

Asiakkuuskertomus vuodelta 2025

5.3.2026

Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkuuskertomus

Kertomukseen on koottu tietoa ja arvioita vuodesta 2025, miten

- hyvinvointialueen strategiaan kirjattua palvelulupausa on noudatettu
- palveluiden saavutettavuus, laatu, toimivuus ja sujuvuus ovat toteutuneet
- asiakkuuksiin ja asiakaskokemukseen vaikuttavia asioita on toteutettu ja kehitetty
- Kymenlaakson asukkaat ja hyvinvointialueen asiakkaat ovat osallistuneet palvelujen kehittämiseen.

Vuosittain julkaistavassa kertomuksessa tuomme esille kyseiselle vuodelle ominaisia keskeisiä teemoja.



Kymenlaakson palvelustrategian 2023-2025 mukainen palvelulupaus asukkaillemme

Olemme sinua varten: oikea-aikaisesti, turvallisesti ja palvelutarpeesi huomioiden.

- Huolehdimme hyvinvoinnistasasi, terveydestäsi ja turvallisuudestasi kanssasi.
- Tarjoamme sinulle oikeat palvelut, oikeaan aikaan.
- Tuomme palvelut sinulle monin eri tavoin: asioit meillä niin paikan päällä kuin etänä.
- Kehitämme palveluitamme sinua kuunnellen.



Huolehdimme hyvinvoinnistasasi,
terveydestäsi ja turvallisuudesta
kanssasi

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kuuluu meille kaikille

- Hyvinvointia-palvelu on laajentunut vuoden 2025 aikana ja se tavoittaa noin 2 400 kymenlaaksolaista kuukausittain. Hyvinvointia-palvelusta löydät myös tietoa, työkaluja oman hyvinvoinnin arviointiin sekä itsehoito-ohjelmia oman hyvinvoinnin edistämiseksi.
- Päihteiden puheeksiottoa on vakiinnutettu osaksi sote-palveluita asiakkaan hyvinvoinnin tukena, huomioiden myös kuntien ja järjestöjen tarjoama tuki.
- Hyvinvointialue toimii laajassa verkostoyhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa muun muassa asukkaidensa muistiterveyden ja elintapaohjauksen edistämiseksi. Hyvinvointialue palkittiin Kymenlaakson Urheilugaalassa Vuoden liikuttavin kumppani -palkinnolla.



Järjestöt vahvistavat osaltaan kymenlaaksolaisten hyvinvointia



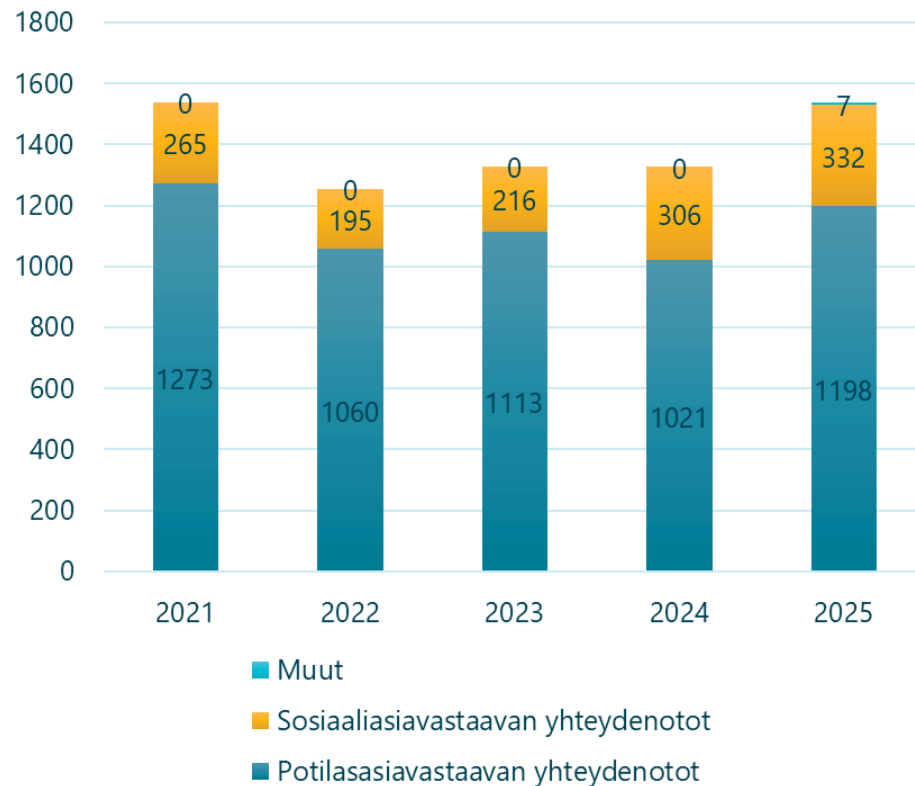
- Hyvinvointialueen järjestöavustukset tukivat järjestöjen toimintaa.
- Järjestöjen kohtaamispaikat eri puolilla maakuntaa lisäsivät osallisuutta, toivat sisältöä, vertaistukea ja päivärytmiä asiakkaille.
- OLKA-toiminta on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaaloissa. OLKA-vapaaehtoistoiminnassa ja teemapäivissä toteutui yli 26 000 kohtaamista.
- Järjestöjen kuulolähipalvelu auttoi matalalla kynnyksellä satoja kuulovammaisia kuulokojeiden käytössä ja huollossa.
- Moni köyhyydestä, asunnottomuudesta ja väkivallasta kärsivä sai apua järjestöjen palveluista.

