

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnan osavuosisikatsaus 1/ 2025 tammikuu-huhtikuu

22.5.2025



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Hyvinvointialueen omavalvonta

- Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen **saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu** sekä asiakkaiden **yhtenäisyys**.
- 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.
- Omavalvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan.
- Palvelutuotannossa omavalvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista.



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
PORRASTUS**



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvonnan osavuositarkastus

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 sitä, että hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalveluja on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä.
- Palvelustrategiamme mukaisesti palvelut tulee saada oikeasta paikasta, läheltä silloin kun mahdollista ja sellaiselta ammattilaiselta, joka sopii tehtävään osaamisensa puolesta parhaiten ja riittävästi.
- **Jatkuvuudella** tarkoitetaan sosiaali- ja terveystalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta.
- Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen ja tiedonkulun jatkuvuutta ja varmistamista.
- Vaikuttavan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on oikea-aikainen ja tarkoituksenmukainen palvelujen tarjonta.

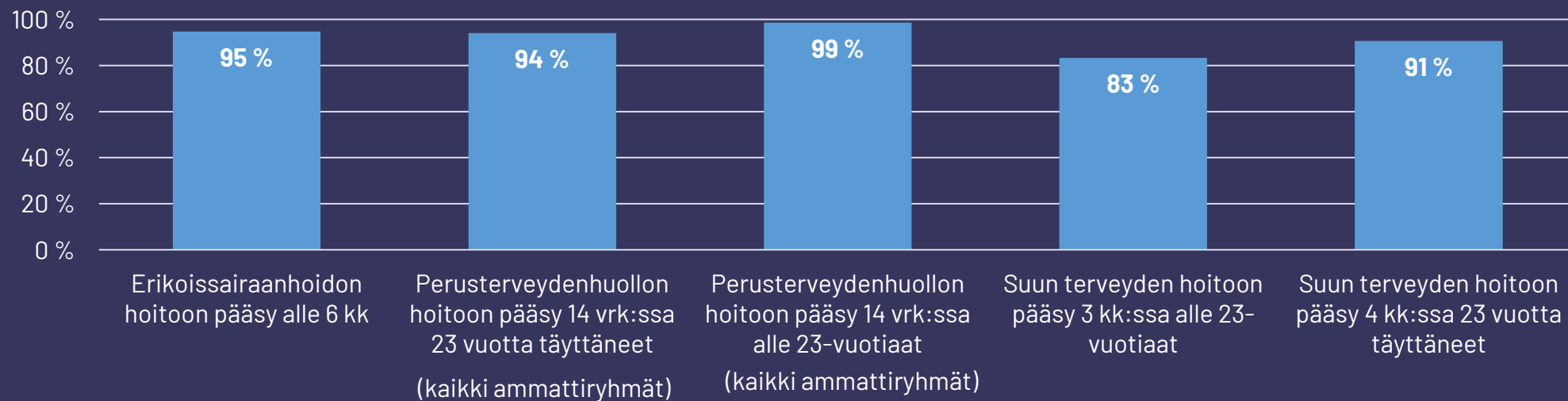
Palvelujen saatavuus

- 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 tilannekuvapalaveriihin, 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

Hoitoon pääsyn toteumia terveyspalveluissa 01-04/2025



- 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. Ekhvalla seurataan edelleen hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa aiemmin voimassa olleiden tiukempien aikarajojen mukaisesti potilas- ja asiakastarpeita arvioiden.

Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- Kiireettömästä ja kiireellisestä hoitoon pääsystä ja hoitotakuusta löydät tietoa [täältä](#) ja lisätietoa hoitoon päässeiden osuudesta [jonotiedoissa](#).
- Hoidon ja palvelun saatavuutta varmistavista toimenpiteistä lisätietoa löytyy 18.3.2025 julkaistusta [Ekhva tilinpäätös ja toimintakertomus 2024](#)

Tutustu tarkemmin

[Uusi tarkkailu- ja diagnostiikkayksikkö aloittaa keskussairaalassa](#)

[Hyvinvointialue otti käyttöön Oma Ekhva -sovelluksen](#)

[Näin lapsen hampaita seurataan Etelä-Karjalassa – tarkastukset alkavat jo yksivuotiaana](#)

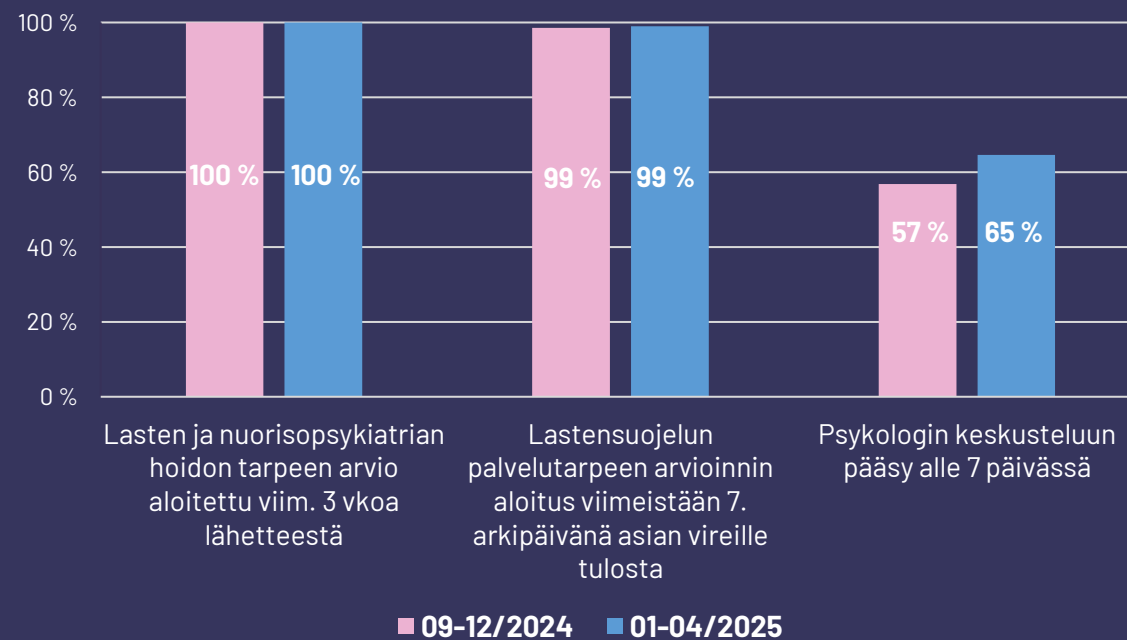
Myös tuki- ja liikuntaelinasioissa suoravastaanotto asiantuntijafysioterapeuteille on osoittautunut hyväksi ja vaikuttavaksi toimintatavaksi ja sitä on tarkoitus lisätä edelleen Ekhvalla.

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Palvelujen saatavuus **perhepalveluissa**

- Lastensuojelun palvelutakuu toteutui edelleen erinomaisesti tammi-huhtikuussa 2025.
 - Keskimääräinen lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakasmäärä oli 20. Lastensuojelulain mukaan asiakkaita saa olla enintään 30 asiakasta per työntekijä.
 - Myös lapsiperhesosiaalityön palveluiden piiriin pääsi lakisääteisen määrääjän sisällä.
 - Ensimmäisellä vuosikolmanneksella 2025 psykologin keskusteluun pääsyä on saatu hieman parannettua verrattuna edelliseen vuosikolmannekseen. 2. asteen opiskeluhuollon palveluihin on onnistuttu rekrytoimaan psykologeja. Vetovoimalisä on koettu asiaa hyvin edesauttaneeksi toimenpiteeksi.
 - Lasten omaishoidontukipalvelu on siirtynyt iäkkäiden palveluista perhepalveluihin 1.4.2025 lukien lapsiperhesosiaalityön toimintayksikköön.

