

Observationer i social- och hälsovårdstjänsternas egenkontroll

Q1/2024

Helsinki

Rapportens begrepp

- **Egenkontroll** innebär att säkerställa att servicen genomförs på lagstadgat sätt, som en del av organiseringen och produktionen. Detta omfattar idén om uppföljning som ett stöd för verkställande och ledning. Egenkontrollprogrammet är ett dokument och en beskrivning som säkerställer organiseringsuppdraget. I egenkontrollplanen beskrivs den operativa verksamheten.
- Med **klient- och patientsäkerhet** menar vi de principer och funktioner som vi i egenskap av organisatör beaktar och med vilka serviceproducenterna ska säkerställa en trygg och proaktiv vård och service. Med klientsäkerhet avses att ansvarar för att klienten får den behövliga service i enlighet med sitt intresse och med hänsyn till de grundläggande fri- och rättigheterna. Med klientsäkerhet avses att tjänsten orsakar så liten olägenhet som möjligt och så att klientens fysiska, psykiska, sociala eller ekonomiska trygghet inte äventyras.
- Målet med tillsynen är att säkerställa att klienter och patienter får en god och målinriktad vård och service av jämn kvalitet oavsett modellen för tjänsteorganisation. Syftet med tillsynen är att säkerställa patient- och klientsäkerheten och att främja servicekvaliteten genom att förebygga olämplig behandlingspraxis och arbetsmetoder och genom att ingripa i förfaranden som strider mot författningar eller på annat sätt är felaktiga eller i försummelser.
- **Tillgänglighet, nåbarhet och jämlikhet** samt uppföljning av dessa innebär att organisationen ska se till att tjänsterna är tillgängliga, nåbara och jämlika; klienterna och patienterna ska få de tjänster de behöver i tillräcklig utsträckning och i rätt tid. Tjänsterna ska vara tillgängliga på lika villkor med hänsyn till olika behov och situationer.
- Kontinuitet innebär att organisationen ska granska samordningen av och kontinuiteten i tjänsterna ur kommuninvånarens, klientens och patientens perspektiv samt med tanke på vårdrelationen och informationsutbytet. Kontinuitet i tjänsterna ska säkerställas även vid störningar.
- **Med säkerhet** ombesörjs både förutsättningarna för och störningsfriheten i verksamheten samt patienternas och klienternas säkerhet. Säkerhet skyddar också personalen, kunderna, intressenterna, informationen, miljön, egendomen och ryktet mot olyckor, skador och kriminell verksamhet, under alla omständigheter. Med en trygg verksamhet förbättrar vi kvaliteten i verksamheten.
- **Servicehelheter**
 - **SKH** = Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster
 - **PESO** = Familje- och socialtjänster
 - **TEPA** = hälso- och missbrukstjänster
 - Samt sektorns gemensamma tjänster (förvaltning)

Rapportens innehåll

Centrala
iakttagelser i
egenkontrollen,
allmänt

Tillgänglighet
och jämlikhet

Kontinuitet

Kvalitet, klient-
och
patientsäkerhet

RESPONS

Personal

Alla social- och hälsovårdstjänster

SKH

PESO

Hälsö- och missbrukstjänster

Sammanfattning av centrala observationer från egenkontrollen

- **Klient- och patientsäkerhet**

- Fall och läkemedelsavvikelser är de vanligaste tillbuden, och man reagerar på dem och strävar efter att minska dem. Rutinerna för anmälning av tillbud och missförhållanden samt hantering och uppföljning av anmälningar är etablerade i Helsingfors serviceproduktion. Under Q1 har vi satsat på att informera personalen om den utvidgade anmälningsskyldigheten.

- **Tillsyn**

- Vid tillsynsbesöken har brister i lokaler, patient- och klientjournaler, rutiner för läkemedelsbehandling samt personalens utbildning uppdagats.
- Vi utvecklar tillsynen i enlighet med tillsynslagen

- **KUNDFEEDBACK**

- Tillgången till service, likabehandling och kontinuitet har utvecklats utifrån klientrespons

- **Personal:**

- Personalens permanens och dimensionering har utvecklats med hjälp av stöd, anvisningar, strukturer, introduktion för chefer samt personalförmåner
- Hanteringen av säkerhetsavvikelser i arbetet och arbetarskyddsanmälningar bör poängteras

Tillgänglighet, kontinuitet och jämlikhhet i tjänsterna Q1/2024

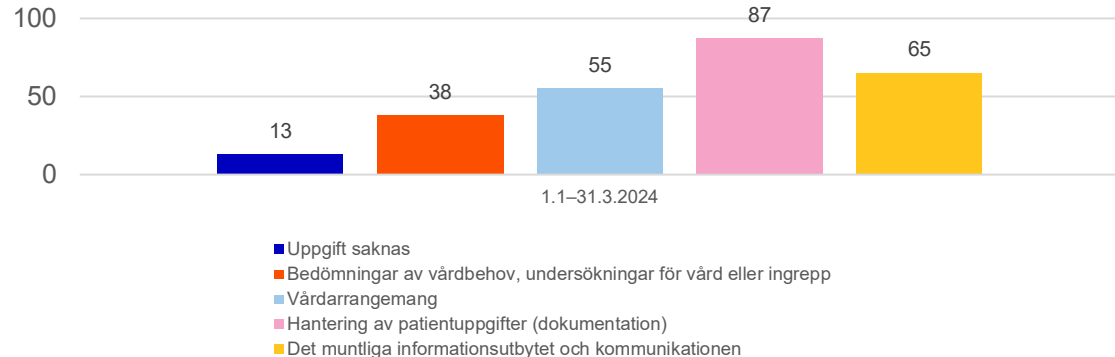
Tillgänglighet och jämlikhet 1.1–31.3.2024

Här hittar du tidsfrister för tillgång till våra tjänster

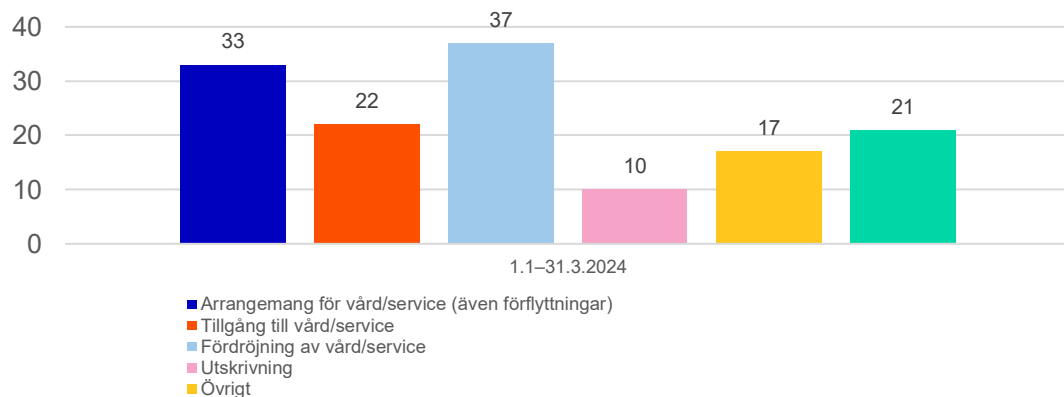
- **Vi har utvecklat tillgängligheten, jämlikheten och kontinuiteten bland annat med följande metoder**
 - Genom att utveckla och precisera vårdkedjorna tillsammans med HUS
 - Kundsegmenten för servicesedlar inom munhälsovården har omvärderats och ändrats, för att förbättra tillgången till vård och minska fragmenteringen i vården.
 - Genom att utveckla återuppringningen exempelvis inom de familjerättsliga tjänsterna
 - Inom skolhälsovården har personalresurserna ökat, men på grund av problem med tillgången till personal har fem skolor varit utan hälsovårdare i en månad
 - Inom hälsostationernas mentalvårds- och missbrukstjänster har sjukskötarnas klienter erbjudits mottagningstider där det genast funnits lediga tider.
 - Lågröskeltjänsten för mentalvård Mieppi Walk in har vidareutvecklats, och det elektroniska kontaktformuläret har korrigerats.
 - Jämlikheten ökas av klienternas möjlighet att kontakta primärvårdens mentalvårdstjänster på det sätt de vill, "ingen anledning att ta kontakt är för obetydlig".
 - Man har strävat efter att påverka tillgången till socialt arbete inom barnskyddet genom effektiviserad rekrytering och engagemangstillägg.
 - Jämlikheten i barnskyddets socialarbete eftersträvas genom att införa klientrelations- och servicekriterier samt genom introduktion och kompletterande utbildning inom socialarbetet
 - Rapporteringen och uppföljningen av de lagstadgade tidsfristerna har utvecklats
 - Omorganisationen av hemvården vid årsskiftet ledde till att personal- och klientantalen hos hemvårdsenheterna och i närserviceområdena jämnades ut, vilket gör att servicen är mer jämt tillgänglig över hela staden.
 - Vi har utvecklat en systematisk metod för uppföljning av de hemvårdstimmar som beviljats och levererats klienterna.
- **Tillgången till svenskspråkiga tjänster har utvecklats, exempelvis**
 - Genom att se till att det finns svenskspråkig personal i tjänsterna
 - En svenskspråkig socialhandledare börjat inom socialhandledningens neuropsykologiska coachning i januari. I de centraliserade specialtjänsterna för familjer har man anställt alla svenskspråkiga som bestämts, eller det finns personal som kan betjäna på svenska.
 - En tvåspråkig sjukskötare har rekryterats till polikliniken för personer med utvecklingsstörning, och dennas arbete säkerställer bedömning av vårdbehov och uppföljning av läkemedelsbehandlingen på svenska
 - Ledningen och rutinerna för den svenskspråkiga arbets- och dagverksamheten har harmoniserats; dagverksamheten för krävande stöd har utökats
 - Projektet för hållbar tillväxt har kartlagt behoven hos svenskspråkiga hemvårdsklienter .
 - Det är möjligt att få en tolk vid jouren (nätter, helger) om det inte finns svenskspråkig personal.
 - Barnskyddets klienthandledning och tillsynsenhet har kompetens att beakta klienter som behöver svenskspråkig service och ta kontakt med svenskspråkiga serviceproducenter. Inom köptjänsterna har det varit svårt att få öppenvårdstjänster på svenska. Inom dygnetruntservicen söker man en svenskspråkig köptjänstenhet och i valet av platser för vård utom hemmet beaktas svenskan och uppfyllandet av de medborgerliga rättigheterna på svenska.
- Det har inte förekommit några anmärkningar eller klagomål på att servicen inte skulle fås på det valda språket