Turvallisuus luo hyvinvointia

- Kymenlaakson pelastuslaitos hälytettiin yhteensä 11 920 hälytystehtävään. Näistä 2 949 oli pelastustehtäviä ja 8 971 ensihoitotehtäviä. Pelastustehtävät vähenivät 8,5 %:lla edellisvuoteen verrattuna.
- Pelastusyksikkö hälytettiin tehtävälle keskimäärin 33 kertaa vuorokaudessa.
- Ensimmäinen pelastusyksikkö ehti paikalle yleisimmin 7 minuutissa ja 11 sekunnissa – nopeammin kuin Suomessa keskimäärin.
- Pelastuslaitos teki vuoden aikana 6 635 tarkistusta, joilla varmistettiin rakennusten ja tapahtumien turvallisuus. Valvonnan tavoitteena on ehkäistä onnettomuuksia ja antaa ihmisille käytännön ohjeita riskien vähentämiseen.
- Syksyllä valmistui uusi paloasema Karhulaan. Se vastaa pelastustoimen nykyaikaisiin tarpeisiin kattavasti.
- Ensihoidon polkupyöräpartio liikkui Meripäivillä vieraiden joukossa ja asiakkaita palveltiin myös erillisessä lähipalvelupisteessä tapahtuma-alueella.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tukenasi



- Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin nousivat vuoden 2021 tasolle.
- Yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat hoidon/palvelun laatu, tyytymättömyys hoitoon, palveluun tai palvelupäätökseen, vahinkoasiat, itsemääräämisoikeus, potilasasiakirjat, kohtelu ja palveluun pääsy.
- Noin puolet yhteydenotoista hoitui yhdellä puhelinsoitolla, jossa asiakas sai tarvitsemansa neuvot.
- Yhteydenotoissa tuli lisäksi usein ilmi asiakkaan tai omaisen kokemus syrjinnästä joko korkean iän tai aiemman päihde- tai mielenterveysongelman vuoksi.

Tarjoamme sinulle oikeat palvelut
oikeaan aikaan

Kehittämistoimilla sujuvampaa palvelua asiakkaille

- Sairaanhoidon ja työterveyshuollon yhteistyömalli Työote on vähentänyt ja selkeyttänyt asiakkaiden sairauspoissaoloja.
- Läheteetön kiireetön aikuisten fysioterapia -pilotti nopeutti tuki- ja liikuntaelinoirehtivien hoitoon pääsyä ja vähensi lääkärikäyntien tarvetta.
- Ikäihmisten tietoisuutta sosiaalipalveluista aiheutuvista kustannuksista lisättiin laskurin avulla.
- Työttömien asiakkaiden työllistymistä vauhditettiin "moottoritiemallilla", jossa työelämäpalvelujen yksilövalmentaja ja yrityskoordinaattori tukevat asiakasta ja työnantajaa tiiviinä työparina.
- Suun terveydenhuollossa tarkastettiin osa 11-vuotiaista liikuteltavalla yksiköllä kouluissa.
- Pääsy opiskeluhuollon palveluihin koettiin nopeana ja mutkattomana – täysin ilman hakemuksia!
- Palliatiivisilla osastoilla ja kotisairaalassa tehtiin "vointisoittoja" potilaiden läheiselle.
- Luuntiheysmittauksia ryhdyttiin tekemään keskussairaalassa hyvinvointialueen omana toimintana.
- Vammaispalvelujen asiakkaat pystyivät varata soittoajan omatyöntekijälleen sosiaalihuollon asiakasneuvonnasta, mikä sujuvoitti asiakkaiden yhteydenpitoa palveluun.
- Asumisen palveluissa lisättiin asukkaiden osallisuutta muun muassa asukaskokouksilla.
- Vajaaravitsemusriskin seulontaa tehostettiin osastohoidossa.



