

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnan osavuosisikatsaus 3/ 2024 syyskuu-joulukuu

14.2.2025



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Hyvinvointialueen omavalvonta

- Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen **saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu** sekä asiakkaiden **yhdenvertaisuus**.
- Omavalvonnan toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä kerättävän **palautteen** perusteella.
- Visiollamme ja palvelustrategiamme kolmella kärjellä ja niiden painopistevalinnoilla ja toimeenpanolla ohjataan osaltaan vaatimusten toteutusta.
- Omavalvontaa toteuttaa hyvinvointialueen yksiköiden johto ja henkilöstö osana omaa työtään.
- Valvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan.
- Palvelutuotannossa valvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista.


**ETELÄ-
KARJALAN**
hyvinvointialue



VISIONME: Olemme edelläkävijäyhteisö, jonka vuoksi hyvinvointialueellamme on saavutettavat palvelut, Suomen hyvinvoivin väestö ja onnellisimmat työntekijät.

MISSIONME: Toimintamme lisää asukkaidemme terveyttä, toimintakykyä ja turvaa läpi elämän.

STRATEGIAMME
KÄRJET:



**HENKILÖSTÖÖN
PANOSTAMINEN**



**PROSESSIT
JA SUJUVUUS**



**PALVELUIDEN
PÖRRASTUS**



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvonnan osavuosikatsaus

Osa-alueet

- Saatavuus ja jatkuvuus
 - Hoitoon ja palveluun pääsy
 - Henkilöstön riittävyys ja pysyvyys
- Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakaskokemus
- Turvallisuus ja laatu
 - Asiakas- ja potilasturvallisuustieto
 - Saapuneet muistutukset
 - Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot
 - Ohjaus ja valvonta, tarkastukset



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

- **Saatavuudella** tarkoitetaan, että hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä.
- Palvelustrategiamme mukaisesti palvelut tulee saada oikeasta paikasta, läheltä silloin kun mahdollista ja sellaiselta ammattilaiselta, joka tehtävään parhaiten ja riittävästi osaamisensa puolesta sopii.
- **Jatkuvuudella** tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta.
- Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen ja tiedonkulun jatkuvuutta ja varmistamista.
- Oikea-aikainen ja tarkoituksenmukainen palvelujen tarjonta on edellytys vaikuttavalle ja turvalliselle toiminnalle.

Palvelujen saatavuus

- Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta.
 - Sosiaalipalveluja tulee järjestää palvelutarpeen arviointiin perustuen ja laissa määriteltyjen määräaikojen mukaisesti ja näiden toteutumista seurataan.
 - Terveyspalvelujen osalta hoitoon pääsyä ja odotusaikoja seurataan voimassa olevien säädösten mukaisesti perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuvantamisen jonotietona.
- Hoitoon ja palveluun pääsyä sekä jonotietoja seurataan vastuualueiden johtoryhmissä kuukausittain.
- Lisäksi hyvinvointialueen ylin johto ja kriittisten asiakas- ja potilastoimintojen esihenkilöt kokoontuvat kahdesti viikossa ja tarvittaessa useammin tilannekuvapalaveriiniin, jossa käydään läpi toimintojen tilannekuva, mukaan lukien vapaat paikat, henkilöstötilanne ja muut akuutit tarpeet.
- Mikäli tilanne on ruuhkautunut tai kriittisesti ruuhkautunut ja vaarantumassa, arvioidaan tarvittavat toimenpiteet ja sovitaan välittömistä toimenpiteistä.

Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- **Perusterveydenhuollossa** 14 vuorokauden sisällä hoitoon pääsy syys-joulukuussa toteutui 96 % (kaikki ammattiryhmät). Lisätietoa hoitoon päässeiden osuudesta löydät **täältä**.
 - Vuoden 2025 alusta alkaen kiireettömään hoitoon on päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa. Alle 23-vuotiaiden on päästävä hoitoon viimeistään 14 vuorokaudessa, jos kyse on sairauden tai vamman tutkimuksesta tai hoidosta. Tilastoinnin kehittäminen jatkuu edelleen yhdessä THL:n kanssa.
- **Palvelujen saatavuutta edistäviä toimenpiteitä**
 - Kiirevastaanotto toimintaa on kehitetty ja käynnistetty yhdessä erikoissairaanhoidon kanssa.
 - Sairaanhoidtajien ajanvaraukseton walk-in-vastaanottoja on lisätty kunnissa.
 - Omatiimimalli on toiminnassa kaikilla hyvinvointiasemilla ja sen kehittäminen ja parantaminen jatkuu edelleen.
 - Keskiössä on yksittäisen potilaan moniammatillinen arviointi ja ohjautuminen tarkoituksenmukaisen avun piiriin.
 - Valmennamme ja osallistamme henkilöstöä moniammatilliseen yhteistyöhön sekä tiimi- ja työparityöskentelyyn.
 - Selkiytämme ammattilaisten työtehtäviä ja lisäämme liikkuvuutta osaamisen ja palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden turvaamiseksi.
- Kiireettömästä ja kiireellisestä hoitoon pääsystä ja hoitotakuusta tietoa **täältä**
- **Suun terveydenhuollossa** syys-joulukuussa hoitoon pääsy 4 kk määräajassa toteutui 92 %.
 - Vuoden 2025 alusta alkaen suun terveydenhuollossa alle 23-vuotiaiden on päästävä hoitoon viimeistään kolmessa kuukaudessa ja tätä vanhempien viimeistään kuudessa kuukaudessa.
- Suun terveydenhuollossa jatketaan ikäihmisten ja paljon palveluja käyttävien hoidon järjestämiseen keskittyvää pilotointia kesään 2025 saakka ja sen jälkeen toimintaa laajennetaan koko Etelä-Karjalan hyvinvointialueen alueelle.
- Digitaalisten palvelujen osalta parhaillaan valmistellaan Oma Ehkva 1.4.2025 alkavaksi etävastaanoton 1-vuotiaiden lasten perheille ja chat palvelun osalta.

Tutustu tarkemmin

[Sammonlahden hyvinvointiasemalla avautuu kiirevastaanotto 15.1.2025](#)

[Ruokolahden ja Rautjärven hyvinvointiasemilla walk-in-vastaanotto toiminta laajenee](#)

[Imatralla hammashoidon joustavan ajanvarauksen malli kerää hyvää palautetta – samalla käynnillä saadaan enemmän hoidetuksi](#)

