

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnan osavuosisikatsaus 3/2025 syyskuu-joulukuu sekä koontia vuodesta 2025

20.2.2026



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 strategiamme kahden kärjen 'Kohtaavat ja vaikuttavat palvelut' ja 'Osaava ja motivoitunut etujoukkue' painopistevalinnoilla ja toimeenpanolla ohjataan osaltaan vaatimusten toteutusta.
- Omavalvontaa toteuttaa hyvinvointialueen yksiköiden johto ja henkilöstö osana omaa työtään. Omavalvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan ja palvelutuotannossa sitä toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista.



Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvonnan osavuosisikatsaus

Osa-alueet

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



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

- **Saatavuudella** tarkoitetaan, 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 tehtävään parhaiten ja osaamisensa puolesta sopii.
- **Jatkuvuudella** tarkoitetaan sosiaali- ja terveystalvelujen osalta hoidon ja talvelujen jatkuvuutta.
- Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja talvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen ja tiedonkulun jatkuvuutta ja varmistamista.
- Oikea-aikainen ja tarkoituksenmukainen talvelujen 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 määriteltujen määräaikojen mukaisesti ja näiden toteutumista seurataan.
 - Terveyspalvelujen osalta hoitoon pääsyä ja odotusaikoja seurataan voimassa olevien säädösten mukaisesti perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuvantamisen jonotietona. Myös ajanvarauksen ja neuvonnan odotusaikojen toteutumista seurataan säännöllisesti.
- 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.

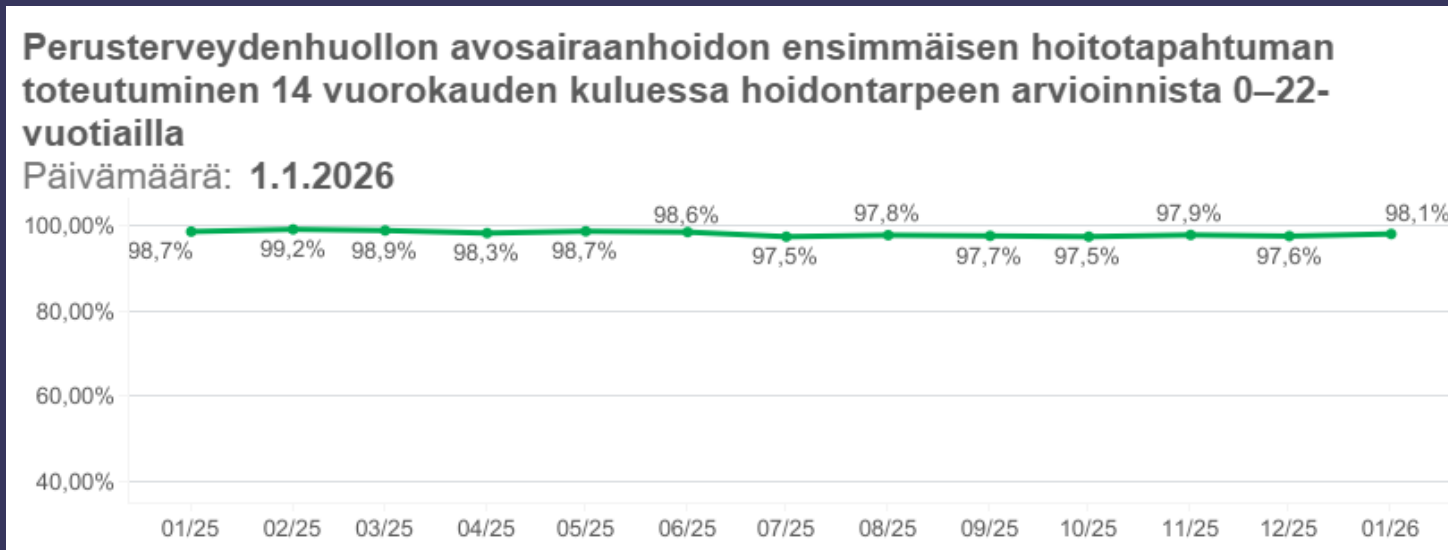
Perusterveydenhoitoon pääsyn toteutuminen vuonna 2025 kuukausittain

- **23 vuotta täyttäneiden** tulee päästä perusterveydenhoitoon ensimmäiseen hoitotapahtumaan 3 kuukauden kuluessa.
- Tavoite toteutui vuonna 2025 erinomaisesti (100%), kun tarkastellaan hoitoon pääsyä kaikissa ammattiryhmissä.



Perusterveydenhoitoon pääsyn toteutuminen 2025 kuukausittain

- **Alle 23 vuotiaiden** kohdalla perusterveydenhoitoon tulee päästä ensimmäiseen hoitotapahtumaan 14 vuorokauden kuluessa hoidon tarpeen arvioinnista.
- Tavoite toteutui vuonna 2025 erinomaisesti , kun tarkastellaan hoitoon pääsyä kaikissa ammattiryhmissä.

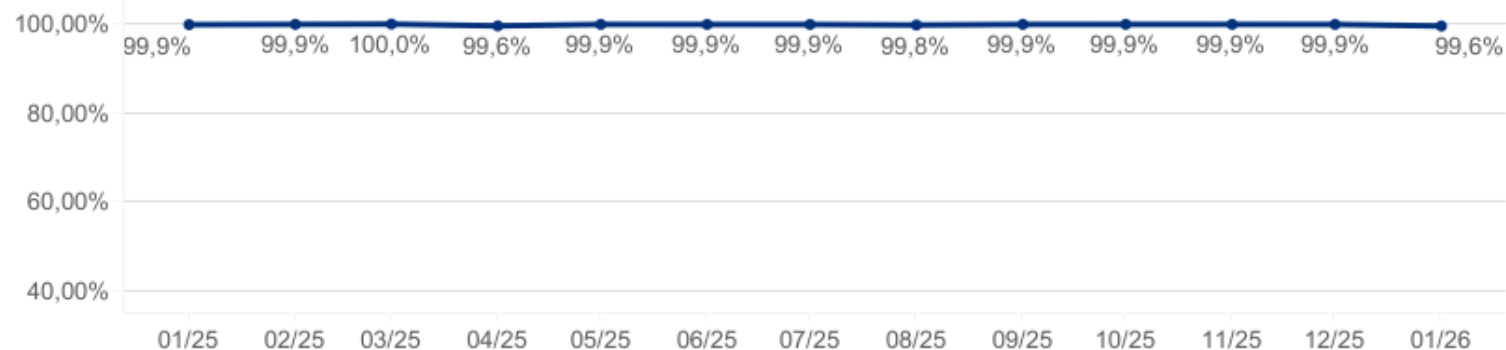


Suun terveydenhoitoon pääsyn toteutuminen vuonna 2025 kuukausittain

- **23 vuotta täyttäneiden** tulee päästä suun terveydenhuoltoon ensimmäiseen hoitotapahtumaan 6 kuukauden kuluessa hoidontarpeen arvioinnista.
- Tavoite toteutui vuonna 2025 erinomaisesti, kun tarkastellaan hoitoon pääsyä kaikissa ammattiryhmissä suun terveydenhoidon palveluissa.

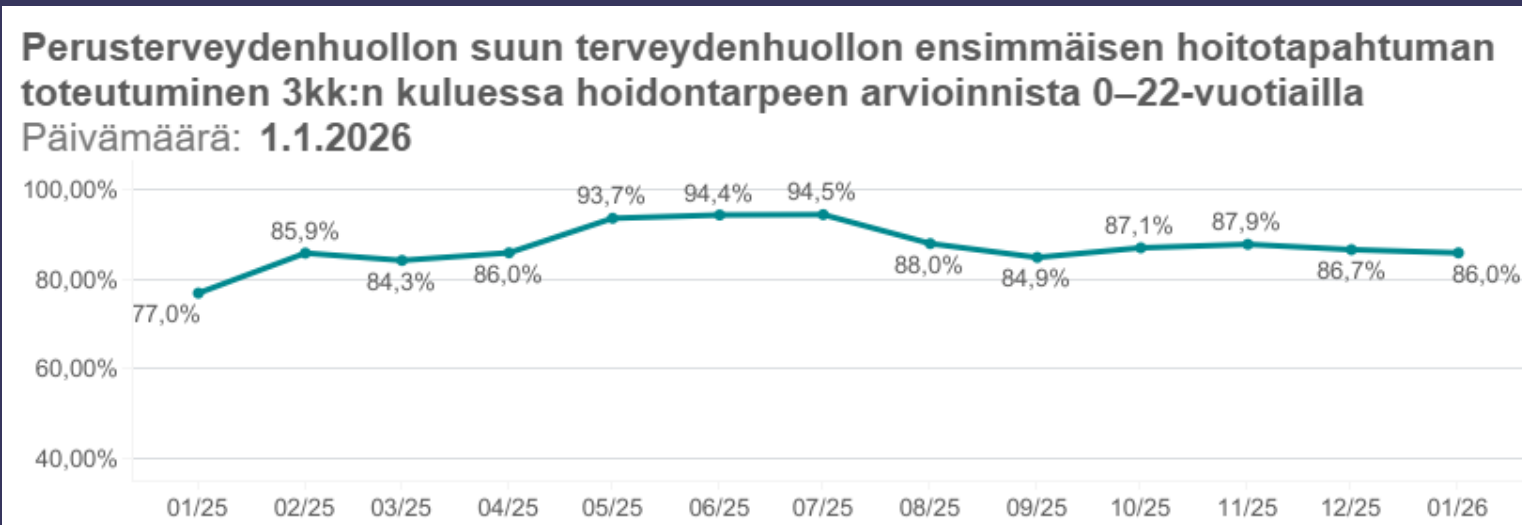
Perusterveydenhuollon suun terveydenhuollon ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen 6kk:n kuluessa hoidontarpeen arvioinnista 23 vuotta täyttäneillä