Palvelutakuun toteutuminen perhepalveluissa 9-12/2024 ja 1-4/2025



Tutustu tarkemmin

[Lapsiperheiden kotipalvelu ja lapsiperhesosiaalityö yhdistyvät 1.5.2025](#)



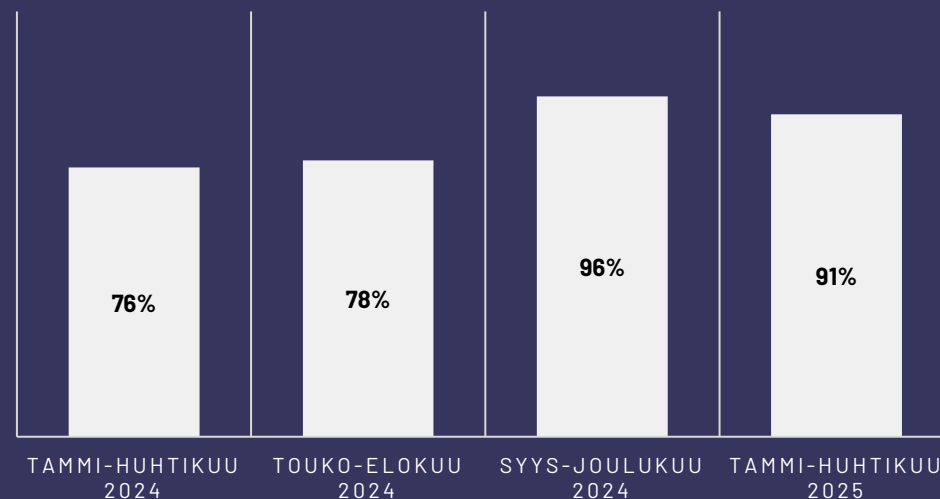
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Toimeentulotuen käsittelyn palvelutakuun toteutuminen tammi-huhtikuussa 2025

- Palvelutakuun toteutumisessa tapahtui huomattava parannus syys-joulukuussa 2024. Vuoden 2025 ensimmäisellä vuosikolmanneksella käsittelyn palvelutakuu toteutui samansuuntaisesti (91 %).
- Lisäresurssi etuuskäsittelyssä on ollut käytössä tammi-huhtikuussa ja jatkuu edelleen kesän yli.
- Digitaalisuuden hyötyjä toimeentulotukiprosessissa odotetaan tunnistettavan enemmän kehitystyön 2. vaiheen jälkeen.

TOIMEENTULOTUKIASIAN KÄSITTELY 0-7 PÄIVÄSSÄ , TOTEUTUNUT

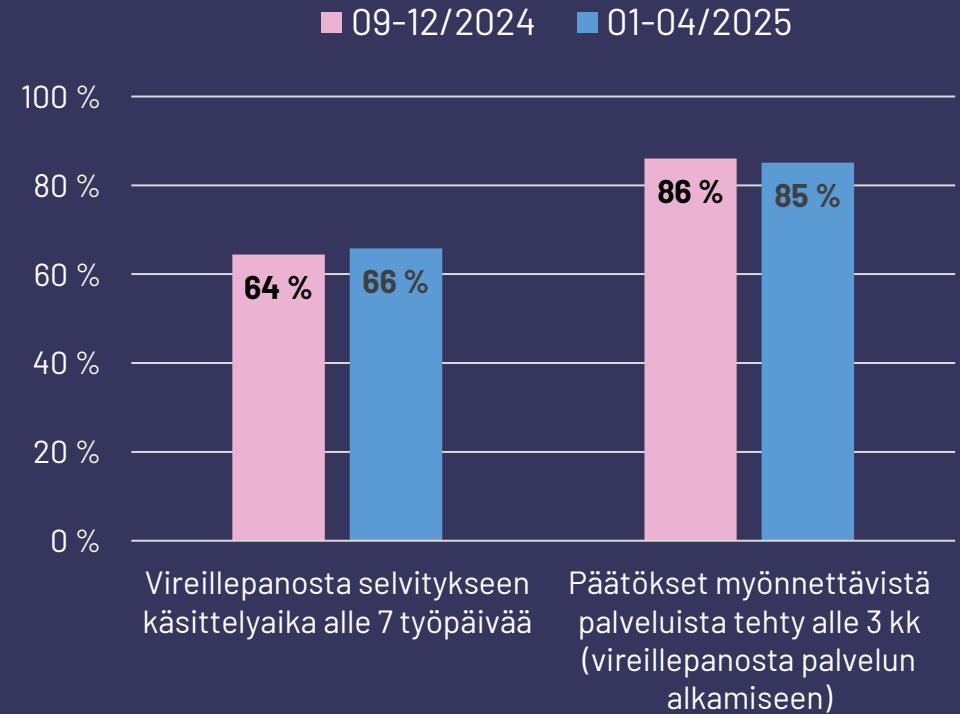


Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen tammi-huhtikuussa 2025

- Vireillepanosta selvitykseen, käsittelyaika alle 7 työpäivää, toteutui 66 % tammi-huhtikuussa 2025 ja päätökset myönnettävistä palveluista tehty alle 3 kk (vireille panosta palvelun alkamiseen) toteutui 85 %.
- Helmikuussa 2025 rekrytoitiin kolme sosiaalityöntekijää, joista kaksi on jatkanut työssä. Rekrytointi jatkuu, mutta virkoja ja sijaisuuksia ei ole saatu täytettyä suunnitellusti. Työntekijöiden vaihtuvuus ja resurssivaje aiheuttavat haastetta. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy käsittelyaikojen aikarajojen tunnistaminen. Lisäksi muutokset palveluprosesseissa ja työnjaossa ovat voineet aiheuttaa epäselvyyksiä ja haitata osin palvelujen sujuvuutta.
- Asumisen tiimi aloitti toiminnan maaliskuussa. Toimintamallin kehittäminen on käynnissä, ja palveluluokkatarkastelu on tehty ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä.
- Vammaispalvelujen myöntämisperusteet on laadittu ja toimitettu vammaisneuvoston kommentoitavaksi. Hyväksyntä odottaa tulossa olevaa lain soveltamisalan rajaukseen liittyvää kansallista ohjausta.
- Työ- ja päivätoiminnan osalta toimintaa on arvioitu valtakunnallisten laatukriteerien pohjalta ja kehittämistyö on käynnissä. Työllistymistä tukevia toimia ja yhteistyötä eri tahojen kanssa on vahvistettu. Etätoiminnan kehittäminen on aloitettu.
- Perhehoitoa on aktiivisesti tarkasteltu vaihtoehtona, mutta uusia perhehoitajien koulutuksia ei ole vielä aloitettu.

Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen



Tutustu tarkemmin

[Uusi toimintamalli helpottamaan vammaisten lasten ja perheiden arkea Etelä-Karjalassa](#)



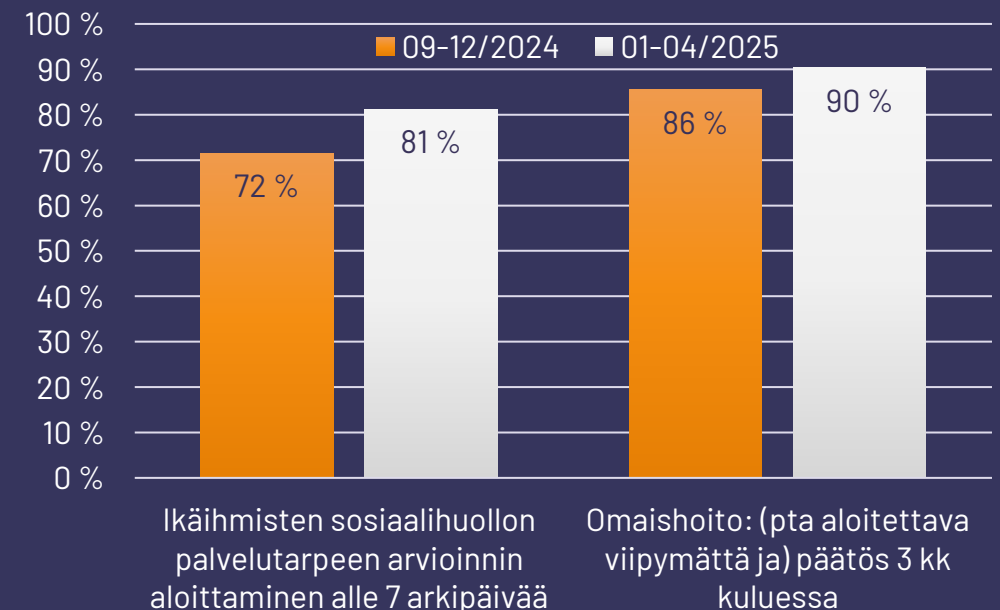
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

lääkäiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen 1-4/2025

- lääkäiden sosiaalihuollon **palveluntarpeen arvioinnin** aloittamisessa alle seitsemässä arkipäivässä on edelleen tapahtunut parannusta edelliseen vuosikolmannekkeseen verrattuna. Asiakasohjausyksikössä on käytössä viikkovastaavamalli, jolla varmistetaan, että kiireelliset ja välttämättömät palvelut saadaan aina arvioitua ja järjestettyä jopa samana päivänä.
- Samoin **omaishoidon** palveluntarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja päätös tulee olla tehty 3 kk kuluessa. Tämä on toteutunut ensimmäisellä vuosikolmannekselle 90 %:sti. Omaishoidon tukikeskus aloitti toiminnan helmikuussa 2025. Sieltä käsin hoidetaan keskitetysti omaishoidon tuen hakemukset. Lasten omaishoito siirtyi 1.4.2025 alkaen perhepalveluiden vastuualueelle. Jos päätöstä ei saada tehtyä 90 vrk sisään, tulee tähän olla perusteltu syy (esim. asiakas ollut arvioaikana sairaalassa, kuntoutuminen kesken tms.).
- Kotihoidossa** on palvelujen ja henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi otettu käyttöön henkilöstön liikkumisenmalli 28.4. 2025 alkaen. Lisäksi on kehitetty ja otettu käyttöön vakioituja toimintaohjeita asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan arviointiin ja rajapintayhteistyöhön liittyen sekä aloitettu kuntouttavan kotisairaanhoidon yksikön suunnittelu.

lääkäiden palvelujen palvelutakuun toteutuminen syys-joulukuussa 2024 ja tammi-hutikuussa 2025

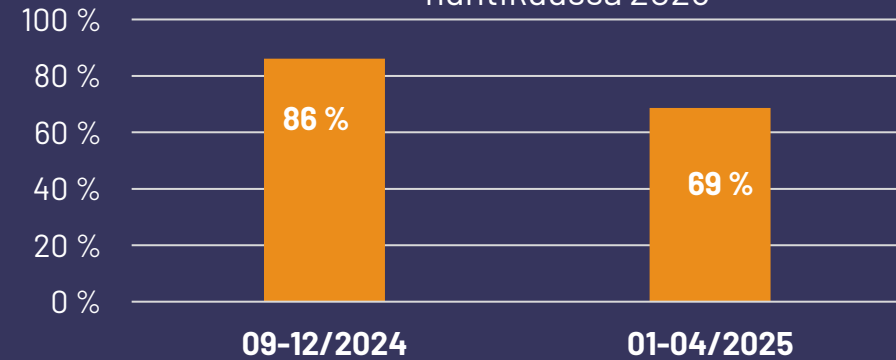


Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

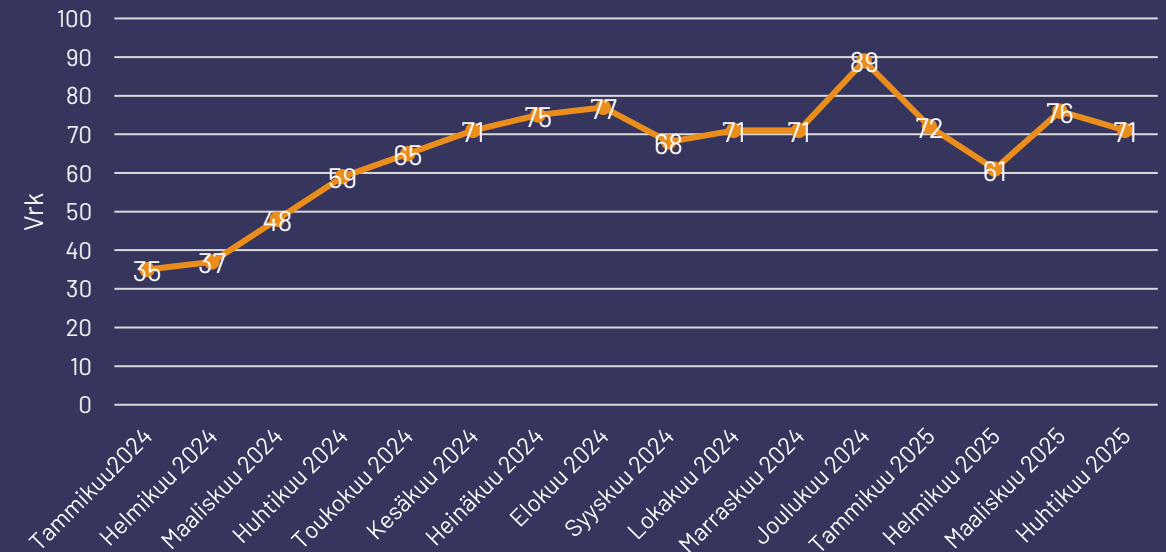
lääkkäiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen tammi-huhtikuussa 2025

- Lakisääteisen henkilöstömitoituksen lasku ja osin sen myötä parantunut rekrytointitilanne on mahdollistanut omassa toiminnassa kaikkien ympärivuorokautisten asumispaikkojen käytön.
- Vapautuneen asumispalvelupaikan täyttöprosessia on parannettu.
- Ikääntyneiden asumispalvelujen myöntämisen perusteiden päivitys on valmisteltu päätöksentekoon 1.6.2025 alkaen.
- Ikääntyneiden asumispalveluissa on aloitettu projektikehittäminen: 'Asiakkaan arviointijaksot Lehmuskodissa asiakasvastaavan päätöksenteon tueksi 1.9.2025 alkaen'
- Kevään 2025 aikana asumispalvelujen jonotilanteen seuranta tehostettiin.

Jonotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen alle 3 kk toteutunut syys-joulukuussa 2024 ja tammi-huhtikuussa 2025



Keskimääräinen odotusaika ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen (vrk)





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.
 - Nopeasyklinen Pulssi-kysely pilotoitiin vuonna 2024 ja otettiin koko käyttöön maaliskuussa 2025. Tällä vahvistetaan vahvuuksien ja epäkohtien käsittelyä ajantasaisesti pidemmän aikavälin Mitä kuuluu -kyselyn rinnalla.
- Henkilöstöresurssien kehittämistoimet ovat käynnissä varahenkilöstön ja muun sijaishallinnan osalta
 - Kehittämisen keskiössä on henkilöstöresurssien kohdentaminen oikea-aikaisesti, osaamiset huomioiden. Työvuorosuunnittelun kokonaisuuden kehittämistä jatketaan vuoden 2025 aikana toteuttamalla mm. yhteisöllisen suunnittelun kokeilu.
 - Tulevaisuuden henkilöstön riittävyyttä turvataan kehittämällä opiskelijoiden harjoittelujen toteuttamisesta, yhteistyössä oppilaitosten kanssa.
 - Sijaishallinnan sujuvoittamiseksi on valmisteltu sijaishallinnan kilpailutus tavoitteena on esihenkilötyötä helpottava ohjelmisto, jota tukee keskitetty varahenkilöstö.



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

[Palvelupolut](#)

- Tammi-huhtikuun 2025 aikana palvelupolkuja ja niiden käyttötarkoitusta on markkinoitu oman organisaation ammattilaisille. Lisäksi on tarkennettu asiasanoja polkujen löydettävyyden helpottamiseksi ekhva.fi -sivulla.
- Kehittämissyhteistyötä on laajennettu alueen järjestöjen kanssa erityisesti mielenterveys- ja riippuvuushoitojen palvelupolkujen osalta. Lisäksi palvelupolkujen ja digihoitopolkujen tekemistä on tarkasteltu yhteen.
- Uutena julkaisuun on tulossa lähisuhdeväkivallan polku toukokuun 2025 aikana.
- Yhteinen arviointikeskustelu kaikkien polkuja tehneiden työryhmien kanssa toteutuu elokuussa. Samalla arvioidaan ovatko asiakkaat löytäneet polut, mitä palautetta yksiköt ovat poluista saaneet ja miten ammattilaiset tai muut tahot ovat kokeneet hoitopolut.
- 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, osallisuus ja asiakaskokemus

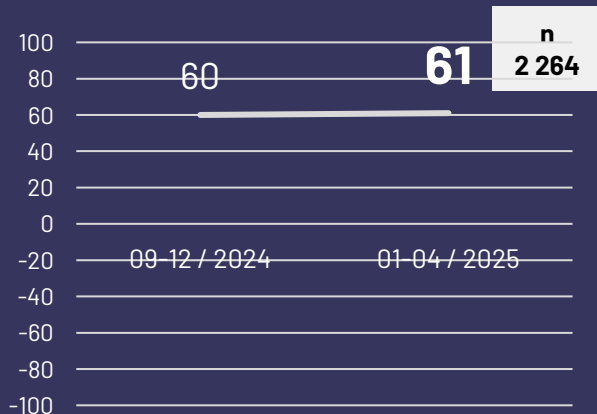


ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Asiakaspalautteet ja asiakaskokemuksen mittaaminen

NPS

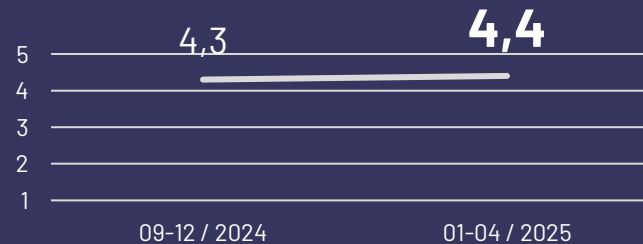
Kuinka todennäköisesti suosittelet
saamaasi palvelua läheisellesi?
Palvelupisteiden palautelaitteet**



**Mittaamme asiakaskokemusta palautelaitteilla hyvinvointiasemilla, Etelä-Karjalan keskussairaalassa, Lasten ja nuorten taloilla sekä Aikuisten keskuksissa. Suurin osa palvelupisteen palautelaitteella asiakaskokemusravion jättäneistä suosittelee saamaansa palvelua läheiselleen.

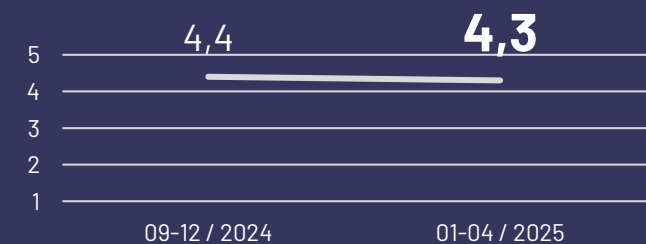
Sain apua kun sitä tarvitsin

Palvelupisteiden palautelaitteet**



Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu

Palvelupisteiden palautelaitteet**



Saamme palautetta eri kanavien kautta

Oma Ekhvan kautta on alustan 1,5 ensimmäisen toimintakuukauden aikana saatu yli 2000 arviota, joiden keskiarvo on 4,3 asteikolla 1-5.

Verkkopalautekanavan kautta meille annettiin yli 700 palautetta. Saamamme kiitokset kohdistuivat eniten asiakaspalveluun ja asiakkaan kohtaamiseen sekä ammattitaitoon. Moitteet taas kohdistuivat eniten palveluun pääsyyn, palvelun toimivuuteen tai sujuvuuteen.

Ensilinjan puhelinpalveluissa asiakaskokemusta mitataan tekstiviestikyselyn muodossa.



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittäminen

Hyvinvointialueella on käynnistetty poikkihallinnollinen ja määräaikainen kehittämistiimi, jonka tehtävänä on edistää asiakaskeskeistä toimintakulttuuria. Tiimi keskittyy erityisesti asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämiseen sekä toimenpiteiden priorisointiin yhteisten osallisuuden toimintatapojen käyttöönotossa.

Toimenpiteet ja edistysaskeleet

- Viestintä ja perehdytys
 - Systemaattisen asiakasosallisuuden toimintamallin viestintä ja perehdytykset on aloitettu. Lisäksi on käynnistetty suunnitelman laatiminen säännöllistä osallisuusviestintää varten.
- Asiakaspoolin perustaminen
 - Esitys ja suunnitelma asiakaspoolin perustamisesta on laadittu. Valmistelussa on kolme pilottia, joiden avulla mallia testataan ja kehitetään edelleen.
- Palvelumuotoilun hyödyntäminen
 - Tavoitteena on lisätä ymmärrystä palvelumuotoilusta osallisuuden työkaluna. Asiakaskokemuksia pyritään jatkossa suunnittelemaan ja rakentamaan tietoisesti, ei jättämään sattuman varaan.
- Kokemusasiantuntijatoiminnan uudistaminen
 - Kokemusasiantuntijatoiminnan uudistaminen on käynnistetty osana asiakasosallisuuden vahvistamista.
- Kehittämisideapalvelu
 - Sisäinen kehittämisideapalvelu avattiin henkilöstölle 31.3.2025 ja julkisesti organisaation sidosryhmille 29.4.2025 (tiedote julkaistu 2.5.2025). Kehittämisideoiden käsittelyprosessia on työstyetty kehittämispalveluissa.