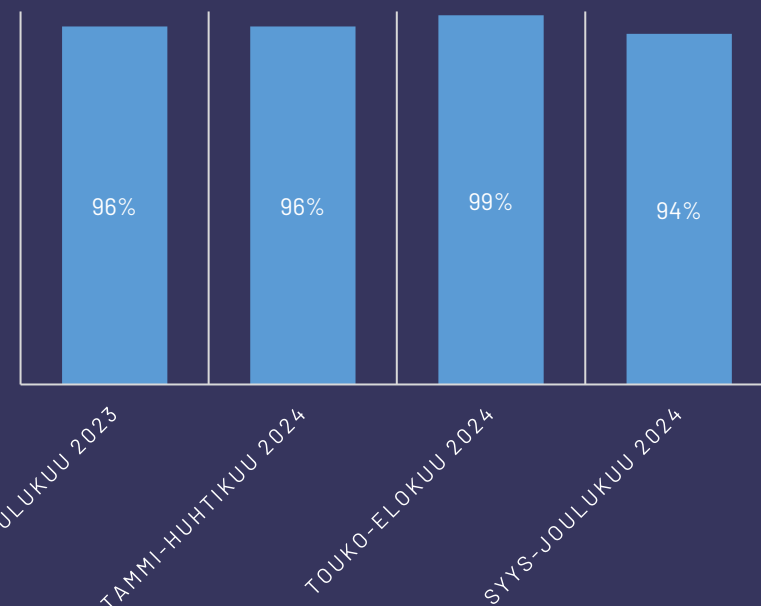


ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- Hoitoa jonottavien määrät ja odotusajat erikoissairaanhoidossa julkaistaan ajanvaraus- tai jonoon asettamispäivästä tarkasteltavan kuukauden loppuun.
 - Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsyn raportointia ollaan uusimassa yhteistyössä THL:n kanssa. Raportin uusi versio tullaan julkaisemaan 31.12.2024 tilanteen mukaisena tammikuun 2025 aikana.
- Erikoissairaanhoidon potilasvirtauksen parantamiseksi sekä potilaiden ohjautumiseksi tarkoituksenmukaisiin palveluihin on edelleen paneuduttu kiirevastaanottojen käynnistämiseen ja kotiutushoitajatoimintaan.
 - Uusi kiirevastaanotto aloitti toiminnan 6.11.2024 Lappeenrannassa keskussairaalan A-siivessä.
 - Tämän myötä K-siiven nykyinen yhteispäivystys pystyy keskittymään paremmin nopeaa hoitoa vaativien potilaiden hoitoon.
- Lisäksi parhaillaan käynnissä olevan erikoissairaanhoidon johtamisjärjestelmän uudistamisella turvataan ja vahvistetaan osaltaan erikoissairaanhoidon toimintaa.

ERIKOISSAIRAANHOIDON HOITOON PÄÄSY ALLE 6 KK TOTEUTUNUT



Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjala on hyvinvointialueiden huippuluokkaa erikoissairaanhoidon hoitoonpääsyä vertailtaessa](#)

[Kiirevastaanotoille voi saada ajan 1-3 päivässä](#)

[Ekhvan ensihoidon ja kotisairaalan palveluiden kokonaisuus saivat vuoden 2024 Vaikuttavuusidea-palkinnon - Etelä-Karjalan hyvinvointialue](#)



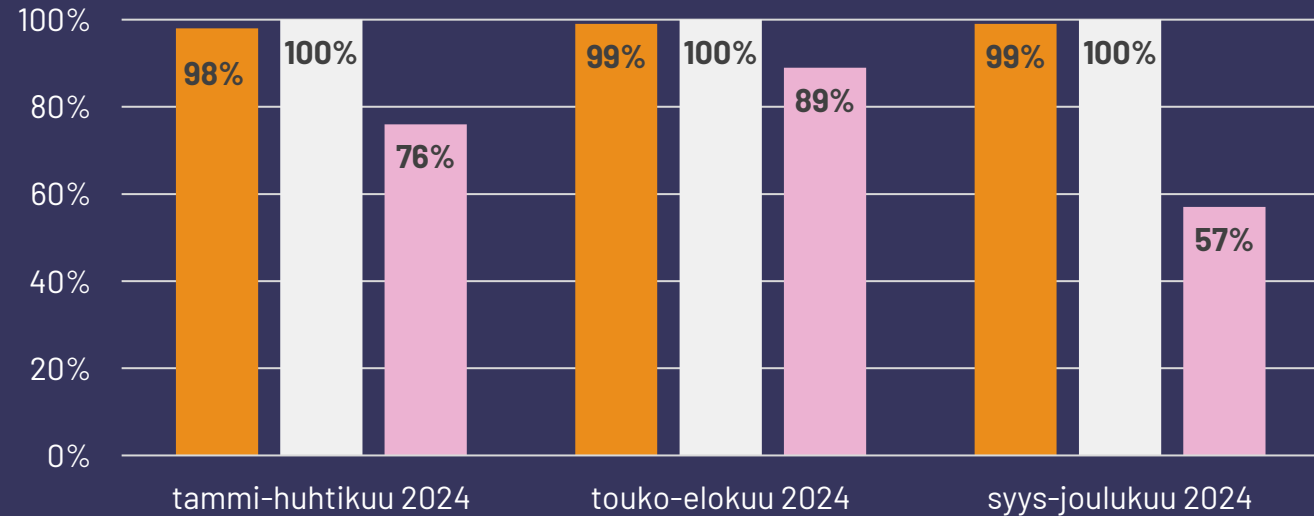
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Palvelujen saatavuus perhepalveluissa

- Lastensuojelun palvelutakuu toteutui edelleen erinomaisesti syys-joulukuussa 2024.
 - Keskimääräinen lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakasmäärä oli Etelä-Karjalassa matalin (16) ja parhain koko Suomen vertailussa.
 - Lastensuojelulain mukaan asiakkaita saa olla enintään 30 asiakasta per työntekijä.
 - Myös lapsiperhesosiaalityön palveluiden piiriin pääsi lakisääteisen määräajan sisällä.
- Viimeisellä vuosikolmanneksella 2024 psykologin keskusteluun pääsystä on ollut haasteita työntekijöiden poissaoloista ja rekrytointihaasteista johtuen.
 - Korjaavana toimenpiteenä tilanteeseen on mm. palkkauksen vetovoimallisän hyödyntäminen.

Palvelutakuun toteutuminen perhepalveluissa 2024



- Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloitus viimeistään 7 arkipäivänä asian vireille tulosta/ toteutunut %
- Lasten ja nuorisopsykiatrian hoidon tarpeen arviointi aloitettu viimeistään 3 vko läheteestä/ toteutunut %
- Psykologin keskusteluun pääsy alle 7 päivässä / toteutunut %

Tutustu tarkemmin

[THL:n valtakunnallisessa vertailussa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät olivat Etelä-Karjalan alueella pienimmät](#)

[Matalalla kynnyksellä apua lasten ja nuorten huoliin](#)



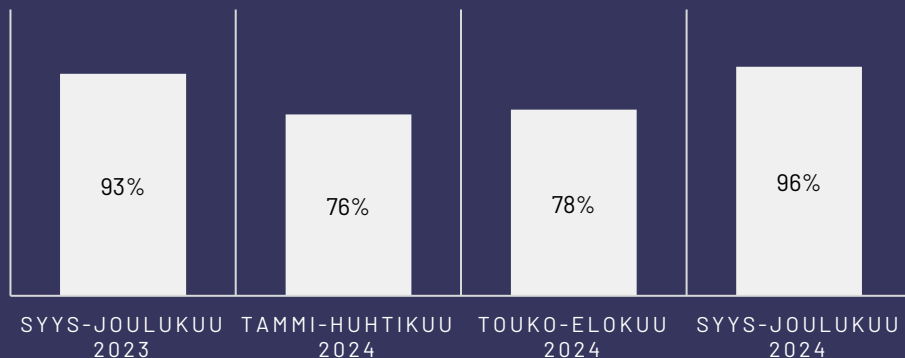
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Toimeentulotuen käsittelyn palvelutakuu

- Palvelutakuun toteutumisessa on tapahtunut huomattava parannus syys-joulukuussa 2024.
- Henkilöstöresurssien määrää on lisätty (2 etuuskäsittelijää) ja asiakasprosesseja on kehitetty.
- Prosessin johtamiseen, henkilöstön kanssa keskusteluun ja jatkuvaan seurantaan on panostettu.