Kontinuitet 1.1–31.3.2024: inga onödiga avbrott eller byten

Anmälningar om informationsflödet och informationshanteringen
Från HaiPro Q1/2024
totalt 267 anmälningar 4,4 % av anmälningarna



Anmälningar i HaiPRO om organiseringen av och tillgången till vård/service
Q1/2024
Totalt 141 anmälningar 2,3 % av alla anmälningar



Vi har utvecklat kontinuiteten i vården eller servicen bland annat på följande sätt

- Kommunikationen har främjats med hjälp av Apottis egenkontakt. Personalen instrueras och påminns om att svara på Maisa-meddelanden inom 2 vardagar
- Utskrivningen från förlossningssjukhuset och registreringen som klient på rådgivningsbyrån sker tidigast när barnet är 7 dagar gammalt
- I skolhälsovården undviker man onödiga personalbyten, dvs. man strävar efter att ha samma hälsovårdare i samma skola under hela läsåret
- I tjänsterna för affektiva störningar har man lagt till en resurs för mobil öppenvård, vilket har möjliggjort en trygg övergång från sjukhusvård till öppenvård
- Från och med januari 2024 har barnskyddets socialarbete integrerats, så att den socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter inte byts ut i samband med ett omhändertagande
- Inom socialarbetet har man i synnerhet poängterat klientplanerna och uppdateringen av dem.
- Organisationen av tjänsterna för särskilt stöd inom funktionshindersservicen har främjats, och profileringen av boendetjänsterna har reviderats. Utvecklingsprojektet för tjänsterna för barn och planeringen av lokalerna i detta sammanhang framskrider.
- Vi vidareutvecklar uppföljningen av kontaktpersoner i olika tjänster
- Vi utvecklar behandlingen av förfrågningar om information inom utsatt tid

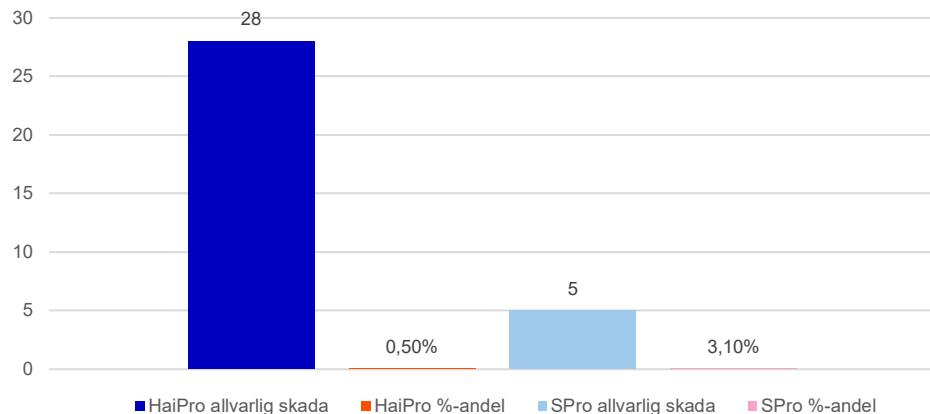
Klient- och patientsäkerhet Q2/24

Aktuellt om klient- och patientsäkerhet

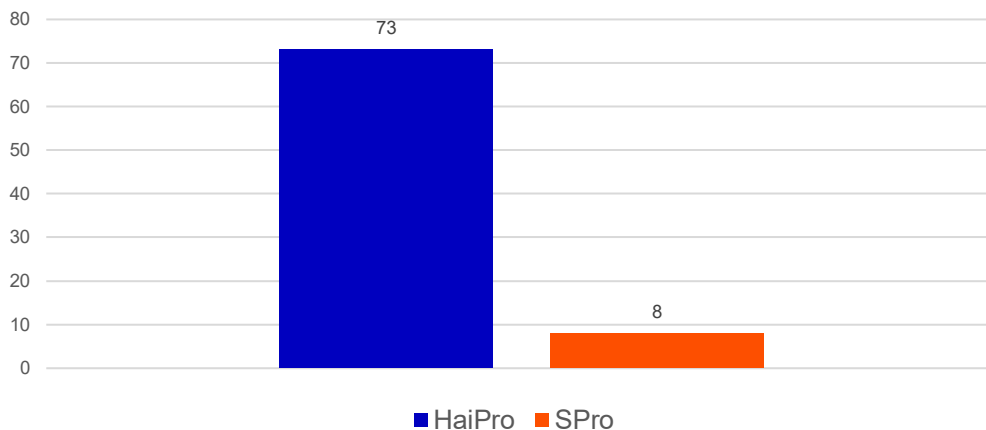
- Vi har i hela sektorn
 - Informerat om och utvecklat vår verksamhet så att personalen känner till den ändrade lagstiftningen och den utvidgade anmälningsskyldigheten
 - Ordnat kurser och introduktioner i början av året om anmälningsskyldigheten, hanteringen av anmälningar och tillsynslagens ikraftträdande
- Vi har i serviceproduktionen
 - Infört ett nytt register över medicinteknisk utrustning och grundat ett nätverk för enheternas utrustningsansvariga
 - Uppdaterat anvisningarna för blodolyckor
- För närvarande pågår stadens interna granskning om genomförandet och tillsynen av säker läkemedelsbehandling

Klient- och patientsäkerhet i tjänster som produceras av Helsingfors

Allvarlig olägenhet Q1/2024



Obehandlade anmälningar (över 2 månader) Q1/2024

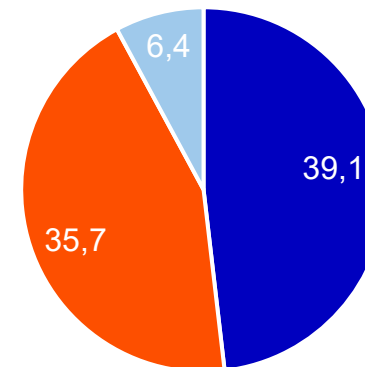


De tre vanligaste rapporterade tillbuden Q1/2024

HaiPro
Är en kanal där personalen rapporterar tillbud och risksituationer som berört klienter och patienter. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.

SPro
Hot och missförhållanden som berör klienter och patienter rapporteras i SPro-systemet. Lagen om tillsynen över social- och hälsovården förpliktar till att göra anmälningar. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.

Tidsfrister har fastställts för hanteringen av båda typerna av anmälan.



■ Läkemedel- och näringsmedelsrelaterade ■ Tapaturma ■ Muu

När det gäller dessa har vi i våra tjänster

- Effektiviserat uppföljningen av fall
- Följt upp personalens upplevelser av säkerheten i tjänsterna
- Ordnat hygienutbildning och rådgivning för personalen
- Utökat identifieringen av patienterna med hjälp av streckkoder
- Gjort en närmare granskning för att utveckla kompetensen inom Apotti/journalföring för att utveckla klient- och patientsäkerheten

Vi utvecklar

- Ett formulär för självutvärdering av säker läkemedelsbehandling samt temperaturuppföljning för läkemedel
- uppföljning av åtgången av handsprit samt uppföljning av personalens influensavaccinationer
- registreringen av klient- och patientuppgifter och framför allt uppföljningen av den. Vi har bland annat utarbetat principer för tillräcklig och dröjsmålsfri journalföring inom barnskyddet
- uppföljningen och processen för hur serviceproducenten meddelar beställaren om allvariga brister som uppstått i verksamheten och som inte kan åtgärdas med egenkontroll
- Vi utreder möjligheten att öppna en rapporteringskanal för tillbud och missförhållanden som klienter, patienter och närstående upptäckt
- Vi inför ett elektroniskt utrustningspass