**Linkki kehittämisidea -
palveluun**

<https://www.ekhva.fi/hyvinvointialue/tietoa-meista/osallistu-ja-vaikuta/kehittamisidea/>



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue



Vaikuttamistoimielimet ja järjestöyhteistyö

- Osallisuus- ja demokratiajohtokunta sekä aluehallitus ovat hyväksyneet Osallisuusohjelman 2023–2025 seurantaraportin. Raportti kokoaa yhteen toimenpiteet ja edistysaskeleet, joilla vahvistetaan asukkaiden, järjestöjen ja muiden sidosryhmien osallistumismahdollisuuksia hyvinvointialueella.
- Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet ovat käsitelleet seuraavia keskeisiä aiheita:
 - Laaja hyvinvointisuunnitelma 2026–2029
 - Oma Ekhva -digialusta, joka tukee asukkaiden osallistumista ja tiedonsaantia
 - Vammaisneuvosto on käsitellyt:
 - Uuden vammaispalvelulain soveltamisohjeita
 - Henkilökohtaisen avun ja asumisen tuen järjestämistä
 - Toiminnallisten palvelujen kilpailutusta
 - Vanhusneuvosto on käsitellyt asiakkaiden sijoittamista lyhyt- ja pitkäaikaishoitoon
- Järjestöyhteistyö
 - Toiminta-avustukset on myönnetty järjestöille hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kärkiteemojen mukaisesti.
 - Järjestöyhteistyön asiakirjaa on työstetty yhteistyössä järjestöjen kanssa.
 - OLKA-toimintaa on toteutettu keskussairaалalla, ja järjestöyhteistyötä on tiivistetty hyvinvointiasemilla.
 - Vapaaehtoistoiminnan kumppanuusverkostossa on tiivistetty yhteistyötä järjestöjen ja seurakuntien kanssa.



Etelä-Karjalan toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue on sitoutunut edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä ehkäisemään syrjintää kaikessa toiminnassaan työnantajana, palvelujen tarjoajana sekä yhteistyökumppanina.
- [Ekhva-toiminnallinen-tasa-arvo-ja-yhdenvertaisuussuunnitelma-2025-2028](#) hyväksyttiin aluevaltuustossa joulukuussa 2024
 - Suunnitelma on luonteeltaan hyvinvointialuetasoinen, jossa on nostettu esiin hyvinvointialueen yhteiset tavoitteet ja näihin liittyvät toimenpiteet.
 - Toimialueet käsittelevät toimeenpanoa johtoryhmissään kevään 2025 aikana ja määrittelevä omat käytännön toimenpiteet elokuun 2025 loppuun mennessä.
 - Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan toimialue- ja vastuualuekohtaisesti ja hyvinvointialuetasoisesti omavalvonnan osavuositarkastuksen yhteydessä.
 - Suunnitelman tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumista seurataan vuosittain osana hyvinvointialueen talouden ja toiminnan seurantaa ja soveltuvin hyvinvointikertomuksen yhteydessä.

Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjalan hyvinvointialue torjuu rasismia ja edistää yhdenvertaisuutta](#)



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman seurattavat toimenpiteet

Vahvistamme henkilöstön valmiuksia ja osaamista yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi

- Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusosaamista edistävä koulutussuunnitelma.
- Sisällytetään tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusnäkökulmat perehdytykseen
- Tuotetaan hyvinvointialueen intranettiin tietopaketti tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyön tueksi.

Edistämme sukupuolten tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta kaikessa toiminnassamme ja puutumme syrjintään aktiivisesti

- Luodaan selkeät ohjeet henkilöstölle yhdenvertaisesta toimintakulttuurista palveluissa ja toiminnassa ja otetaan käyttöön yhdenvertaisen toiminnan huomioinnin työkalut. (mm. tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta edistävä tarkistuslista, THL:n etuoikeuksien kehä -työkalu, kunnioittavan kohtaamisen mahdollistavat turvallisemman tilan periaatteet)
- Ohjeistetaan esihenkilöt tasa-arvo ja yhdenvertaisuutta edistävän toimintakulttuurin ohjaukseen ja syrjintäkulttuuriin puuttumiseen.

Varmistamme sujuvat ja saavutettavat palvelut, jotka vastaavat monimuotoisen väestömme tarpeisiin.

- Parannamme palveluiden saavutettavuutta huomioiden haavoittuvassa asemassa olevien erityisryhmien, eri sukupuolten ja vähemmistöjen tarpeet.
- Asiakkaalle/potilaalle tarjotaan yhdenvertainen mahdollisuus saada tietoa, tukea ja ohjausta varmistamalla tulkki- ja apuvälinepalvelut tarvittaessa.
- Edistämme viestinnän saavutettavuutta huomioimalla monimuotoisen väestömme tarpeet. Noudatamme saavutettavuusvaatimuksia sähköisessä viestinnässä.

Yhdenvertaisuuden toteutumisen seurannan ja arvioinnin kehittäminen

- Täsmennetään tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyön koordinoinnin, suunnitelman päivittämisen sekä raportoinnin vastuutaho sekä tarvittava henkilöresurssi. Täsmennetään erillisen työryhmän tarpeellisuutta tai vaihtoehtoisesti kokonaisuuden sisällyttämistä laatutyöryhmän yhteyteen.
- Vahvistetaan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisen tietopohjaa keräämällä ja raportoimalla sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden risteävät näkökulmat huomioivaa tietoa yhteen. (mm. Sotkanet-indikaattoritieto, eettiset HaiPro-ilmoitukset, asiakaspalaute, muistutukset, kantelut, sosiaali- ja potilasvastaavien yhteydenotot, sosiaalinen raportointi, vaikuttamistoimielimet, järjestöt)
- Kehitetään asiakaspalautejärjestelmää syrjintätiedon keräämisen ja seurannan näkökulmista.



