



# 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.



# Omavalvonnan tasot

Omavalvontaprosessin eri vaiheissa ja tasoilla tehdyt havainnot ja toimenpiteet mahdollistavat toiminnan ja omavalvonnan jatkuvan kehittämisen.

## Organisaation eli palvelunjärjestäjän omavalvonta

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

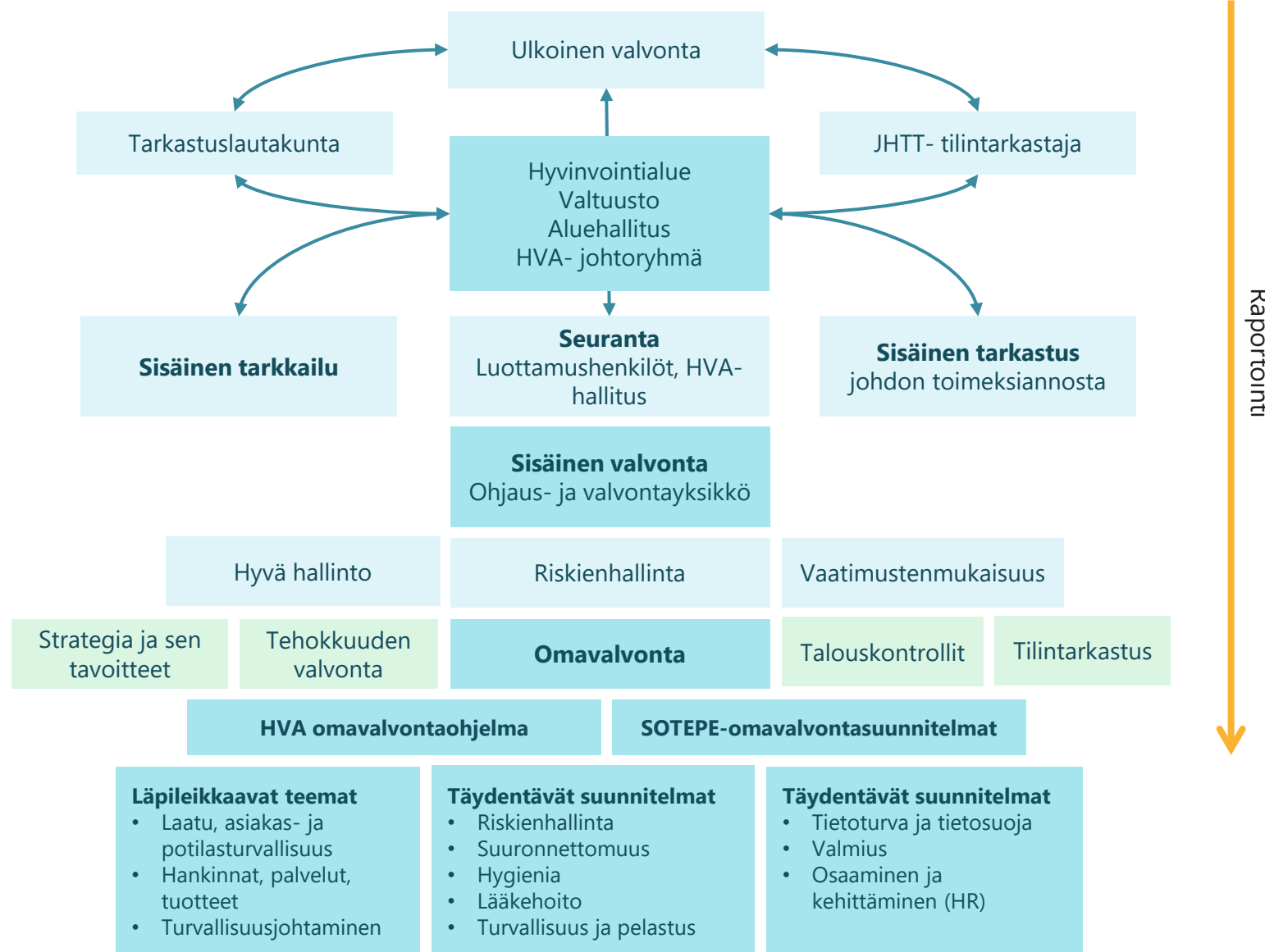
## Yksikötason omavalvonta

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on omavalvonnan toteuttaminen ja varmistaminen yksikön arjessa sekä huolehtiminen 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.

# Hyvinvointialueen strategia 2026–2029

Tahtotilamme:  
Hyvinvoivat  
kymenlaaksolaiset

Tehtävämme:  
Arjen tuki ja turva –  
elämän kaikissa vaiheissa



## Muutostavoitteemme



Saavuttavat ja vaikuttavat palvelut oikea-aikaisesti eri elämäntilanteissa



Tasapainoinen talous kestävällä ja ennakoivilla ratkaisuilla



Motivoitunut ja osaava henkilöstö sekä toimiva työyhteisö

## Toimintaamme ohjaavat arvot

Ihmisläheinen

Luotettava

Uudistuva

Osallistava

# Omavalvonn visio

Kymenlaakson  
hyvinvointialueen strategiaa  
sekä kansallista asiakas- ja  
potilasturvallisuusstrategiaa  
toteuttava omavalvonn  
visio.

Kaikkia visiossa tavoiteltavia  
osa-alueita tukevat  
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 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 palvelujen saatavuuden määräraajojen 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 terveydenhuollon 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 2026	0-22 vuotiaat (14 vrk)	23 vuotta täyttäneet (3 kk)
Tammikuu	98	100
Helmikuu	98	100
Maaliskuu	98	100
Huhtikuu	99	100
Toukokuu		
Kesäkuu		
Heinäkuu		
Elokuu		
Syyskuu		
Lokakuu		
Marraskuu		
Joulukuu		

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1-4/2026

Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan viikoittain. Ylityksien syyt selvitetään.

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

## Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn enimmäisajan toteutumisen (%)

Ajankohta 2026	0-22 vuotiaat (3 kk)	23 vuotta täyttäneet (6 kk)
Tammikuu	97	100
Helmikuu	94	99
Maaliskuu	96	99
Huhtikuu	99	98
Toukokuu		
Kesäkuu		
Heinäkuu		
Elokuu		
Syyskuu		
Lokakuu		
Marraskuu		
Joulukuu		

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1-4/2026

Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan viikoittain. Ylityksien syyt selvitetään.

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

## Hoitoa odottavat erikoissairaanhoidossa

Ajankohta 2026	Yli 180 vrk hoitoa odottaneet, % (potilasmäärä)
Tammikuu	1,2 (35)
Helmikuu	0,6 (19)
Maaliskuu	1,4 (38)
Huhtikuu	*)
Toukokuu	
Kesäkuu	
Heinäkuu	
Elokuu	
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan viikoittain. Ylityksien syyt selvitetään.

\*) Tiedot puuttuvat THL:n raportoinnista.

# Terveyden ja sairaanhoidon palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

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

Ajankohta 2026	Yli 90 vrk hoitoa odottaneet, % (potilasmäärä)
----------------	--

Tammikuu	2,9 (1)
----------	---------

Helmikuu	12,5 (3)
----------	----------

Maaliskuu	8,0 (2)
-----------	---------

Huhtikuu	*)
----------	----

Toukokuu	
----------	--

Kesäkuu	
---------	--

Heinäkuu	
----------	--

Elokuu	
--------	--

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

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

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

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

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan viikoittain. Ylityksien syyt selvitetään.