Päivämäärä: 1.1.2026



Suun terveydenhoitoon pääsyn toteutuminen 2025 kuukausittain

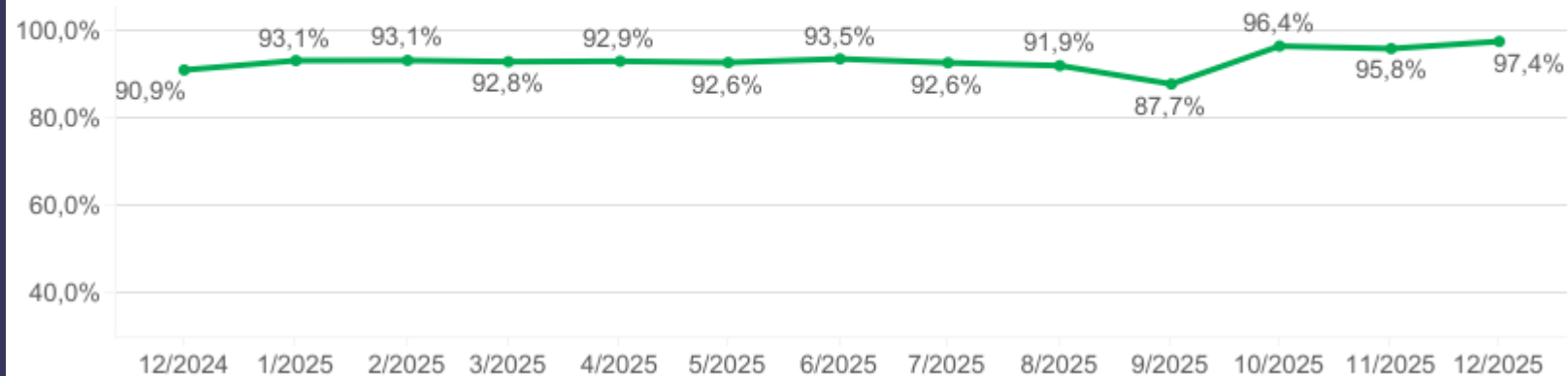
- **Alle 23 vuotiaiden** tulee päästä suun terveydenhuollon ensimmäiseen hoitotapahtumaan 3 kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arvioinnista.
- Tavoite toteutui tiedon perusteella osan vuotta 2025 yli 90 %:sti ja suurelta osin vuotta 80-90 %:sti, kun tarkastellaan hoitoon pääsyä kaikissa ammattiryhmissä.
- Suun terveydenhuollon vastuuyksikössä tarkastellaan tällä hetkellä kaikki THL:n tietojen perusteella yli 3 kk jonottaneet alle 23-vuotiaat ja varmistetaan potilaskohtaisesti, että tiedot ovat kirjautuvat taustalla oikein. Mahdollisista korjatuista tiedoista raportoidaan seuraavassa osavuosikatsauksessa.



Erikoissairaanhoidon pääsyn toteutuminen vuonna 2025

- Erikoissairaanhoidon pääsy alle 6 kuukaudessa toteutui vuonna 2025 pääosin erinomaisesti.
- Niiltä osin, kuin hoitotakuu ylittyy, on jonon purku onnistumassa kevään aikana.
- Syyskuun 2025 tieto on puutteellinen, koska potilastietojärjestelmän päivitys vaikutti datan kertymiseen tuona ajankohtana.

Erikoissairaanhoidon alle 6kk odottaneiden osuus kaikista erikoissairaanhoidoa odottaneista
Päivämäärä: 31.12.2025



Tutustu tarkemmin

Ekhvan tekoniivelten
kokonaishoitoprosessi on selvästi
Suomen nopeimpia

Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- Kiireettömästä ja kiireellisestä hoitoon pääsystä ja hoitotakuusta löydät tietoa [täältä](#) ja lisätietoa hoitoon päässeiden osuudesta [jonotiedoissa](#).

Tutustu tarkemmin

Vuoden 2025 viimeisellä kolmanneksella terveyspalveluissa tehtyjä palvelujen saatavuutta ja jatkuvuutta parantavia toimia:

- [Ekhva uudistaa perusterveydenhuollon palveluita – uusi tiimimalli käyttöön](#)
- [Suun terveydenhuollon nettiajanvaraus](#)
- [Hyvinvointialueen digipalvelu päivittyi – mukaan uusia chatteja ja yhteydenottokanavia](#)
- [Oma Ekhvan hyvinvointiaseman omahoitaja – chat: Keskustelussa vastaa hoitaja, ei chattibotti](#)
- [Sairaanhoitaja voi määrätä lääkkeitä – nopeampaa hoitoa yhdellä käynnillä](#)
- [Joutsenon, Luumäen ja Sammonlahden hyvinvointiasemilla ajanvarauksettomat hoitajavastaanotot laajenevat](#)
- [Yhteydenotto ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolaan helposti Oma Ekhvan kautta](#)

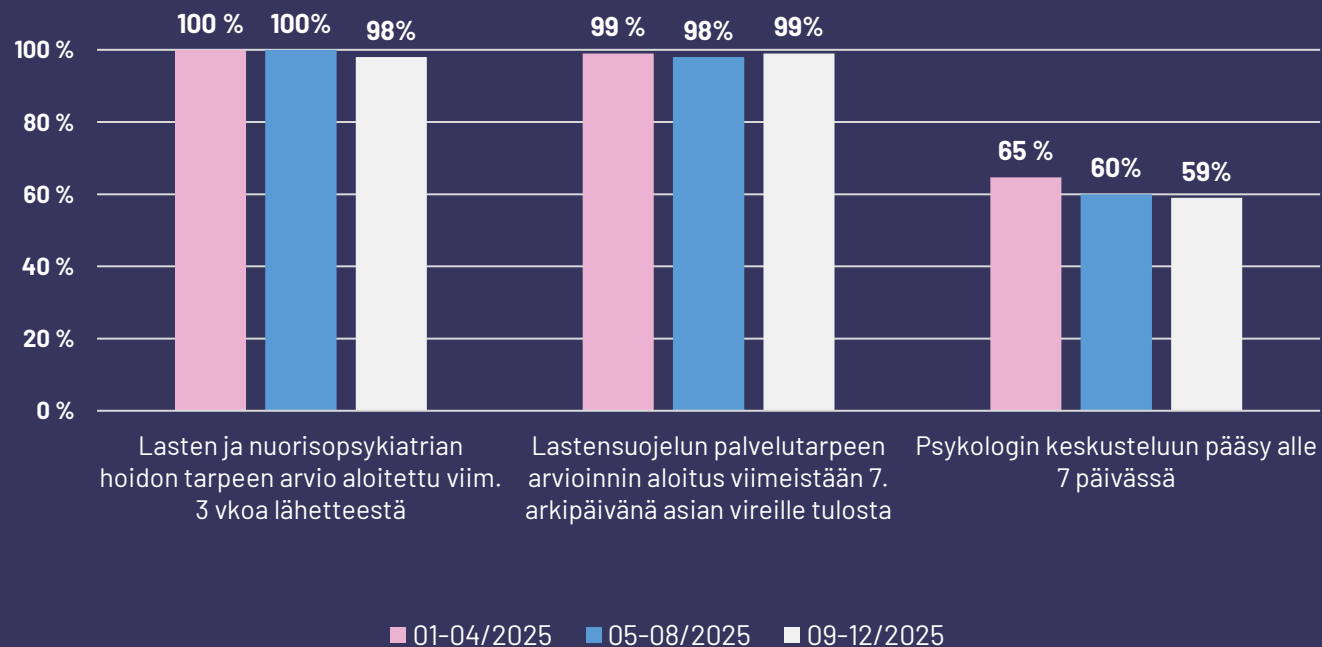


Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Palvelujen saatavuus **perhepalveluissa**

- Lastensuojelun palvelutakuu toteutui edelleen erinomaisesti syys-joulukuussa 2025.
 - Keskimääräinen lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakasmäärä oli 23. Lastensuojelulain mukaan asiakkaita saa olla enintään 30 asiakasta per työntekijä.
 - Myös lapsiperhesosiaalityön palveluiden piiriin pääsi lakisääteisen määräajan sisällä.
- Psykologin keskusteluun pääsystä on edelleen ollut viivettä, koska kaikkia avoimia psykologin tehtäviä ei olla saatu edelleenkään täytettyä.