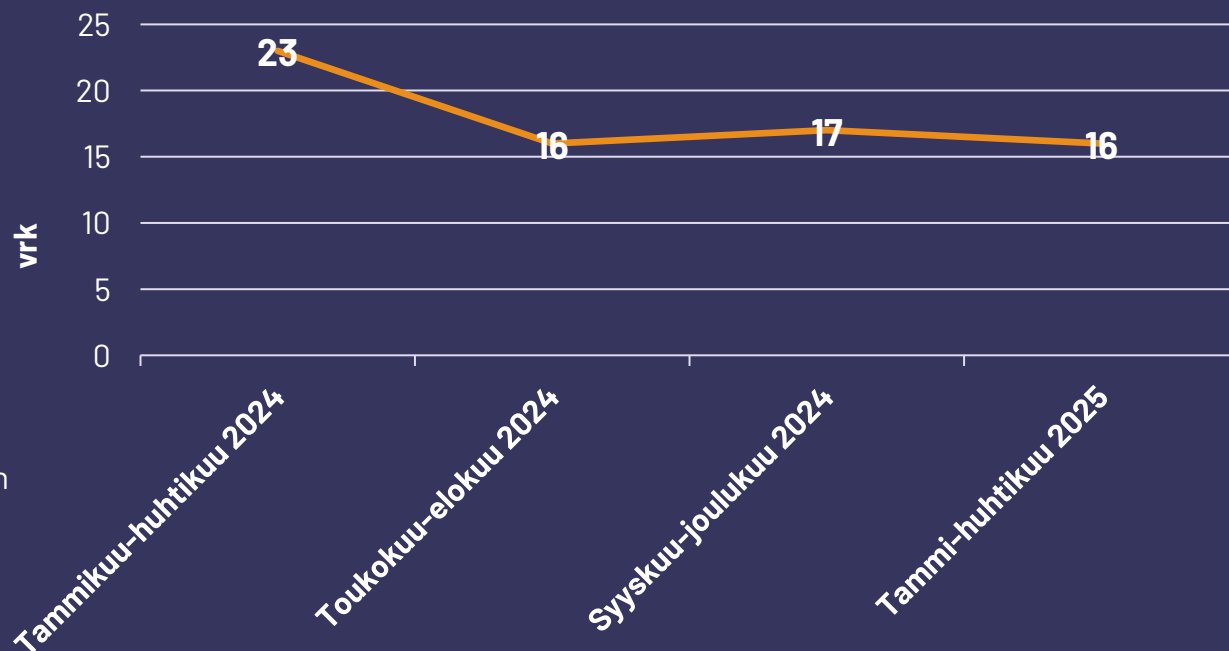
Palvelujen turvallisuus ja laatu

- 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

- Tammi-huhtikuussa 2025 HaiPro-järjestelmään tehtyjen poikkeamailmoitusten käsittelyaika pysyi lähes samana (16 vrk), kuin kahdessa edellisessä seurantajaksossa.
 - Vuodesta 2024 alkaen keskimääräinen reagointiaika on lyhentynyt jokaisella vuosikolmanneksella: 34 vrk → 23 vrk → 16 vrk
 - 3% kaikista tehdyistä poikkeamista johti kehittämistoimiin, joka on huomattavasti alle asettamamme tavoitteen (50%).
 - Vuonna 2025 yksikkökäynneillä ja ohjauksessa on muistutettu kehittämistoimenpiteistä ja niiden kirjaamisesta. Kehittämistoimia jää edelleen merkitsemättä HaiPro-järjestelmään, vaikka niitä tehtäisiin tai olisi jo tehty. Lisäksi on järjestetty koulutusta ilmoitusten käsittelyyn ja analysointiin.

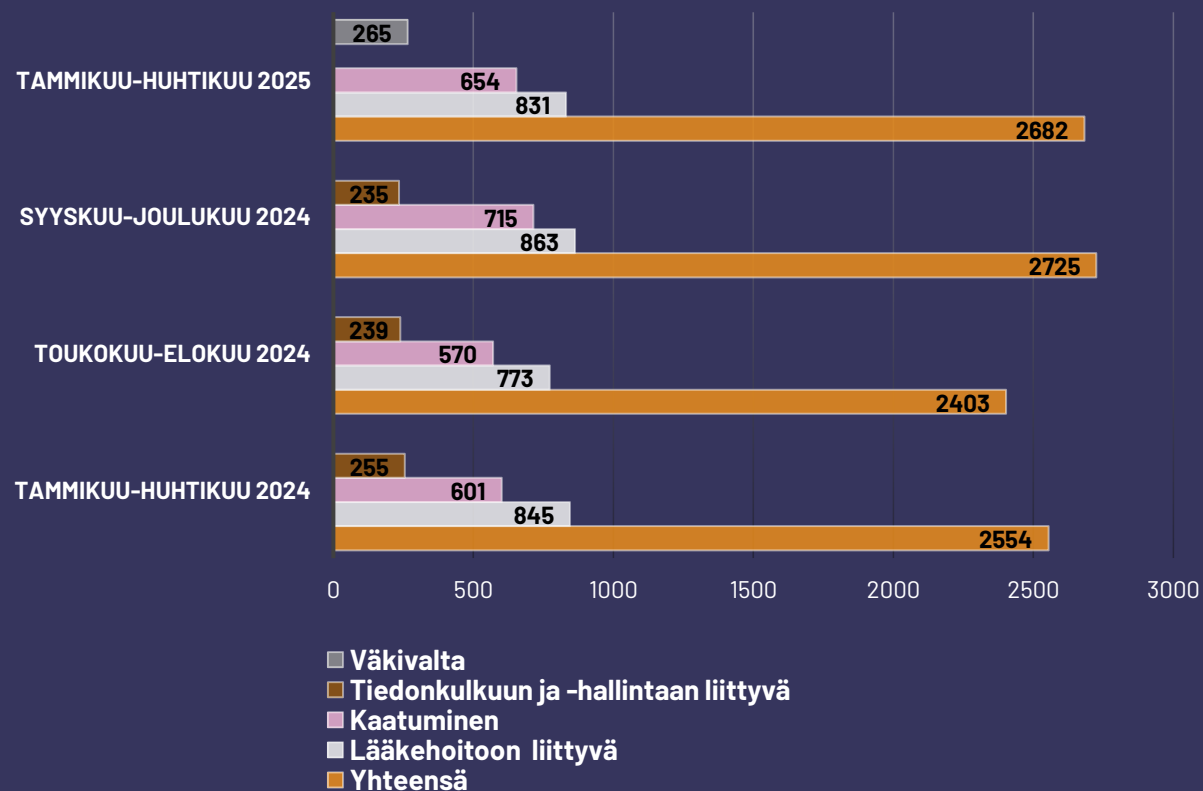
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika (vrk)



Henkilöstön tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- Edellisissä vuosikolmanneksissa eniten ilmoituksia tehtiin lääkehoitoon, kaatumisiin ja tiedonkulkuun liittyen. Nyt tammi – huhtikuussa 2025 väkivaltailmoitukset ovat nousseet ja niitä on 10% kaikista asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista. Tiedonkulkuun liittyvät ilmoitukset tippuivat neljänneksi.
- Erityisesti ilmoituksissa korostuvat toisen asiakkaan tai potilaan toiseen asiakkaaseen, potilaaseen tai henkilöstöön kohdistama väkivalta (39%) ja asiakkaan tai potilaan itseensä kohdistama itsetuhoinen käyttäytyminen (28%). Nämä korostuivat yksiköissä, joissa asiakkailla tai potilaille on ollut haasteellista käyttäytymistä.
- Lääkehoitoon, kaatumisiin tai tiedonkulkuun liittyviin ilmoituksiin johtaneissa juurisyissä ei ollut juuri poikkeavaa verrattuna edellisiin vuosikolmanneksiin.
- Tammi-huhtikuun 2025 aikana kirjattiin neljä asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvaa vakavaa vaaratapahtumailmoitusta (0,1%). Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle. Tavoitteenamme on, että vakavia vaaratapahtumia on 0%.
- Myötävaikuttavina tekijöinä ilmoituksissa olivat asiakas/potilas, henkilöstön osaaminen ja toimintayksikön kulttuuri, laitteet ja välineet, sekä toimintaympäristö.