\*) Tiedot puuttuvat THL:n raportoinnista.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta:

## Toimeentulotuen hakemukset ajalla 1–4/2026

Toimeentulotuen käsittelyn  
määräaika on 7 arkipäivää.

### Toimeentulotuen hakemusten käsittely

Ajankohta 2026	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Tammikuu	99,7
Helmikuu	99,4
Maaliskuu	99,6
Huhtikuu	99,6
Toukokuu	
Kesäkuu	
Heinäkuu	
Elokuu	
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

### Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Käsittelyajat seurannassa viikoittain, ja mikäli painopiste siirtyy 5–6 päivään, kohdennetaan resurssi toimeentulotukityöhön ja priorisoidaan muiden tehtävien edelle.

Toimeentulotukipäätöksiä on tehty 1–4/2026 ajalla 2235 kpl ja 1726 asiakkaalle.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: lastensuojelu- ilmoitukset ajalla 1–4/2026

Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaika on 7 arkipäivää.

## Lastensuojeluilmoitusten käsittely

Ajankohta 2026	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
-------------------	---

Tammikuu	99,3
----------	------

Helmikuu	99
----------	----

Maaliskuu	98,9
-----------	------

Huhtikuu	99,1
----------	------

Toukokuu	
----------	--

Kesäkuu	
---------	--

Heinäkuu	
----------	--

Elokuu	
--------	--

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

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

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

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

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoissa on pysytty hyvin.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden

## seuranta:

# Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa ajalla 1–4/2026

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

## Lapsimäärä vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden lastensuojelussa

### Ajankohta 2026

Tammikuu n. 27 asiakasta/sosiaalityöntekijä

Helmikuu n. 27 asiakasta/sosiaalityöntekijä

Maaliskuu n. 26 asiakasta/sosiaalityöntekijä

Huhtikuu n. 26 asiakasta/sosiaalityöntekijä

Toukokuu

Kesäkuu

Heinäkuu

Elokuu

Syyskuu

Lokakuu

Marraskuu

Joulukuu

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Lainsäädännöllinen tavoite, alle 30 lasta/sosiaalityöntekijä, toteutuu hyvin.

Asiakasmääriä seurataan, ja muutoksia niissä pyritään ennakoimaan mahdollisuuksien mukaan.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen seuranta: Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi ajalla 1–4/2026

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

## Yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi

Ajankohta 2026	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Tammikuu	93,63
Helmikuu	94,44
Maaliskuu	93,58
Huhtikuu	90,79
Toukokuu	
Kesäkuu	
Heinäkuu	
Elokuu	
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

lääkäiden asiakasohjauksen toimintamallien ja rakenteiden muutossuunnitelma: tavoitteena yksi omatyöntekijä koko asiakkuuden ajan.

Mallilla pyritään muun muassa nopeampiin käsittelyaikoihin ja asiakkuuksien parempaan hallintaan.

Muutokset suunnitellaan kesän ja syksyn 2026 aikana.

# Sosiaalipalveluiden saatavuuden määräaikojen

## seuranta:

# Vammaispalveluiden palvelupäätökset ajalla 1–4/2026

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

## Vammaispalveluiden palvelupäätökset

Ajankohta 2026	Hakemuksista käsitelty määräajassa (%)
Tammikuu	86,4
Helmikuu	88,5
Maaliskuu	90
Huhtikuu	91,2
Toukokuu	
Kesäkuu	
Heinäkuu	
Elokuu	
Syyskuu	
Lokakuu	
Marraskuu	
Joulukuu	

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Hakemuksien käsittelyaikojen raportointia ja päätöksen teon prosessia on hiottu ja tarkennettu.

Käsittelyajat ovat hyvällä tasoalla tällä hetkellä.

# Pelastustoimen toimintavalmiusaikat avoitteiden täytyminen ajalla 1–4/2026

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 2026	Riskiluokka 1 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 2 Tavoite: 50 %	Riskiluokka 3 Tavoite: 50 %
Tammikuu	67	89	100
Helmikuu	70	86	94
Maaliskuu	69	78	100
Huhtikuu	64	90	100
Toukokuu			
Kesäkuu			
Heinäkuu			
Elokuu			
Syyskuu			
Lokakuu			
Marraskuu			
Joulukuu			

# Pelastustoimen toimintavalmiusaika- tavoitteiden täytyminen ja pelastustoimen riskiluokat ajalla 1–4/2026

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 2026	Riskiluokka 1 Tavoite: 6 min	Riskiluokka 2 Tavoite: 10 min	Riskiluokka 3 Tavoite: 20 min
Tammikuu	5:23	6:50	7:38
Helmikuu	5:31	7:29	9:51
Maaliskuu	4:36	7:08	7:26
Huhtikuu	5:10	6:44	7:26
Toukokuu			
Kesäkuu			
Heinäkuu			
Elokuu			
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 1–4/2026

## Odotusaika iäkkäiden ympäri- vuoro- kautisessa palveluasumisessa

Ajankohta  
2026

Tammikuu Ei saatavilla

Helmikuu 52,8

Maaliskuu 53

Huhtikuu 54,4

Toukokuu

Kesäkuu

Heinäkuu

Elokuu

Syyskuu

Lokakuu

Marraskuu

Joulukuu

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Jatkuva vuoropuhelu ja toimenpiteiden miettiminen erityisesti asumispalveluiden ja terveystieteiden ja asiakasohjauksen välillä paikkatilanteesta ja niiden tarpeesta olevista asiakkaista.

# Sosiaalipalvelut Odotusaika iäkkäiden ympäri vuorokauti- sessa palveluasumisessa ajalla 1–4/2026

## Iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumisesta yli 3 kuukautta odottaneet

Ajankohta  
2026

Tammikuu 3

Helmikuu 2

Maaliskuu 9

Huhtikuu 9

Toukokuu

Kesäkuu

Heinäkuu

Elokuu

Syyskuu

Lokakuu

Marraskuu

Joulukuu

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

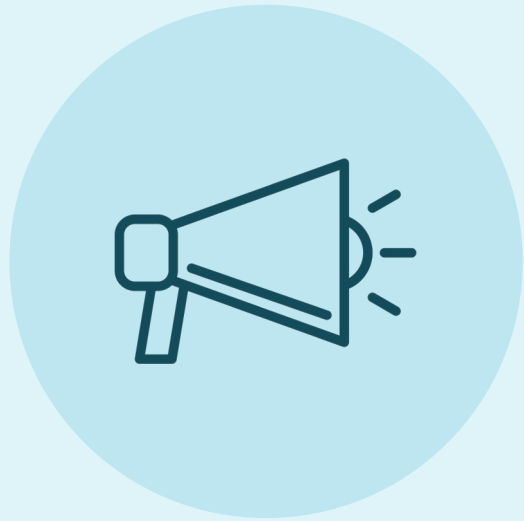
Jatkuva vuoropuhelu ja toimenpiteiden miettiminen erityisesti asumispalveluiden, terveystalveluiden ja asiakasohjauksen välillä paikkatilanteesta ja niiden tarpeessa olevista asiakkaista.