Tillsyn Q1/2024

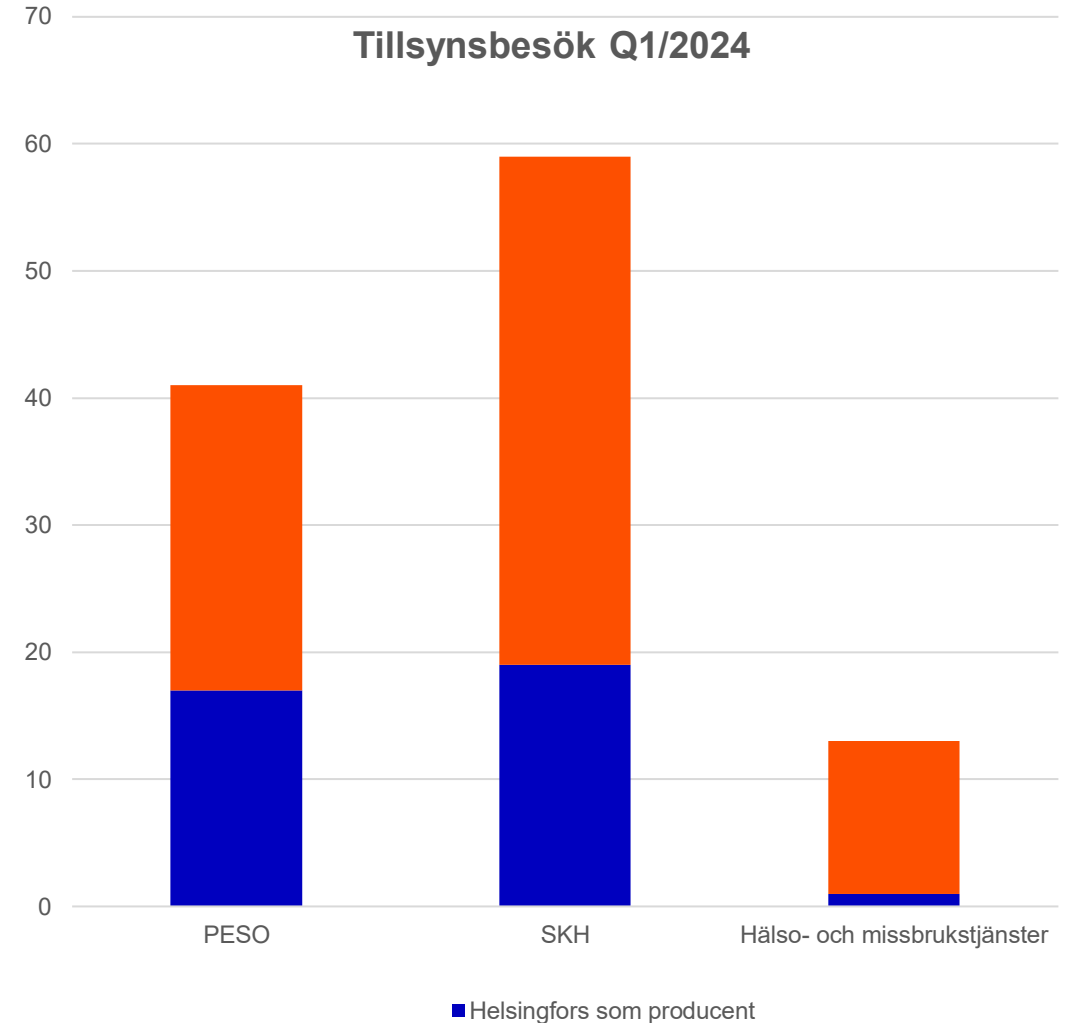
Aktuellt inom tillsynen

- **Vi har**

- Uppdaterat [egenkontrollprogrammet](#), som godkändes av nämnden i januari
- Uppdaterat mallen för egenkontrollplan samt de relaterade anvisningarna för social- och hälsovårdstjänster som Helsingfors själv producerar i enlighet med tillsynslagens krav
- Utarbetat sektorns första tillsynsrapport om de viktigaste iakttagelserna 2023
- Ordnat kurser om tillsynslagen och utökat nätverken inom sektorn
- Utökade tillsynsresurser och -kompetens samt inlett utveckling av tillsynen i synnerhet där rutinerna ännu inte är etablerade

- **Centrala iakttagelser i tillsynen**

- Vi gör tillsynsbesök (för vilka en tillsynsrapport utarbetas till regionförvaltningsverket), dessutom ordnas tillsynsmöten och möten för avtalsstyrning, samarbete och kvalitetsuppföljning
- I tillsynen har vi bland annat betonat egenkontrollplanernas innehåll, planerna för gott bemötande inom barnskyddet och exaktheten samt exempelvis organisationen av tjänsterna, de ansvarigas uppgifter och innehållet
- Dessutom har vi observerat varierande praxis i samband med möten med nya klienter, lagring av klientuppgifter och journalföring.



Utifrån tillsynen utvecklar vi

Helsingfors som producent

- En jämn servicekvalitet
- Bättre matchning mellan lokaler och klientbehov
- Kvaliteten i klient- och patientjournaler
- Säkerställande av dataskyddet
- Rutinerna för läkemedelsbehandling
- Begränsningsbeslutens innehåll och rutinerna för styrning
- Lokaliseringen av klient- och patientgrupper som har nytta av rehabiliteringscentrets tjänster

Helsingfors tillsyn

- Information till dem som ansvarar för att utarbeta och förvara egenkontrollens dokument. Vi förutsätter bl.a. att planerna för egenkontroll är uppdaterade.
- Övervakning av journalföringen och uppföljning av kvaliteten på klient- och patientjournaler
- Uppföljning av klientrespons
- Tillsyn över registreringen av begränsningsbeslut, kvaliteten och uppföljningen av begränsningsåtgärdernas laglighet

Respons Q1/2024

Respons från kunder

- Du hittar kundupplevelseöversikten på sidan Väntetider och kundupplevelse

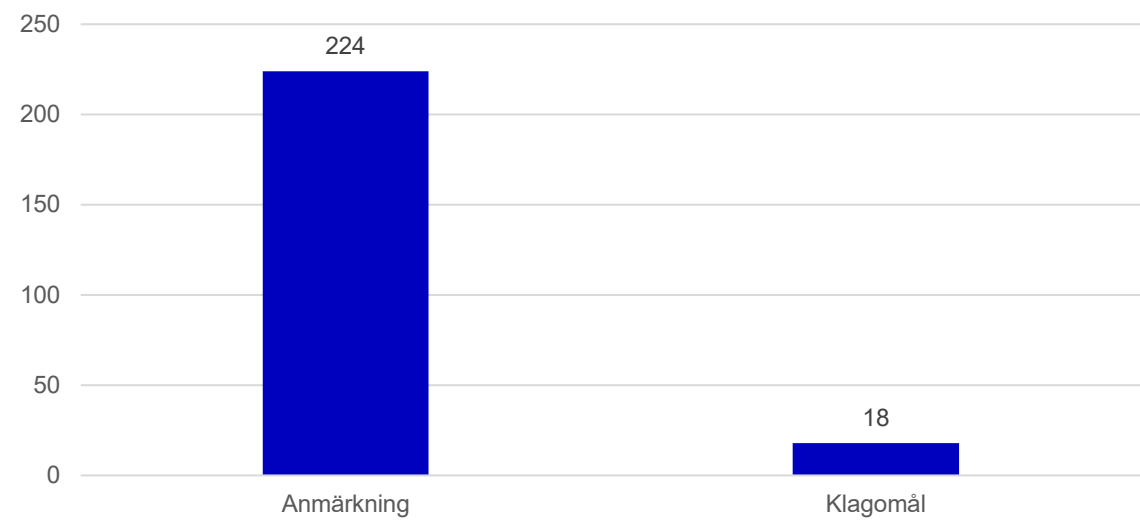
Vi fick 31 746 svar i NPS-rekommendationsindexet. **Vårt NPS-tal var 62.** Vårt mål är 65.

Utifrån klientresponsen har vi bland annat

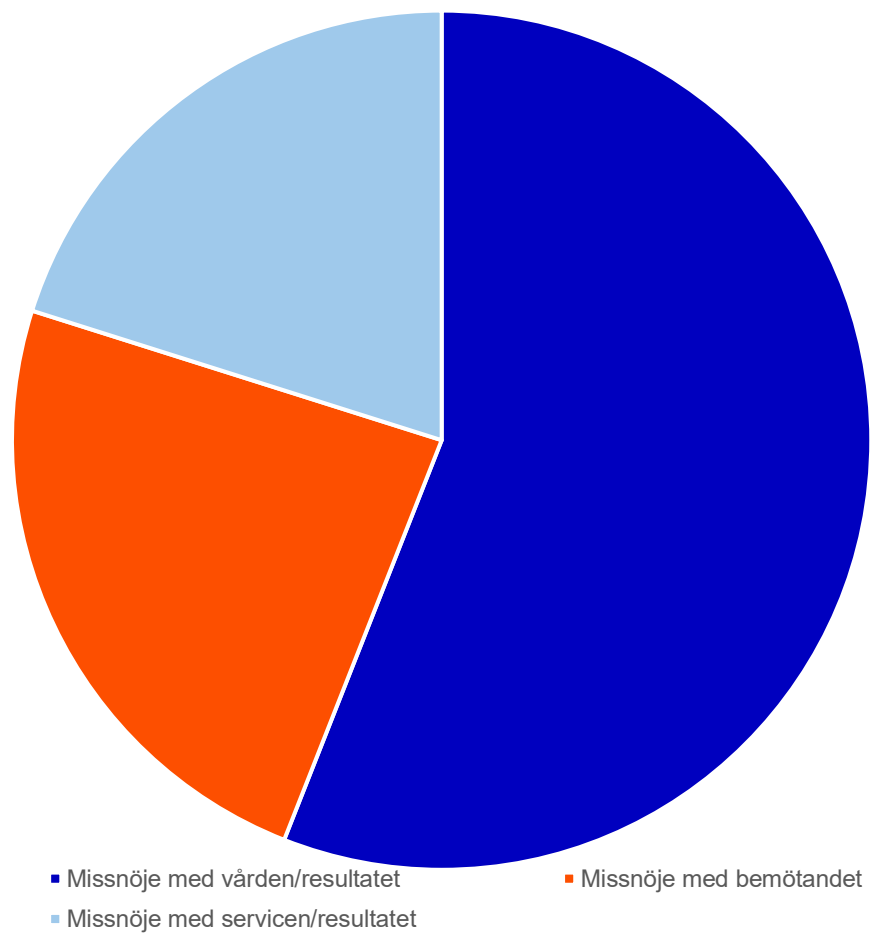
- Ändrad klientsegmentering inom munhälsovården för att förbättra tillgången till tjänsterna
- Priserna för munhälsovården gjorts mer synliga på webbplatsen hel.fi