Palvelutakuun toteutuminen perhepalveluissa vuonna 2025 vuosikolmanneksittain

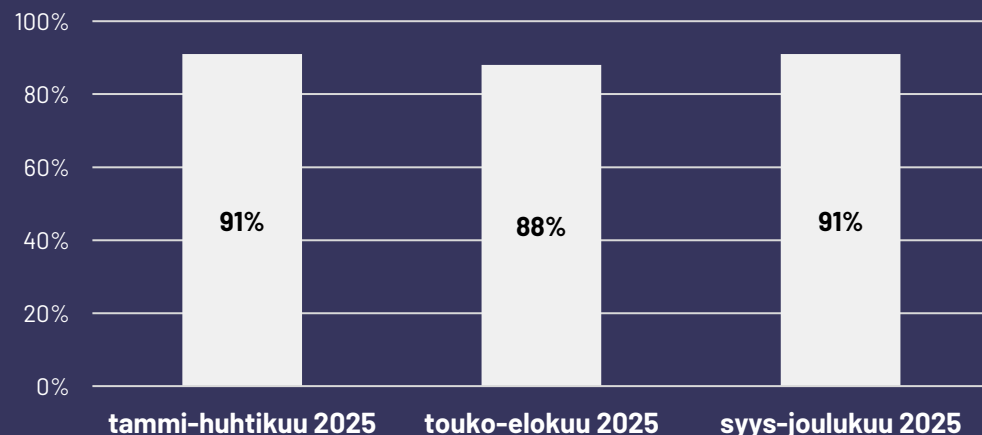


Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Toimeentulotuen käsittelyn palvelutakuun toteutuminen syys-joulukuussa 2025

- Vuoden 2025 viimeisellä vuosikolmanneksella käsittelyn palvelutakuu toteutui samansuuntaisesti (91%) kuin muilla vuosikolmanneksilla.
- Jatkuvalla seurannalla, poikkeuksiin puuttumalla, suunnitelmallisuudella ja toimintatapoja kehittämällä pyritään varmistamaan, että palvelutakuun toteutuminen olisi 100 %.

**Toimeentulotukiasian käsittely 0-7 päivässä ,
toteutunut 2025 vuosikolmanneksittain**



Tutustu tarkemmin

Aikuisten monialaisten palvelujen asiakkaat antavat kiitettävää palautetta Etelä-Karjalassa



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

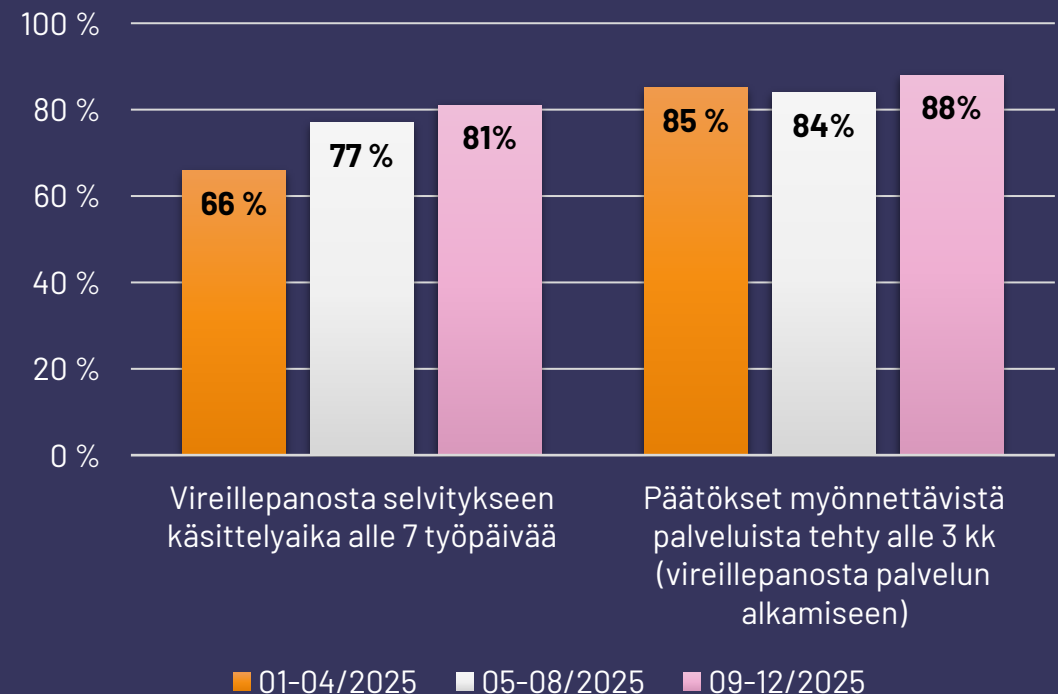
Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen syys-joulukuussa 2025

- Palvelutakuun toteutumista on saatu jatkuvasti parannettua. Vireillepanosta selvitykseen, käsittelyaika alle 7 työpäivää, toteutui 81 % syys-joulukuussa 2025 ja päätökset myönnettävistä palveluista tehty alle 3 kk (vireillepanosta palvelun alkamiseen) toteutui 88 %.
- Vammaispalveluissa on työkokouksissa kuukausittain seurattu yhdessä käsittelyaikoja, ja tehty yhdessä juurisyyanalyysiä miksi ylittyvät, kerrattu teknistä prosessia.
- Hakemusasioiden ratkaisemiseen on tarjottu uusille sosiaalityöntekijöille säännöllisesti tukea.
- Yksittäiset päätökset vireilletulosta palvelun alkamiseen ovat voineet viivästyä asiakkaasta johtuvista syistä, erilaisten selvitysten toimittamisen viiveistä tai kolmannen osapuolen toimitusviiveistä, esim. asunnonmuutostöihin liittyen.

Tutustu tarkemmin

[Sydänrinne on uusi vammaispalvelujen asumisyksikkö Ruokolahdella](#)

Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen 2025 vuosikolmanneksittain



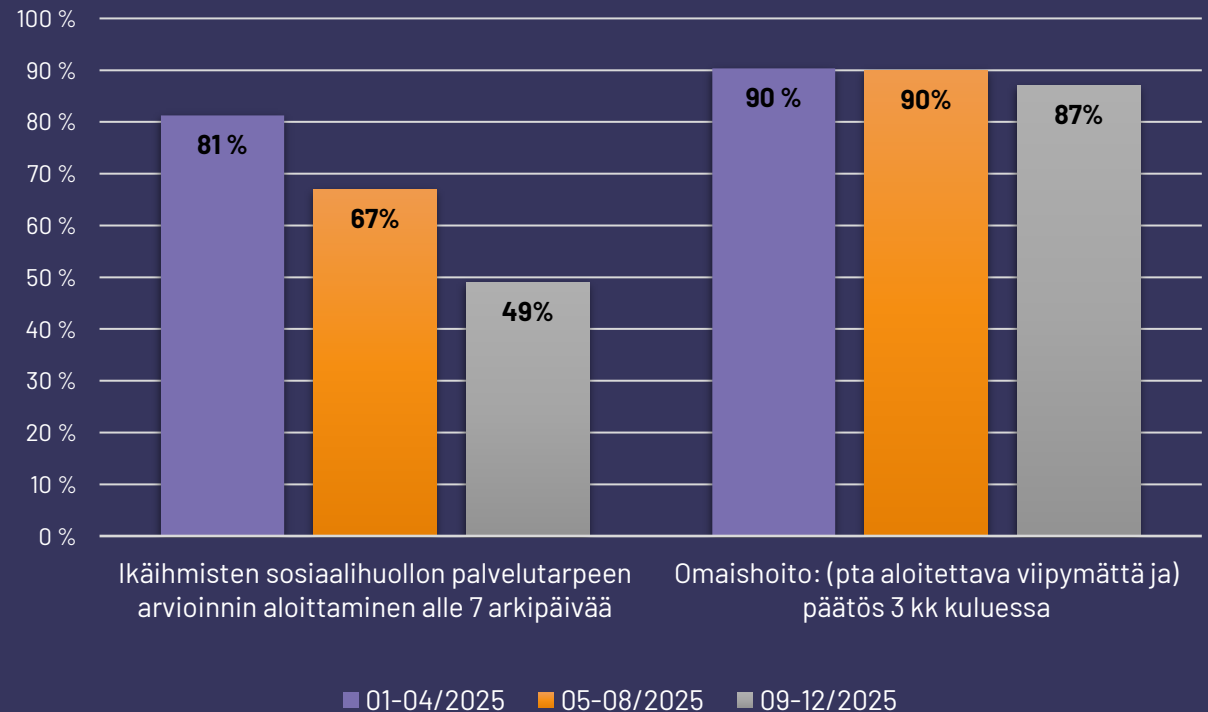
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

lääkäiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen 9-12/2025

- lääkäiden sosiaalihuollon **palvelutarpeen arvioinnin** aloittamisessa alle seitsemässä arkipäivässä 75 vuotta täyttäneiden osalta on tapahtunut heikennystä syys-joulukuussa (49%). Tilastoon ei nouse se, että yhteydenoton arvio on aloitettu ja kirjattu asiakastietoihin. Ensikontaktissa on arvioitu asian kiireellisyys ja väliintulon tarve sekä annettu neuvonta ja ohjaus asiakkaalle. Palvelutarpeenarviointi kuitenkin kirjautuu vasta kun asiakasvastaava sen asiakirjaan merkitsee vireille tullee. Tammikuussa 2026 toteuma oli 59 %.
- Palvelutarpeenarvioinnin uudelleen muotoilu tehdään 2026, jotta sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan prosessi ei ole jatkossa esteenä lainsäätämiin aikarajoihin pääsyssä. Kirjaamiseen kiinnitetään huomiota ja koulutusta kirjauksista käydään henkilöstön kanssa vuoden 2026 aikana.
- Omaishoidon** palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja päätös tulee olla tehty 3 kk kuluessa. Tämä on toteutunut 87 %:sti. Omaishoitoperheiden kanssa tehtävä yhteistyö on tiivistynyt vuoden 2025 aikana ja oma työntekijä on kontaktoinut omat omaishoitoperheensä vuoden aikana.