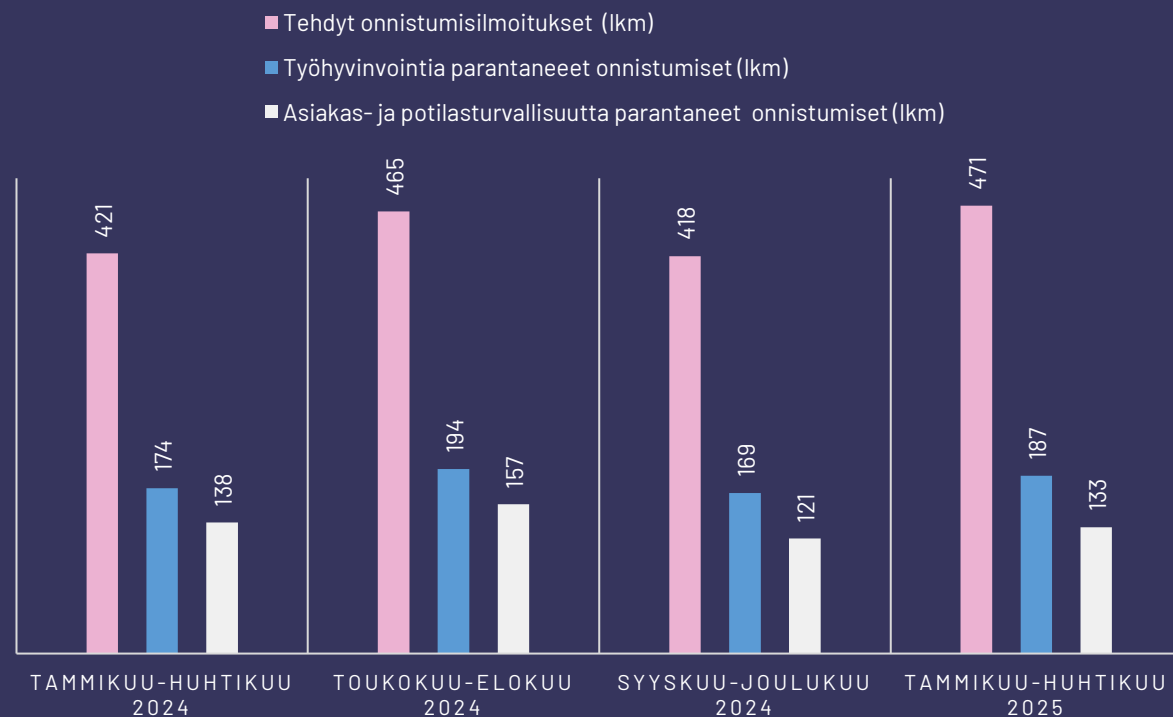
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset TOP3 ja yhteensä



Onnistumisista oppiminen

- Onnistumisilmoituksissa jatkui vuonna 2024 alkanut nouseva trendi.
- PosiPro -ilmoituksia tammi-huhtikuussa 2025 tehtiin **471**
Onnistumisista oppiminen edistää asiakas- ja potilasturvallisuutta, työhyvinvointia ja vahvistaa myönteistä ajattelutapaa työyhteisössä. Onnistumisissa usein myös hyviä kehittämissuhteita työyhteisöön.
- Ilmoitetut onnistumiset liittyvät yhteistyöhön (28%), asenteeseen (27%), työskentelytapaan (25%), sekä sosiaaliseen tilannetajuun (18%). Asenne, osaaminen ja työyhteisötaidot kirjattiin tärkeimpinä yksilöllisinä myötävaikuttavina tekijöinä. Järjestelmälähtöisten onnistumisten myötävaikuttavina tekijöinä nähtiin työyhteisön toiminta ja toimintatavat, sekä kommunikaatio ja tiedonkulku.

POSIPRO-ONNISTUMISILMOITUKSET



Saapuneet muistutukset ja toimenpiteet

- Tammi-huhtikuussa 2025 **terveydenhuoltoa** (ja yhteisiä sosiaalipalvelujen kanssa) koskevia muistutuksia tuli yhteensä **91**
- Yleisimmin muistutuksen syynä olivat hoidon ja palvelun toteuttaminen (32 %), hoitovahinkoepäily (16%), asiakkaan/potilaan kohtelu (15 %), tiedonkulku potilaalle/omaiselle (15 %) ja kuulluksi tuleminen (13%).
- Näistä toimenpiteisiin johti 39 muistutusta.
- Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu (46 %), toimintatapa- muutokset (28 %) ja asian käsittely potilaan kanssa (10 %) sekä tiedonkulun varmistaminen ja yhteydenpito (8 %).
- Tammi-huhtikuussa 2025 **sosiaalihuoltoa** koskevia muistutuksia tuli yhteensä **19**
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat hoidon ja palvelun toteuttamiseen liittyvät asiat (52 %), kuulluksi tuleminen (33%) ja asiakkaan kohtelu (29 %) sekä hoidon tai palvelun saatavuus (10 %)
 - Kuulluksi tulemiseen ja kohteluun liittyvät muistutukset lisääntyivät ja tiedonkulkuun liittyvät muistutukset vähenivät verrattuna edelliseen vuosikolmannekkeseen.
 - Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu (40 %), palvelun saatavuuden selvittäminen (40 %) ja toimintatapamuutokset (20 %).
 - Noin neljännes muistutuksista johti toimenpiteisiin.

