskussairaalassa, Ratamokeskuksessa ja kotiutusyksikkö Lauttarannassa sekä vertaistukena Karhulan sairaalassa. Vapaaehtoiset ovat tehneet touko-elokuussa vuoroja Ratamossa ja keskussairaalassa yhteensä 216, tunneiksi muutettuna 567 h ja vuoroissa tapahtuneita kohtaamisia 4927 kpl. Aktiivisia vapaaehtoisia on tällä hetkellä 44. Heinäkuussa toiminta oli tauolla.
- Online asukasyhteisö **Prototyypin** aktiiviviikkoja oli yksi. Tehtäväaiheina olivat alueellisen Hyte-kertomuksen päivittäminen, digitaalinen omahoitopolku, digituki ja hyvinvointialuestrategia.
- Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus toteutuu välillisesti mm. **vaikuttamistoimielinten** kautta. Vaikuttamistoimielimiä ovat vanhus- ja vammaisneuvostot ja nuorisovaltuusto. Vaikuttamistoimielimiä osallistettiin hyvinvointialueen strategiatyöhön ja he loivat aluevaltuustolle tilannekuvaa omasta näkökulmastaan.
- Kouvolan päiväkeskuksessa järjestettiin "Mikä ottaa päähän palveluihin pääsemisessä" -ilta, jossa kuultiin päihteidenkäyttäjiä.

# **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



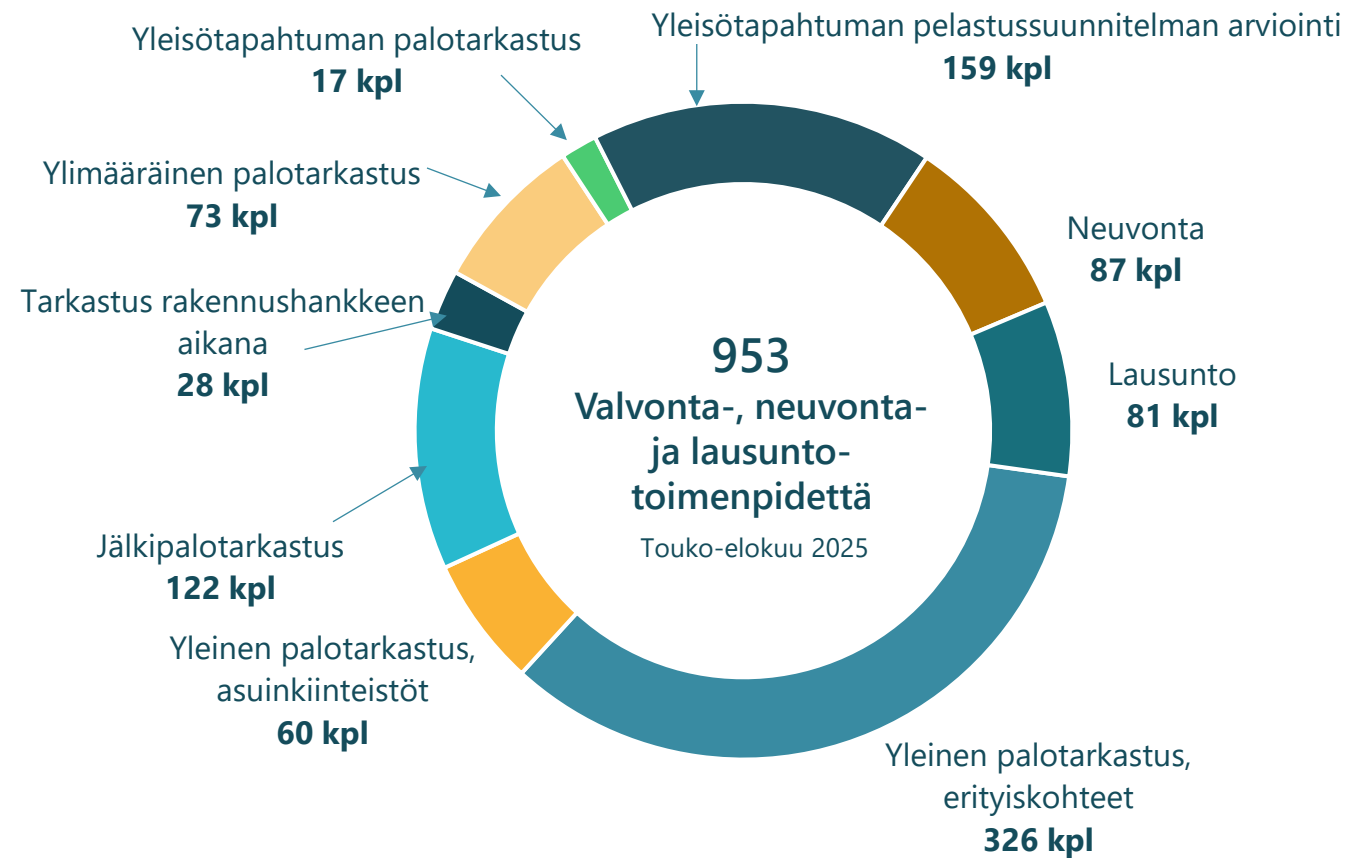
## Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo

Ajankohta 2025	Välittömässä vaarassa olleet, pelastetut henkilöt	Omaisuusarvosta pelastettu	Uhattuna olleet arvot rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa	Pelastetut arvot vastaavissa onnettomuuksissa
Tammi-huhtikuu	14	37 %	10 156 241 €	3 786 851 €
Touko-elokuu	2	75 %	2 912 561 €	2 735 640 €
Syys-joulukuu				

# Pelastustoimen suorittamat valvonta- ja lausuntotoimenpiteet



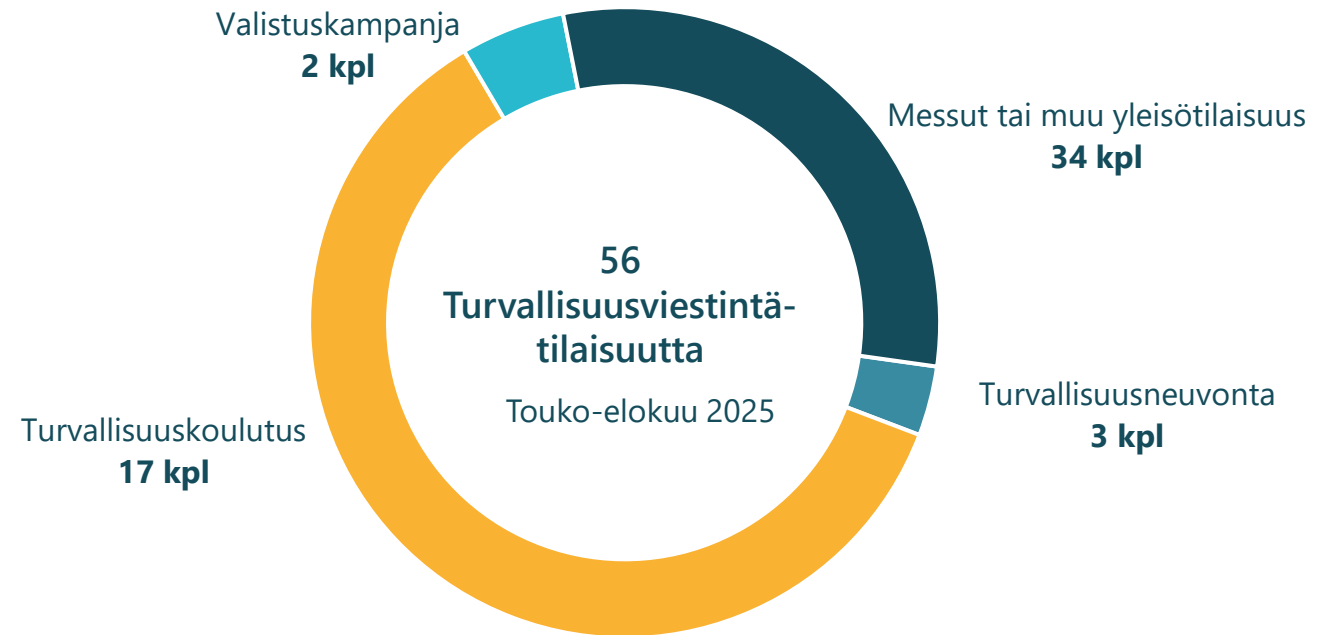
- Touko-elokuussa 2025 Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi suoritti yhteensä 953 valvonta-, neuvonta-, ja lausuntotoimenpidettä.