33 127 Snabbrespons	911 st.	1279 st.
• Snabbrespons • Strukturerad respons	• Stadens responstjänst • Öppen respons som besvaras av experter	• Maisa-respons • Öppen respons och Maisas användarstöd

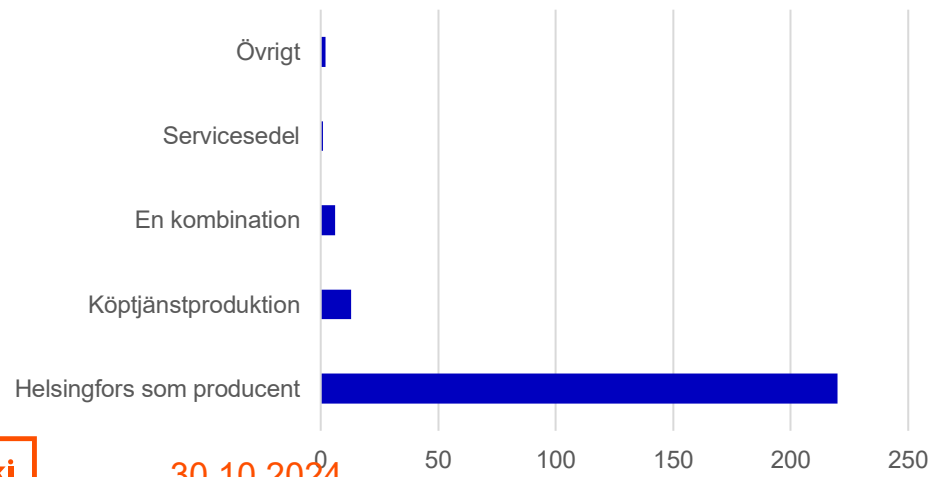
Anmärkningar och klagomål



Orsaker till anmärkning eller klagomål, Q1/2024



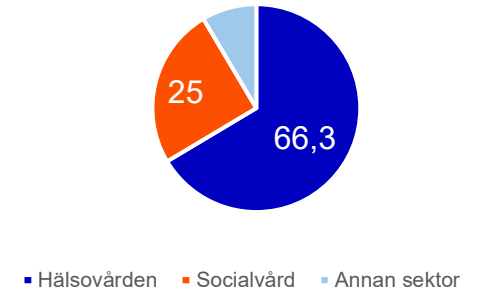
Metod för tillhandahållande av service



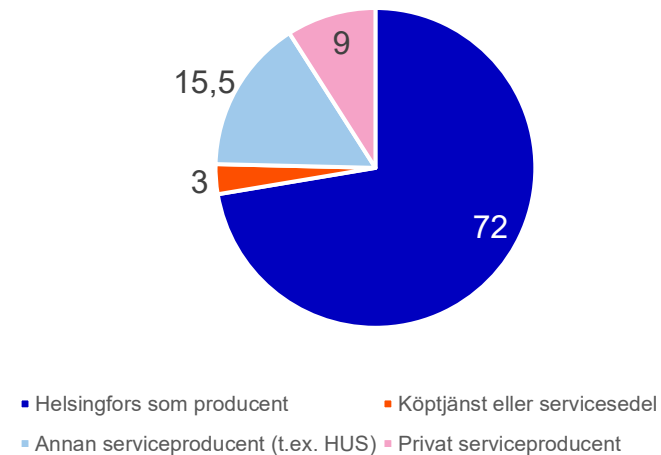
Kontakter till social- och patientombuden

- Totalt 625 händelser från början av året
- Sammanlagt 726 statistikhändelser kopplade till klienter (=från vilken tjänst och kontaktorsak)
- Mest kontakter om fullvuxnas ärenden (84 %) och på finska (96 %)
- De vanligaste orsakerna till kontakt (förekomst över 5 %) har varit:
 1. missnöje med vården
 2. bemötandet
 3. missnöje med servicen
 4. rättsskyddsmedel
 5. utarbetandet av dokument
 6. otillräcklig information

Statistikobjekt per servicehelhet (%) Q1/2024



Statistikförda produktionssätt för tjänster (%) Q1/2024



Helsingfors som serviceproducent

Från början av året har det förekommit sammanlagt 389 situationer som gäller Helsingfors tjänster och 503 separata statistikobjekt.

- Av statistikobjekten gällde 67 % hälso- och sjukvård, 30 % socialvård och 3 % övrigt (= t.ex. kontakter på sektornivå) eller småbarnspedagogik
- Servicehelheten TEPA kontaktades oftast (55 %)
 - PESO (21 %), SKH (17 %), sektorn, småbarnspedagogik och övriga (7 %)
- De flesta kontakterna berörde vuxenfrågor (83 %) och nästan alla var på finska (96,5 %)
 - 9,5 % gällde familjer och 5,5 % gällde minderåriga, medan 2 % gällde sakfrågor
 - Kontakter på engelska 2,5 % och på svenska 1 %.

Vanligaste kontaktorsakerna för alla tjänster som Helsingfors producerar

- Missnöje med vården (10,94 %)
- Bemötande (8,35 %)
- Missnöje med service (7,78 %)
- Rättsskyddsmedel (6,24 %)
- Otillräcklig information (5,27 %)
- Samförstånd och delaktighet (5,19 %)

Andra serviceproducenter

De vanligaste orsakerna till kontakt om privata serviceproducenter

- Missnöje med vården 13,66 %)
 - Anteckningar i dokument 9,94 %)
 - Rättsskyddsmedel (8,7 %)
 - Misstänkt patientskada (8,7 %)
 - Bemötande 7,45 %)
 - Missnöje med service 7,45 %)
 - Rätt att korrigera dokument (6,83 %)
- Från början av året har det förekommit sammanlagt 67 situationer om privata social- och hälsovårdstjänster och 72 separata statistikobjekt.
 - Av statistikobjekten gällde 85 % hälso- och sjukvården och 15 % socialvården
 - Ärendena gällde en myndig person (96 %) eller en familj (4 %)
 - Kontaktspråk finska (94 %) och engelska (4 %)

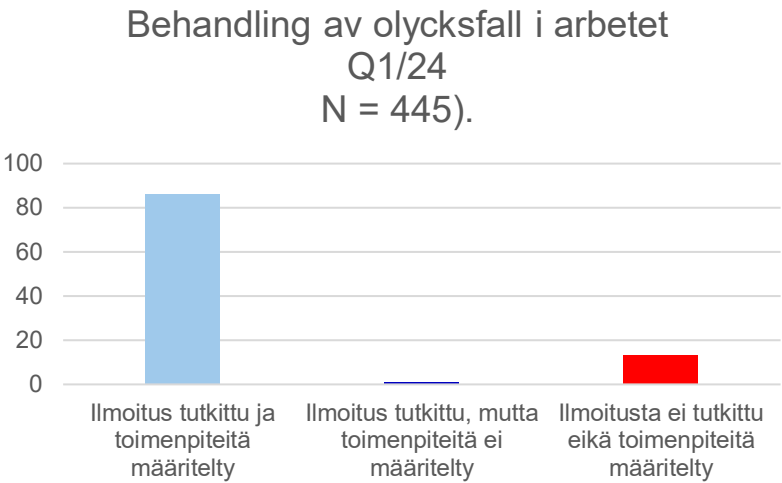
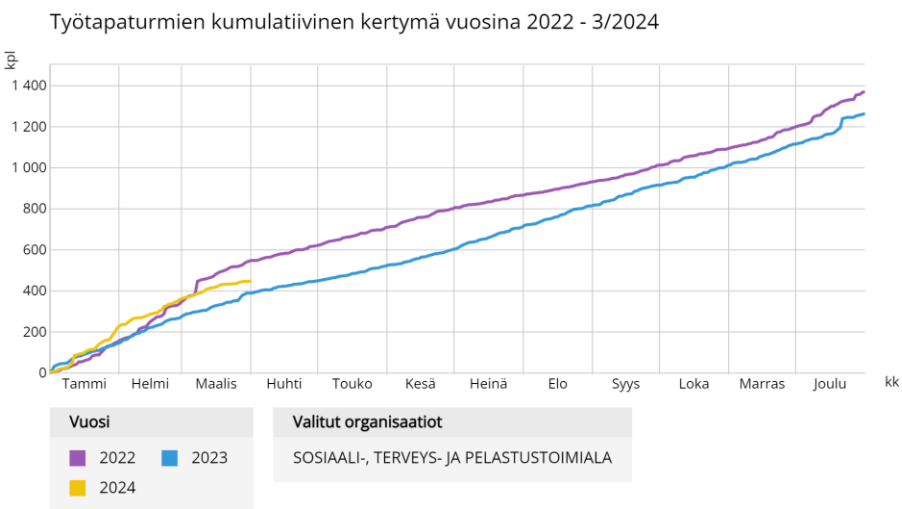
Personal Q2/ 2024