lääkäiden palvelujen palvelutakuun toteutuminen vuoden 2025 vuosikolmanneksilla





Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

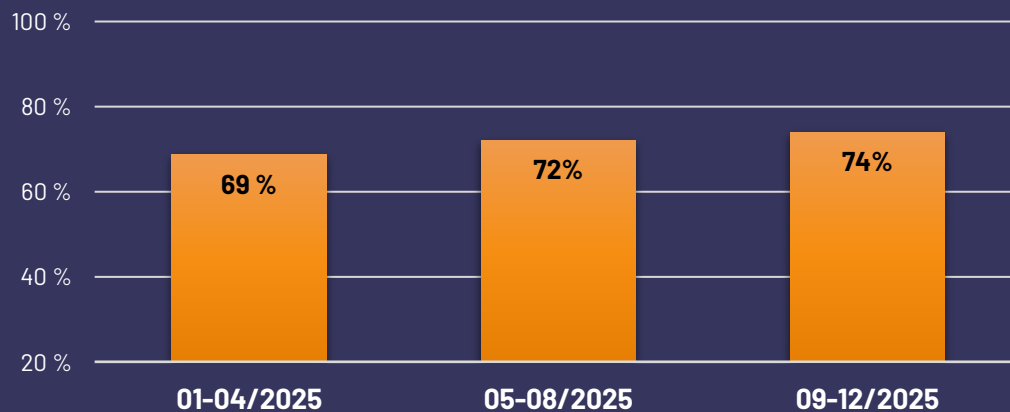
- Sekä kotihoidon että ikääntyneiden asumisen palvelujen saatavuuteen vaikutti koko organisaatiossa tehdyt toimenpiteet, kuten kuntoutusosastojen paikkamäärien vähentäminen, joka tehtiin nopeassa aikataulussa ja jolla oli selkeät rinnakkaisvaikutukset ikääntyneiden sosiaalipalveluihin erityisesti kotihoitoon ja asumiseen.
- **Kotihoidossa** asiakasmäärä kasvoi edelleen loppuvuodesta 2025.
 - Asiakasmäärän kasvu 2025 vuoden alusta vuoden loppuun asti oli säännöllisten kotihoidon asiakkaiden osalta 6% sekä tilapäisten kotihoidon asiakkaiden kohdalla 35%.
 - Asiakkaiden entistä nopeampi kotiutus sairaalasta on aiheuttanut haasteita henkilöstön riittävyyden ja asiakkaan turvallisen kotiutumisen osalta.
 - Kotihoidossa etäkäyntien osuus nousi vuoden loppuun mennessä säännöllisen kotihoidon asiakkuuksissa 11,3% (tavoite oli 12%).
- Kotihoidon saatavuus on toistaiseksi pystytty varmistamaan, mutta selvästi haasteet myös tämän osalta on tunnistettu. Kotihoidon henkilöstöä ovat kuormittaneet asiakkaiden hoitoisuuden lisääntyminen ja uusien toimintamallien käyttöönotot.

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

lääkkäiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen syys-joulukuussa 2025

- Vapautuneet asumispaikat oman toiminnan yksiköissä täytetään nopeasti, hukkaa ei juurikaan ole.
- Henkilöstömitoitus 0,6 täyttyi yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta.
- Arviointijakso-toimintamallin käyttö on vähentynyt vuoden vaihteessa . Nyt kyseisillä jaksoilla on vain yksittäisiä asiakkaita. Mallia arvioidaan uudelleen alkuvuodesta 2026.
- Asumispaikan odottajia yhä enemmän lyhytaikaishoidon yksiköissä (Lehmuskoti ja Tikanpesä).

Jonotusaika ikääntyneiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen alle 3 kk toteutunut



Keskimääräinen odotusaika ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen (vrk)





Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyys turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

- Henkilöstön riittävyttä ja pysyvyyttä pyritään turvaamaan uudistuvan henkilöstöohjelman kautta.
 - Pulssi-kysely otettiin käyttöön maaliskuussa 2025. Pulssi on työkalu, jonka avulla esihenkilö saa ajantasaista tietoa työntekijöiden koetusta hyvinvoinnista arjen johtamistyön tueksi. Pulssi tuottaa tilannekuvaa yksikötason työhyvinvoinnin kehityksestä ja toimii työntekijöille itsereflektoinnin välineenä. Se kannustaa nostamaan työyhteisön keskusteluun epäkohtia ja onnistumisia. Kyseessä on minikysely, jota toteutettiin vuoden 2025 aikana säännöllisin väliajoin, noin kerran kuukaudessa.
- Henkilöstön tuki muutosten keskellä
 - YT-menettelyn aikana järjestettiin purkutilaisuuksia irtisanotuille työntekijöille sekä Lappeenrannassa että Imatralla. Purkutilaisuuksien tavoitteena oli jakaa tunnekuormaa, jotta kenellekään ei jäisi kokemus tilanteesta yksin jäämisestä, ja jotta tapahtumat eivät työvelvoitteisten osalta kuormittaisi työyhteisöjä.
 - Esihenkilöille järjestettiin tukiklinikoita omien tunteiden purkamiseen sekä ajatusten vaihtamiseen ja vertaistukeen haasteellisessa muutostilanteessa.



Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

- Henkilöstön pysyvyys ja vaihtuvuus:
 - Irtisanoutumisista tai toisen työnantajan palvelukseen siirtymisistä johtuva poistuma väheni 54 työntekijällä vuoden 2025 aikana verraten vuoteen 2024.
- Rekrytointien kiinnostavuus:
 - Verrattaessa keskimääräisiä hakijamääriä tammi-kesäkuussa 2025 tammi-kesäkuuhun 2024, keskimääräiset hakijamäärät ovat nousseet 8,34:stä 11,23 hakijaan kaikissa ammattiryhmissä (mm. hoitohenkilöstö, hallinto- ja toimistohenkilöstö, huoltohenkilöstö ja sosiaalihuollon henkilöstö; sekä määräaikaiset että vakituiset). Hoitohenkilöstön osalta keskimääräiset hakijamäärät nousivat 5,56 hakijasta 16,61 hakijaan.
 - Syksyllä 2025 olleiden YT- neuvotteluiden vuoksi uusia rekrytointeja ei juurikaan tehty, lukuun ottamatta lääkäritehtäviä ja yksittäisiä sosiaalityöntekijöiden tehtäviä.



Palvelujen saatavuus Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

- Rekrytoinneissa otettiin joulukuussa 2025 käyttöön uusi rekrytointijärjestelmä TalentAdore.
- Äkillisten poissaolojen turvaamiseksi, osana sijaishallinnan kehittämistä, siirryttiin käyttämään sijaishallinta ohjelmistoa Sotender, joka on modernimpi ja helppokäyttöisempi ohjelmisto keikkatyöntekijöiden ja esihenkilöiden näkökulmasta.
- Sijaishallintajärjestelmä Sotenderin kautta järjestellään yksiköihin sijaisia sijoittamalla työvuoropuutoksiin ensisijaisesti varahenkilöstöä ja tämän jälkeen ulkoisia keikkatyöntekijöitä. Esihenkilöitä on ohjeistettu varmistamaan ennen työvuoropyynnön tekoa arvioimaan yksikön mitoitus (tarvitaanko sijaista) ja huomioimaan henkilöstön liikkuvuuden osalta sovitun yhteistyön mukaisesti toisen yksikön tai alueen mahdollisuus auttaa ko. poissaolon järjestelyssä.
- Henkilöstön liikkuvuutta on edistetty koko vuoden 2025 ajan, varmistuen osaamisen ja resurssien oikein kohdentamista osana talouden sopeuttamista.
- Henkilöstön tilanne vuoden 2025 kokonaisuutena on ollut hyvä, johtuen osastopaikkojen matalasta kuormituksesta. Haasteena on ollut kotihoidon henkilöstön riittävyys ja sijaisten saatavuus. Toimenpiteitä kotihoidon henkilöstön saatavuuteen on mietitty yhteistyössä oppilaitosten ja palvelualueen esihenkilöiden kanssa.