TOIMEENTULOTUKIASIAN KÄSITTELY 0-7 PÄIVÄSSÄ, TOTEUTUNUT



Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen

- Vireillepanosta selvitykseen, käsittelyaika alle 7 työpäivää, toteutui 65 % syys-joulukuussa 2024.
- Päätökset myönnettävistä palveluista tehty alle 3 kk (vireille panosta palvelun alkamiseen) toteutui 86 %.
- Palvelutakuun toteutumista varmistetaan rekrytoinneilla. Vammaispalveluissa on parhaillaan kolmen sosiaalityöntekijän virat haussa.
- Palvelujen myöntämisperusteiden tarkastelu ja vammaispalvelujen keskeiset palvelupolkujen ja -prosessien kuvaaminen on käynnistetty.
- Perhehoitoa lisätään ja uusia perhehoitajia koulutetaan.

Tutustu tarkemmin

[Kaikki voittavat, kun kehitysvammaiset henkilöt pääsevät työelämään](#)



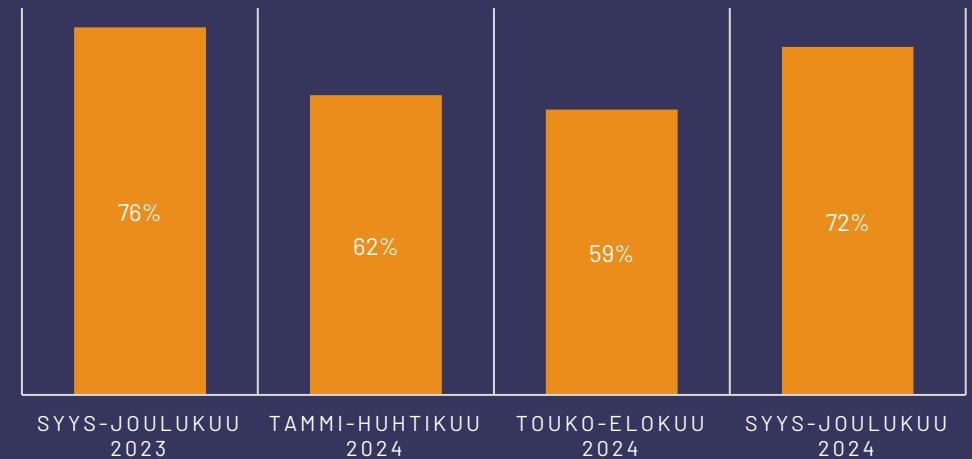
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Ikääntyneiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen syys-joulukuussa 2024

- Ikäihmisten sosiaalihuollon palveluntarpeen arvioinnin aloittamisessa alle seitsemässä arkipäivässä on pientä parannusta edelliseen vuosikolmannekseen verrattuna.
- Omaishoidon palveluntarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja päätös tulee olla tehty 3 kk kuluessa. Syys-joulukuussa 2024 tämä toteutui 86 %:sti.
- Kotihoidon palvelujen ja henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi henkilöstön liikkuvuuden kehittäminen jatkuu edelleen.
- Kotihoidon asiakkaan sairaalasta kotiutumiseen on havaittu tarvetta edelleen uudenlaisen yhteistyö- ja toimintamallien kehittämiseksi ja suunnittelu on aloitettu.
- Teknologiaa hyödynnetään kotihoidon arjessa ja kehitetään edelleen osana kotihoidon asiakkaiden palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden turvaamista.

IKÄIHMISTEN SOSIAALIHUOLLON PALVELUNTARPEEN ARVIOINNIN ALOITTAMINEN ALLE 7 ARKIPÄIVÄSSÄ, TOTEUTUNUT



Tutustu tarkemmin

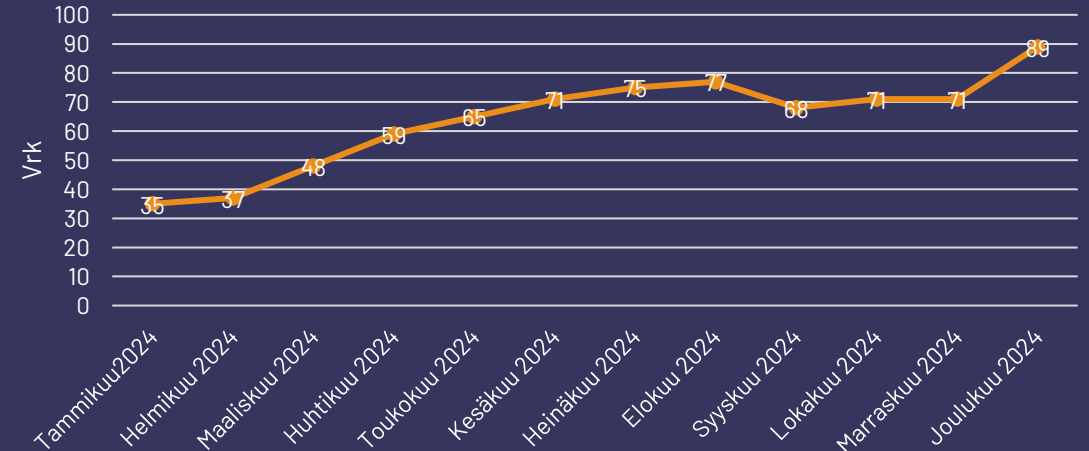
[Teknologiset ratkaisut auttavat asiakkaita selviämään kotona mahdollisimman pitkään ja vapauttavat työntekijöille hoitotyöhön aikaa](#)

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Ikääntyneiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen syys-joulukuussa 2024

- Asumispalveluissa henkilöstön saatavuuden haasteiden takia vuoden 2024 aikana asukaspaikkoja on jouduttu pitämään kiinni 5-30.
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkoja on lisätty omaan palvelutuotantoon noin 100 paikkaa.
- Lakisääteisen henkilöstömitoituksen lasku ja osin sen myötä parantunut rekrytointitilanne mahdollistavat käytöstä poistettujen asukaspaikkojen uudelleen avaamisen alkuvuoden 2025 aikana.
- Yhteisöllisen asumisen malli on vakiintunut omassa toiminnassa. Tällä hetkellä suunnitellaan yhteisöllisen asumisen kasvattamista ja edelleen toimintamallien kehittämistä.