# Ilmoituskanava



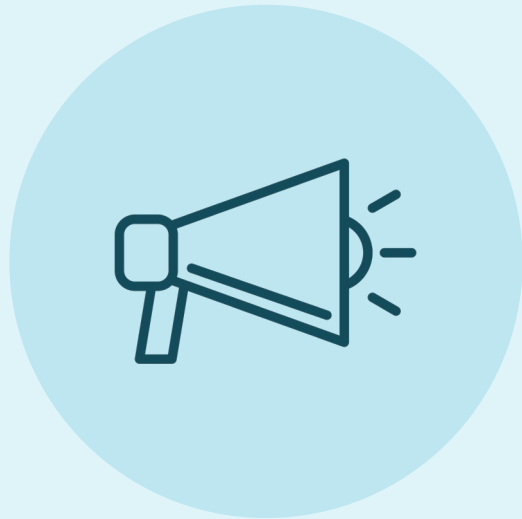
- Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä väärinkäytösten ilmoittamiseen tarkoitettu sähköinen Whistleblowing-ilmoituskanava.
- Ilmoituskanava ja ilmoitusten käsittelyprosessi täyttävät ilmoittajansuojadirektiivin (EU) 2019/1937 ja siihen perustuvan kansallisen ilmoittajansuojelulain (1171/2022) 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 2026 Saapuneet ilmoitukset

tammi-huhtikuu 0 kpl

touko-elokuu

syys-joulukuu

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta 1–4/2026

Tarkasteluajanjaksolla ei ole tehty ilmoituksia eikä siten havaintojen pohjalta tehtyjä toimenpiteitä.

# 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



- Kymenlaakson hyvinvointialueella on edistytty suunnitellusti kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanossa.
- Uskomme pääsevämme kaikkien tavoitteiden osalta yli 75 prosentin toimeenpanotasoon ennen strategiakauden päättymistä.
- Seuraava toimeenpanon arviointi tehdään syyskuussa 2026.

Strategian eri kärjet, tavoitteet ja niiden toteutumisosuudet:

Kärki 1	Kärki 2	Kärki 3	Kärki 4
<b>Kokonaisuus</b> Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa 80 %	<b>Kokonaisuus</b> Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset 77 %	<b>Kokonaisuus</b> Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa 78 %	<b>Kokonaisuus</b> Parannamme olemassa olevaa 82 %
<b>Tavoite 1.1</b> Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi 86 %	<b>Tavoite 2.1</b> Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran 74 %	<b>Tavoite 3.1</b> Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta 98 %	<b>Tavoite 4.1</b> Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla 85 %
<b>Tavoite 1.2</b> Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia 86 %	<b>Tavoite 2.2</b> Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia 75 %	<b>Tavoite 3.2</b> Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut 69 %	<b>Tavoite 4.2</b> Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta 83 %
<b>Tavoite 1.3</b> Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä 68 %	<b>Tavoite 2.3</b> Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella 81 %	<b>Tavoite 3.3</b> Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta 68 %	<b>Tavoite 4.3</b> Yhtenäistämme hyvät infektion torjunnan käytännöt 77 %

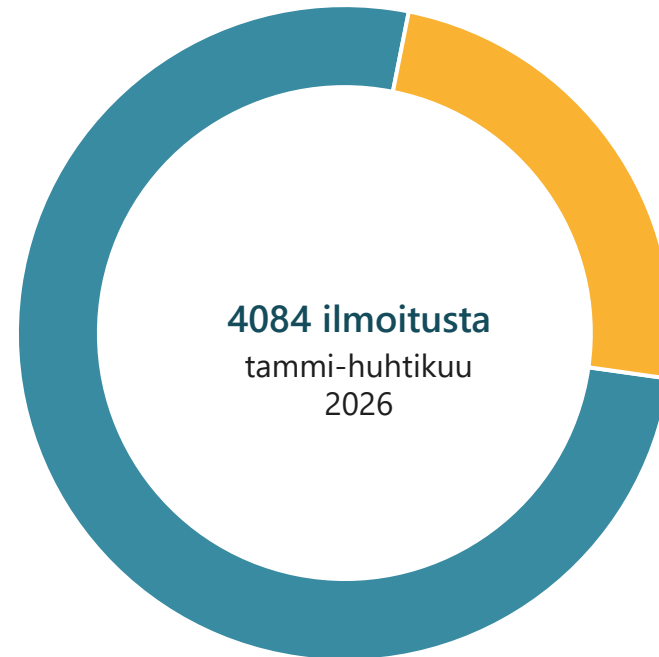
Taulukko: Vuoden 2025 itsearviointin yhteenveto

# Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset



## Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitukset 1–4/2026

Haittatapahtuma  
**3090 kpl**



Läheltä piti -tilanne  
**981 kpl**

4084 ilmoitusta  
tammi-huhtikuu  
2026

# Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyypit



## Viisi yleisintä asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumailmoitustyyppiä 1–4/2026

1. Tapaturmat ja onnettomuudet 1328 kpl
2. Lääke- ja nestehoitoon liittyvät vaaratapahtumat 1056 kpl
3. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvät vaaratapahtumat 419 kpl
4. Muu-tapahtumatyyppi 320 kpl
5. Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumat 307 kpl

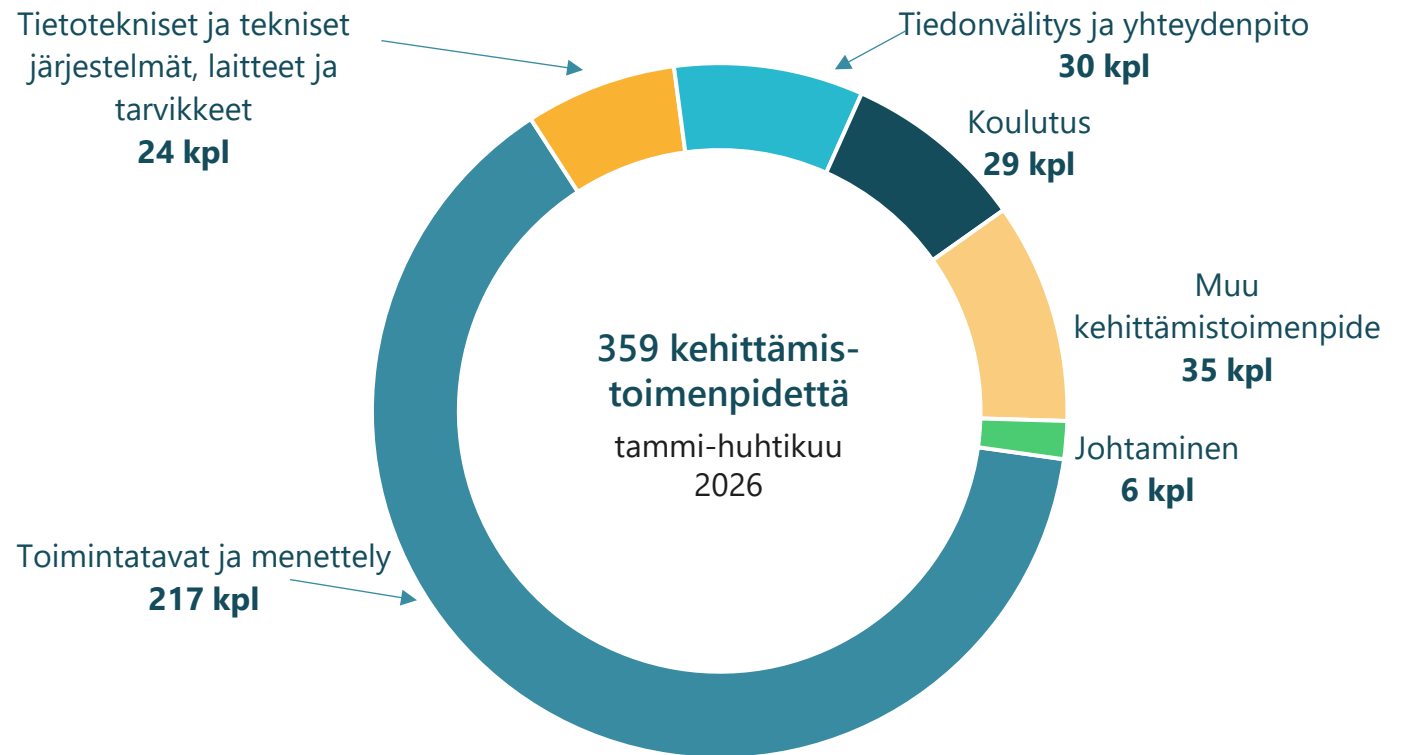
Yleisimmät vaaratapahtumatyypit ovat säilyneet ennallaan useamman vuoden ajan.