# Pelastustoimen turvallisuus- viestintä



## Turvallisuusviestintätilaisuudet

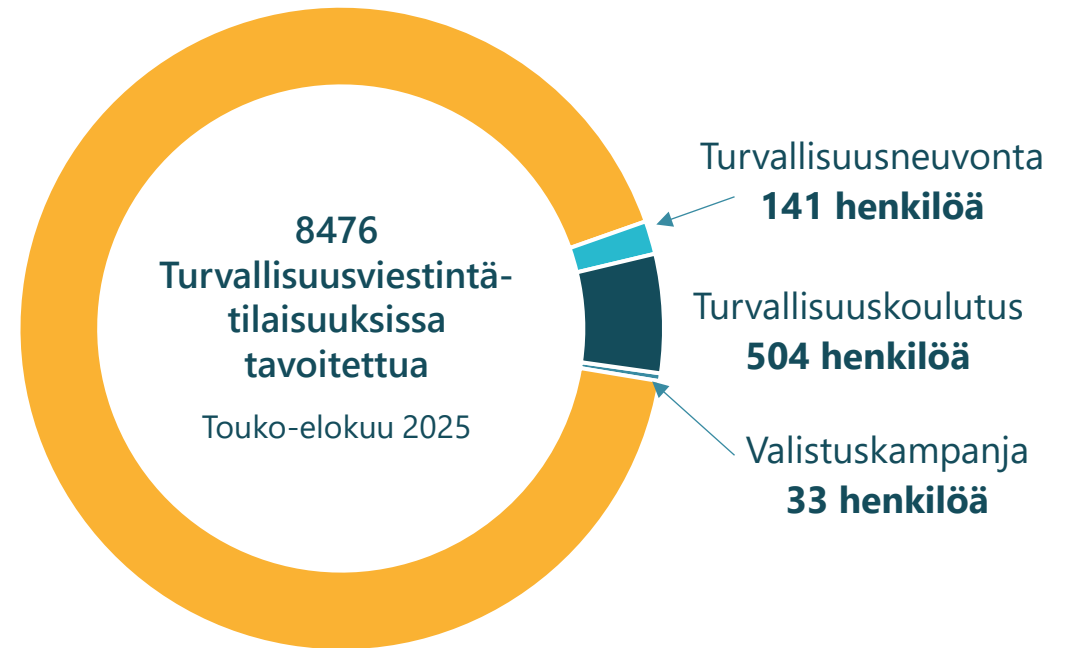


# Pelastustoimen turvallisuus- viestintä



## Turvallisuusviestintätilaisuuksiin osallistujat

Messut tai muu yleisötilaisuus  
**7798 henkilöä**



# Henkilöstö

- Henkilöstökokemus
- Työturvallisuus

# Henkilöstökokemus



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

## Henkilöstökokemuskysely: Q2/ 2025



Toisen kvartaalin  
henkilöstökokemus-  
kysely toteutettiin  
5.-15.6.2025



Kymenlaakson  
hyvinvointialueen  
eNPS-luku oli +35.



Kyselyyn vastasi  
2663 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 touko-elokuussa 2025 seuraavasti:
  - HaiPro työturvallisuuspoikkeamia ilmoitettiin 1081 kpl, joissa läheltä piti tilanne raportointijaksolla 285 kpl.
  - Toimintaympäristöilmoitus; epäkohta, joka voi aiheuttaa työtapaturman vaaran työn suorittajalle: Ilmoitusten kokonaismäärä 97 kpl, joista pääosa liittyy sisäilmaan.
  - Korvattavia työtapaturmia ilmoitettiin 100 kappaletta, joista 56 oli työmatkatapaturmia.

# Työturvallisuuden kehittäminen ajalla 5–8/2025 havaintojen perusteella

## Työturvallisuus



Havaintojen perusteella tehdään seuraavia kehittämistoimenpiteitä:

- Riskiarviointia täsmennetään
- Turvallisuuskoulutuksia järjestetään edelleen
- Tapaturma-analyysyjä laaditaan