Keskimääräinen odotusaika ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen (vrk) 2024 kuukausittain



Tutustu tarkemmin

[Ikäihmisten 60-paikkainen hoivakoti valmistui Savitaipaleelle](#)

[Yhteisöohjaajat ovat hoitaneet ikäihmisiä muutostilanteessa joustavalla asenteella ja vahvalla ammattitaidolla](#)

Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

- Henkilöstön riittävyyttä ja pysyvyyttä pyritään turvaamaan uudistuvan organisaatiokulttuuriohjelman (ent. Henkilöstöohjelma) kautta.
 - Keskiössä on Etujoukkue, työnantajamarkkinoinnin kattoteema ja brändi, jonka edellyttämää sisäistä pitovoimaa ja ulkoista vetovoimaa ilmenevää hyvää henkilöstökokemusta ohjelmalla varmistetaan.
 - Loppuvuodesta 2024 solmittiin yhteistoiminnallinen kumppanuussopimus, joka viitoittaa Etujoukkueemme yhteisiä pelisääntöjä aina työyhteisötasolle saakka. Valmennukset ja juurruttaminen jatkuvat vuonna 2025.
 - Nopeasyklinen Pulssi-kysely pilotoitiin vuonna 2024 ja laajennetaan koko organisaation käyttöön 2025 sesongilla yksi. Tällä vahvistetaan vahvuuksien ja epäkohtien sekä fiilisten käsittelyä ajantasaisesti pidemmän aikavälin Mitä kuuluu -kyselyn rinnalla.
- Henkilöstöressurssien kehittämistoimet ovat käynnissä varahenkilöstön ja muun sijaishallinnan osalta
 - Kehittämisen keskiössä on henkilöstöressurssien kohdentaminen oikea-aikaisesti, osaamiset huomioiden.
 - Työvuorosunnittelun kokonaisuutta kehitetään lisäämällä osaamista sekä hyödyntämällä uusia toimintoja työvuorosunnitteluohjelmistossa.
 - Tulevaisuuden henkilöstön riittävyyttä turvataan kehittämällä työnmuotoilun ja henkilöstöryhmien välisen työnjaon uudistamisen keinoin. Tämä mahdollistaa myös henkilöstön liikkuvuuden ja osaamisen jakamisen työyksiköiden välillä.



Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

- Mitä kuuluu? -työhyvinvointikysely toteutettiin loka-marraskuussa 2024. Vastaajia oli yhteensä 2919.
- Työntekijän kokemus johtamisen oikeudenmukaisuudesta vaikuttaa työn tuloksiin, lisää motivaatiota ja työhön sitoutumista. Työterveyslaitoksen mukaan hoidon laadun arvioidaan paremmaksi oikeudenmukaisesti johdetuissa terveydenhuollon yksiköissä.
- Työyhteisö koettiin voimavaratekijäksi.
 - 72 % vastaajista kokee, että työyhteisön yhteistyö on toimivaa. Tulos on paremmalla tasolla kuin muilla hyvinvointialueilla.
- Työnantajan suosittelu on korkealla tasolla.
 - 76 % vastaajista suosittelisi työnantajaa ystävälleen.
 - Tässä on pientä laskua edelliseen mittaukseen (2 %), mutta edelleen tulos on paremmalla tasolla kuin muilla hyvinvointialueilla (61 %).
- Lähiesihenkilön toiminta koettiin oikeudenmukaiseksi (74 % , + 2 %).
- Epävarmuus omien työtehtävien lakkautusuhasta vuoksi (18 % , + 8%) tai toiseen työtehtävään siirron vuoksi (22% , + 11%) on lisääntynyt.
- Aiempaa useampi vastaaja arvioi, että on lievästi psyykkisesti rasittunut (33 % , + 2 %).
- Kyselyn tulosten avulla on aloitettu kehittämistyö läpi organisaation tarkastellen nyt koettuja vaikutuksia ja suunnaten toimenpiteitä henkilöstön kokemien aiheiden piiriin edelleen. Tuloksia ja toimenpiteitä käsitellään yhteistoiminnallisesti sesongeittain työkykyjohtamisen ohjausryhmissä niin toimialuekohtaisesti kuin koko organisaation tasolla.

Tutustu tarkemmin

[Ekhvalla yhteistyö koetaan muita hyvinvointialueita toimivammaksi - Etelä-Karjalan hyvinvointialue](#)



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

Tunnuslukuja

- Sairauspoissaolopäiviä oli yhteensä 90 401 vuonna 2024
 - Vuonna 2023 sairaspoissaolopäiviä oli 83 626
- Tavoitetta 15,0 päivää/toteutunut henkilötyövuosimäärä ei saavutettu, se ylittyi 3,2 päivää/HTV2 vuonna 2024.
- Eläköityneitä oli vuonna 2024 yhteensä 100 henkilöä, keski-ikä 63,9 vuotta. Eläköitymisennuste savuttanee huippunsa vuonna 2028, jonka jälkeen eläköityvien määrä vähenee vuositasolla.
- Työurien pituutta tuetaan työurakeskustelun mallilla, erilaisin joustoin sekä keikkatyön mahdollistamisella vielä eläköitymisen jälkeen.
- Vuonna 2024 suunniteltu konkarivalmentaja-malli otetaan käyttöön vuoden 2025 ensimmäisellä sesongilla.

Rekrytointiin panostettiin vahvasti jokaisella toimialueella

- Hakuja oli auki yhteensä 598 kappaletta vuonna 2024.
 - Eniten tavoiteltavat ammattiryhmät olivat lähihoitajat, sairaanhoitajat, psykologit, hammashoitajat ja sosiaalityöntekijät.
 - Oppilaitosten kanssa tehtiin tiivistä yhteistyötä. Rekrytointimarkkinointiin nostettiin tietoperustaisesti Etujoukkue-teema.



Palvelujen jatkuvuus

- Etelä- Karjalan hyvinvointialueella edistetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integraatioon liittyviä yksittäisiä palvelupolkuja ja – prosesseja yli toimialuerajojen.
- Palvelupolut on kuvattu selkeyttämään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palveluprosesseja ja ne kuvataan asiakkaan näkökulmasta yleisimmin etenevinä kokonaisuuksina.
- Palvelupolku –kuvauksista käy ilmi miten palvelutarpeen arviointi, palvelujen vaiheet ja palvelujen kokonaisuus toteutetaan hyvinvointialueella.
- Poluissa kuvataan asiakkaan ja palvelun tuottajan välisten kohtaamisten eli palvelutapahtumien jatkumoa.
- Eri asiakasryhmillä polku muodostuu erityyppisistä palvelutapahtumista.

Tutustu tarkemmin

[Palvelupolkuja julkaistu sujuvoittamaan asiakaskokemusta](#)

[Palvelupolut](#)

- Valmiit ja julkaistut palvelupolut
 - Mielenterveys- ja päihdehoidon palvelupolku
 - Muistiasiakkaan palvelupolku
 - Toisen asteen opiskelijan ADHD- polku
 - Raskaana olevan palvelupolku
- Alkuvuodesta 2025 seuraavaksi valmistuvat palvelupolut
 - Alaselkäoireiden palvelupolku
 - Sydänsairaana palvelupolku
 - Ylipainon ja lihavuuden palvelupolku
 - Päihteillä oireilevan alaikäisen palvelupolku
- Polkuja on käyty klikkaamassa auki noin 800 kertaa kahden kuukauden aikana, aiheesta riippuen noin 120- 320 käyntiä/ polku. Mukana on myös ammattilaisten katsontakertoja.
- Polkujen aktiivista markkinointia ja tiedotusta jatketaan asiakkaille, ammattilaisille ja sidosryhmille.
- Asiakaskokemusta hyödynnetään polkujen kehittämisessä jatkuvana toimintana. Asiakkaat ovat olleet mukana alkuvaiheen työstämisessä.