Terveydenhuollon hoitoon pääsy oli valtakunnan kärkitasoa, puhelinpalvelussa odotusajat vaihtelivat

- **Perusterveydenhuollossa** asiakkaat ovat päässeet ammattilaisen hoitoon erittäin hyvin. Hoitotakuu muuttui 1.1.2025: alle 23-vuotiaiden on päästävä hoitoon 14 vuorokaudessa ja muiden 3 kuukauden kuluessa. Yli 23-vuotiaiden hoitotakuu on toteutunut 100-prosenttisesti. Hoitoonpääsy on kokonaisuutena ollut maan keskiarvoa parempaa.
- **Suun terveydenhuollossa** hoitotakuu on alle 23-vuotiaiden osalta 3 kk ja 23 vuotta täyttäneiden osalta 6 kk. Hoitotakuu ei joka kuukausi ole täysin toteutunut, mutta on kokonaisuutena ollut maan keskiarvoa parempaa.
- Kymenlaaksossa oli joulukuussa 2025 maan lyhyimmät jonot kiireettömään **erikoissairaanhoidon**. Vain 1,6 % erikoissairaanhoidon potilaista, 53 henkilöä, odotti hoitoon pääsyä yli 180 vuorokautta, mikä ylittää hoitotakuun enimmäisajan. Odotusajat olivat koko vuoden ajan maan kärkitasoa.

Terveydenhuollon puhelinpalvelun (terveysasema, neuvola, suun terveydenhuolto, kuntoutus, päivystysapu, mielenterveys- ja päihdepalvelu) keskimääräiset odotusajat



Odotusaika puhelinpalvelussa keskimäärin
9 min 13s



Soittopyyntöjen keskimääräinen
takaisinsoittoaika
5 h 45 min



Samana päivänä vastatut takaisinsoitot
87 %

Sosiaalihuollon asiakasneuvonta toimi hyvin – Osassa sosiaalihuollon palveluista odotusaika pidentyi

- Sosiaalihuollon palvelutarpeenarviot, palvelun aloitukset ja päätökset toteutuivat lähes määräaikojen puitteissa.
- Ikääntyneiden ympärivuorokautisen asumisen odotusaika piteni merkittävästi: vuoden 2024 keskimääräisestä 56,6 vuorokaudesta joulukuun 2025 tasolle, 80,9 vuorokauteen.
- Haasteita oli edelleen vammaisten vammaispalvelujen päätöksenteossa (keskimäärin 70 % prosenttia toteutui määräajassa). Tilanne heikkeni edellisvuodesta.
- Sosiaalihuollon keskitetty asiakasneuvonta on osoittautunut toimivaksi. Puheluita tuli 18 466 kpl ja chat-viestittelyä käytiin 1 309 kpl.

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan odotusajat



Odotusaika puhelinpalvelussa keskimäärin
1 min 52 s



Soittopyyntöjen keskimääräinen
takaisinsoittoaika
39 min 38 s



Samana päivänä vastatut takaisinsoitot
99 %

Ajantasaista tietoa tarjolla

Palvelupolkuja kuvattu asiointin avuksi

Palvelupolut kertovat asiakkaalle selkeästi, miten hänen asiansa etenee palvelussa vaihe vaiheelta ja mistä saa tarvittaessa apua. Ne helpottavat asiointia, vähentävät epävarmuutta ja tekevät palveluista helpommin ymmärrettäviä ja saavutettavia. [Tutustu palvelupolkuihin](#)

Hyvinvointialue viestii aktiivisesti

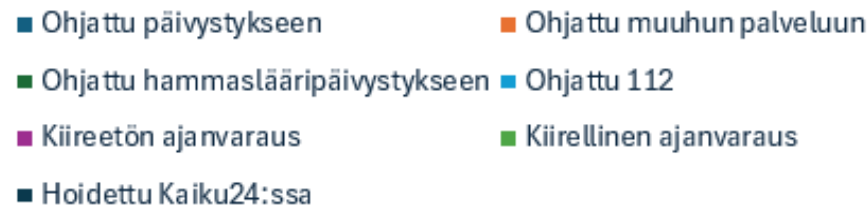
sosiaalisessa mediassa sekä [verkkosivuillaan](#), josta löytyy uutisointia mm. [asiakaskokemuksesta](#), [hoitoonpääsystä](#), [sosiaalipalvelujen odotusajoista](#) sekä [omavalvonnasta](#).