# 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 potilasasiavastaava-toiminta

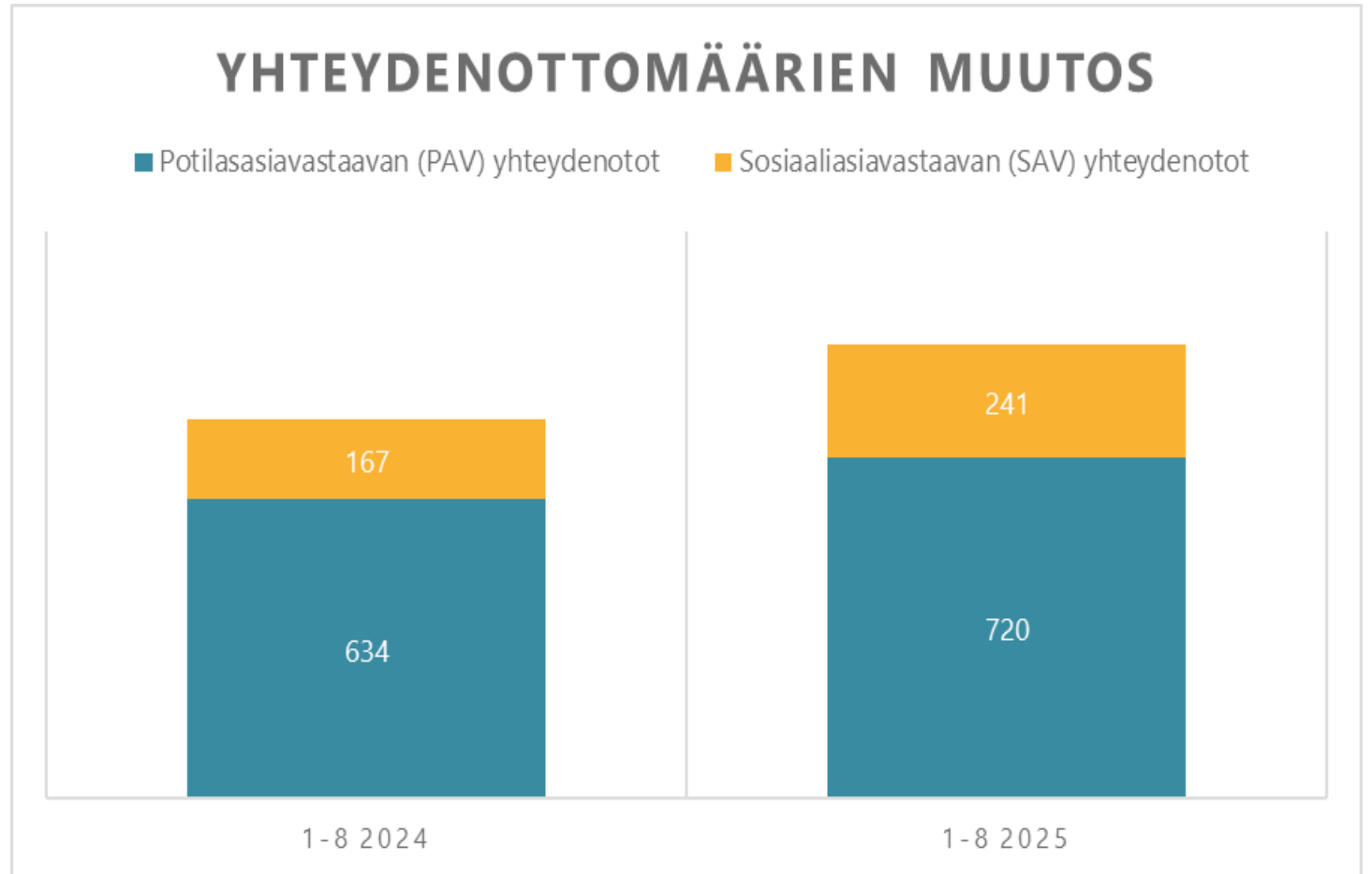


- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien asiakkaita ovat varhaiskasvatuksessa sekä julkisissa, että yksityisissä sosiaali- ja terveystaluuissa asioivat henkilöt, joilla on kysyttävää asiakkaan ja potilaan oikeuksista, kuten kohtelusta, hoitoon tai palveluun pääsystä tai potilasvahinkoepäilystä. Myös palveluita tuottava henkilöstö voi olla yhteydessä asiavastaaviin.
- Asiavastaavat saivat uuden raportointijärjestelmän (Awanic PotRa) käyttöönsä 5.3.2025 ja alkuvuoden tilastointeja kohdentui teknisistä syistä vielä toukokuulle.
- Asiavastaavien yhteydenotot lisääntyivät tammi-elokuussa viime vuoteen verrattuna
  - Potilasasiavastaavalle tuli tammi-elokuussa yhteydenottoja 720 kpl (+14%) ja sosiaaliasiavastaavalle 241 kpl (+44%).

# Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



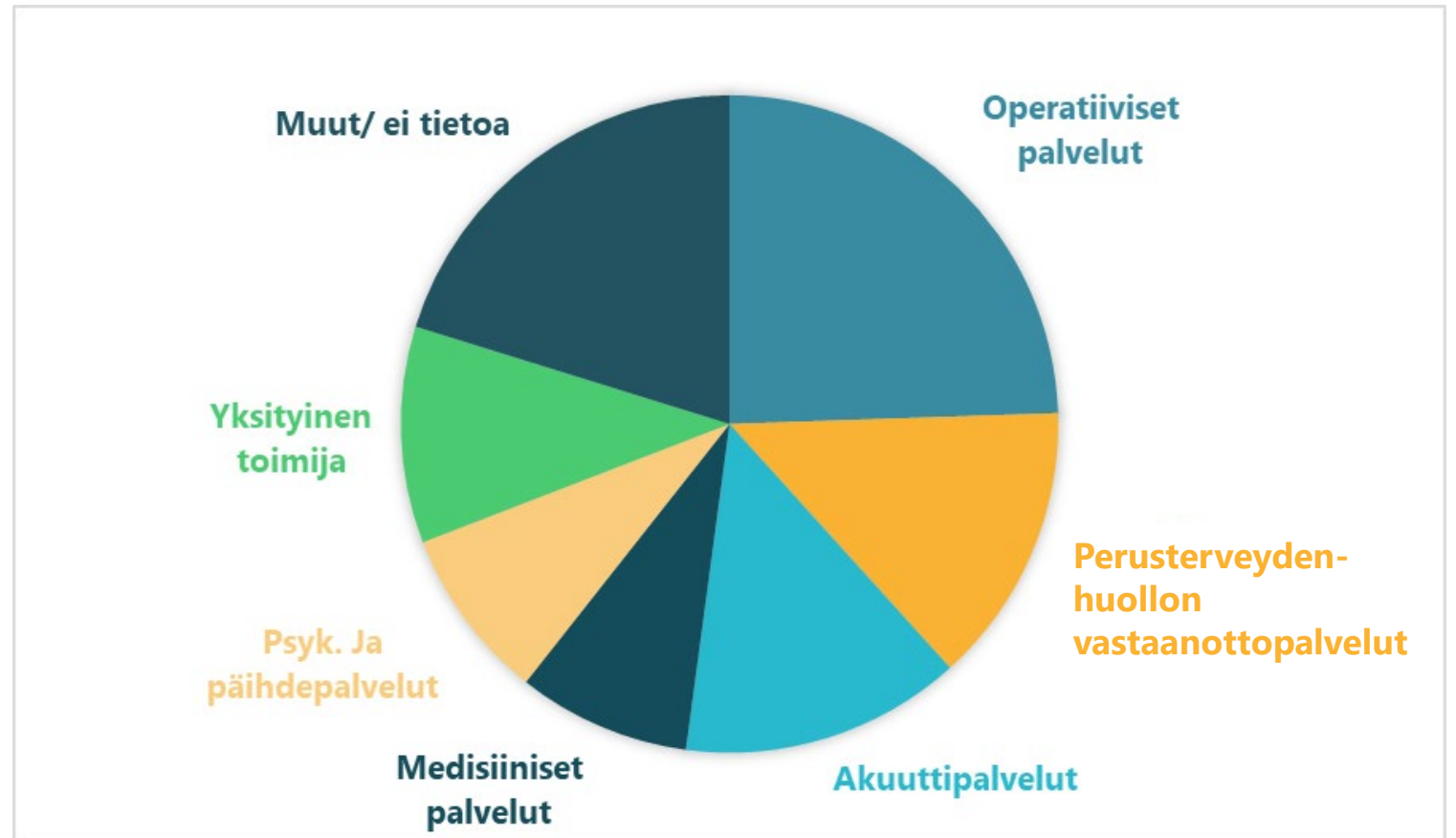
## Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottomäärien kehitys tammi-elokuu v. 2024- 2025



# Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



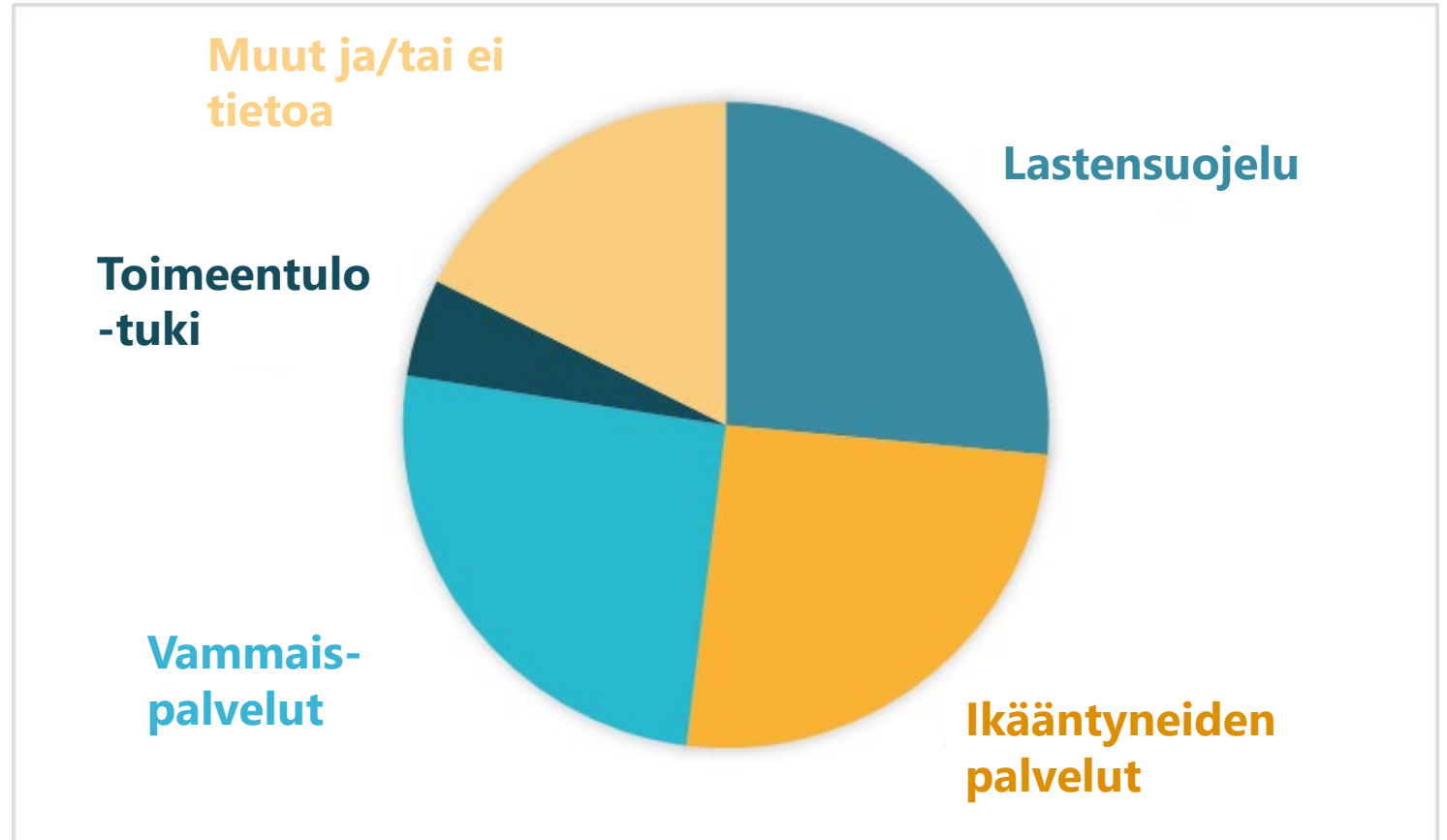
## Potilasasiavastaavatoiminta, yhteydenottojen jakautuminen tammi-elokuu 2025



# Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta



## Sosiaaliasiavastaavatoiminta, yhteydenottojen jakautuminen tammi-elokuu 2025



# Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



## Yhteydenottojen yleisimmät syyt

### Potilasasiavastaavan yhteydenotot

- Hoidon/palvelun laatu (tyytymättömyys hoitoon)
- Vahinkoasiat
- Hoitoonpääsy
- Kohtelu

### Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot

- Palvelun laatu (tyytymättömyys palveluun tai palvelupäätökseen)
- Muut syyt (valitusmenettely, sis. hallinto-oikeusvalitus ym.)
- Kohtelu

# 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



- Seuraavan valtuustokauden hyvinvointikertomustyö vuosille 2026-2029 on käynnissä alueellisissa hyte-työryhmissä ja etenee sidosryhmien osallistamisen ja päätöksentekoon viennin kanssa samaan tahtiin hyvinvointialuestrategian kanssa.

# Palvelustrategian toimeenpano



- Asiakkuuskertomuksessa arvioidaan ja raportoidaan palvelustrategiaan kirjatun palvelulupauksen toteutumista.
- Asiakkuuskertomus vuodelta 2024 hyväksyttiin keväällä [Asiakkuuskertomus-2024 \(2\).pdf](#)