Tutustu tarkemmin

[Ekhva ottaa käyttöön uuden rekrytointijärjestelmän](#)

[Henkilöstön liikkuvuus kasvattaa osaamista](#)



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Riskien tunnistaminen ja toimenpiteet

- Ekhvan johtoryhmä tunnisti toimintaan vaikuttavia strategisia riskejä syksyllä 2025. Strategisella tasolla suurimmiksi riskeiksi tunnistettiin taloudelliset ja niihin kiinteästi liitännäiset riskit. Näihin sisältyy suunniteltujen sopeuttamistoimenpiteiden epäonnistumisen mahdollisuus esimerkiksi tilanteissa, joissa kustannukset kasvavat ennakoimattomasti organisaation vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Taloudelliseen kokonaisuuteen liittyy myös oikeudellinen riski hyvinvointialuelain 115 §:n talouden tasapainotusvelvoitteen ja palvelujen järjestämisvelvollisuuden keskinäisestä suhteesta.
- Johtoryhmä tunnisti lisäksi merkittävän sopeuttamiskokonaisuuden ja organisaatiomuutoksen toimeenpanoon liittyvät riskit. Näitä ovat muun muassa henkilöstön lisääntyvä työkuorma ja sen vaikutukset työhyvinvointiin, toiminnallisten uudistusten onnistuminen suunnitellussa aikataulussa sekä mahdollisuus palvelutuotannon häiriöihin. Näillä voi olla vaikutuksia myös asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä organisaation maineeseen.
- Edellä mainittujen riskien vähentämiseksi Ekhva on käynnistänyt useita toimenpiteitä. Näitä ovat muun muassa diagnoositietojen siirtymisen ja tietoprosessien laadun parantaminen, organisaatiomuutoksen tuki sekä sopeuttamiskokonaisuuden läpivienti vaikutuksia seuraten. Lisäksi on lisätty riskienhallinnan prosesseja, toiminnan seuranta ja tehostettu viestintää henkilöstön sekä keskeisten sidosryhmien kanssa muutoksen eri vaiheissa.

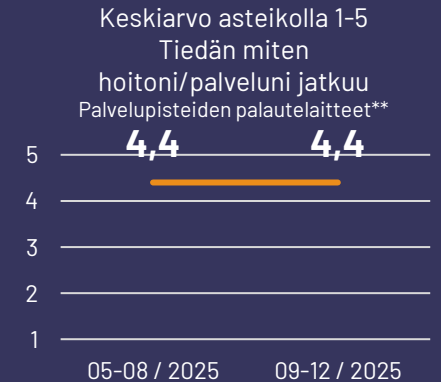
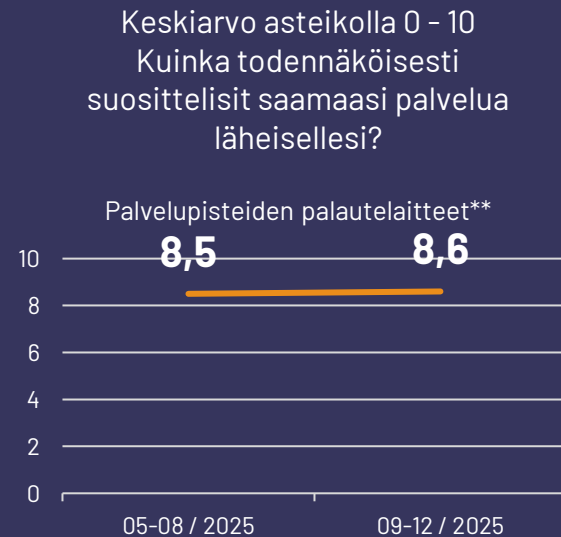
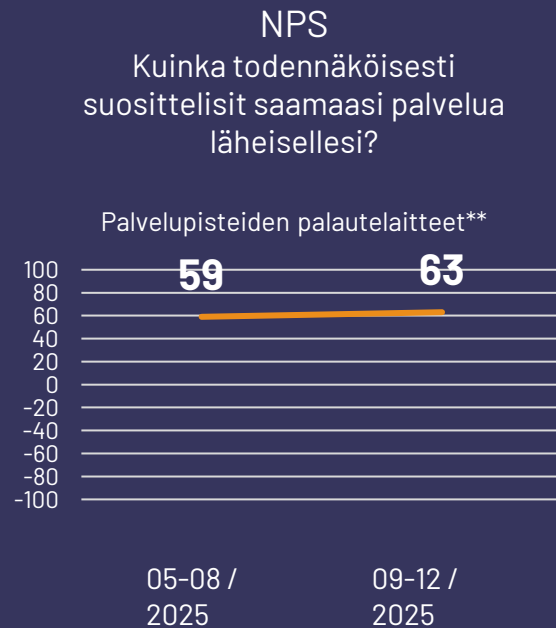


Asiakaskokemus, osallisuus ja yhdenvertaisuus



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Asiakaspalautteet ja asiakaskokemuksen mittaaminen



**Mittaamme asiakaskokemusta palautelaitteilla hyvinvointiasemilla, Etelä-Karjalan keskussairaalassa, Lasten ja nuorten taloilla sekä Aikuisten keskuksissa. Suurin osa palvelupisteen palautelaitteella asiakaskokemusarvion jättäneistä suosittelisi saamaansa palvelua läheiselleen. NPS-luku sisältää kaikki palvelupisteissä tarjottavat palvelut.

Verkkopalautekanavan ekhva.fi/palaute kautta saamamme kiitokset kohdistuivat eniten asiakaspalveluun ja asiakkaan kohtaamiseen sekä ammattitaitoon. Moitteet taas kohdistuivat eniten palveluun pääsyyn, palvelun toimivuuteen tai sujuvuuteen.

Ensilinjan puhelinpalveluiden (Kaiku24) asiakaskokemusta mitataan tekstiviestikyselyllä. Aikavälillä 9-12/2025 NPS oli 56,5. Riittävän avun tai ohjauksen oikeaan paikkaan koki saaneensa 92,6 % asiakkaista.

Osallisuustyö 1/2

- Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet ovat kokoontuneet kaksi kertaa jakson aikana ja käsitelleet seuraavia asioita:
 - **Vammaisneuvosto:** toimintasäännön hyväksyminen, lausuntopyyntö Etelä-Karjalan hyvinvointialueen laajaan hyvinvointisuunnitelmaan 2026-2029, vammaispalvelujen nykytilaselvitys 2025 ja kehittämisohjelma 2026-2028, kuljetuspalveluiden ajankohtaisasiat, vaikuttamistoimielinten kehittämissuunnitelma vuodelle 2026
 - **Vanhusneuvosto:** lausuntopyyntö Etelä-Karjalan hyvinvointialueen laajaan hyvinvointisuunnitelmaan 2026-2029, ikääntyneiden palvelujen ja ikäverkoston ajankohtaiset asiat, vaikuttamistoimielinten kehittämissuunnitelma vuodelle 2026, hyvinvointialueen viestinnän saavutettavuus
 - **Nuorisovaltuusto:** lausuntopyyntö Etelä-Karjalan hyvinvointialueen laajaan hyvinvointisuunnitelmaan 2026-2029, kuraattori- ja opiskeluhuollon palvelujen periaatteet
- Käynnistettiin kokemusasiantuntijatoimintamallin uudistaminen, jossa tavoitteena on luoda selkeä prosessi ja rakenne, jotka vahvistavat toiminnan löydettävyyttä ja tilaamista, lisäävät asiakasosallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sote-palveluissa sekä tiivistävät kumppanuutta järjestöjen kanssa.
- Kehittäjäasiakkaat ovat vapaaehtoisia asiakkaita, läheisiä ja asukkaita, jotka osallistuvat hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen esimerkiksi kyselyissä ja työpajoissa. Syksyn pilotoinnin kohteina olivat Oma Ekhva -alustan käyttöohjeet, yksinäisyyden puheeksioton mallin arviointi sekä hyvinvointialueen turvallisemman tilan periaatteet.

Osallisuustyö 2/2

- Järjestöyhteistyö:
 - Vaikuttavuusperusteisen järjestöavustusmallin valmistelu käynnistettiin. Sekä järjestöt että osallisuus- ja demokratiajohtokunta osallistetaan tiiviisti prosessin eri vaiheisiin.
 - Järjestöjä osallistettiin aktiivisesti Etelä-Karjalan hyvinvointisuunnitelman 2026–2029 valmisteluun.
 - Järjestöjen lakisääteinen hyte-neuvottelu toteutettiin, mikä vahvistaa yhteistyötä ja yhteistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suuntaa.
 - Uudistettu maakunnallinen yhdyspintarakenne vahvistaa yhteistyötä ja tiedonkulkua, ja siinä järjestöillä on keskeinen rooli kumppaneina sekä kumppanuuspöydässä että ohjelmakohtaisissa verkostoissa.
- Muu osallisuustyö:
 - Osallisuusohjelmaa päivitettiin osana laajaa hyvinvointisuunnitelmaa 2026–2029.
 - Strategiavalmistelussa on varmistettu laaja osallisuus, kun asukkaat, kunnat, järjestöt ja muut sidosryhmät ovat voineet vaikuttaa sekä alueellisissa keskustelutilaisuuksissa että verkkokyselyn ja lausuntopyyntöjen kautta. Lisäksi hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet ovat tuoneet näkemyksensä valmisteluun.



Kehittämisidean antaminen
Innovaatioalusta Orchidea

Asiakkaan osallisuus omaan palveluunsa

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja voi vaikuttaa palveluprosessiinsa. Yhdenvertaisuus on ammattilaisen ja asiakkaan hyvän yhteistyön edellytys.

Vapaaehtoistoiminta ja vertaistuki yhteistyössä järjestöjen kanssa
Toiminnallinen osallisuus on konkreettista tekemistä, mukana oloa ja toimeen tarttumista.



Palautteen antaminen

Verkkosivuilla, Oma Ekhvassa, yksiköissä suullisesti, paperilomakkeella, palautelaitteella

Työpajatoiminta ja havainnointikävelyt

Yksisuuntaisen palautteen antamisen ja kyselyihin vastaamisen lisäksi mahdollistetaan yhteiskehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja arviointiin.

Sisäistä vuorovaikutusta tukevat alustat verkossa ja liveinä



Vaaleissa äänestäminen

Hyvinvointialuealoite

Palvelun käyttäjä tai asukas voi tehdä aloitteen Ekhvan toimintaan liittyen.

OSALLISTUMISEN TAVAT ETELÄ- KARJALAN HYVINVOINTIALUEELLA

Teemahaastattelut

Keskustelutilaisuudet

Vaikuttamistoimielimet

Nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto ottavat kantaa laatimalla aloitteita ja lausuntoja.

Kokemusasiantuntija

Ammattilaisen työpari ja kokemuskouluttaja. Osallistuu asiakasryhmien ohjaamiseen ammattilaisen kanssa.

Kyselyihin vastaaminen



Kehittäjäasiakas

Vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan kiinnostukseen perustuva yhteiskehittäminen. Kehittäjäasiakkaaksi ilmoittautuneita kutsutaan mukaan palvelujen kehittämiseen eri tavoin.



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Yhdenvertaisuus

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue on sitoutunut edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä ehkäisemään syrjintää kaikessa toiminnassaan työnantajana, palvelujen tarjoajana sekä yhteistyökumppanina.
- Joulukuussa 2025 hyväksytty henkilöstöpoliittinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026–2027 täydentää Ekhvan toiminnallista suunnitelmaa ja varmistaa henkilöstön yhdenvertaisen kohtelun, hyvinvoinnin ja häirinnän ehkäisyn yhteistoiminnallisesti laadittavana ja kahden vuoden välein päivitettävänä kokonaisuutena.
- Henkilöstön aloitteesta Ekhva ryhtyi laatimaan turvallisemman tilan periaatteita, joita kehitettiin yhteistyössä henkilöstön, työnantajan, kehittäjäasiakkaiden sekä vanhus- ja vammaisneuvoston ja nuorisovaltuuston kanssa.
- Osana toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toimeenpanoa tehtiin yhteistyötä LAB-ammattikorkeakoulun Kohtaamisen taito -hankkeen kanssa, jossa kehitetään työkaluja yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon vahvistamiseen sekä tuetaan erityisesti sukupuolivähemmistöihin kuuluvien nuorten osallisuutta moninaisuustietoa ja kohtaamisen käytäntöjä parantamalla. Hankkeen kanssa valmisteltiin alkuvuodesta 2026 toteutettavat tarveperusteiset johdon ja henkilöstön kyselyt, joiden tulosten pohjalta laaditaan konkreettinen tiekartta suunnitelmien käytäntöön viemiseksi. Lisäksi valmisteltiin koko henkilöstölle suunnatut yhdenvertaisuus- ja tasa-arvokoulutukset sekä kohtaamistaitovalmennukset.



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

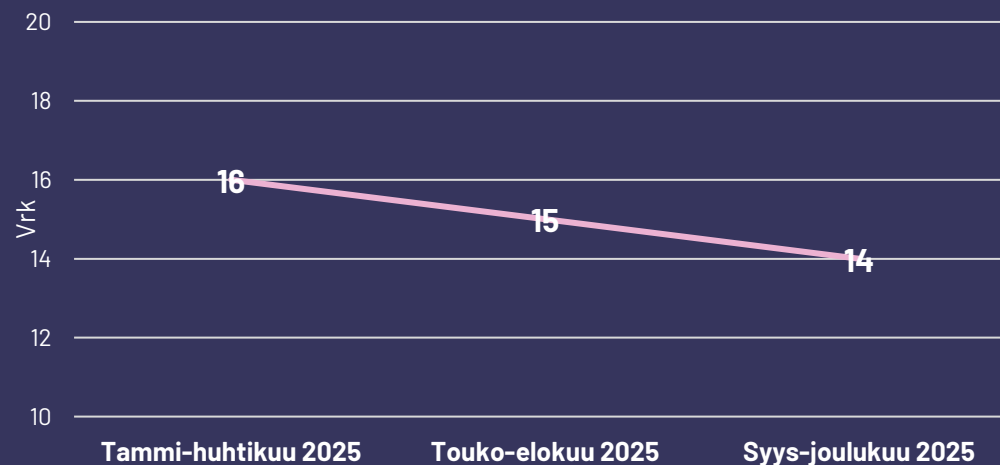
- Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti.
- Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.



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

- Vuonna 2025 asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika pysyi lyhyenä ja vakiintui noin 15 vuorokauden tasolle.
 - Vuoden viimeisellä vuosikolmanneksella (syys-joulukuu 2025) keskimääräinen käsittelyaika oli 14 vuorokautta.
- Vuonna 2025 kehittämistoimiin johtaneiden asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten osuus kääntyi nousuun edelliseen vuoteen verrattuna.
 - Osuus kasvoi vuoden aikana 3 prosentista 9 prosenttiin ja vahvistui erityisesti vuoden jälkipuoliskolla.
 - Syys-joulukuussa 2025 kehittämistoimiin johti noin 9 % ilmoituksista.

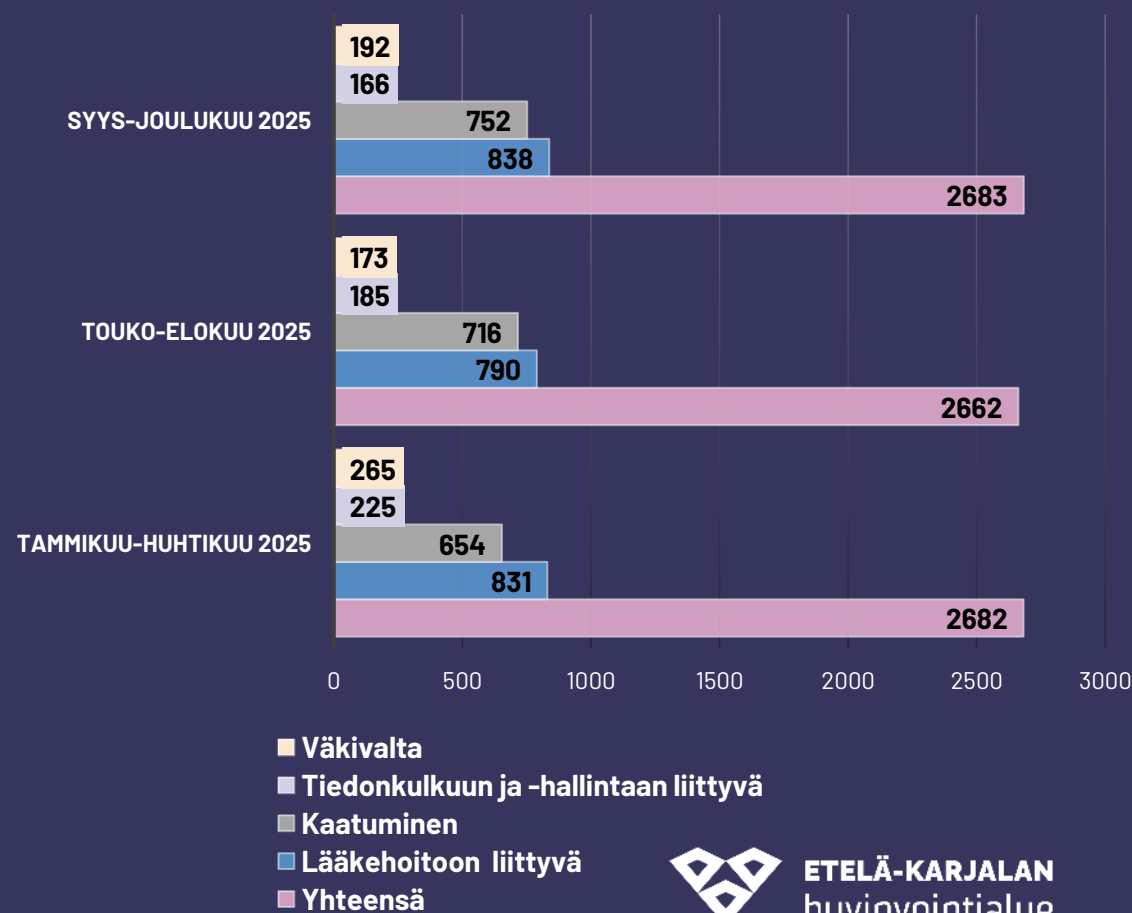
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika (vrk) 2025 kolmannesvuosittain



Henkilöstön tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- Ilmoituksia tehtiin eniten kaatumisiin, lääkehoitoon, tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan sekä väkivaltaan liittyen.
 - Väkivaltaan liittyvien asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten määrä oli korkea vuoden 2025 alkukolmanneksella ja vaihteli vuosikolmannesten välillä. Alkuvuodesta viimeiselle vuosikolmannekselle määrä kuitenkin laski noin 28 %
 - Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvien ilmoitusten määrä jatkoi laskusuuntaa vuoden aikana ollen loppuvuonna 166.
 - Lääkehoitoon liittyvien ilmoitusten määrä pysyi loppuvuonna saman suuntaisena verrattuna kahteen ensimmäiseen vuosikolmannekseen.
 - Kaatumisiin liittyvien ilmoitusten määrä nousi vuoden 2025 aikana noin 15 % vuoden alusta viimeiselle vuosikolmannekselle.
- Syys-joulukuussa 2025 raportoitiin 10 asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistunutta vakavaa haittaa.
- Ilmoituksissa tunnistettuja myötävaikuttavia tekijöitä olivat useimmiten asiakas tai potilas, henkilöstön osaaminen, toimintayksikön toimintakulttuuri, laitteet ja välineet sekä toimintaympäristö.

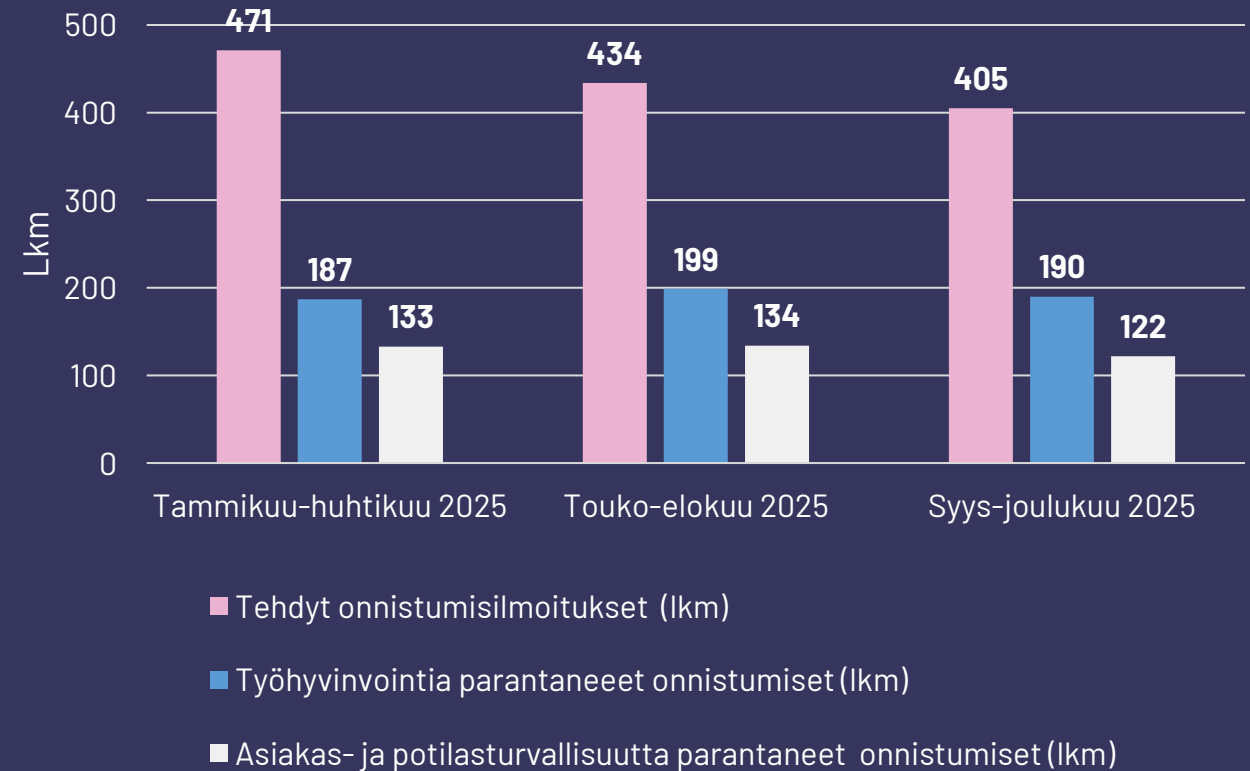
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset
TOP4 ja yhteensä



Onnistumisista oppiminen

- Onnistumisilmoituksia tehtiin kaikilla vuosikolmanneksilla säännöllisesti.
- Kokonaismäärä kuitenkin laski vuoden aikana ja viimeisellä vuosikolmanneksella tehtiin noin 14 % vähemmän ilmoituksia kuin vuoden ensimmäisellä kolmannekselle.
- Työhyvinvointia parantaneiden onnistumisten määrä pysyi vuoden aikana tasaisena, samoin kuin asiakas- ja potilasturvallisuutta parantaneiden onnistumisten määrä. Ilmoitusmäärien vaihtelu näissä luokissa oli vähäistä.
- Onnistumisilmoituksia kertyi kaikista keskeisistä teemoista, mikä tukee jatkuvaa oppimista ja kehittämistä.
- Onnistumisilmoituksia hyödynnettiin toiminnan, työhyvinvoinnin ja turvallisuuden kehittämisessä.

**PosiPro-onnistumisilmoitukset 2025
kolmannesvuosittain**



Saapuneet muistutukset ja toimenpiteet

- Syys-joulukuussa 2025 **terveyspalveluja** (ja yhteisiä sosiaalipalvelujen kanssa) koskevia muistutuksia tuli yhteensä 108 , joka on 40 % enemmän kuin edellisellä vuosikolmanneksella (65).
- Yleisimmin muistutuksen syynä olivat hoidon ja palvelun toteuttaminen (31 %), liian vähäinen hoito tai palvelu (16 %) ja tiedonkulku ja viestintä (15 %).
- Toimenpiteisiin johti 71 muistutusta (62 %).
- Toimenpiteet, joihin muistutuksen johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu (42 %), toimintatavan muutokset (23 %), tiedonkulun ja yhteydenpidon parantaminen (11%) ja koulutus (7%).
- Syys-joulukuussa 2025 pelkästään **sosiaalipalveluja** koskevia muistutuksia tuli yhteensä 11, joka on 6 kpl vähemmän kuin edellisellä vuosikolmanneksella.
- Yleisimmin muistutuksien syynä olivat hoidon ja palvelun toteuttamiseen liittyvät asiat (64 %) ja asiakkaan kohtelu (45 %). Lisäksi yksittäisiä muistutuksia liittyi palvelun viivästymiseen tai liian vähäiseen palveluun ja hoitoon, hoidon ja palvelun saatavuuteen ja tiedonkulkuun.
- Toimenpiteisiin johti kuusi muistutusta (55 %).
- Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat toimintatavan tai ohjeen muutokset (86 %) ja henkilöstön kanssa käyty keskustelu (43 %).
- Kaikista muistutuksista syys-joulukuussa 2025 18 % eli 21 kpl kohdentui sekä terveys- että sosiaalipalveluihin yhteisesti.

Vuonna 2025 Etelä-Karjalan hyvinvointialueella tehtiin muistutuksia yhteensä 319, joista 262 koski terveydenhuoltoa ja 57 sosiaalihuollon palveluita. Vuonna 2025 sosiaalihuollon muistutuksiin vastattiin keskimäärin 24 vuorokaudessa ja terveydenhuollon muistutuksiin 48 vuorokaudessa.



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

- Ekhvassa järjestettiin standardi ISO 9001 mukainen sisäisen auditoijan koulutus (Aurevia Oy), jonka suoritti yli 20 Ekhvan eri ammattiryhmien edustajaa henkilökunnasta. Tähän liittyen on tehty auditointisuunnitelma vuosille 2026-2028.
- Sisäisiä auditointikäyntejä tehtiin syyskuun-tammikuun aikana harjoitusauditointeina auditoijakoulutuksen yhteydessä eri kohteisiin.
- Poikkeamia ja kehitettäviä asioita ilmeni erityisesti potilaan tunnistamisessa, laitteiden huolloissa, opasteissa ja laskutuksessa. Myös hyviä käytäntöjä havaittiin auditointikäynneillä. Auditointien tuloksiin pohjautuen lisättiin huoltoja, täsmennettiin ohjeita ja koulutetaan henkilökuntaa.
- Ulkoiset auditoinnit kohdistuivat lääkehoidon auditointiin eri kohteissa (HUS Apteekki).
- Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit yhdessä osoittivat kehittämisvaatimuksia liittyen Ekhvan laitehallintaan, ohjeisiin, prosessien kehittämiseen, perehdyttämiseen, poikkeamista raportoimiseen ja henkilökunnan koulutukseen. Perehdyttämistä ja ohjehallintaa (IMS) vakioidaan, lisäksi lääkinnällisten laitteiden sekä lääkehoidon koulutusta lisätään.