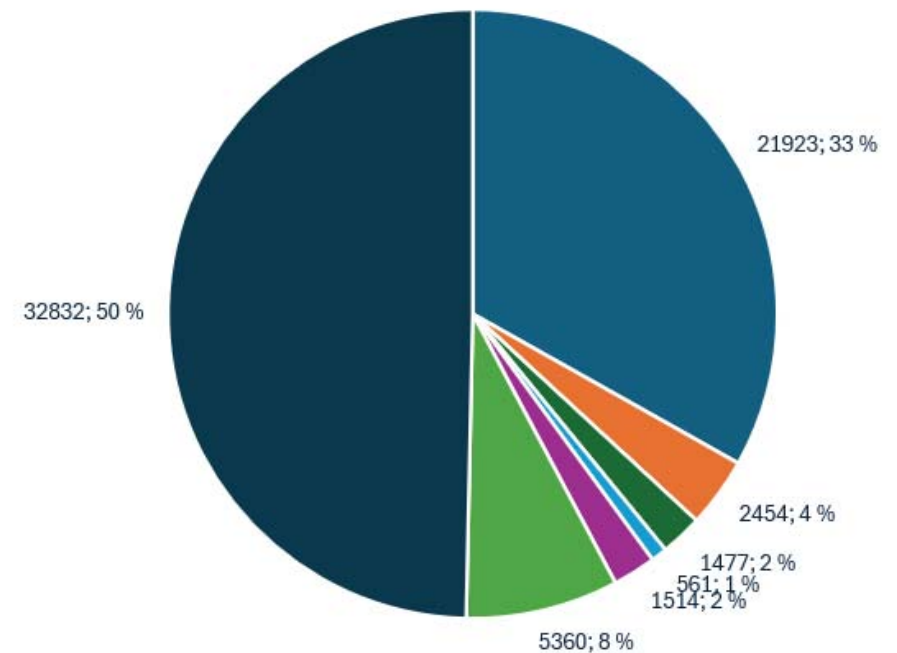
Tuomme palvelut sinulle monin eri tavoin:
asioit meillä niin paikan päällä kuin etänä

Etukäteisyhteydenotto päivystysapuun (116117) kannattaa

- Ennakkoon tehty yhteydenotto **Päivystysapuun 116117** säästi tarpeettomilta käynneiltä päivystykseen – yhteydenotoista puolet hoidettiin ensikontaktissa ja vain kolmasosa ohjattiin päivystykseen.
- Asiakkaista 90 % koki saaneensa riittävät kotihoito-ohjeet tai ohjauksen oikeaan paikkaan.



Päivystysavun 116117 ratkaisukyky



Oma Kymenlaakso -palvelu otettu laajasti käyttöön

- Oma Kymenlaakso on hyvinvointialueen digitaalisen asiointin palvelu, josta löytyvät verkkokeskustelut (chatit), videovastaanotot, hoitopolut, itsehoitovalmennukset, lomakkeet, kyselyt, ajanvaraus, lähetteet ja laboratoriotutkimusten tulokset.
- Chatit palvelevat terveysaseman, päivystysavun, suun terveydenhuollon, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, neuvolan, sosiaalihuollon ja pitkäaikaissairaiden asioissa. Yli puolet chateissa asioineista sai avun ilman käyntiä palvelujen toimipisteissä.
- Rekisteröityneitä käyttäjiä on yli 70 000. Suurin käyttäjäryhmä on 60–79-vuotiaat ja noin neljännes on yli 70-vuotiaita. Palvelua hyödyntää aktiivisesti reilut 17 000 henkilöä ja sitä on saatavana suomen kielen lisäksi myös ruotsiksi ja englanniksi.
- Oma Kymenlaakso -palvelusta löytyy 18 hoitopolkua, joista 9 on vapaasti ja omatoimisesti käytettäviä itsehoitopolkua.
- Läheisen puolesta asiointi onnistuu valtuutuksella.