Personal: dragningskraft i tjänster som produceras av Helsingfors

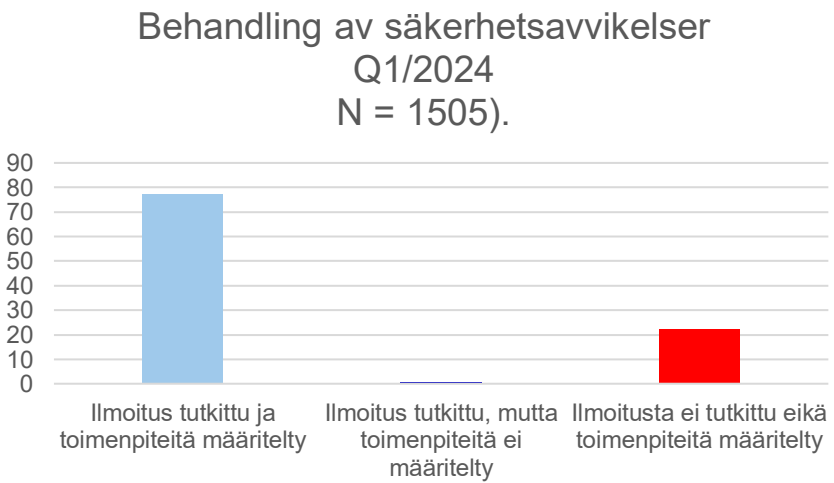
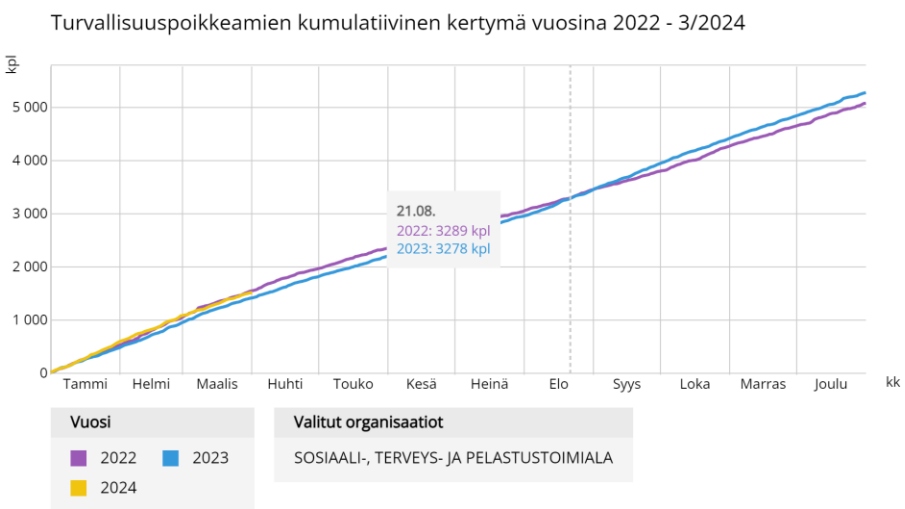
- Utveckling av attraktiviteten som arbetsgivare
 - Introduktion av chefer och tilläggsresurser för den närmaste ledningen
 - Utökade personalförmåner
 - Löneutvecklingsprogram för socialarbetare, ledande socialarbetare och talterapeuter
 - Engagemangstillägg och mer vakanser för att behålla socialarbetare
 - Vi har gett mer positiv feedback
 - Utjämning av resurserna inom hemvården och diversifiering av personalstrukturen
 - Möjligheter för karriärplanering och fri rörlighet inom organisationen för personalen
 - Rekrytering utomlands som en del av att trygga personaltillgången



Personal: arbetarskydd och säkerhet i tjänster som produceras av Helsingfors



I välfärdsprogrammet har antecknats att målsättningen är att 100 % av olycksfall i arbetet och säkerhetsavvikelser har behandlats.



Servicehelheter

Helsinki

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster 2024

Helsinki

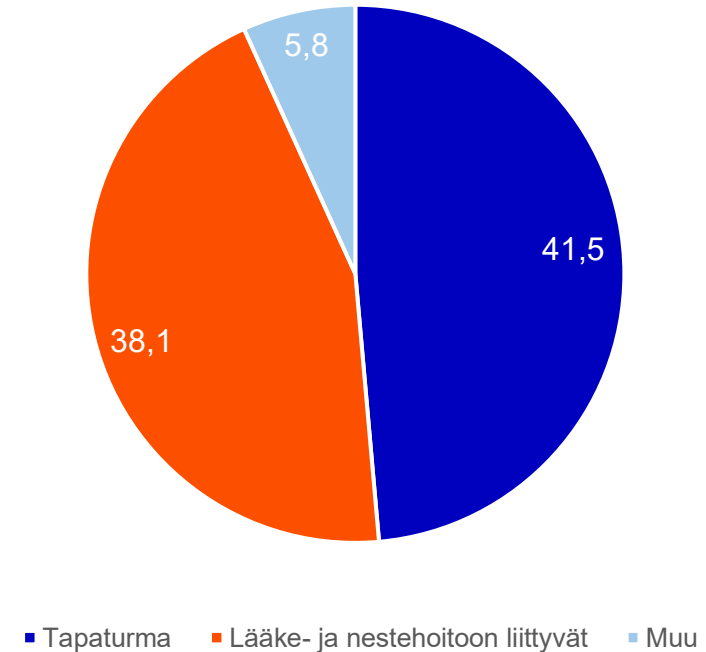
Tillgänglighet och jämlikhet; man får service inom lagstadgad tidsfrist

- Omorganiseringen av hemvården vid årsskiftet ledde till att personal- och klientantalen hos hemvårdsenheterna och i närserviceområdena jämnades ut, vilket gör att servicen är mer jämt tillgänglig över hela staden.
- Vi har utvecklat en systematisk metod för uppföljning av de hemvårdstimmar som beviljats och levererats klienterna. Vi är med i en nationell grupp för utveckling av hemvården.
- [Här](#) hittar du tidsfrister för tillgång till våra tjänster

Klient- och patientsäkerhet; sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster

- Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet
 - 15 anmälningar som utgör 0,3 % av de totala anmälningarna.
- Antal obehandlade anmälningar (över 2 månader):
 - HaiPro 56 anmälningar
 - SPro 7 anmälningar

De vanligaste anmälda tillbuden (%), Q1/2024



Antalet tillsynsbesök från utvärderingen

KÄYNNIT	Tammi	Helmi	Maalis	Yht
Osto ymp Ennalta ilmoittamaton	12	10	6	28
Osto ymp Ennalta ilmoitettu			1	1
Osto ymp Seurantakäynti		1	1	2
Oma ymp Ennalta ilmoittamaton	5	3	6	14
Oma ymp Ennalta ilmoitettu		1	3	4
Oma ymp Seurantakäynti	1			1
Yksityinen kotihoito	2	5	2	9
Yksityinen Seurantakäynti				
	20	20	19	59