# Asiakas- ja potilasturvallisuus-vaaratapahtumien käsittely

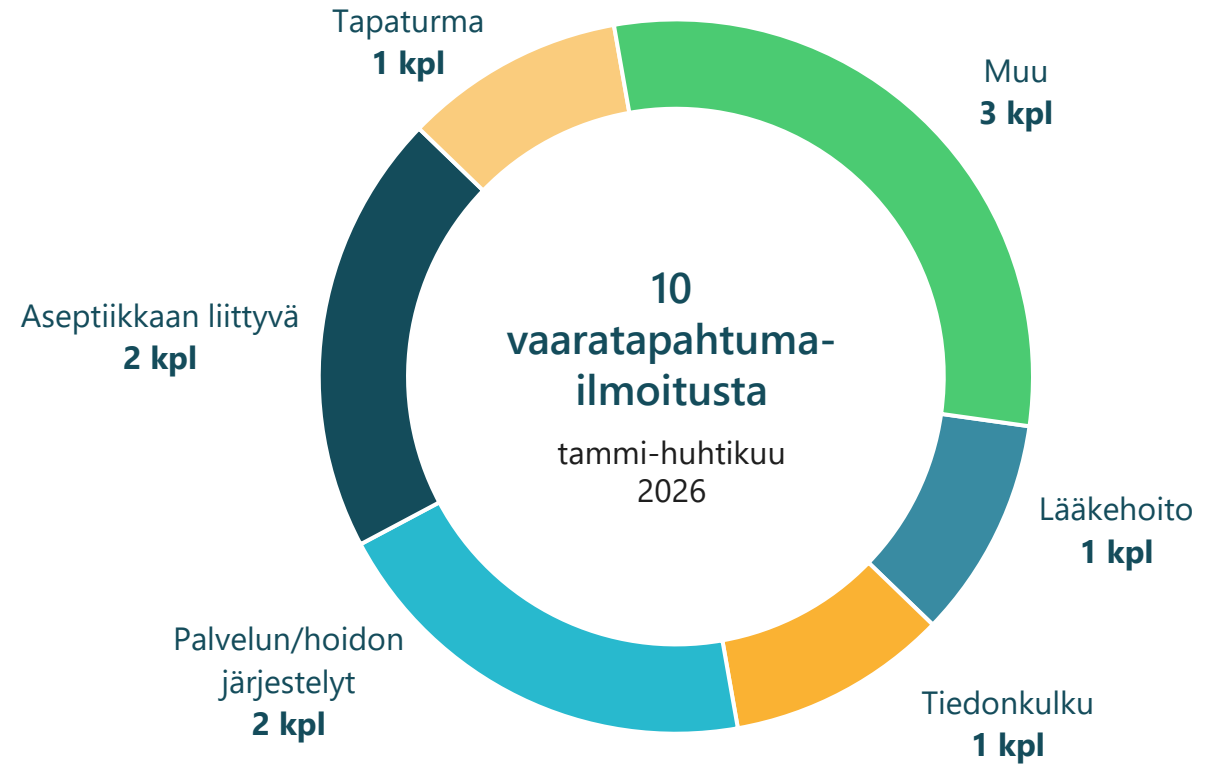


## Kehittämistoimenpiteet 1–4/2026

- Kehittämistöimiin johti 8,5 % vaaratapahtumailmoituksista. Kehittämistöimiin johtaneiden ilmoitusten osuus on edelleen kasvussa. Tavoitteenamme on, että ilmoituksista vähintään 10 % johtaisi oppimiseen.



# Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät vaaratapahtuma- ilmoitukset



# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset



## Reagointiajat asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukseen 2026

Ajankohta	Reagointiaika keskimäärin Tavoite: ≤14 vuorokautta
tammi-huhtikuu	9 vrk
touko-elokuu	
syys-joulukuu	

- Ilmoitukseen reagointiajan lisäksi seuraamme ilmoitusten keskimääräistä käsittelyaikaa. Tammi-huhtikuussa 2026 ilmoitusten käsittelyaika oli ollut 12 vrk, joka alittaa tavoitteemme < 45 vrk. Tilastoissa huomioidaan ainoastaan käsitellyt ilmoitukset, joten luku tulee jonkin verran kasvamaan, koska osa ilmoituksista oli käsittelemättä.

# Onnistumis- ilmoitukset



- PosiPro-onnistumisilmoituksia tehtiin 338 kpl.
- Ilmoitusten määrä on jatkanut kasvuaan.
- Yleisimmin onnistumiset liittyivät yhteistyöhön ja työskentelytapaan.
- Onnistumisiin olivat olleet myötävaikuttamassa mm. työntekijöiden asenne, osaaminen, työyhteisötaidot ja kommunikointi.
- Järjestelmätasoisia tekijöitä onnistumisille olivat muun muassa tiimin toiminta, tiedonkulku ja toimintatavat.
- Onnistumisista oppimiseen johti ainoastaan 2 ilmoitusta.

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Henkilöstö ilmoittaa onnistumisia yhä aktiivisemmin, mutta haasteena on ilmoitusten hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.
- Organisaatitasoista oppimista voidaan katsoa tapahtuneen silloin, kun yhä useampi onnistuminen on ollut järjestelmän ja työyhteisöjen suunnitellun toiminnan tulosta.

# Henkilötietoihin kohdistuvat tietoturva- loukkaukset ajalla 1–4/2026



- HaiPro-järjestelmän kautta saapui 207 ilmoitusta, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut.
- Viisitoista (15) henkilötietoihin kohdistunutta tietoturvaloukkausta ilmoitettiin eteenpäin tietosuojavaltuutetun toimistolle.
- Terveystieteiden tutkimuskeskukseen kohdistuvia lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui asiakkailta yhteensä 178 kappaletta. Sosiaalihoitoon kohdistuvia pyyntöjä saapui 93.
- Selvityspyyntöjä rekisteritietojen käsittelystä saapui asiakkailta 20 kappaletta.
- Lokitietojen tarkastuspyyntöjä saapui organisaation palveluiden taholta kuusi (6) kappaletta.