Digipalvelut laajenivat edelleen

- Etäkuntoutus vahvisti asemaansa osana kuntoutuspalveluja.
- Sosiaalipalveluissa siirryttiin käyttämään sähköistä asiointia hakemuksissa ja päätöksissä.
- Kuvapuhelinpalvelu laajensi yhteydenpitomahdollisuuksia ikääntyneiden ja ammattilaisten välillä.
- Raskauden ehkäisyssä ja äitiysneuvolassa palveluvalikoimia vahvistettiin digihoitopoluilla ja etävastaanotoilla.
- Oppilashuollon psykologien tapaamisia järjestettiin tarpeen mukaan etänä.
- Digitaalinen perhekeskus uudistui lapsilta, nuorilta ja perheiltä saadun palautteen perusteella, nyt tieto on saatavilla yhdestä paikasta.
- Suun terveydenhuollossa 1-vuotiaiden suun terveystarkastukset ja nuorten omahoidon ohjaus oli mahdollista toteuttaa etävastaanotolla.



Monipuolisia uudistuksia palvelupaikoissamme

- Kouvolan ja Karhulan perhekeskukset avautuivat ja kokosivat osan lasten, nuorten ja perheiden palveluista samaan fyysiseen paikkaan. Perhekeskukset helpottavat saavutettavuutta ja oikea-aikaista sekä monialaista tukea lasten, nuorten ja perheiden tarpeeseen.
- IkäVinkki, eli ikääntyvien hyvinvointipalvelut, auttaa ylläpitämään terveyttä, terveellisiä elintapoja, hyvinvointia ja toimintakykyä. Se tarjoaa helposti saavutettavaa neuvontaa koko Kymenlaaksossa mm. jalkautumalla terveysasemille, eri tapahtumiin ja tilaisuuksiin.
- Päihdeasiakkaiden päiväkeskustoiminta käynnistyi onnistuneesti Kouvolassa ja Kotkassa.
- Keskussairaalan uudet tilat ja esteettömyyden huomioiminen keräsivät asiakkailta kiitosta.
- Perhekeskeisyyttä tuettiin naisten ja synnytysten osastolla lisäämällä perhehuoneita ja perheheräämötöimintää.



Kehitämme palveluitamme sinua
kuunnellen

Asiakasymmärrys – keräämme palautetta palveluiden kehittämiseksi ja arvioimiseksi

- **Kysytty palaute** kohdennetaan asiakkaille hyvinvointialueen aloitteesta. Palautetta kerätään monella tavalla: tekstiviestillä, QR-koodilla, verkkolinkillä, tabletilla ja paperilomakkeella. Asiakaskokemusta mitataan NPS-luvulla ja valtakunnallisilla asiakaskokemusväittämillä.
- Palautteen kerääminen on laajentunut uusiin palveluihin.
- Palveluista saatu palaute oli pääosin myönteistä. Erityisen tyytyväisiä oltiin neuvolapalveluihin, kuuloyksikköön, kotisairaalaan, naistentautien poliklinikoihin sekä suun terveydenhuoltoon.
- **Annettu palaute** on asiakkaan omasta aloitteesta syntyvää palautetta. Hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvä avoimen palautteen Palautepalvelu on aktiivisessa käytössä: [Anna meille palautetta - Kymenlaakson hyvinvointialue](#)