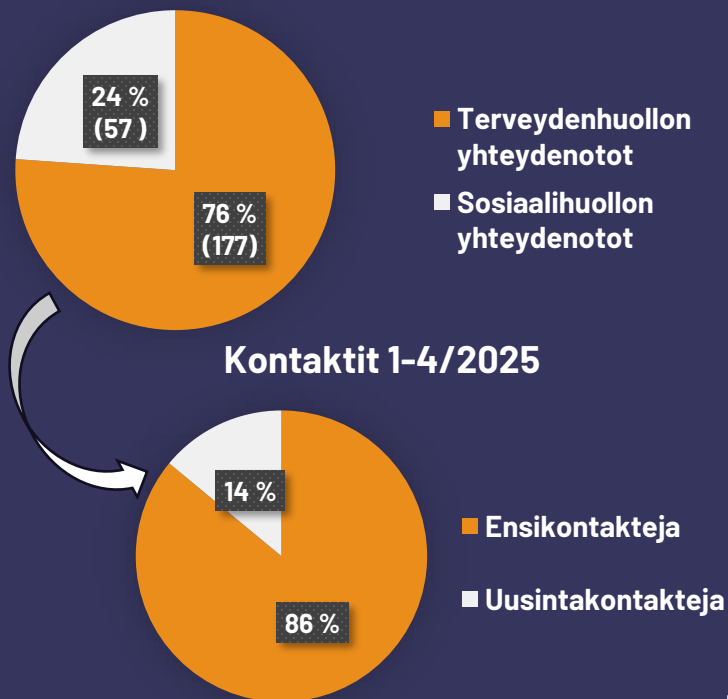


Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot

Tammikuu-huhtikuu 2025

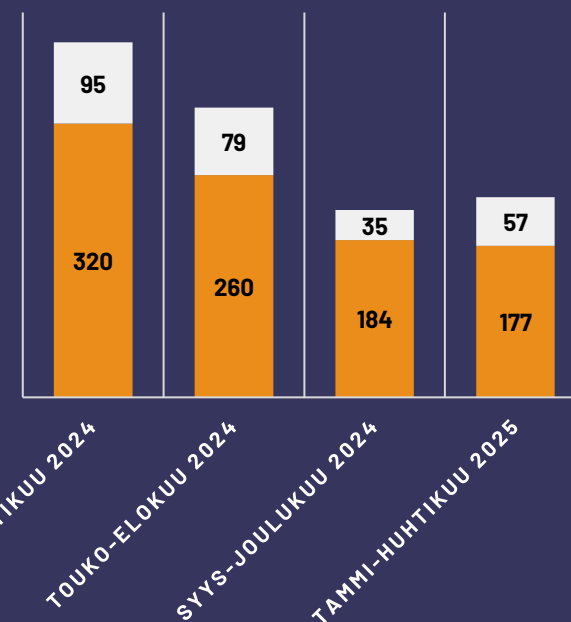
- Terveystieteiden osalta eniten yhteydenottoja
 - Hoidon/palvelun toteuttamiseen (26%), yleiseen tiedon tarpeeseen (15 %) sekä potilasvahinkoepäilyihin (15 %) liittyvän tyytymättömyyden osalta
 - Yhteydenotot liittyivät yleisimmin päivystykseen (12%), hyvinvointiasemien vastaanottoihin (9 %), ortopediaan (8 %) ja kirurgiaan (8 %)
- Sosiaalihuollon osalta eniten yhteydenottoja tuli
 - Yleiseen tiedontarpeeseen (25 %), hoidon/palvelun toteuttamiseen (16%) sekä itsemääräämisoikeuteen (11%) liittyvän tyytymättömyyden osalta
 - Yhteydenotot liittyivät yleisimmin kotiin annettaviin palveluihin (17 %), ikääntyneiden palveluasumiseen (15 %), yksityisiin palveluntuottajiin (13 %) sekä aikuissosiaalityöhön (11%)
- Ilmiöinä yhteydenotoista nousee
 - Riittämättömän tiedonkulun, tiedonsaannin ja yhteisen ymmärryksen haasteet
 - Asioiden ja tilanteiden sanoittamisen tärkeys hoitavan/palvelua antavan tahon osalta
 - Kiireen tunto asiakas- ja potilastilanteissa
 - Hoito- ja palveluprosessien selkeyttäminen asiakkaalle/potilaalle

Yhteydenotot 1-4/2025
yht. 236



YHTEYDENOTOT POTILAS- JA
SOSIAALIASIAVASTAAVAAN
KOLMANNESVUOSITTAIN
2024- 4/2025

Potilasasiavastaava ■ Sosiaaliasiavastaava



Alkuvuoden yhteydenotot on kirjattu ja tilastoitu tapauskohtaisesti uuteen kirjausjärjestelmään. Yhteydenotoissa on nähtävissä hieman laskusuuntaa viime vuosiin verrattain. Mikäli kaikki saapuneet yhteydenotot olisi kirjattu ja tilastoitu erikseen, luvut olisivat huomattavan paljon suurempia. Uuden kirjausjärjestelmän myötä kirjaamista ja tilastointia on selkeytetty.

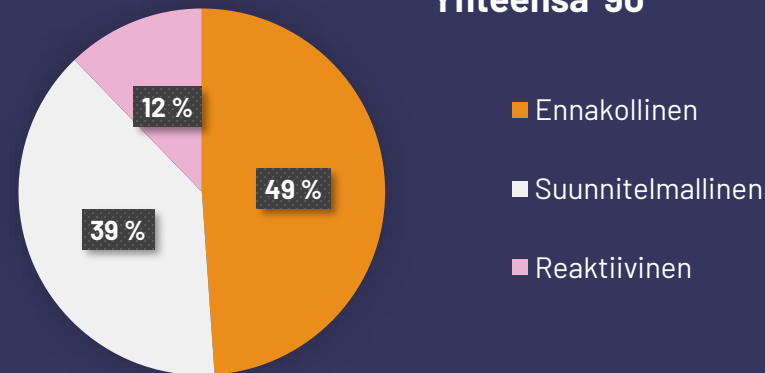


ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

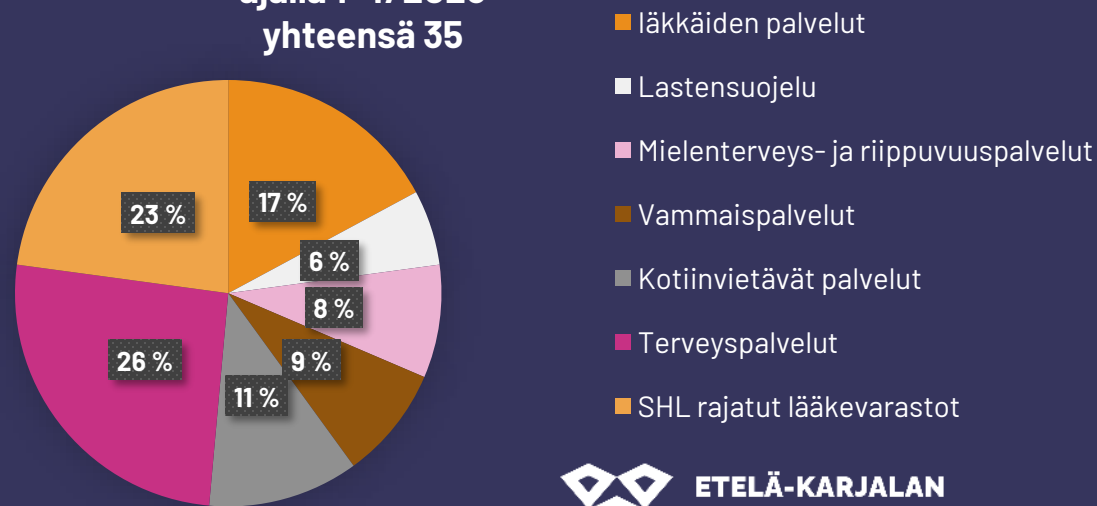
Ohjaus- ja valvontatapahtumat 1-4 /2025

- Valvontayksikkö toteutti sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien ohjaus- ja valvontatapahtumia vuoden 2025 tammi-huhtikuussa yhteensä noin 90.
- Näistä ennakollisia valvonta-asioita ja -tapahtumia oli noin puolet. Tapahtumat sisälsivät ohjausta, neuvontaa, tiedottamista, koulutuksia, yhteistyötapaamisia ja -palavereita palveluntuottajien kanssa.
- Suunnitelmallisissa tarkastuksissa (39 %, 35 kpl) omaan toimintaan ja yksityisille sote- palveluntuottajien toiminnassa tehtyjen havaintojen osalta lievissä ja vakavissa poikkeamissa palveluntuottajan tuli parantaa tai korjata puute määräaikaan mennessä. Osa havainnoista oli positiivia ja osa johti kehittämissuosituksiin.
- Reaktiiviset tapahtumat liittyivät epäkohtailmoituksiin, valvontaviranomaisen yhteydenottoihin sekä muihin yhteydenottoihin ja herätteisiin.
- Annettu ohjaus ja vaaditut korjaavat toimenpiteet liittyivät asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin, palvelun ja hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden varmistamiseen ja asiakasprosessien toimivuuteen, itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, yksityisyyden ja tietosuojan edistämiseen, kirjaamiseen, hoito- ja palvelu- ja kasvatussuunnitelmiin, henkilöstön riittävyyteen, osaamisen varmistamiseen, lääkehoitoon, omavalvontasuunnitelmien laatimiseen, toteuttamiseen ja sisältöihin ja toimilupiin.

Ohjaus- ja valvontatapahtumat
1-4/2025
Yhteensä 90



Suunnitelmallisten valvontakäyntien kohdentuminen
ajalla 1-4/2025
yhteensä 35



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 ensimmäiseltä vuosikolmannekselta 2025 löydät alla olevan linkin takaa.

[Omavalvontamittaaminen | Etelä-Karjalan pelastuslaitos](#)

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



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

KIITOS