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Tietoturva- ja tietosuojaryhmä käy kokouksissaan läpi tapahtuneet tietoturvaloukkaukset.
- Esihenkilöt käsittelevät yksikössään tapahtuneet loukkaukset tiimipalavereissa, jotta tilanteilta vältyttäisiin jatkossa.

# 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.

# Laadunhallinta



- Osana strategista säästöohjelmaa Kymenlaakson hyvinvointialue on luopunut ulkoisista auditoinneista ja sertifioinneista (aluevaltuusto 9.12.2025). SHQS-standardi säilyy kehittämisen ja sisäisen auditoinnin viitekehyksenä, ja sen hyödyntäminen on edelleen mahdollista.
- Uudistetun laadunhallinnan tukimallin suunnittelu ja kehittäminen ovat parhaillaan käynnissä.

# 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.
- Kyse on läpinäkyvyyden lisäämisestä sekä laadun ja jatkuvan parantamisen kulttuurin sitkeästä rakentamisesta.

# 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 seuraavasti:
  - Lievä poikkeama
  - Vakava poikkeama
  - Kehittämissuositus
  - Positiivinen havainto

# Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja valvonta

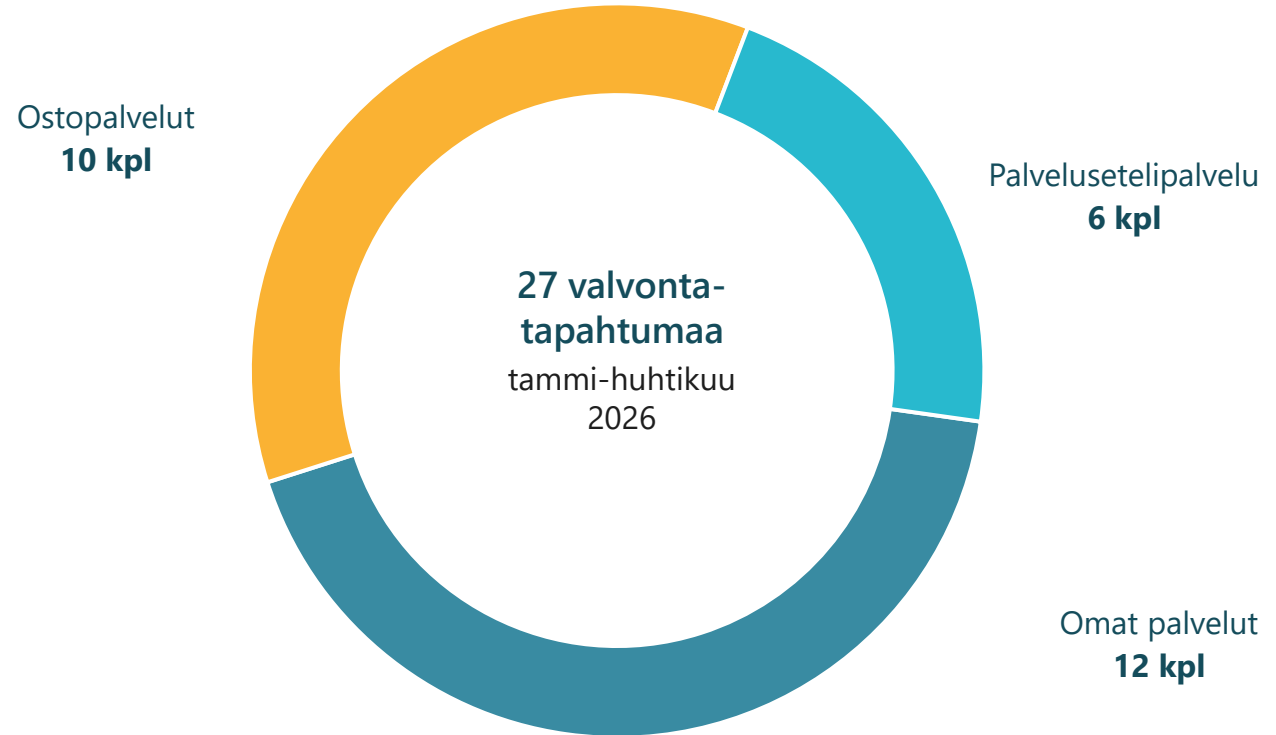


- Tammi-huhtikuun 2026 aikana toteutettiin yhteensä 47 valvontatapahtumaa. Näistä terveydenhuollon valvontatapahtumia oli yhteensä 20 ja sosiaalihuollon valvontatapahtumia 27.
- Sosiaalihuollon valvontatapahtumista omaan palvelutuotantoon kohdentui 12 valvontatapahtumaa, ostopalveluihin 10 valvontatapahtumaa ja palvelusetelituotantoon 6 valvontatapahtumaa.
- Terveydenhuollon valvontatapahtumista omaan palvelutuotantoon kohdentui 9 valvontatapahtumaa ja ostopalveluihin 10 valvontatapahtumaa.

# Sosiaalipalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



## Sosiaalihuollon yksiköiden valvontatapahtumat

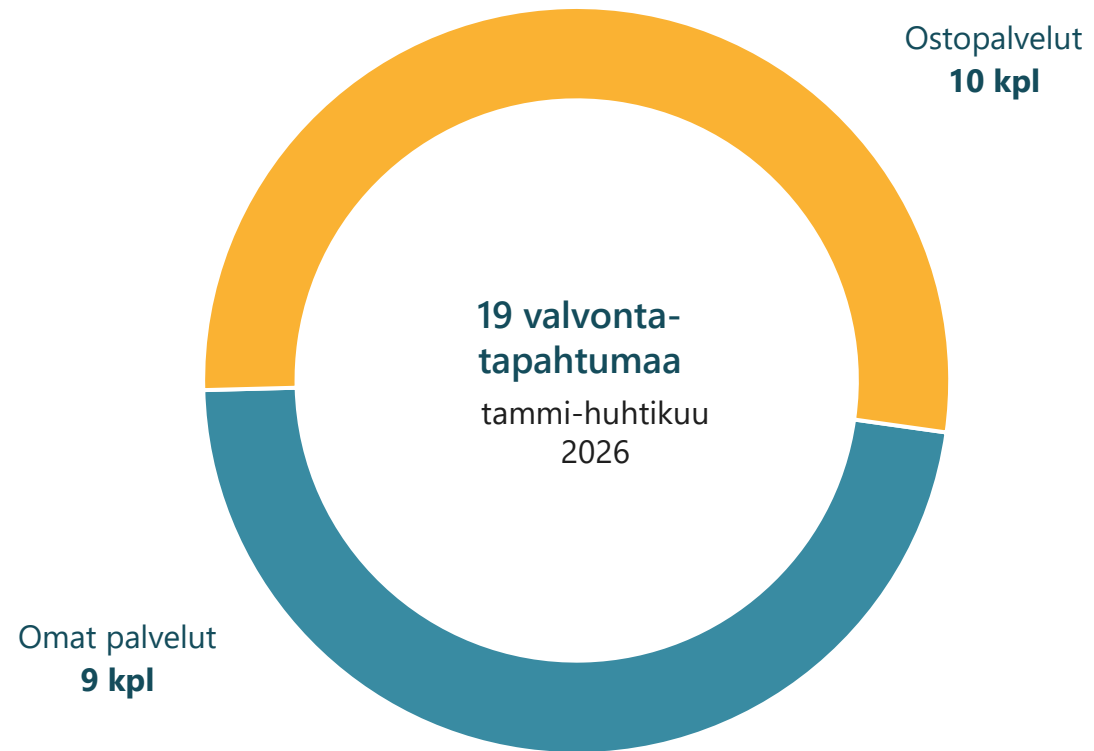


Osa palvelusetelituottajista toimii myös ostopalveluina.