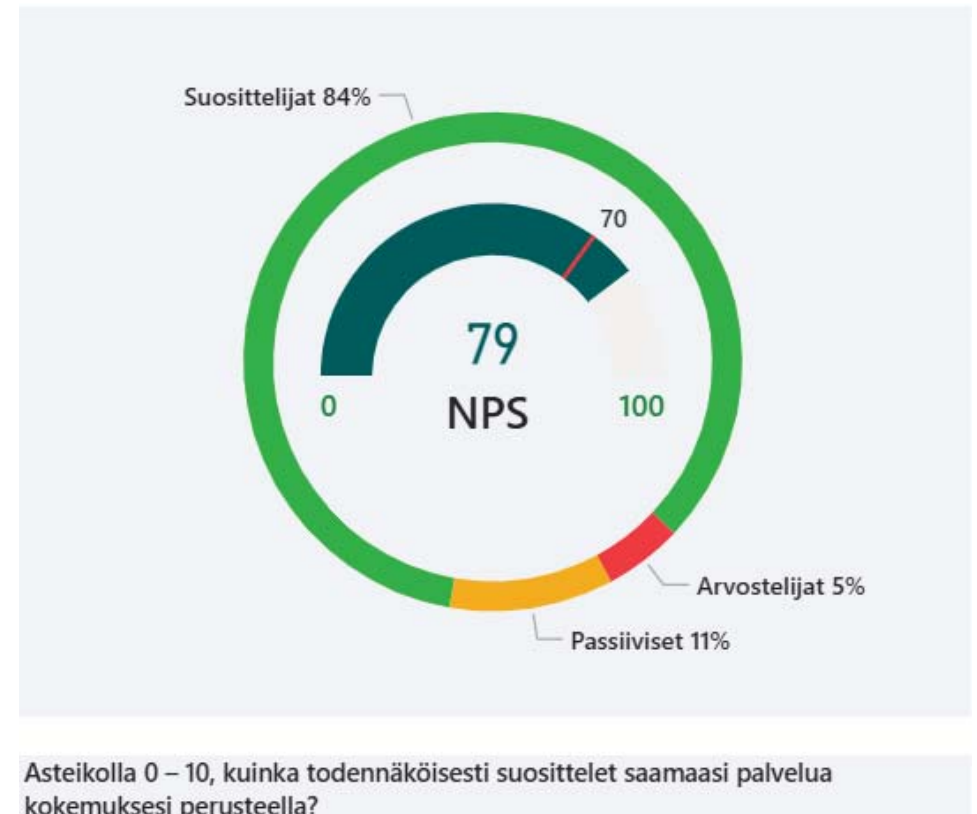
Hyvinvointialueen
NPS:n tavoitearvo +70

Terveyden- ja sairaanhoidon asiakastyytyväisyys

Vuoden 2025 NPS-arvo oli +79, vastausprosentin ollessa 17,6 ja tekstiviestitse kerättyjen palautteiden määrän 29 714.

NPS-arvo laski vuoteen 2024 verrattuna yhden prosenttiyksikön. Palautteita saatiin noin 4 000 enemmän kuin edellisvuonna.

"Ystävällinen, välittävä ja tehokas palvelu! Ihan huippua! Kiitos!"

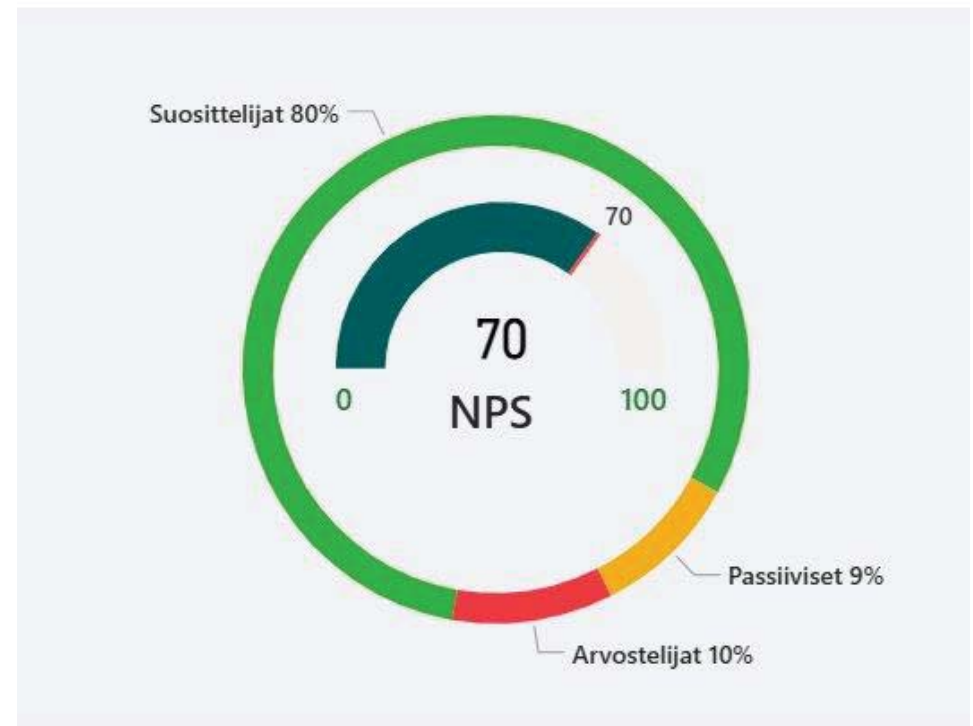


Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan asiakastyytyväisyys

Vuonna 2025 NPS-arvo oli +70. Tekstiviestipalautteita saatiin yhteensä 1 919 kappaletta, mikä on kaksi kertaa enemmän kuin vuonna 2024.