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

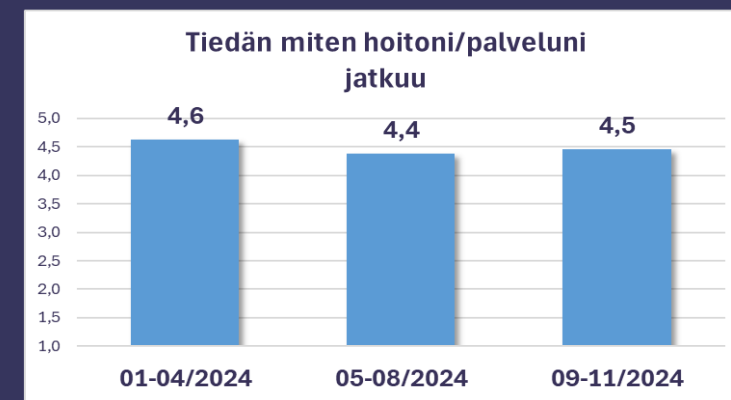
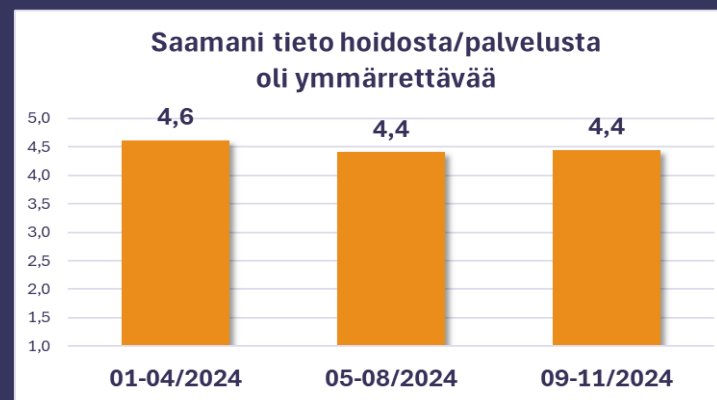
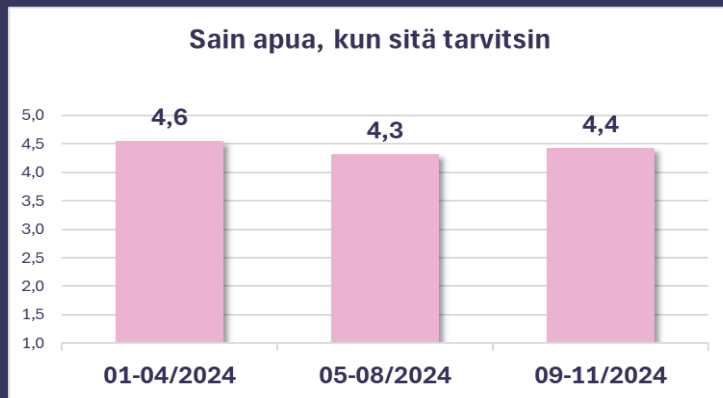
Yhdenvertaisuus

- Etelä-Karjalan hyvinvointialueen aluevaltuusto hyväksyi 10.12.2024 Etelä-Karjalan hyvinvointialuetasoisien toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2025–2028.
- Suunnitelma toteuttaa hyvinvointialueen lakisääteistä velvollisuutta ehkäistä syrjintää ja edistää aktiivisesti hyvinvointialueen asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta palveluissa ja toiminnassaan.
- Suunnitelma tukee Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategian 2023–2025 keskiössä olevan ihmislähtöisen toimintakulttuurin rakentamista, jossa asiakkaat kohdataan avoimesti, kunnioittavasti ja inhimillisesti.
- Suunnitelman toimeenpano käynnistyy keväällä 2025 ja yksityiskohtaisempi toimenpiteiden suunnittelutyö tehdään osana toimialueiden operatiivista toimintaa.
 - Omavalvontasuunnitelmien kautta saadaan tietoa konkreettisista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi hyvinvointialueen palveluissa.
 - Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan toimialue- ja vastuualuekohtaisesti ja hyvinvointialuetasoisesti omavalvonnan osavuositarkastuksen yhteydessä.
 - Seurannassa hyödynnetään lakisääteisiä hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimiä ja laaja-alaisia työryhmiä sekä sidosryhmäyhteistyötä järjestöjen kanssa.

Osallisuus

- Osana Etelä-Karjalan hyvinvointialueen osallisuusohjelman 2023–2025 toimeenpanoa toteutettiin syksyn 2024 aikana asiakasosallisuuden kehittämisprojekti.
 - Projektin myötä hyvinvointialueella määriteltiin yhteinen toimintamalli, miten asiakkaat osallistetaan hyvinvointialueen palvelujen ja toiminnan kehittämiseen. Toimintamalli otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana.
- Etelä-Karjalan hyvinvointialueella toteutetaan vaikutusten ennakoarviointia osana päätöksentekoa suunnitelmallisesti yhteisesti käyttöönotetun mallin mukaisesti.
 - Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet (nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto) ovat kokoontuneet säännöllisesti ja heidän asiantuntemustaan on hyödynnetty syksyn 2024 aikana mm. seuraavien asioiden kehittämisessä.
 - Ikääntyneiden palvelujen suunnitelma
 - Kuljetuspalveluiden kilpailutus
 - Uuden vammaispalvelulain soveltamisohjeet
 - Maksuton ehkäisy
- Asukasosallistuminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueella -projektissa kokeiltiin erilaisia asukasosallistumisen menetelmiä (nuorten digiraati, Polis-kyselyt ja robottipuhelut) vuoden 2024 aikana.
- Erilaisten kohderyhmien tiedonsaantia hyvinvointialueen toiminnasta ja osallistumisen mahdollisuuksia edistettiin hyödyntämällä tiedottamisessa erilaisia viestintäkanavia: verkkosivujen lisäksi puhelinpalvelut, digitaaliset palvelut, sosiaalinen media, paikallislehdet sekä ikäihmisille suunnatut hyvinvointi-infot ja hva-johtajan kesätorikierros.