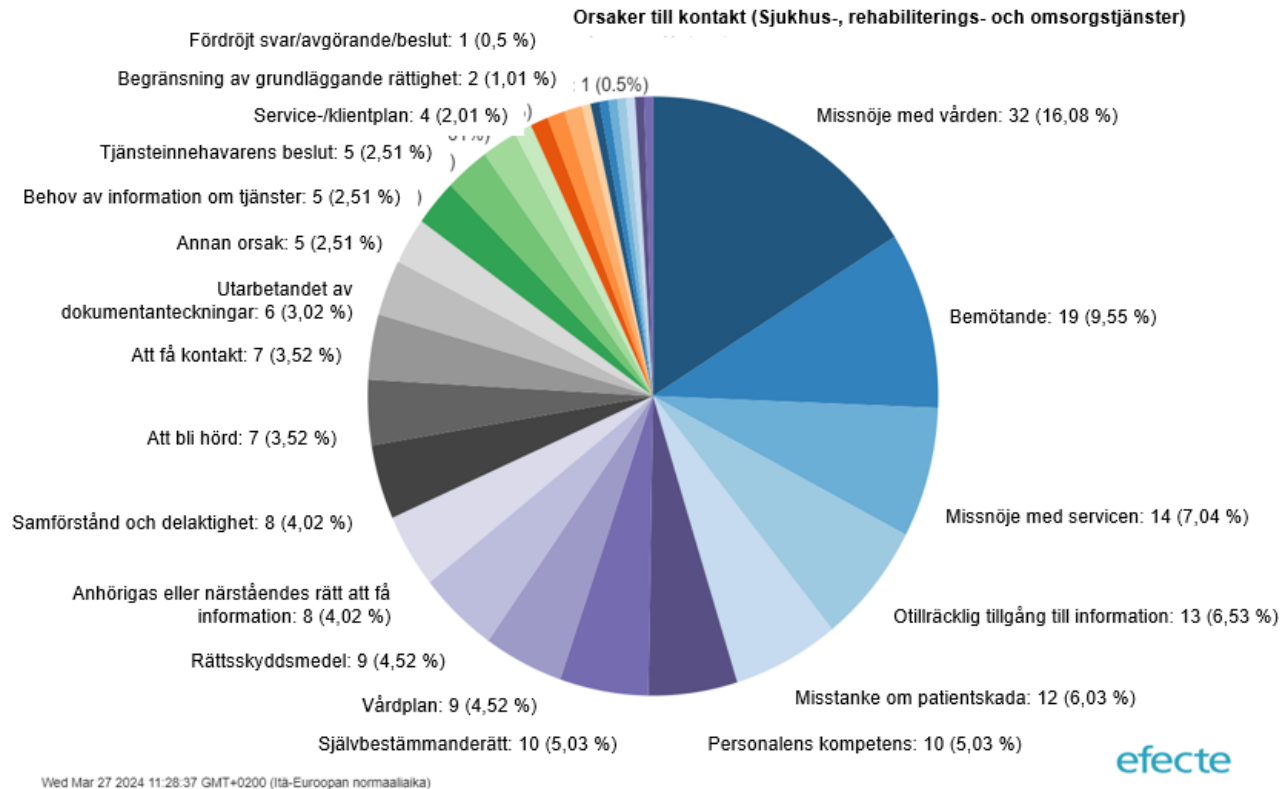
Centrala tillsynsobservationer

- Situationen för och tillgången till personal inom heldygnsomsorgen (egna och köptjänster) har förbättrats. Allt mindre behov av att anlita bemanningsföretag
- Säkerheten i läkemedelsbehandlingen är på en god nivå och anvisningar för fungerande praxis har getts separat
- Klienternas aktiva vardag och dess innehåll diskuteras vid tillsynsbesök
- Personalens anmälningsskyldighet är väl känd inom enheterna
- Enheterna följer systematiskt upp tillbud och olägenheter samt utvecklar verksamheten utifrån detta

Privat serviceproduktion

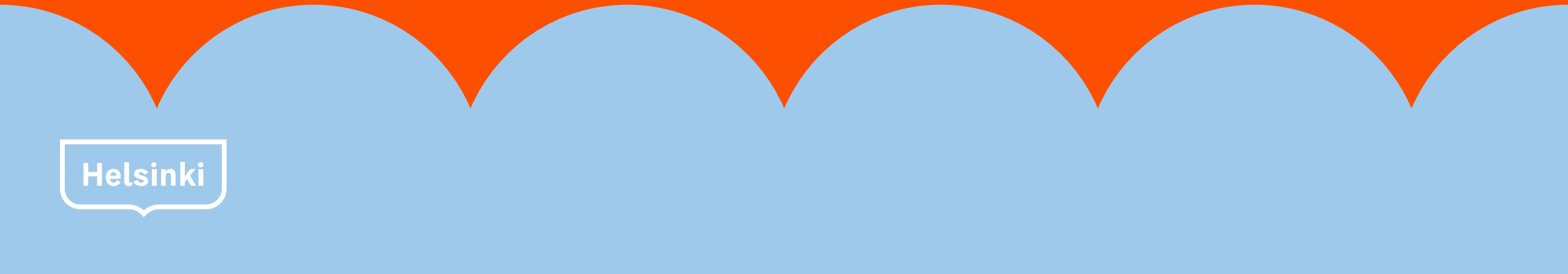
- Staden har framfört ett önskemål om användning av Apotti i den privata hemvården för att förbättra informationsflödet
- Enhetens läkemedelsvård har gjorts mer trygg till följd av ett allvarligt tillbud
- Trygga rutiner för läkemedelsbehandling har rättats till.
- Klienternas aktiva vardag har utvecklats.
- Enheterna har instruerats att repetera personalens anmälningsskyldighet med hjälp av praktiska exempel.
- Enheterna har utvecklat klientorienterad journalföring.
- Personalens arbetsskift har korrigerats enligt avtal.

Kontakter till social- och patientombuden



- 75 händelser från början av året
- Totalt 86 olika orsaker till missnöje
- De vanligaste kontaktorsakerna var
 - Missnöje med vården (16,08 %)
 - Bemötande (9,55 %)
 - Missnöje med service (7,04 %)
 - Otillräcklig information (6,53 %)
 - Misstänkt patientskada (6,03 %)
 - Personalens kompetens (5,03 %)
 - Självbestämmanderätt (5,03 %)

Familje- och socialtjänster 2024



Helsinki

Tillgänglighet och jämlikhet

- **I funktionshindersservicen**

- I och med omorganisering förbättras tillgången till tjänster; den egna serviceproduktionen stärks
- Utveckling av krisprocessen för barn och unga samt ändring av krisvården
- Utveckling av Hester-botten och distansmottagningarna på polikliniken för personer med utvecklingsstörningar inom RRP-projektet
- Vårdkedjorna har bearbetats tillsammans med HUS

- **Tjänster för barnfamiljers välfärd och hälsa**

- Vakanser för familjearbetare samt antalet klienter och besök följs upp.
- Antalet klienter och besök hos hälsovårdarna på rådgivningsbyråerna följs upp. Likaså arbetsmallarna/tidsbokningen för rådgivningsbyråns hälsovårdare.
- Inom skolhälsovården har personalresurserna ökat, men på grund av problem med tillgången till personal har fem skolor varit utan hälsovårdare i en månad Ersättare inom skolhälsovården (2) har till viss del kunnat kompensera för frånvaron av hälsovårdare.
- Hälsovårdarresurserna stämmer överens med dimensioneringsrekommendationerna.
- Inom familjerådgivningen har man ändrat områdesindelningen för att göra den mer ändamålsenlig.
- Socialrådgivningen för barnfamiljer har 2,5 socialhandledare som en extra resurs för att svara på det ökade servicebehovet.
- Inom rådgivningsbyråns psykologtjänster har man rekryterat aktivt och utökat det direkta klientarbetet.

I de familjerättsliga tjänsterna infördes i februari en återupplivningstjänst inom tidsbokningen. Därmed har tjänstens tillgänglighet förbättrats avsevärt (cirka 150 samtal/vecka).

- **Inom barnskyddet**

- Tillsynen över tillgången till tjänster inom barnskyddet och familjesocialarbetet har övergått till tjänstespecifik rapportering av tillgängligheten på veckonivå till ledningen.
- Man har strävat efter att påverka tillgången till socialt arbete inom barnskyddet genom effektiviserad rekrytering och engagemangstillägg.
- Jämlikheten i barnskyddets socialarbete eftersträvas genom att införa klientrelations- och servicekriterier samt genom introduktion och kompletterande utbildning inom socialarbetet
- Rapporteringen och uppföljningen av de lagstadgade tidsfristerna för barnskyddet har utvecklats bland annat genom veckouppföljning och diskussioner med idatasystemleverantören om utvecklingsbehov samt identifierat brister.

- **Tjänster för unga och vuxensocialarbetet**

- Hänvisningen till sektorsövergripande samservice för främjande av sysselsättningen har ändrats, vilket har gett mer klarhet: hänvisningen till tjänster är enklare och man får snabbt service.
- Den öppna arbetsverksamheten, Baggböle arbetscentral och Uusix-verkstäderna har under året utvecklat en mer enhetlig service för arbetsverksamhet som erbjuds på lika villkor.

Kontinuitet

- Utskrivningen från förlossningssjukhuset och registreringen som klient på rådgivningsbyrån sker tidigast när barnet är 7 dagar gammalt
- I skolhälsovården undviker man onödiga personalbyten, dvs. man strävar efter att ha samma hälsovårdare i samma skola under hela läsåret
- Tillgången till en egen kontaktperson enligt socialvårdslagen har stärkts bland annat genom gemensam information till familjerådgivningens och socialhandledningens personal
- Från och med januari 2024 har barnskyddets socialarbete integrerats, så att den socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter inte byts ut i samband med ett omhändertagande
- När klienter flyttar från ett tillfälligt boende ser man till att stödet till klienten fortsätter i tjänsterna i det nya bostadsområdet. - Utveckling av rapporter om tillfälligt boende så att man bättre kan följa med klientelet och kvaliteten (bl.a. profil, inkvartering, fenomen)

Klient- och patientsäkerhet i familje- och socialtjänsterna

Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

- 3 anmälningar som utgör 0,5 % av de totala anmälningarna.