NPS-tulos parani kolme prosenttiyksikköä edellisvuoteen verrattuna.

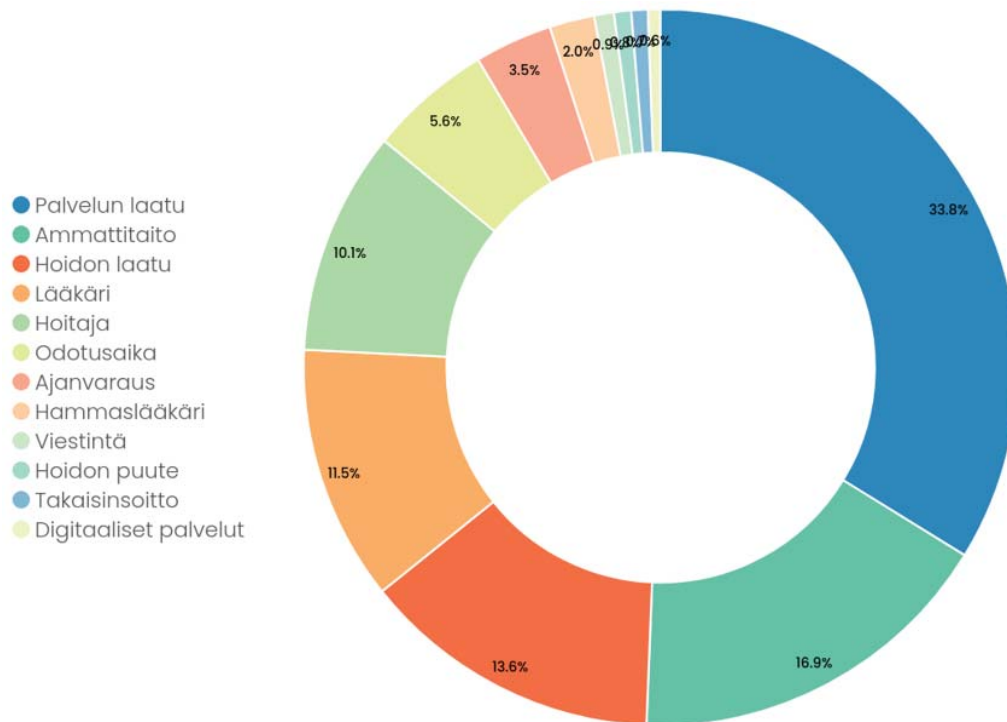
"Todella nopeaa toimintaa. Asia alettiin heti hoitamaan. Minua uskottiin."



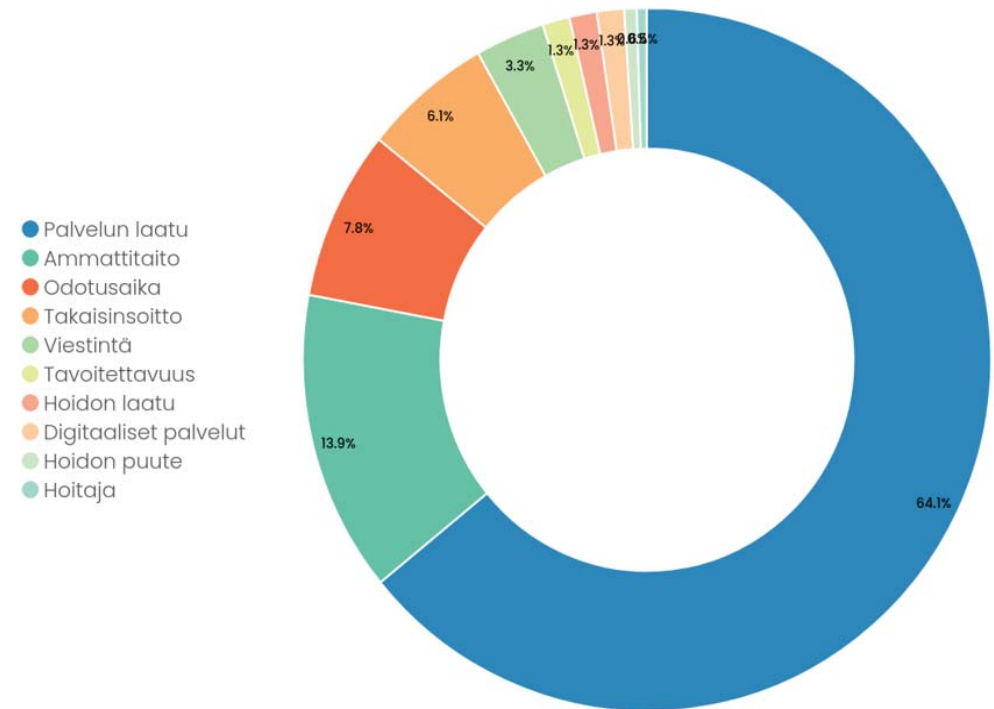
Asteikolla 0 – 10, kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua

Tekstiviestillä saatujen avointen palautteiden aiheet

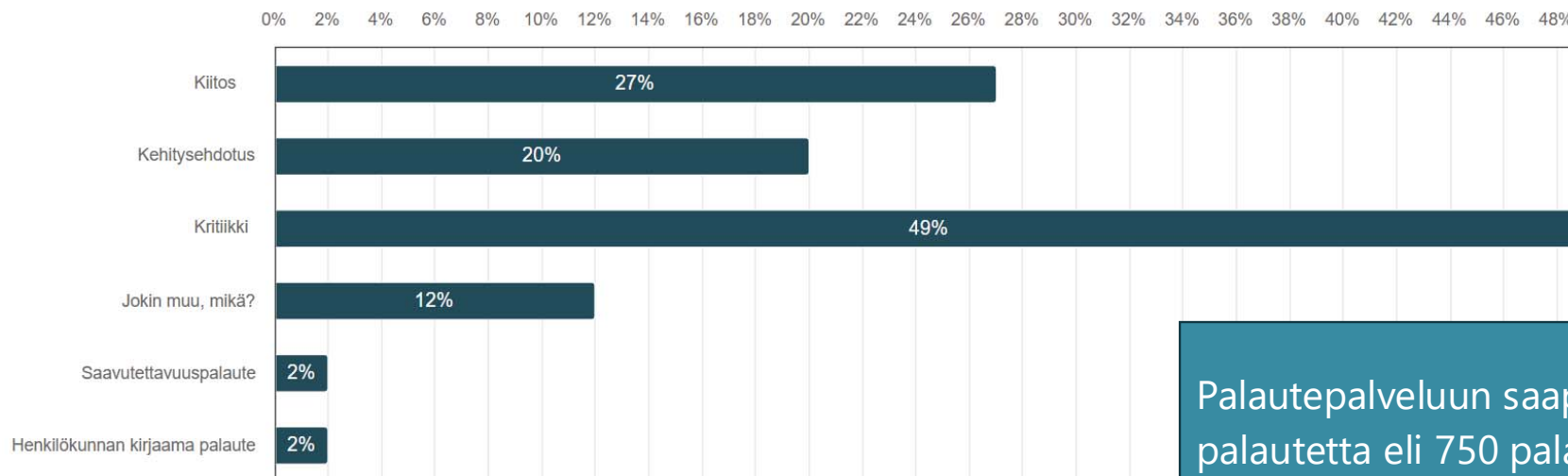
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut



Sosiaalihuollon asiakasneuvonta



Palautepalvelu - verkkosivujen kautta oma-aloitteisesti annettu palaute



"Parkkipaikalle tarvitaan lisää opasteita, mistä yksikön ovi löytyy."

Palautepalveluun saapui yhteensä 2 252 palautetta eli 750 palautetta enemmän kuin vuonna 2024. Palautteista 53 % kohdistui terveyden ja sairaanhoidon palveluihin, 4 % sosiaalipalveluihin, 1 % pelastuslaitoksen palveluihin ja 42 % muuhun toimintaan.

Kohti tulevaa - Hyvinvointialueen strategia 2026-2029 vahvistettiin



Tehtävämme: Arjen tuki ja turva – elämän kaikissa vaiheissa

Tavoitteemme: Hyvinvoivat kymenlaaksolaiset

Muutostavoitteemme

- Saavutettavat ja vaikuttavat palvelut oikea-aikaisesti eri elämäntilanteissa
- Tasapainoinen talous kestäväillä ja ennakoivilla ratkaisuilla
- Motivoitunut ja osaava henkilöstö sekä toimiva työyhteisö

Toimintaamme ohjaavat arvot

- Ihmisläheinen, uudistuva, luotettava, osallistava