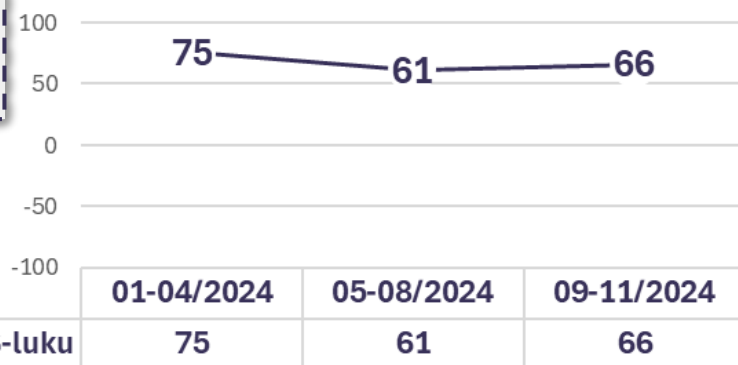
Asiakaskokemus



1.1.-30.11.2024
palautelaitteen
kautta
annettuja
NPS-arvioita
3503 kpl

NPS-SUOSITTELUINDEKSI

KUNKA TODENNÄKÖISESTI SUOSITTELISIT
SAAMAASI PALVELUA LÄHEISELLESI?



Syyskuu-marraskuu 2024

- Mittaamme asiakaskokemusta muun muassa palautelaitteiden avulla. Palautelaitteisiin jätetyt asiakaskokemusarviot ovat hyvällä tasolla.
- Meille voi antaa palautetta myös sivulla ekhva.fi/palaute. Palaute ohjautuu nopeasti vastuuhenkilöille, jotka käsittelevät palautteet.
- Verkkopalautekanavan kautta saimme kiitosta erityisesti asiakaspalvelusta ja asiakkaan kohtaamisesta sekä ammattitaidosta.
- Palautteissa esiin nousevat moitteet kohdistuivat taas eniten palveluun pääsyyn ja palvelun sujuvuuteen sekä asiakaspalveluun.
- Jatkamme monikanavaisen palautekokonaisuuden kehittämistä edelleen. Kaikki palaute on meille tärkeää ja auttaa kehittämään palveluitamme oikeaan suuntaan.

Kuvaajat perustuvat Ekhvan käytössä olevien palautelaitteiden yhteistulokseen. Laitteiden kyselyihin tehtiin muutoksia joulukuussa. Joulukuun tilasto ei ole mukana kuvaajissa.



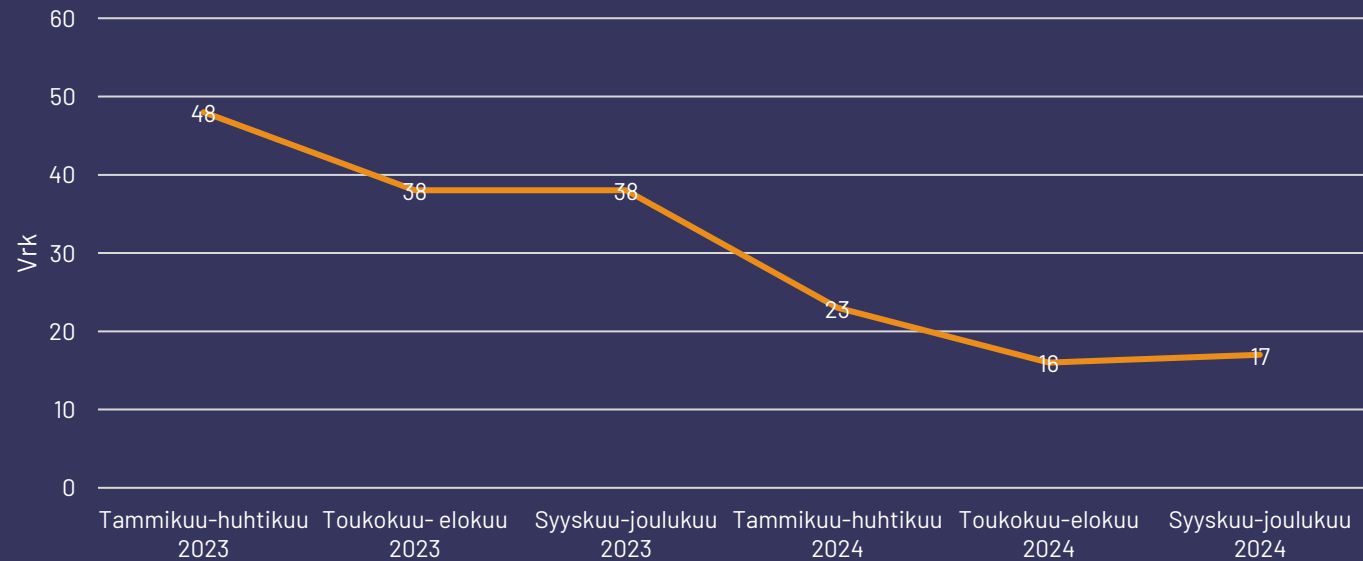
Palvelujen turvallisuus ja laatu

- Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti.
- Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.

Henkilöstön tekemien asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittelyaika ja kehittämistoimiin johtaneet ilmoitusten perusteella

- Syys-joulukuussa 2024 HaiPro-järjestelmään tehtyjen poikkeamailmoitusten käsittelyaika pysyi lähes samana (17 vrk), kuin edellisessä seurantajaksossa.
- Vuoden 2024 aikana on tapahtunut muutosta parempaan, käsittelyaika on lyhentynyt.
- Käsittelyajan keskimääräiseksi tavoitteeksi on asetettu alle 30 vrk ja koko vuoden 2024 keskiarvo on 33 vrk.
- 3,6% kaikista tehdyistä poikkeamista johti kehittämistoimiin, joka on huomattavasti alle asettamamme tavoitteen (50% ilmoituksista tulee johtaa kehittämistoimiin). Kehittäminen jatkuu vuonna 2025.
- Kehittämistoimia jää edelleen usein merkitsemättä HaiPro-järjestelmään, vaikka niitä tehtäisiin tai olisi jo tehty.
- Vuonna 2025 aiotaan järjestää lisää koulutusta ilmoitusten käsittelyyn ja analysointiin.

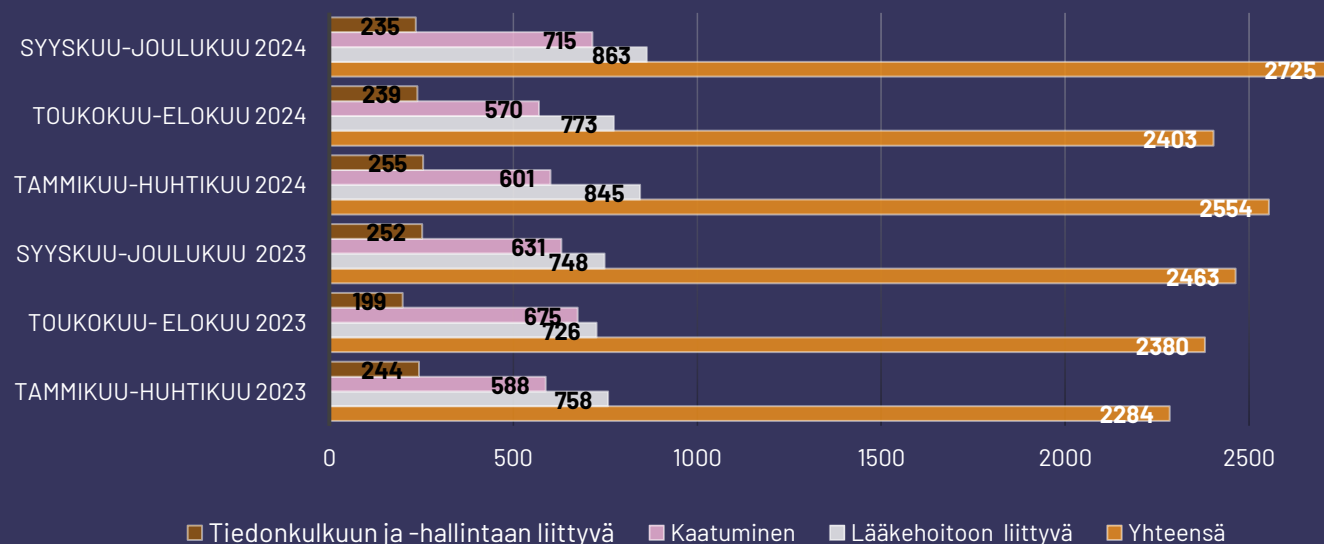
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika (vrk)