Potilas- ja sosiaali- asiavastaavalle tulleet yhteydenotot vuonna 2025 (n=678)

Terveysthuollon yhteydenotot n=521 liittyivät eniten

- Hoidon/palvelun toteuttamiseen (28 %), potilasvahinkoepäilyihin (16 %), kohteluun/vuorovaikutukseen (15 %) sekä yleiseen tiedontarpeeseen (9%) liittyvään tyytymättömyyteen
- Yhteydenotot liittyivät yleisimmin erikoissairaanhoidon (61%) jossa eniten päivystykseen (12 %), ortopediaan (8 %), kirurgiaan (6 %). Muutoin hyvinvointiasemien vastaanottoihin (10%), mielenterveyspalveluihin (8%), kuntoutuksen palveluihin (7%) ja suun terveydenhuoltoon (6%).

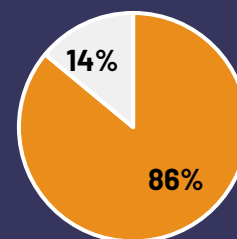
Sosiaalihuollon yhteydenotot n=157 liittyivät eniten

- Hoidon/palvelun toteuttamiseen (24%), yleiseen tiedontarpeeseen (16%), itsemääräämisoikeuteen (11%) ja kohteluun/vuorovaikutukseen (9%) liittyvään tyytymättömyyteen
- Yhteydenotot liittyivät yleisimmin ikääntyneiden palveluihin (29%), perhepalveluihin (18%), mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin (12%), vammaispalveluihin (10%) sekä työikäisten palveluihin (8%).
- Vuonna 2025 siirryttiin kirjaamaan ja tilastoimaan yhteydenotot tapauskohtaisesti, tämä vaikuttaa vähäisempään yhteydenottojen tilastoituun kokonaismäärään 2025 verrattuna aiempiin vuosiin.

Tutustu tarkemmin

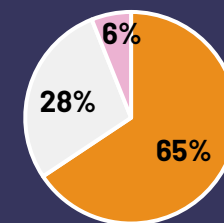
Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan vuosiselvitys 2025

Kontaktit



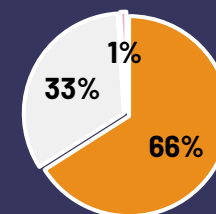
Ensikontakti
Uusintakontakti

Yhteydenottotapa



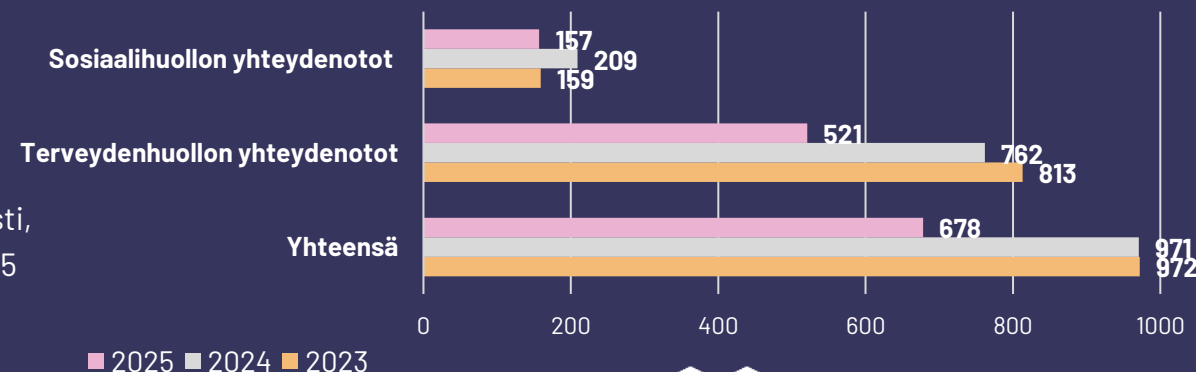
Puhelin
Sähköposti
Tapaamisia

Yhteydenottaja



Asiakas
Omainen/edunvalvoja
Henkilöstö

Yhteydenottomäärien vertailua 2023-2025

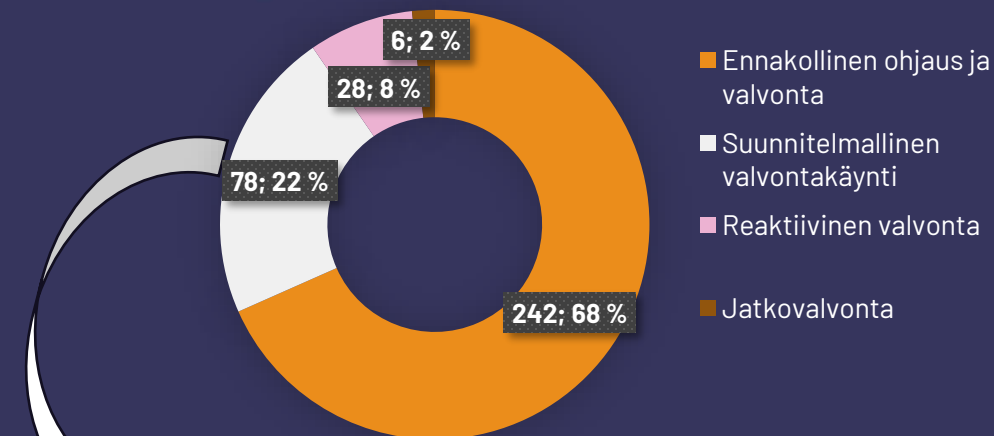


ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

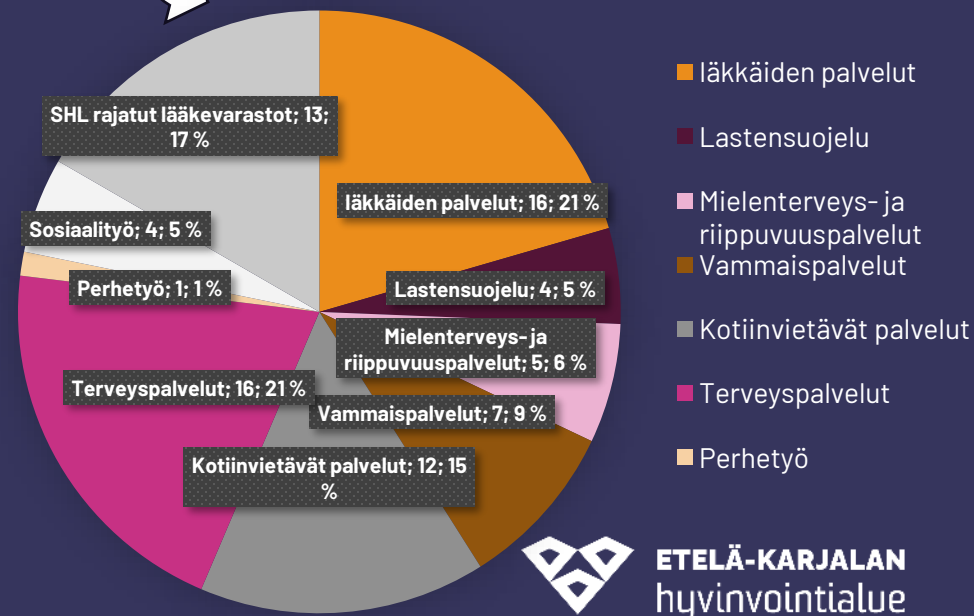
Sote- palveluntuottajien ohjaus- ja valvontatapahtumat vuonna 2025

- Valvontayksikkö toteutti sosiaali- ja terveystuottajien ennakkollisia, suunnitelmallisia ja reaktiivisia ohjaus- ja valvontatapahtumia vuonna 2025 yhteensä yli 350.
- Näistä ennakkollisia valvonta-asioita ja -tapahtumia oli 68 %. Tapahtumat sisälsivät ohjausta, neuvontaa, tiedottamista, palveluntuottajaksi hakeutumisia, koulutuksia, yhteistyötapaamisia ja -palavereita palveluntuottajien kanssa.
- Suunnitelmallisia tarkastuksia (78 kpl) kohdentui omaan toimintaan 33 (51%) ja yksityisille sote- palveluntuottajille 32 (49 %). 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, kanteluihin, valvontaviranomaisen yhteydenottoihin sekä muihin yhteydenottoihin ja herätteisiin.
- Annettu ohjaus ja vaaditut korjaavat toimenpiteet liittyivät asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin, itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiin, henkilöstön riittävyyteen ja osaamisen varmistamiseen, palvelun ja hoidon saatavuuden sekä jatkuvuuden varmistamiseen ja asiakasprosessien toimivuuteen, tietosuojan edistämiseen, kirjaamiseen, hoito- ja palvelu- ja kasvatussuunnitelmiin,, lääkehoitoon, omavalvontasuunnitelmien laatimiseen, toteuttamiseen ja sisältöihin sekä toimilupiin.

Ohjaus ja valvonta 2025



Suunnitelmalliset valvontakäynnit 2025



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

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 toiselta vuosikolmannekselta 2025 löydät alla olevien linkkien takaa.

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

<https://pelastustoimi.fi/etela-karjala/omavalvontamittaminen-1.9.-31.12.2025>



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

KIITOS