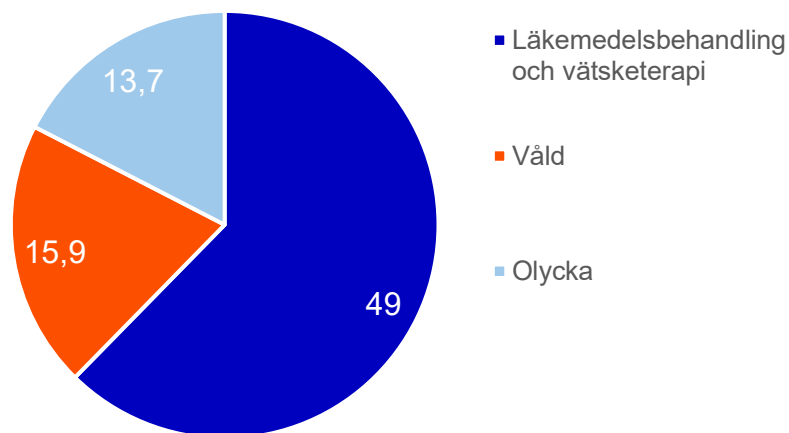
Allvarliga missförhållanden i SPro-systemet

- 5 anmälningar som utgör 6,9 % av de totala anmälningarna.

• Antal obehandlade anmälningar (över 2 månader):

- HaiPro 9 anmälningar
- SPro 1 anmälning

De vanligaste anmälda tillbudena (%), Q1/2024



• Baserat på våra observationer har vi utvecklat

- Samordning av processen för läkemedelstillstånd vid tillfällig vård
- Tillräckligt samarbete med socialrådgivningen för barnfamiljer och teamen för bedömning av risk (LPA) fungerar inte alltid och vi strävar efter att utveckla detta
- En läkemedelsbehandlingsplan har utarbetats inom barnskyddet, enhetsspecifika principer för tillräcklig och dröjsmålsfri journalföring har fastställts och en uppdatering av gällande klientplansanvisningar så att de överensstämmer med tillsynsmyndigheternas riktlinjer.
- Vi har ingripit i diskriminerande uttryck hos en serviceproducent i eftervården och ser till att diskriminering inte sker i fortsättningen.
- I det uppsökande närarbetet rapporteras regelbundet (sammanfattningar av observationer 2 gånger/månad, direkta e-postmeddelanden till tjänsterna, nätverk) i synnerhet om de bostadslösas situation och servicebehov (t.ex. dagcenter, duschmöjligheter etc.)

Tillsyn

- I tillsynen har vi bland annat poängterat
 - organisering av servicen, ansvarspersonens uppgifter och uppgifternas omfattning samt den faktiska möjligheten att ansvara för tjänsten/enheten
 - lagringen av klientuppgifter; praxis har visat sig variera
 - bett om precisering av exempelvis styrningen, journalföringen och informationsflödet
 - Barnskyddets planer för gott bemötande samt utfärdande av delegeringsföreskrifter för begränsningar
 - När det gäller tillfälligt boende har det konstaterats att förfrågningar om klienter (t.ex. i samband med kartläggningsbeslut), relaterade lagar och rutiner kräver allmänna anvisningar
- Klienterna lyfter fram viktiga frågor i intervjuer, bland annat hänsyn till känslighet i placeringen av arbetsrum samt oro för de anställdas enorma arbetsbörda
- Man har kunnat intervjua barn som placerats i barnskyddets institutioner, och diskussionerna med barnen har i huvudsak stött de observationer som gjorts vid enheterna.
- Vi utvecklar tillsynsrutinerna för servicehelheten

Konsekvent tillsyn

- **Observationer från tillsynen av den egna serviceproduktionen**

- Lokalerna uppfyller inte klienternas behov till alla delar
- Variationer i kvaliteten på klienthandlingar och rutinerna för journalföring
- Brister i rutinerna för läkemedelsbehandling, t.ex. i förvaring av läkemedel och rutiner för läkemedelstillstånd
- Inom barnskyddet har specifika bedömningar för beslut om begränsningar inte gjorts enligt 74 § i barnskyddslagen, eller de har bara inletts.
- Delegeringsföreskrifterna för begränsningsbeslut har inte motsvarat RFV:s anvisningar, och prioritet har saknats i dem.
- Identifierat behov av att skapa en egen modell för utredning av hyresskulder
- Chefernas arbetsbörda/antalet verksamhetsenheter som ska ledas är stort

- **Observationer från tillsynen av köpt serviceproduktion**

- Enhetens dokument (plan för egenkontroll, plan för läkemedelsbehandling, plan för gott bemötande) är inte alltid uppdaterade.
- Allokeringen av de extra resurser som beviljats enskilda klienter sker inte alltid.
- Anhörigas rätt att delta i utarbetandet av till exempel planer för självbestämmande har inte varit tydlig för alla producenter.
- Stor variation i innehållet i journalföringen
- Man bör tänka på att anteckna motiveringarna till begränsningsbeslut. I begränsningsbesluten hade inga barnspecifika bedömningar enligt 74 § i barnskyddslagen gjorts.
- Tillsynsbesöken inom köptjänsterna har också gett ny information om köptjänsternas utbud och bidragit till att utveckla verksamheten där.

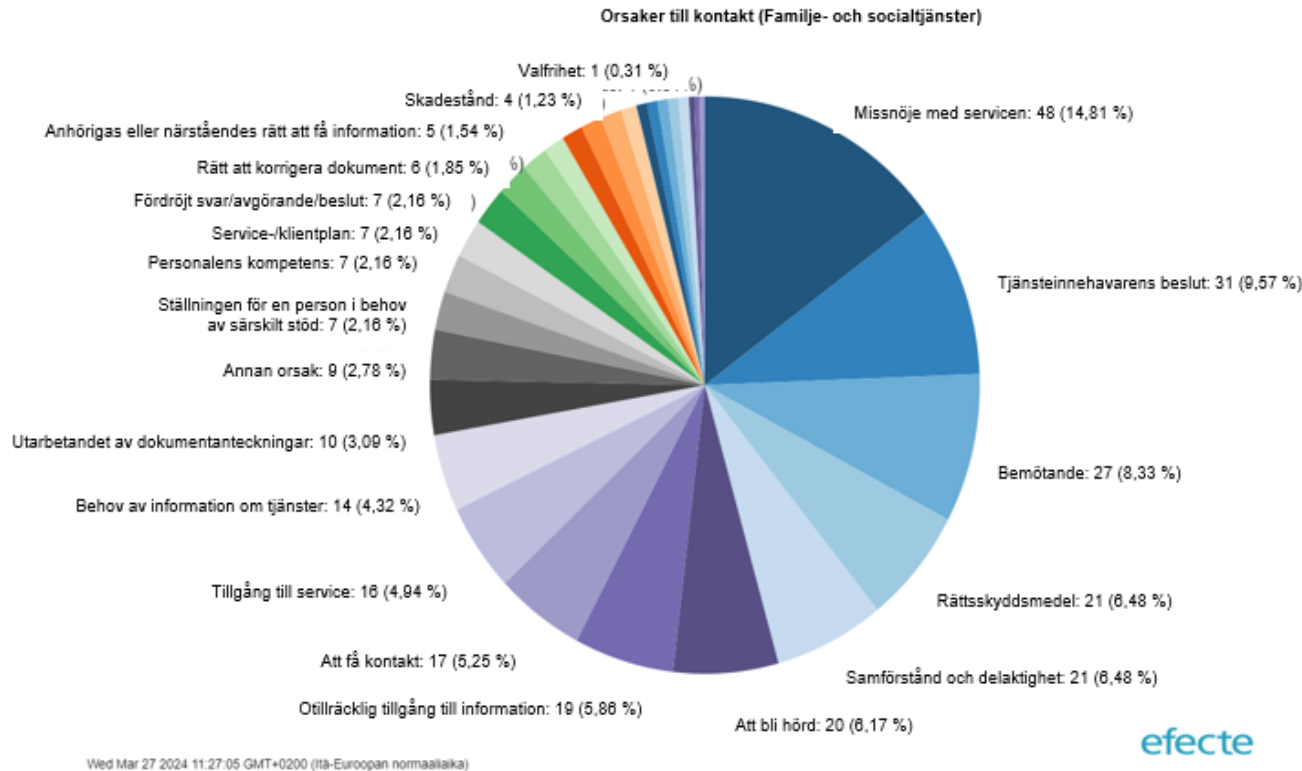
Vi satsar på personalen

I tjänster som Helsingfors producerar

- Introduktionen för chefer har utvecklats och det nära ledarskapet har utökats
- Vi har fått engagemangstillägg och mer vakanser för socialarbetare
- Ett löneutvecklingsprogram är på gång
- Vi har utvecklat metoderna för stöd och organisering i det sociala arbetet inom barnskyddet
- Arbetstagarnas arbetsmängd följs upp - dessutom en övergripande utveckling av stödet, anvisningar och strukturer för att stärka välmående i arbetet och hållkraften.
- På barnhemmen bedöms behovet av extra resurser regelbundet och de används vid behov. Vid behov används inhoppare. Förstärkning i krävande situationer på avdelningen Vid behov beställs en väktare till en avdelning om det finns risk för att en situation eskalerar till hot eller våld. Nattetid kan säkerheten stärkas genom att enheten får ytterligare en handledare. Alla hotfulla situationer tas på allvar och man bearbetar alltid våldsamma och hotfulla situationer då det behövs.
- Introduktionsplanerna har uppdaterats, och vi har satsat på att främja lagandan och välmående på jobbet.
- Man har strävat efter att ta hand om teamets arbetshälsa och arbetsuppgifternas meningsfullhet och tillsammans övervägt vilka arbetsuppgifter som är grundläggande, vilka som måste skötas och vilka som eventuellt kan få mindre uppmärksamhet.
- Vid anställning av både socialarbetare och socialhandledare beaktas möjligheten till deltids- eller heltidsarbete.