Henkilöstön tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- Eniten ilmoituksia tehtiin lääkehoitoon, kaatumisiin ja tiedonkulkuun liittyen.
 - Syys-joulukuussa 2024 ilmoituksista 0,1% (2kpl) liittyi vakavaan vaaratapahtumaan asiakkaalle/potilaalle. Myötävaikuttavina tekijöinä olivat asiakas/potilas ja ympäristö.
 - Tavoitteenamme on, että vakavia vaaratapahtumia on 0%.
- Kaatumistapaukset lisääntyivät 25,4% edelliseen vuosikolmanneksen verraten.
- Syys-joulukuussa 2024 lääkehoidon poikkeamailmoituksia tehtiin 11,6 % enemmän kuin edellisellä vuosikolmanneksella.
- Huomioitava kuitenkin, että 2024 ilmoitusten määrä kasvoi 7,8% vuodesta 2023, mutta kaatumisilmoitusten määrä nousi vain 1,1% ja lääkepoikkeamailmoitusten 10%.
- Kaatumisen ehkäisyn pitkäjänteisellä työllä on saatu edelleen tuloksia.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset TOP3 ja yhteensä



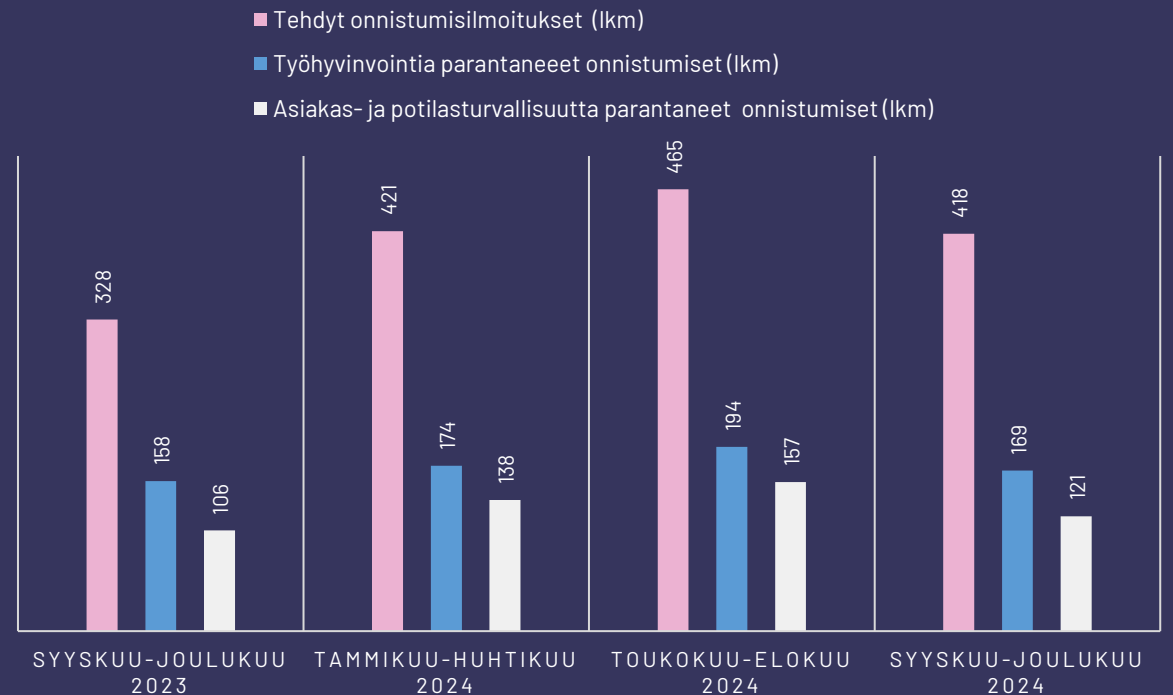
Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjalan lonkkamurtumien määrän lasku jatkuu – Kotihoidon asiakkaan kaatumisriskin tunnistamisessa hyödynnetään nyt tekoälyä](#)

Onnistumisista oppiminen

- Onnistumisista oppiminen edistää asiakas- ja potilasturvallisuutta, työhyvinvointia ja vahvistaa myönteistä ajattelutapaa työyhteisössä.
- Onnistumisilmoitusten määrä tuplaantui vuonna 2024 (674 - 1304) verrattuna vuoteen 2023.
- Syys-joulukuussa tehtiin onnistumisilmoituksia 10,1 % vähemmän kuin edellisellä vuosikolmanneksella
 - Ilmoitetut onnistumiset liittyvät yhteistyöhön (27,2%), asenteeseen (26,6%), työskentelytapaan (25,3%), sekä sosiaaliseen tilannetajuun (19,6%).
 - Asenne, osaaminen ja työyhteisötaidot kirjattiin tärkeimpinä myötävaikuttavina tekijöinä onnistumisiin.
 - Järjestelmälähtöisten onnistumisten myötävaikuttavina tekijöinä nähtiin työyhteisön toiminta ja toimintatavat, sekä kommunikaatio - ja tiedonkulku.

POSIPRO-ONNISTUMISILMOITUKSET



Saapuneet muistutukset ja toimenpiteet

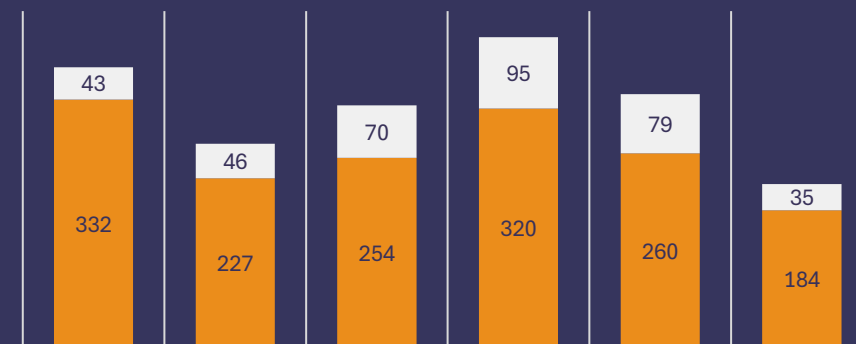
- Syys-joulukuussa 2024 **terveyspalveluja** koskevia muistutuksia tuli yhteensä 66, joka on 11 % vähemmän kuin edeltävällä vuosikolmanneksella.
 - Näistä toimenpiteisiin johti 62 % eli 41 muistutusta.
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat hoitovahinkoepäily (28%), asiakkaan/potilaan kohtelu (26 %), tiedonkulku potilaalle/omaiselle (26 %) ja hoidon saavutettavuus (15 %).
 - Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu (73 %), toimintatapa-muutokset (22 %) ja muistutuksen kohteena olleen asian korjaaminen tai kiirehtiminen.
- Reilussa kolmanneksessa muistutuksista (25) toimenpiteille ei ollut tarvetta.
- Syys-joulukuussa 2024 **sosiaalipalveluja** koskevia muistutuksia tuli yhteensä 30, joista 3 % koski ostopalveluja.
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat palveluun pääsy ja palvelujen ja etuuksien myöntäminen (37%), palvelun ja hoidon toteutukseen liittyvät asiat (30 %), tiedonkulku asiakkaalle/omaiselle (10%) sekä asiakkaan kohtelu (7%).
 - Palvelun ja hoidon toteutukseen ja asiakkaan kohteluun liittyvät liittyvät muistutukset vähentyivät hieman ja palveluun pääsyyn ja etuuksien myöntämiseen liittyvien muistutusten määrä lisääntyi verrattuna edelliseen vuosikolmannekseen.
 - Toimenpiteinä olivat muistutuksen kohteena olleen asian korjaaminen tai kiirehtiminen ja toiminnan kehittäminen yksiköissä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot

- Syys-joulukuussa 2024 tuli yhteensä 219 yhteydenottoa, joista
 - 35 sosiaaliasiavastaavalle
 - Yleisimmin yhteydenotot liittyivät vammaispalveluihin (26,5 %), työikäisten palveluihin (26,5 %), iäkkäiden palveluihin (26,5 %) sekä lapsiperheiden- ja lastensuojelun palveluihin (14,3 %).
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi palveluiden toteuttamiseen (57 %), asiakkaan saamaan kohteluun (55 %), tehtyihin päätöksiin/sopimuksiin (33 %), maksuasioihin (12 %) sekä tiedonsaantiin (8 %).
 - 184 potilasasiavastaavalle
 - 53,2 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 19 % hyvinvointiasemiin sekä 14 % hyvinvointialueen ulkopuolisiin asioihin.
 - Yleisimmin yhteyttä otettiin päivystykseen (24,8 %), kirurgiaan (12,0 %) sekä ortopediaan (11,1 %) liittyen.
 - Yhteydenottojen tyytymättömyys liittyi hoidon toteuttamiseen (58 %), potilasvahinkoepäilyyn (36 %) sekä kohteluun (31 %).
- Yhteydenottoja oli 35,6 % (120) vähemmän kuin edellisellä vuosikolmanneksella.
- Ilmiönä yhteydenotoista nousevat
 - Kohtaamattomuuden, oireiden ja/tai asioiden vähättelyn kokemukset asiakas- ja potilaskontakteissa
 - Tyytymättömyys sosiaalihuollon päätöksiin
 - Hoidon toteuttamiseen ja/tai potilasvahinkoepäilyihin liittyvät moninaiset tyytymättömyyttä aiheuttavat seikat
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa yhteistyötä on hyvinvointialueella tiivistetty ja säännönmukaistettu. Havaittuja ilmiöitä huomioidaan kehittämistyössä ja jatkuvassa parantamisessa toimialueilla.

YHTEYDENOTOT POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVAAN KOLMANNESVUOSITTAIN 2023-2024

■ Potilasasiavastaava ■ Sosiaaliasiavastaava



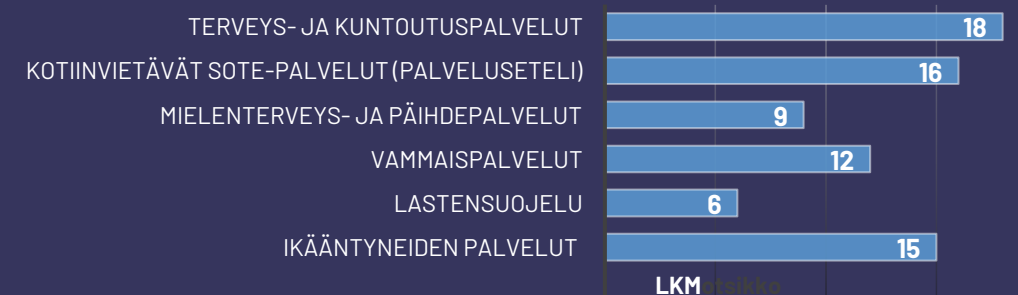
Ohjaus- ja valvontatapahtumat vuonna 2024

- Valvontayksikkö toteutti sosiaali- ja terveystalvontatuottajien ohjaus- ja valvontatapahtumia vuoden 2024 aikana yhteensä **290**.
 - Ennakollisia valvontatapahtumia oli 68 %. Tapahtumat sisälsivät ohjausta, neuvontaa, tiedottamista, koulutuksia, yhteistyötapaamisia ja -palavereita palveluntuottajien kanssa.
 - Suunnitelmallisissa tarkastuksissa (26 %, 76 kpl) omaan toimintaan ja yksityisille palveluntuottajille havaintoja tehtiin yhteensä 787 kpl, joista 12,3 % oli positiivisia havaintoja ja 31,4 % kehittämissuosituksia. Havainnoista 53,9 % oli lieviä poikkeamia ja 2,4% vakavia poikkeamia, joihin palveluntuottajan tuli parantaa tai korjata määräaikaan mennessä.
 - Suunnitelmallisten tarkastusten määrä tuplaantui vuoteen 2023 verrattuna.
 - Reaktiiviset tapahtumat (6 %) liittyivät epäkohtailmoitukseen, valvontaviranomaisen yhteydenottoihin sekä muihin yhteydenottoihin ja herätteisiin.
- Annettu ohjaus ja vaaditut korjaavat toimenpiteet liittyivät asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin, itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, yksityisyyden ja tietosuojan edistämiseen, kirjaamiseen, hoito- ja palvelu- ja kasvatussuunnitelmiin, henkilöstön riittävyyteen, lääkehoitoon, omavalvontasuunnitelmien laatimiseen, toteuttamiseen ja sisältöihin ja toimilupiin.

OHJAUS- JA VALVONTATAPAHTUMAT VUONNA 2024



Suunnitelmallisten valvontakäyntien kohdentuminen 2024



Pelastuslaitoksen omavalvonnan osavuosisikatsaus

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella omavalvonnalla tuetaan ja varmistetaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä asetettujen tavoitteiden saavuttamista siten, että palvelut tuotetaan yhdenvertaisesti, saavutettavasti, laadukkaasti ja vaikuttavasti.

Pelastuslaitoksen omavalvontaraportin viimeiseltä vuosikolmannekselta 2024 löydät alla olevan linkin takaa.

<https://pelastustoimi.fi/omavalvontamittaminen-1.9.-31.12.2024>

<https://pelastustoimi.fi/etela-karjala/meista>



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

KIITOS