# Terveyspalveluiden toteutuneet valvontatapahtumat



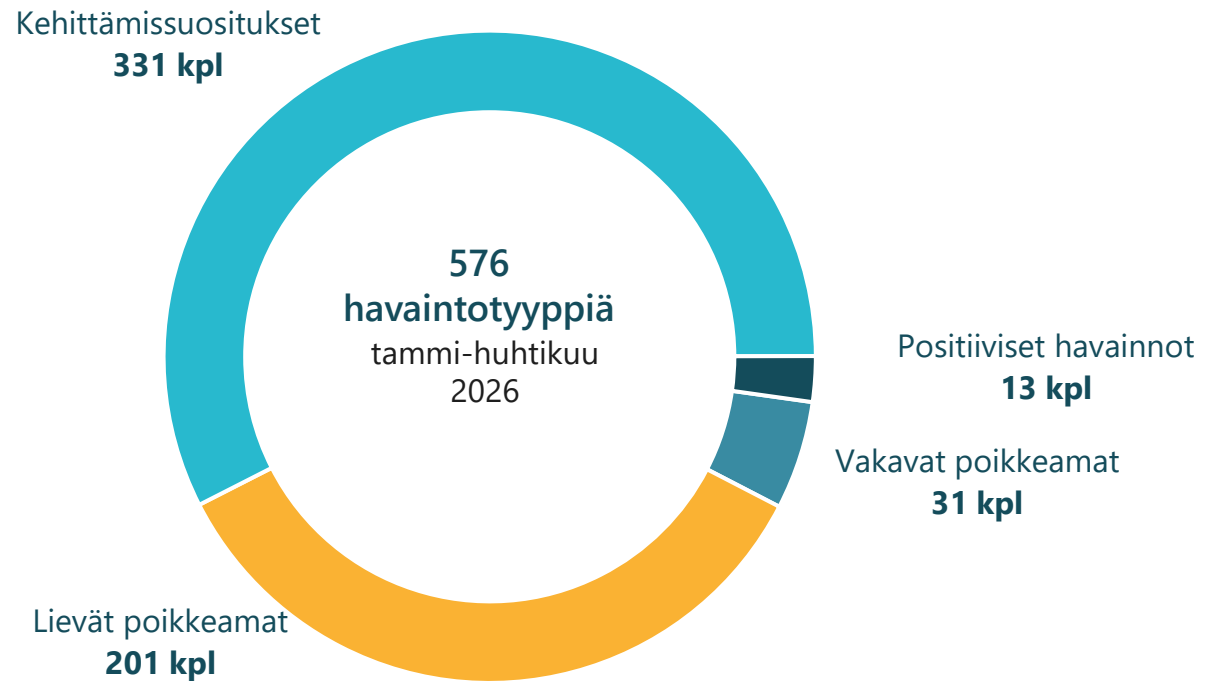
## Terveydenhuollon yksiköiden valvontatapahtumat



# Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan havainnot



- Valvontakäynneistä tammi-huhtikuussa 2026 annettiin erilaisia havaintotyyppiejä yhteensä 576 kappaletta, joista
  - vakavia poikkeamia oli 31 kappaletta.
  - lieviä poikkeamia oli 201 kappaletta.
  - kehittämissuosituksia 331 kappaletta.
  - positiivisia havainnoja 13 kappaletta.



# Valvonnan havaintojen pohjalta tehtävät kehittämistoimet



## Havainnot ja toimenpiteet havaintojen pohjalta

- Vakavia poikkeamia annettiin muun muassa lääkehoitoon, itsemääräämisoikeuteen, yksityisyyden suojaan ja tietoturvaan sekä turva- ja kutsulaitteisiin 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 muun muassa 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

- Hyvinvointialueen toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma on valmistunut ja käsitelty vaikuttamistoimielinten sekä lautakuntien kanssa. Menossa päätöksentekoon aluehallitukselle.



# 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 terveyden ja sairaanhoidon palveluissa +78, joka ylittää HVA-tasaisen tavoitteen +70. NPS- arvo vastasi vuoden 2025 tasoa. Vastauksissa on huomioitu tekstiviestitse kerätty palaute (n=10451).
- Asiakaskokemusta kuvaavien mittareiden (saatavuus, kohtaaminen, osallistuminen, turvallisuus, tiedon saanti, tiedon ymmärrettävyys ja hyödyllisyys) terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosten keskiarvo oli tasolla 4,7 (asteikko 1–5). Arvo oli pysynyt ennallaan viime vuoteen verrattuna.
- Alkuvuoden 2026 aikana asiakaspalautteen keruuta on sekä laajennettu uusiin yksiköihin että siirretty uuteen asiakaspalauttejärjestelmään. Tämän tarkastelujakson laajennukset medisiinisten palveluiden yksiköissä, psykiatrisen sairaalan osastoilla, työ- ja päivätoiminnan yksiköissä, osassa asumisyksiköitä, naisten ja synnytysten osastolla sekä tähtystysyksiköissä täydentävät aiemmin toteutettuja muutoksia.
- Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan NPS-arvo oli kuluneella tarkastelujaksolla +79 (n=635). Arvo oli noussut huomattavasti vuoden 2025 tasosta, jolloin se oli +70.

# Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus



- **Vapaaehtoisvertaistuki (OLKA-toiminta)** toimi edelleen Kymenlaakson keskussairaalassa, Ratamokeskuksessa, Lauttarannassa ja Karhulan sairaalassa. Toiminta käynnistyi huhtikuussa myös Haminan sairaalassa. Vapaaehtoiset ovat tehneet tammi-huhtikuussa 342 vuoroa ja 922 tuntia. Teemapäiviä oli 34. Kohtaamisia oli yhteensä 12.293 kpl. Aktiivisia vapaaehtoisia on tällä hetkellä 40.
- Online-asukasyhteisö **Prototyypin** uuden toiminta-alustan testijaksolla oli neljä tehtävää. Prototyypit ottivat kantaa mm. hyvinvointialueen asiakkuuskertomukseen, etsivän elintapaohjauksen digipalvelujen kehittämiseen sekä sosiaalisen median viestinnän kehittämiseen.
- Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus toteutuu välillisesti muun muassa **vaikuttamistoimielinten** kautta. Vaikuttamistoimielimiä ovat vanhus- ja vammaisneuvostot ja nuorisovaltuusto. Vaikuttamistoimielimet lausuvat Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelustrategiasta ja kommentoivat toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman luonnosta.
- Palvelustrategialuonnos oli avoimesti lausuttavana Otakantaa.fi-sivulla

# **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

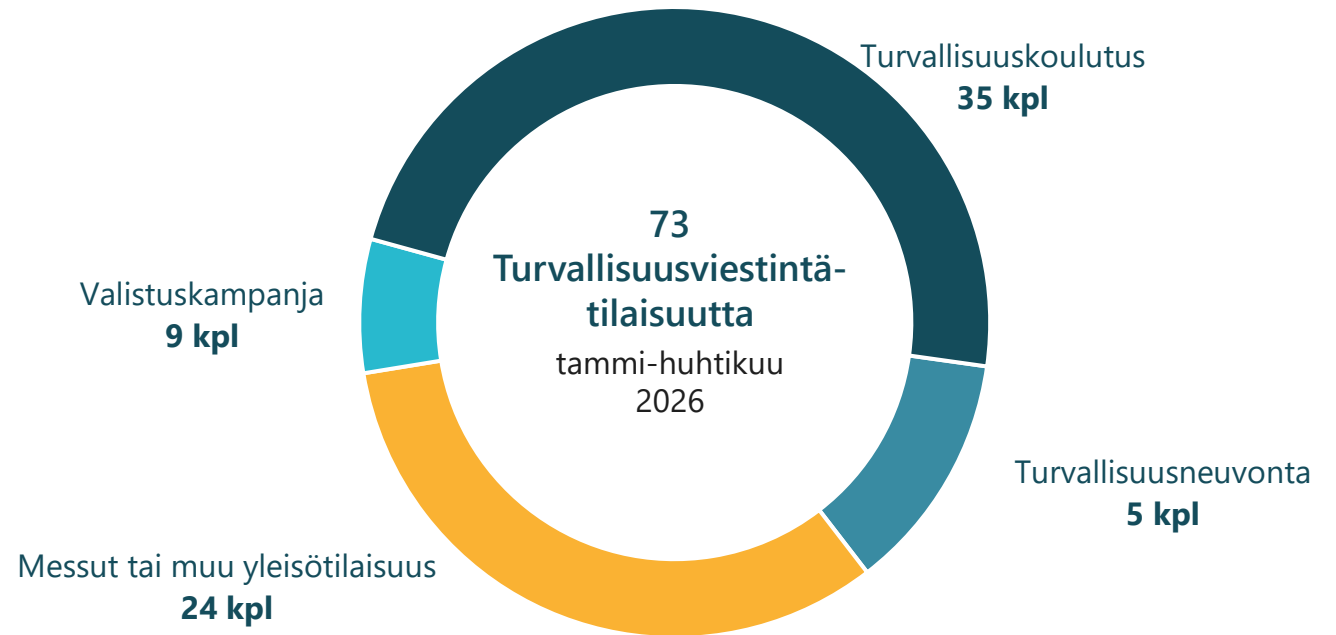
Ajankohta 2026	Välittömässä vaarassa olleet, pelastetut henkilöt	Omaisuusarvosta pelastettu (%)	Uhattuna olleet arvot rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa	Pelastetut arvot vastaavissa onnettomuuksissa
tammi-huhtikuu	6	64	9 624 640	6 150 824
touko-elokuu				
syys-joulukuu				



# Pelastustoimen turvallisuus- viestintä



## Turvallisuusviestintätilaisuudet

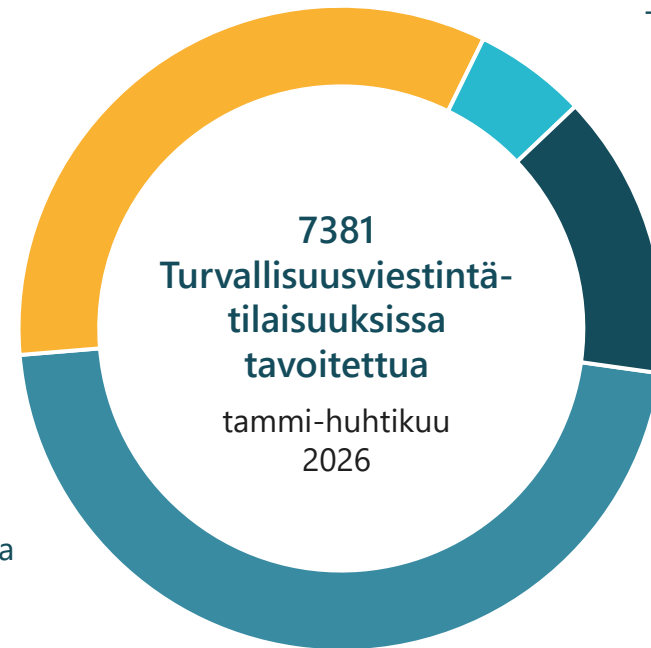


# Pelastustoimen turvallisuus- viestintä



## Turvallisuusviestintätilaisuuksiin osallistujat

Messut tai muu yleisötilaisuus  
**2478 henkilöä**



Turvallisuusneuvonta  
**417 henkilöä**

Turvallisuuskoulutus  
**1056 henkilöä**

Valistuskampanja  
**3430 henkilöä**

**7381**  
Turvallisuusviestintä-  
tilaisuuksissa  
tavoitettua  
tammi-huhtikuu  
2026

# Henkilöstö

# Henkilöstökokemus



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

## Henkilöstökokemuskysely: Q1/2026



Ensimmäisen kvartaalin henkilöstökokemuskysely toteutettiin 5.-15.3.2026



Kymenlaakson hyvinvointialueen eNPS-luku oli +33.



Kyselyyn vastasi 2877 henkilöä, mikä on 43 % Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstöstä.

# Työturvallisuus



## Raportoidut ilmoitukset 1–4/2026

- Työturvallisuusilmoituksia 1146 kpl
- Veritartuntavaarallisia tapahtumia 15 kpl
- Toimintaympäristöön liittyviä haittoja 90 kpl

## Toimenpiteet havaintojen pohjalta

Yksikköihin liittyvistä toimenpiteistä vastaavat yksiköiden esihenkilöt ja johto. Yhteistoiminnallisista toimenpiteistä sovitaan työsuojelutoimikunnassa, jossa on hyväksytty uusi työsuojelun toimintaohjelma vuosille 2026-2029. Työturvallisuuden tiedolla johtamista on kehitetty yhdessä toimialojen kanssa.

# Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet tarkoittavat, että asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyviin sosiaalipalveluihin, hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Asiakkaalla ja potilaalla on lisäksi oikeus saada itseään koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

## Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien asiakkaita ovat varhaiskasvatuksessa sekä julkisissa että yksityisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa 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.

Vuoden 2026 alusta lukien otettiin käyttöön uudet koko palvelun yhteiset yhteydenottokanavat, puhelinnumero, jossa on takaisinsoittomahdollisuus sekä yhteinen sähköposti.

# Sosiaali- ja potilasasiavastaavat oiminta



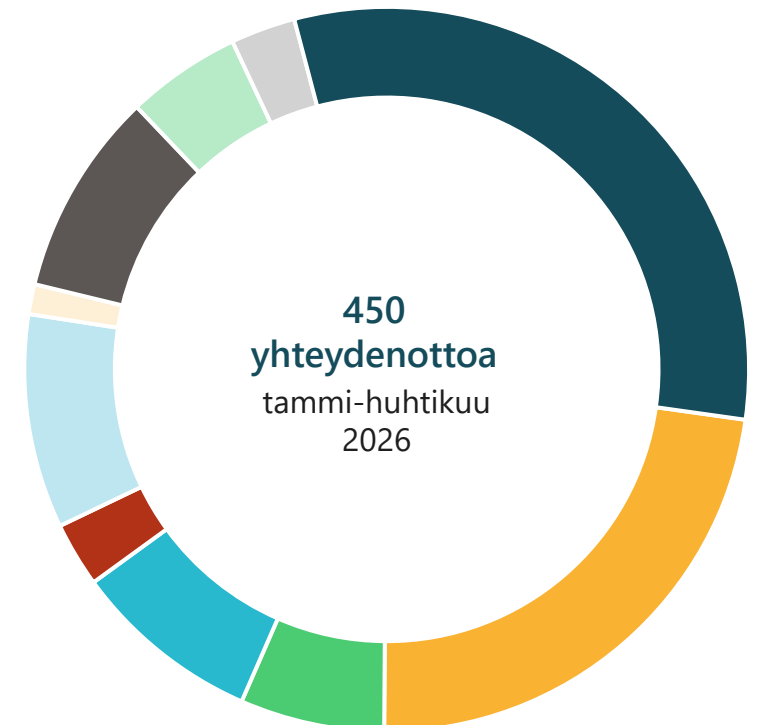
## Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottomäärät (kpl) 1–4/2026

Ajankohta 2026	Potilasasiavastaava	Sosiaaliasiavastaava
Tammikuu	99	17
Helmikuu	101	27
Maaliskuu	149	26
Huhtikuu	101	28
Toukokuu		
Kesäkuu		
Heinäkuu		
Elokuu		
Syyskuu		
Lokakuu		
Marraskuu		
Joulukuu		

# Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



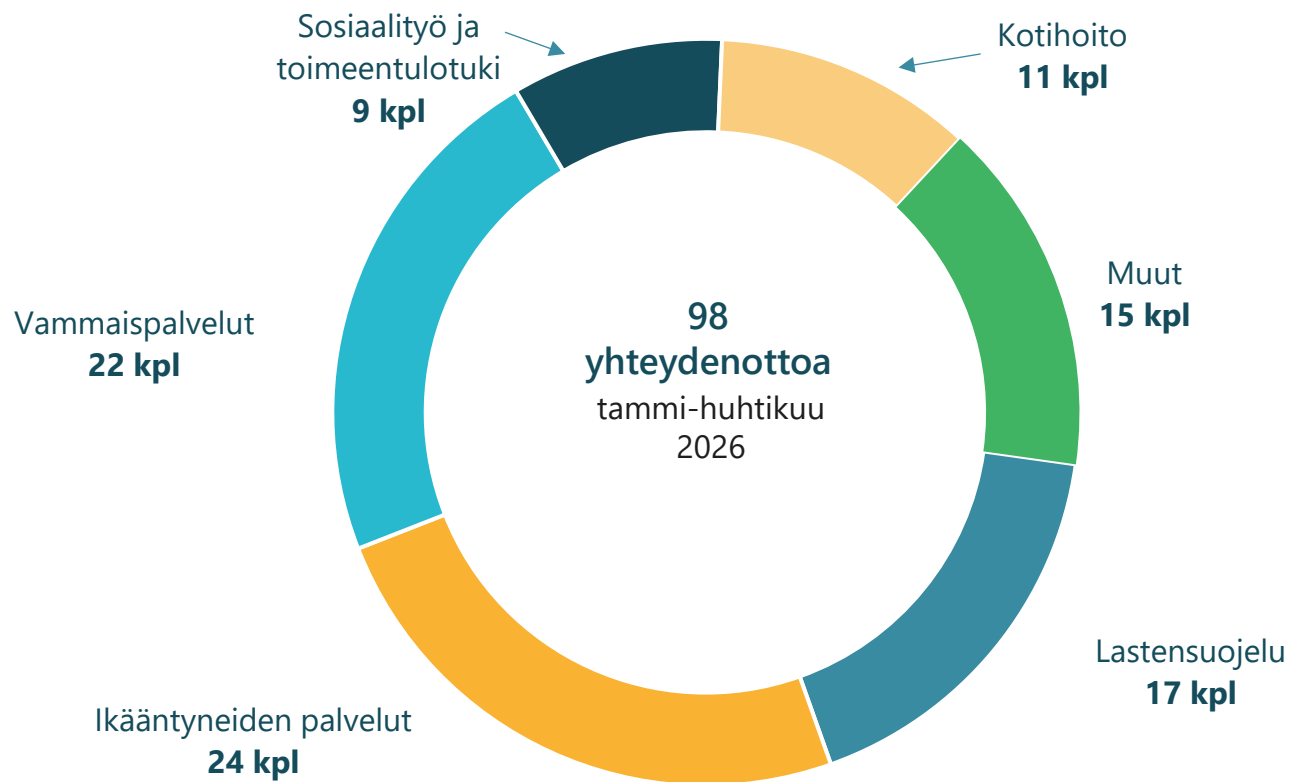
## Potilasasiavastaava-toiminta, yhteydenottojen jakautuminen 1–4/2026



# Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminta



## Sosiaaliasiavastaava-toiminta, yhteydenottojen jakautuminen 1–4/2026



# Sosiaali- ja potilasasiavastaavat oiminta



## Yhteydenottojen yleisimmät syyt 1–4/2026

### Potilasasiavastaavan yhteydenotot

- Hoidon ja palvelun laatu (177 kpl)
- Vahinkoasiat (140 kpl)
- Hoitoon pääsy (62 kpl)
- Kohtelu (51 kpl)
- Potilasasiakirjat (47 kpl)
- Asiakasmaksut (18 kpl)

### Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot

- Hoidon ja palvelun laatu (33 kpl)
- Kohtelu (18 kpl)
- Asiakasmaksut (10 kpl)
- Tiedonsaantioikeus (6 kpl)

# 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



Kymenlaakson alueellinen hyvinvointikertomus 2026 ja väestöryhmäkohtaiset hyvinvointisuunnitelmat vuosille 2026-2029 hyväksyttiin aluevaltuustossa maaliskuussa 2026.

Alueellisen hyte-työn visioksi kirjattiin:

- Kymenlaakso on hyvinvoiva ja turvallinen alue, jossa voi elää terveellistä ja merkityksellistä arkea.
- Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa.
- Eri toimijat ja asukkaat rakentavat yhdessä kestäväää hyvinvointia.

Hyvinvointialueen uusi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tiimi eli hyte-tiimi aloitti työnsä keväällä 2026. Hyte-tiimin tehtävänä on vahvistaa prosesseja, joiden myötä asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä voidaan edistää mahdollisimman ennaltaehkäisevästi sekä tukea ammattilaisia ja yhteistyökumppaneita arjen hyte-työssä.

# Palvelustrategian toimeenpano

Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelustrategia on hyväksytty 3.3.2026. Palvelustrategian toimeenpano etenee vaiheittain osana vuosittaista suunnittelua, ja sitä toteutetaan johdon ja toimialojen vastuulla. Toteutumista seurataan säännöllisesti mittareiden avulla osana johtamisjärjestelmää, ja arviointitietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.





Kymenlaakson  
hyvinvointialue

Lisätietoa omavalvonnasta:  
[Omavalvonta \(kymenhva.fi\)](https://kymenhva.fi)