Kontakt till socialombudet

- 98 händelser från början av året
- Totalt 111 olika orsaker till missnöje
- De vanligaste kontaktorsakerna var
 - Missnöje med service (14,81 %)
 - Tjänsteinnehavarbeslut (9,57 %)
 - Bemötande (8,33 %)
 - Rättsskyddsmedel (6,48 %)
 - Samförstånd och delaktighet (6,48 %)
 - Att bli hörd (6,17 %)
 - Otillräcklig information (5,86 %)
 - Att få kontakt (5,25 %)



Hälsovårds- och missbrukstjänster Q1/2024

Helsinki

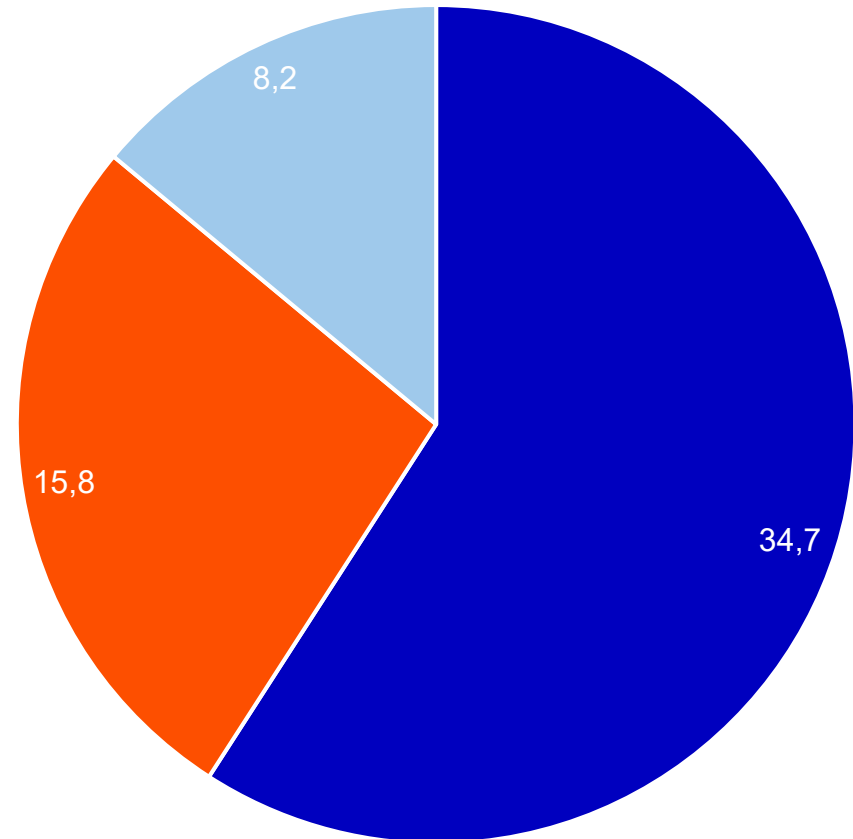
Tillgänglighet och jämlikhet

- Segmenten för servicesedlar inom munhälsovården har omvärderats och ändrats, förändringen förbättrar tillgången till vård och minskar fragmenteringen av vården, dvs. ökar kontinuiteten
- När det gäller tillgänglighet och jämlikhet har utvecklingen främst inriktats på tillgången till mentalvårdstjänster inom primärvården, så att till exempel klienterna till hälsostationernas sjukskötare inom mentalvård och missbruk har erbjudits mottagning över områdesgränserna, dvs. tid kan ha erbjudits där den fås fortast. Lågtröskeltjänsten för mentalvård Mieppi Walk in har vidareutvecklats, och det elektroniska kontaktformuläret har korrigerats. Jämlikheten ökas av klienternas möjlighet att kontakta primärvårdens mentalvårdstjänster på det sätt de vill, "ingen anledning att ta kontakt är för obetydlig".
- I tjänsterna för affektiva störningar har man lagt till en resurs för mobil öppenvård, vilket har möjliggjort en trygg övergång från sjukhusvård till öppenvård. I fall en patient på grund av försämrat mående har uppsökt jouren har jourenhetens personal nu möjlighet att direkt kontakta det mobila öppenvårdsteamet efter patientens jourbesök, beakta behovet av extra stöd och på ett smidigt sätt reagera på situationer genom att effektivisera den vård/service som erbjuds. Man kommer i synnerhet att betona de olika skedena i patientens vård. Utveckling sker inom alla psykiatriska tjänster.
- Man har försökt öka antalet yrkespersoner i mottagningsarbetet på svenska. Bland annat broschyren om servicesedlar översätts till svenska. Om det inte finns någon som kan svenska i servicen har man försökt att koncentrera mottagningarna per tjänst till de medarbetare som har beredskap att betjäna på svenska.
- Även personalens kompetensutveckling har betonats med tanke på kontinuiteten
 - Introduktionsprogram har uppdaterats och den övergripande introduktionen har betonats under den gånna perioden, för alla yrkesgrupper.

Klient- och patientsäkerhet inom hälsovårds- och missbrukstjänsterna

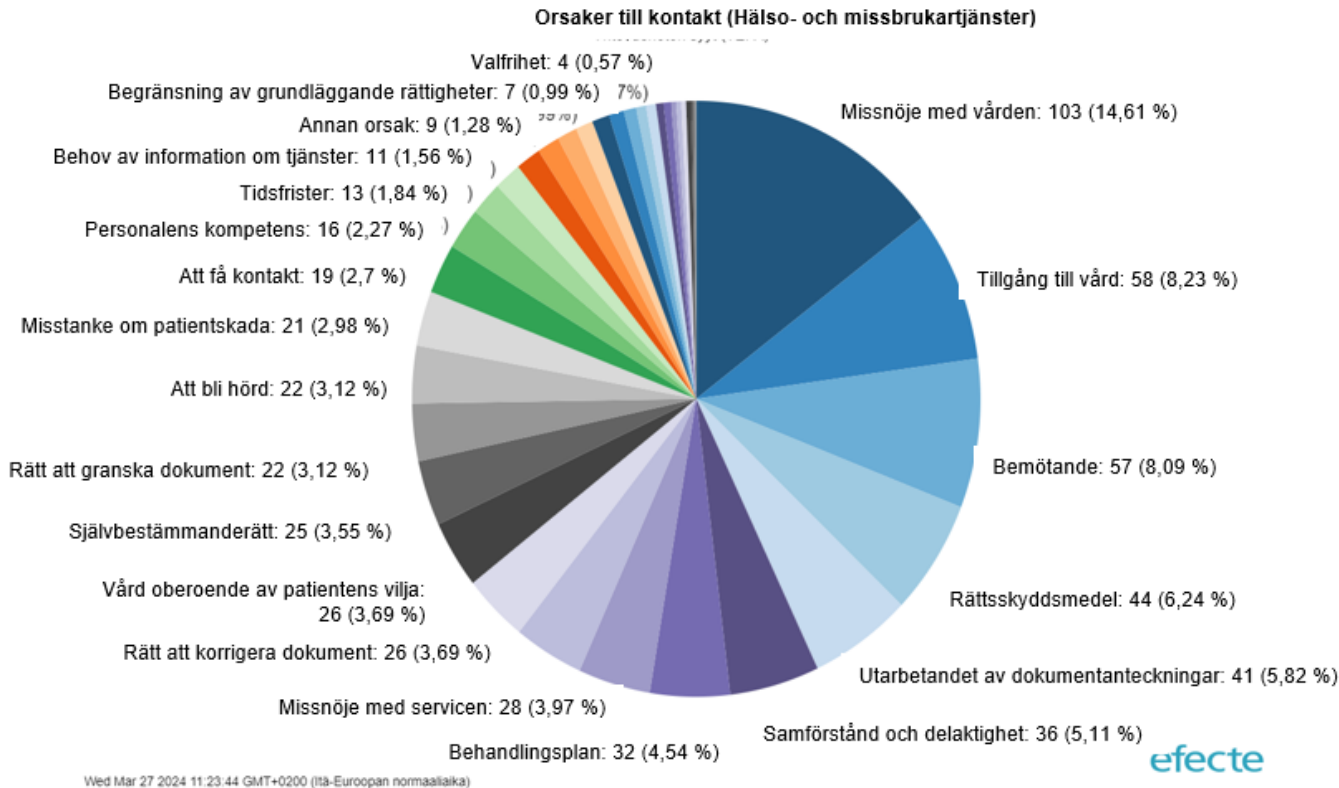
- Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet
 - 10 anmälningar som utgör 3,2 % av de totala anmälningarna.
- Antal obehandlade (över 2 månader):
 - HaiPro 8 anmälningar

De vanligaste anmälda tillbuden (%), Q1/2024



Kontakter till patientombud

- 254 händelser från början av året
- Totalt 282 olika orsaker till missnöje
- De vanligaste kontaktorsakerna var
 - Missnöje med vården (14,61 %)
 - Att få vård (8,23 %)
 - Bemötande (8,09 %)
 - Rättsskyddsmedel (6,24 %)
 - Anteckningar i dokument 5,82 %)
 - Samförstånd och delaktighet (5,11 %)



Tack!

Upplysningar kvalitetschef Johanna Hedman

johanna.hedman@hel.fi

Stöd för kvalitet och tillsyn

sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki