

Omavalvonnan havainnot sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalveissa

Q1/2024

Helsinki

Raportin käsitteet

- **Omavalvonta** on palvelujen lakisääteisen toteutumisen varmistaminen osana järjestämistä ja tuottamista. Sisältää ajatuksen seurannasta toteutumisen ja johtamisen tukena. Omavalvontaohjelma on dokumentti ja kuvaus, jolla varmistetaan järjestämistehtävän toteutuminen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan operatiivisen toiminnan toteuttaminen.
- **Asiakas- ja potilasturvallisuudella** tarkoitamme periaatteita ja toimintoja, joilla palveluntuottajien tulee varmistaa hoidon ja palvelujen turvallisuus ja ennakointi. Asiakasturvallisuuden osalta järjestäjänä vastaamme siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja asiakkaan perusoikeudet huomioiden. Asiakasturvallisuudella varmistetaan, että palvelusta aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu.
- **Valvonnan** tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen hoidon, hoivan ja palvelun riippumatta palvelun järjestämismallista. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuus sekä edistää palvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin.
- **Saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus** ja niiden seuranta merkitsee, että järjestäjän on huolehdittava palvelujen saatavuudesta, saavutettavuudesta ja yhdenvertaisuudesta: asiakkaan ja potilaan tulee saada tarvitsemansa palvelut riittävästi ja oikea-aikaisesti. Palveluja tulee olla tarjolla yhdenvertaisesti huomioiden eri tarpeet ja tilanteet.
- **Jatkuvuus** tarkoittaa, että järjestäjän tulee tarkastella palveluiden yhteensovittamista ja jatkuvuutta kuntalaisen, asiakkaan ja potilaan näkökulmasta niin hoitosuhteen kuin tiedonkulunkin näkökulmasta. Palvelujen jatkuvuudesta on huolehdittava myös häiriötilanteissa.
- **Turvallisuudella** huolehditaan sekä toimintaedellytyksistä että potilaiden ja asiakkaiden turvallisuudesta sekä toiminnan häiriöttömyydestä. Turvallisuudella suojellaan myös henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoa, ympäristöä, omaisuutta ja mainetta onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta kaikissa oloissa. Turvallisella toiminnalla parannamme toiminnan laatua.
- **Palvelukokonaisuudet**
 - **SKH** = Sairaala, kuntoutus- ja hoivapalvelut
 - **PESO** = Perhe- ja sosiaalipalvelut
 - **TEPA** = Terveys- ja päihdepalvelut
 - Lisäksi toimialan yhteiset palvelut (hallinto)

Raportin sisältö

Omavalvontaohjelman
keskeiset havainnot
yleisesti

Saatavuus ja
yhdenvertaisuus

Jatkuvuus

Laatu, asiakas- ja
potilasturvallisuus

Asiakaspalaute

Henkilöstö

Koko sote-palvelut

SKH

PESO

TEPA

Omavalvonnan keskeiset havainnot tiiviisti

- **Asiakas- ja potilasturvallisuus**

- Kaatumiset ja lääkepoikkeamat ovat yleisimpiä vaaratapahtumia, ja niihin reagoidaan ja pyritään vähentämään. Käytännöt sekä vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen että ilmoitusten käsittelyyn ja seurantaan ovat Helsingin palvelutuotannossa vakiintuneita, ja Q1:n aikana olemme panostaneet erityisesti henkilöstön laajentuneesta ilmoitusvelvollisuudesta tiedottamiseen.

- **Valvonta:**

- Valvontakäynneillä on havaittu puutteita tilojen, potilas- ja asiakasasiakirjojen, lääkehoidon käytäntöjen sekä henkilöstön koulutuksen osalta
- Kehitämme valvontaa valvontalain mukaisesti

- **Asiakaspalaute:**

- Asiakaspalautteen perusteella on kehitetty palveluun pääsyä, yhdenvertaisuutta ja jatkuvuutta

- **Henkilöstö:**

- Henkilöstön pysyvyyttä ja mitoitusta on kehitetty työn tuen, ohjeiden, rakenteiden, esihenkilöiden perehdytyksen ja henkilöstöetujen avulla
- Työturvallisuuspoikkeamien ja työsuojeluilmoitusten käsittelyyn tulisi kiinnittää huomiota

Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus Q1/2024

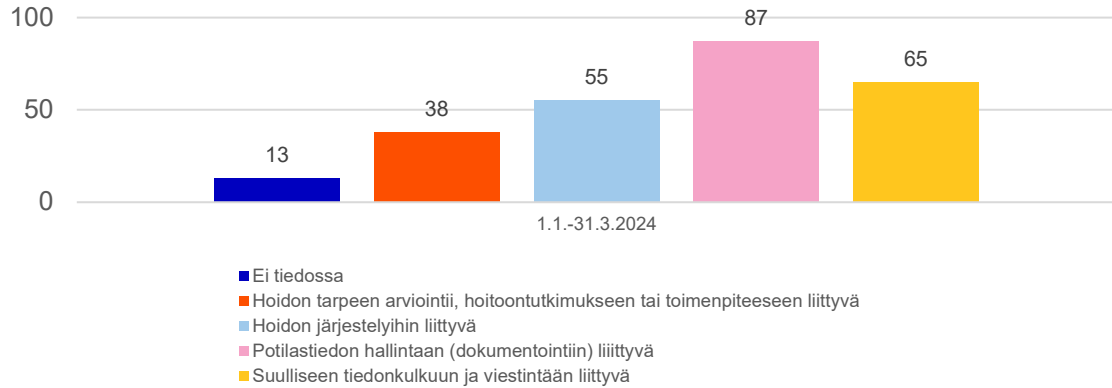
Saatavuus ja yhdenvertaisuus 1.1.-31.3.2024

Täältä löydät palveluihimme pääsyn määräaikoja

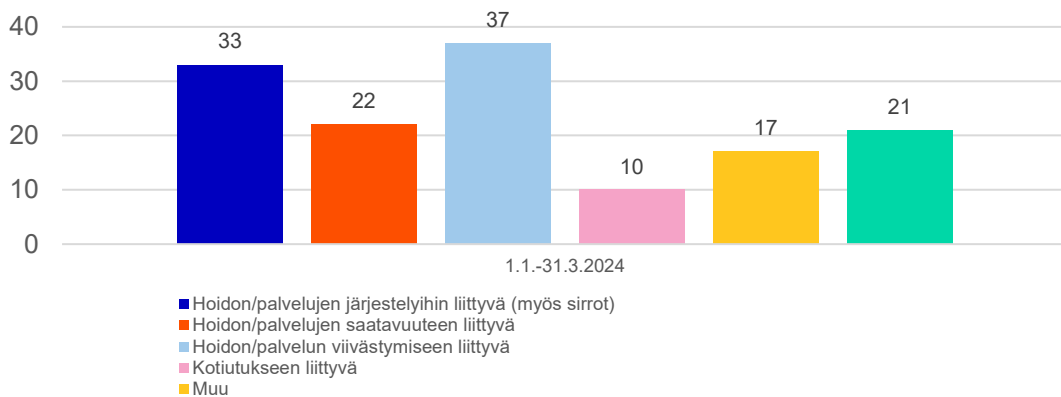
- **Olemme kehittäneet saatavuutta, yhdenvertaisuutta ja jatkuvuutta muun muassa seuraavin keinoin**
 - Kehittämällä ja tarkentamalla hoitoketjuja HUSin kanssa
 - Suun terveydenhuollon palvelusetelien asiakkuussegmentit on uudelleen arvioitu ja muutettu parantaaksemme hoidon saatavuutta ja vähentääksemme hoidon pirstaloitumista
 - Takaisinsoittopalvelun kehittämisellä esim. perheoikeudellisissa palveluissa
 - Kouluterveydenhuollossa henkilöresursseja on lisätty, mutta henkilöstön vaikeasta saatavuudesta johtuen viisi koulua on ollut kuukauden ilman terveydenhoitajaa
 - Terveysasemien mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajien asiakkaille on tarjottu vastaanottoaikaa sieltä, mistä ajan on saanut nopeimmin.
 - Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelu Mieppien Walk in- palvelua on kehitetty edelleen ja haasteisiin, joita liittynyt sähköisen yhteydenottoaavakkeen käyttöön on pyritty korjaamaan.
 - Yhdenvertaisuutta lisää asiakkaiden mahdollisuus ottaa yhteyttä perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluihin haluamallaan tavalla ja "mikään syy ottaa yhteyttä ei ole liian vähäpätöinen".
 - Lastensuojelun sosiaalityön saatavuuteen on pyritty vaikuttamaan rekrytoinnin tehostamisella sekä sitoutumislisän käyttöönotolla.
 - Lastensuojelun sosiaalityön yhdenvertaisuuden toteutumista on pyritty varmistamaan asiakkuus- ja palvelukriteerien käyttöönotolla sekä sosiaalityön perehdytys- ja täydennyskoulutuksilla.
 - Lakisääteisten määräaikojen raportointia ja seuranta on kehitetty
 - Kotihoidon uudelleen organisoituminen vuodenvaihteessa johti kotihoitoyksiköiden ja lähipalvelualueiden henkilöstö- ja asiakasmäärien tasaamiseen, minkä vuoksi palvelu on tasapuolisemmin saatavilla eri puolella kaupunkia.
 - Olemme kehittäneet systemaattisen seurantamenetelmän asiakkaille myönnettyjen ja toteutuneiden kotihoitotuntien seurantaan.
- **Ruotsinkielisten palveluiden saatavuutta on kehitetty esimerkiksi**
 - Pitämällä huolta siitä, että palveluissa on ruotsinkielentaitoista henkilöstöä
 - Esimerkiksi sosiaaliohjauksen neuropsykologisessa valmennuksessa aloittanut ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja tammikuussa. Keskitetyissä perheiden erityispalveluissa kaikki ruotsinkieliset vakanssit ovat täynnä, tai löytyy ruotsinkielellä palvelua tarjoavia työntekijöitä.
 - Kehitysvammapoliklinikalle on rekrytoitu kaksikielinen sairaanhoitaja, jonka työresurssilla varmistetaan ruotsinkielinen hoidontarpeen arviointi ja lääkehoidon seuranta
 - Ruotsinkielisen työ- ja päivätoiminnan esihenkilötyötä ja toimintakäytäntöjä on yhdenmukaistettu; vaativan tuen päivätoimintaa on lisätty
 - Kestävän kasvun hankkeen alaprojektissa on kartoitettu kotihoidon ruotsinkielisten asiakkaiden tarpeita.
 - Päivystysaikaan (yö, viikonloppu) on tulkkipalvelun käyttö mahdollista, jos ei ole ruotsinkielistä henkilöstöä paikalla.
 - Lastensuojelun asiakasohjaus ja valvontayksikössä on osaamista huomioida ruotsinkielistä palvelua tarvitsevat asiakkaat ja asioida ruotsinkielisten palveluntuottajien kanssa. Ostopalveluissa on ollut haasteita saada ruotsinkielistä avopalvelua. Ympäri vuorokautisissa laitospalveluissa haetaan tarpeen mukaan ruotsinkielinen ostopalveluyksikkö ja sijaishuoltopaikan valinnassa huomioidaan ruotsin kieli ja sivistyksellisten oikeuksien toteutuminen ruotsin kielellä.
- Yhtään muistutusta tai kantelua ei ole ollut siitä, ettei palvelua saisi valitsemallaan asiointikielellä

Jatkuvuus 1.1.-31.3.2024: ei turhia katkoksia tai vaihdoksia

Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät ilmoitukset HaiPRosta Q1/2024
yhteensä 267 ilmoitusta 4,4 % ilmoituksista



Hoidon/ palvelun järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvät ilmoitukset HaiPRosta Q1/2024
Yhteensä 141 ilmoitusta 2,3 % kaikista ilmoituksista



Olemme kehittäneet hoidon tai palvelun jatkuvuutta muun muassa seuraavasti

- Asiakasviestintää on edistetty Apotin omakontaktin avulla Henkilöstöä ohjeistetaan ja muistutetaan Maisa-viesteihin vastaamisesta 2 arkipäivässä
- Synnytyssairaalasta kotiutuminen ja neuvolan asiakkaaksi sisään kirjaaminen tapahtuu lapsen ollessa aikaisintaan 7 vuorokautta
- Kouluterveydenhuollossa vältetään tarpeettomia henkilöstövaihdoksia, eli sama terveydenhoitaja pyritään pitämään samalla koululla koko lukuvuoden
- Mielialahäiriöpalveluissa on lisätty liikkuvan avohoidon resurssia, mikä on mahdollistanut turvallisen siirtymän sairaalahoidosta avohoitoon
- Tammikuusta 2024 alkaen on toteutettu yhdennettyä lastensuojelun sosiaalityötä, jolloin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei vaihdu huostaanoton yhteydessä
- Sosiaalityössä on kiinnitetty erityistä huomioita asiakassuunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen
- Vammaispalvelujen erityisen tuen palvelujen organisointia on edistetty ja asumispalvelujen profilointia on tarkistettu. Lasten palvelujen kehittämisprojekti ja siihen liittyvä tilojen suunnittelu etenee.
- Kehitämme edelleen omatyöntekijöiden seuranta eri palveluissa
- Kehitämme tietopyyntöjen käsittelyä määräajoissa

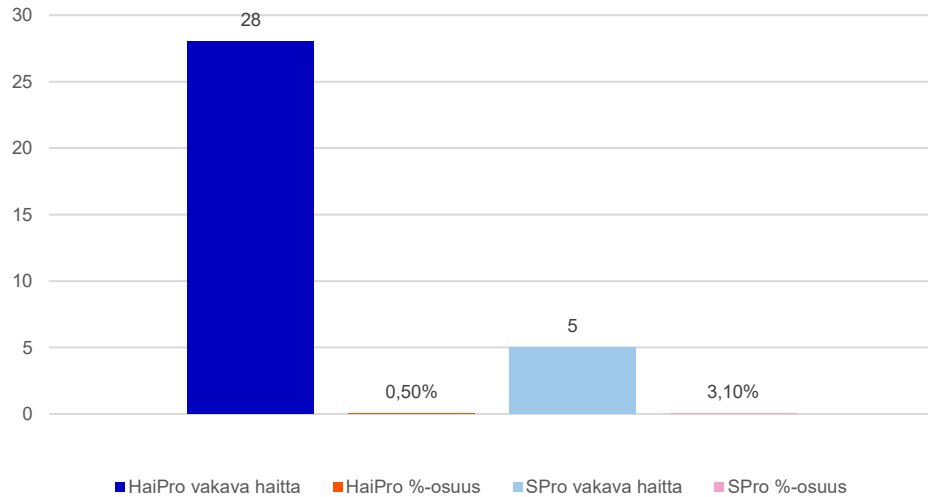
Asiakas- ja potilasturvallisuus Q1/2024

Ajankohtaista asiakas- ja potilasturvallisuudesta

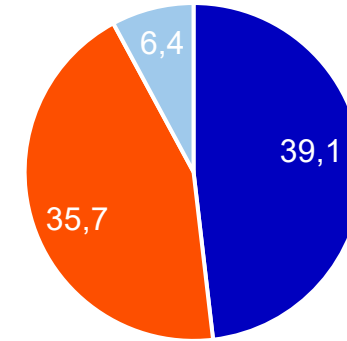
- Olemme koko toimialalla
 - Tiedottaneet ja kehittäneet toimintaamme sen osalta, että henkilöstö tuntee muuttuneen lainsäädännön ja laajentuneen ilmoitusvelvollisuuden
 - Järjestäneet koulutuksia ja perehdytyksiä alkuvuoden aikana sekä ilmoitusvelvollisuudesta, ilmoitusten käsittelystä että valvontalain voimaantulosta
- Olemme palvelutuotannossa
 - Ottaneet käyttöön uuden lääkintälaiterekisterin ja perustaneet verkoston yksiköiden laitevastaaville
 - Päivittäneet veritapaturmaohjeen
- Parhailaan on käynnissä kaupungin sisäinen tarkastus koskien turvallisen lääkehoidon toteuttamista ja valvontaa

Asiakas- ja potilasturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa

Vakava haitta asiakkaalle Q1/2024



Kolme yleisintä raportoitua vaaratapahtumaa Q1/2024



HAIPRO

On kanava, jossa henkilöstö ilmoittaa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneet läheltä piti- ja vaaratapahtumat. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.

SPRO

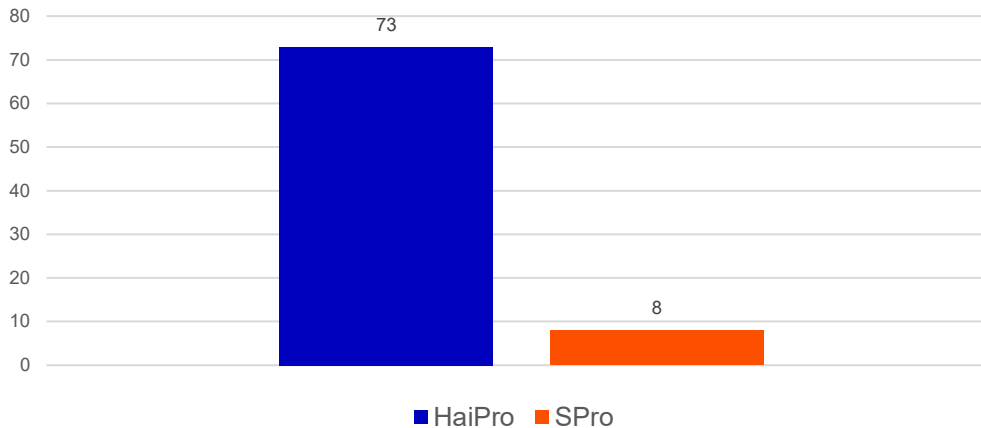
Asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneet uhat ja epäkohdat raportoidaan SPro-järjestelmään. Ilmoitusten tekemiseen velvoittaa sote-valvontalaki. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.

Molempien ilmoitusten käsittelyyn on asetettu määräajat.

Näiden osalta olemme palveluissamme

- Tehostaneet kaatumisten seurantaa
- Seuranneet henkilöstön kokemusta palveluiden turvallisuudesta
- Järjestäneet henkilöstölle hygieniaoperehdytystä ja neuvontaa
- Lisänneet potilaan tunnistamista viivakoodin avulla
- Tehneet tarkempaa tarkastelua lääkitysosaamisen ja Apotti/ kirjaamisosaamisen kehittämiseksi asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseksi

Käsittelymättömät ilmoitukset (yli 2kk) Q1/2024



Kehitämme

- turvallisen lääkehoidon itsearviointilomaketta sekä lääkkeiden lämpötilaseurannan toteutumista
- käsihuuhdekulutuksen seurantaa sekä henkilöstön influenssarokotusten kattavuuden seurantaa
- asiakas- ja potilastietojen kirjaamista ja ennen kaikkea sen seurantaa. Olemme laatineet mm. riittävän ja viivytyksettömän kirjaamisen periaatteita lastensuojelussa
- seurantaa ja prosessia sen osalta, miten palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle toiminnassaan ilmenneistä vakavista epäkohdista, joita he eivät voi omavalvonnallisesti korjata
- Selvitämme mahdollisuutta ottaa käyttöön tämän vuoden aikana käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisten ilmoituskanavan heidän havaitsemistaan vaaratapahtumista ja epäkohdista
- Otamme käyttöön sähköisen laitepassin

Valvonta Q1/2024

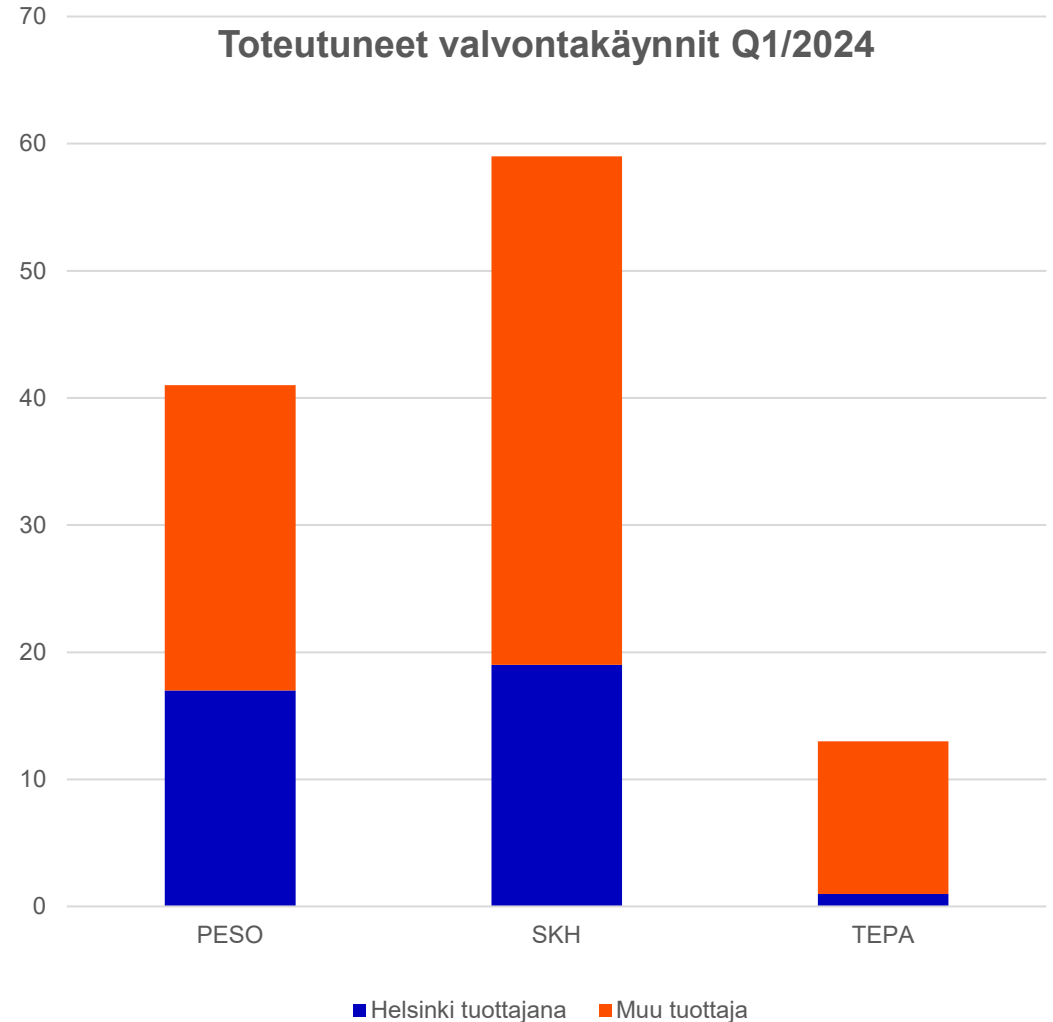
Valvonnassa ajankohtaista

- **Olemme**

- Päivittäneet [omavalvontaohjelman](#) ja se on hyväksytty lautakunnassa tammikuussa
- Päivittäneet omavalvontasuunnitelman pohjan sekä siihen liittyvän kaikkia Helsingin itse tuottamia sote-palveluja koskevan ohjeen valvontalain vaatimusten mukaiseksi
- Laatineet toimialan ensimmäisen valvontaraportin vuoden 2023 keskeisistä havainnoista
- Järjestäneet valvontalakia koskevia koulutuksia ja lisänneet verkostoitumista toimialan sisällä
- Lisänneet valvontaresurssia ja -osaamista sekä aloittaneet valvonnan toteuttamisen kehittämisen erityisesti niissä palveluissa, joissa käytännöt eivät ole vielä vakiintuneet

- **Keskeisiä valvonnan havaintoja**

- Valvontaa toteutetaan valvontakäynteinä ja -tapaamisina (joista laaditaan aluehallintovirastolle tarkastuskertomus), lisäksi on sopimusohjaustapaamisia, yhteistyötapaamisia ja laadunseurantakokouksia
- Olemme valvonnassa kiinnittäneet huomiota esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien sisältöön, lastensuojelun hyvän kohtelun suunnitelmaan ja tarkkuuteen sekä esimerkiksi palveluiden organisointiin, vastuuhenkilöiden tehtäviin ja sisältöön
- Lisäksi olemme havainneet vaihtelevia käytäntöjä liittyen uuden asiakkaan tapaamiseen, asiakastiedon säilytykseen sekä kirjaamiseen.



Valvonnan perusteella kehitämme

Helsinki tuottajana

- Palvelujen tasalaatuisuutta
- Tilojen ja asiakastarpeiden entistä parempi vastaavuutta
- Asiakas- ja potilasasiakirjojen laatua
- Tietosuojan toteutumisen varmistamista
- Lääkehoidon käytänteitä
- Rajoituspäätösten sisältöä ja toteuttamisen ohjaamiskäytäntöjä
- Kuntoutuskeskuksen palveluista hyötyvien asiakas- ja potilasryhmien paikantamista

Helsinki valvojana

- Vastuuhenkilöiden tiedottamista omavalvontadokumenttien laatimiseen ja säilyttämiseen liittyen. Edellytämme mm. omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta
- Kirjaamisen valvontaa sekä asiakas- ja potilasasiakirjojen laadun seuranta
- Saadun asiakaspalautteen seuranta
- Rajoituspäätösten kirjaamiseen, laatuun ja rajoitustoimenpiteiden lainmukaisuuden seurantaan liittyvää valvontaa

Asiakaspalaute Q1/2024

Asiakaspalaute

- Asiakaskokemuskatsauksen löydät [Odotusajat ja asiakaskokemus - verkkosivuilta](#)

Saimme 31 746 vastausta NPS-suosittelemisindeksiin. **NPS lukumme oli 62.** Tavoittelemme lukua 65.

Asiakaspalautteen perusteella olemme muun muassa

- Tehneet suun terveydenhuollossa asiakassegmentoinnin muutosta palveluun pääsyn parantamisen toimenä
- Parantaneet suun terveydenhuollon hintojen näkyvyyttä hel.fi -sivuilla

33 127
Pikapalautetta

- Pikapalaute
- Strukturoitu palaute

911
kappaletta

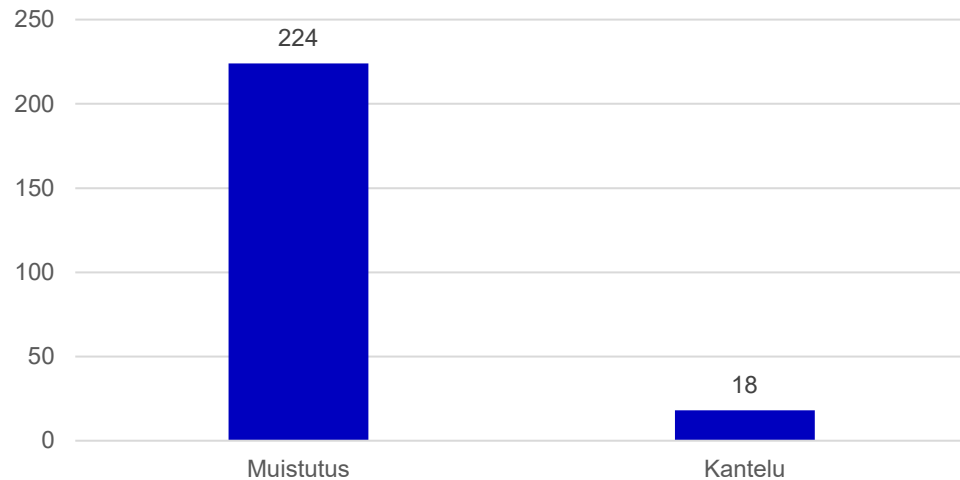
- Kaupungin palautepalvelu
- Avoin palaute, johon asiantuntijat vastaavat

1279
kappaletta

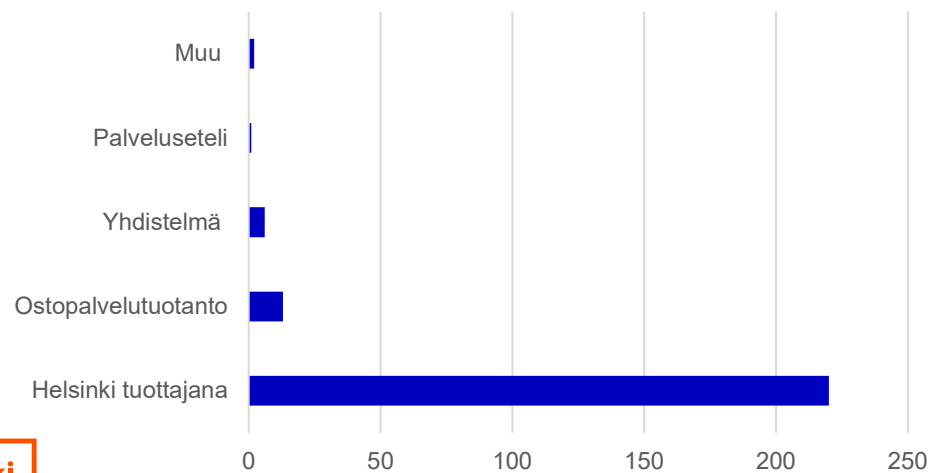
- Maisa-palaute
- Avoin palaute ja Maisan käyttötuki

Muistutukset ja kantelut

Muistutukset ja kantelut, Q1/2024

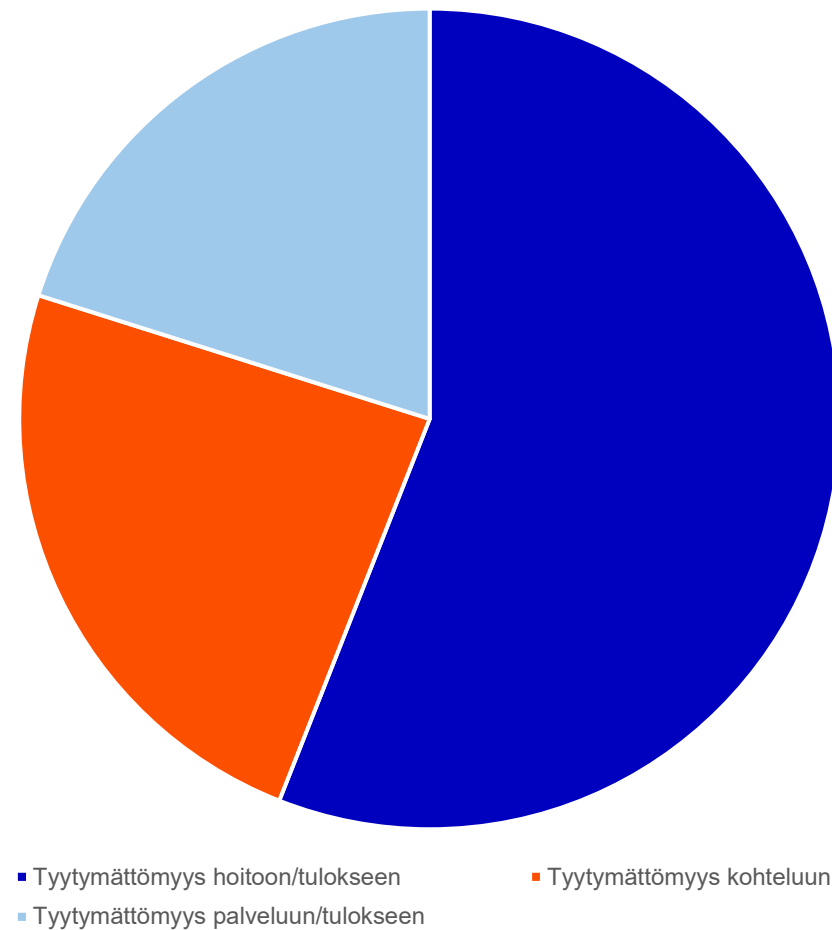


Palvelun tuottamistapa



Helsinki

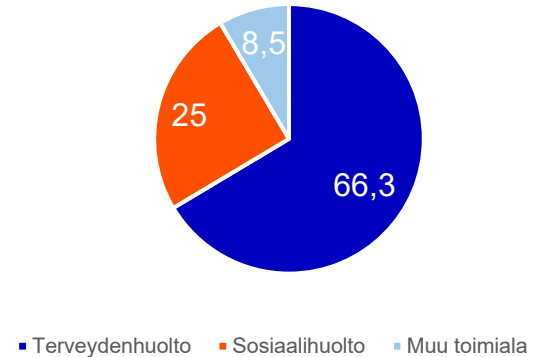
Muistutuksen tai kantelun syyt, Q1/2024



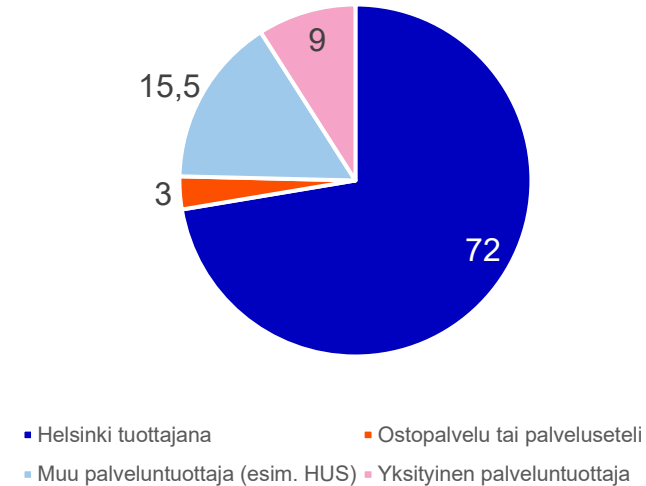
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot

- Asiakastapauksia ollut vuoden alusta yhteensä 625 kappaletta
- Asiakastapauksiin liittynyt yhteensä 726 tilastointikohdetta (= mistä palvelusta ja minkä vuoksi ollaan yhteydessä)
- Eniten ollaan oltu yhteydessä täysi-ikäisten asiasta (84 %) ja suomeksi (96 %)
- Yleisimmät (esiintyvyys yli 5 %) yhteydenoton syyt ovat olleet:
 1. tyytymättömyys hoitoon
 2. kohtelu
 3. tyytymättömyys palveluun
 4. oikeusturvakeinot
 5. asiakirjamerkintöjen laatiminen
 6. riittämätön tiedonsaanti

Tilastointikohteet palvelukokonaisuuksittain (%)
Q1/2024



Tilastoitujen palvelun tuottamistapa (%) Q1/2024



Helsinki palveluntuottajana

Helsingin palveluja koskevia asiakastapauksia ollut vuoden alusta yhteensä 389 kappaletta ja tapauksiin liittyviä erillisiä tilastointikohteita ollut 503 kappaletta

- Tilastointikohteista 67 % koskenut terveydenhuoltoa, 30 % sosiaalihuoltoa ja 3 % muuta toimialaa (= esim. toimialatasoiset yhteydenotot) tai varhaiskasvatusta
- Palvelukokonaisuuksittain eniten oltu yhteydessä TEPA (55 %)
 - PESO (21 %), SKH (17 %), toimialataso, varhaiskasvatus ja muut (7 %)
- Eniten oltu yhteydessä täysi-ikäisen asiasta (83 %) ja lähes aina suomeksi (96,5 %)
 - Perheitä koskenut 9,5 % ja alaikäistä 5,5 % asioista ja 2 % on ollut asiakysymyksiä
 - Englanniksi asioitu 2,5 % ja ruotsiksi 1 % asioista

Yleisimmät yhteydenoton syyt kaikista Helsingin tuottamista palveluista

- Tyytymättömyys hoitoon (10,94 %)
- Kohtelu (8,35 %)
- Tyytymättömyys palveluun (7,78 %)
- Oikeusturvakeinot (6,24 %)
- Riittämätön tiedonsaanti (5,27 %)
- Yhteisymmärrys ja osallisuus (5,19 %)

Muut palveluntuottajat

Yksityisistä palveluntuottajista yleisimmät yhteydenoton syyt olleet

- Tyytymättömyys hoitoon (13,66 %)
- Asiakirjamerkintöjen laatiminen (9,94 %)
- Oikeusturvakeinot (8,7 %)
- Potilasvahinkoepäily (8,7 %)
- Kohtelu (7,45 %)
- Tyytymättömyys palveluun (7,45 %)
- Asiakirjojen korjausoikeus (6,83 %)

- Yksityisiä sosiaali- ja terveystalouksia koskevia asiakastapauksia ollut vuoden alusta yhteensä 67 kappaletta ja tapauksiin liittyviä erillisiä tilastointikohteita ollut 72 kappaletta
- Tilastointikohteista 85 % koskenut terveydenhuoltoa, 15 % sosiaalihuoltoa
- Tapaukset koskeneet täysi-ikäisen (96 %) tai perheen (4 %) asiaa
- Asiointikielinä ollut suomi (94 %) ja englanti (4 %)

Henkilöstö

Q1/2024

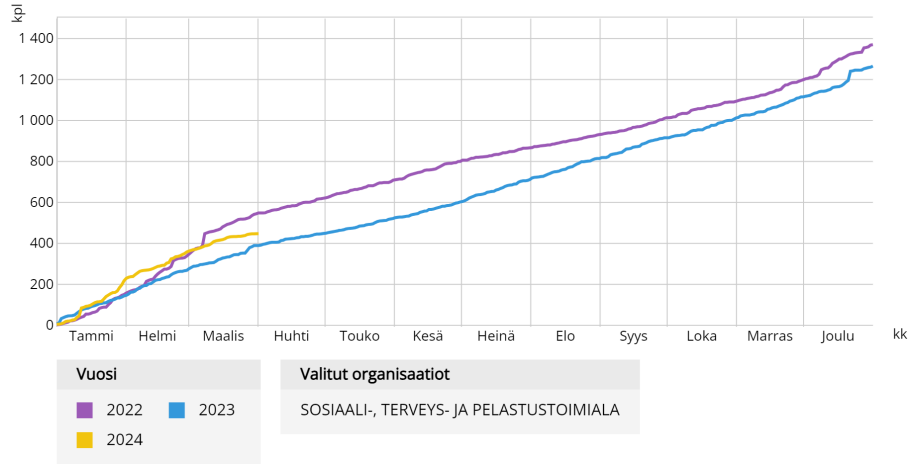
Henkilöstö: veto- ja pitovoima Helsingin tuottamissa palveluissa

- Veto- ja pitovoiman kehittäminen
 - Esihenkilöiden perehdytys ja lisävakanssit lähijohtamiseen
 - Henkilöstöetujen lisääminen
 - Palkkakehitysohjelma sosiaalityöntekijöille, johtaville sosiaalityöntekijöille ja puheterapeuteille
 - Sosiaalityöntekijöiden sitouttamiseksi otettu käyttöön sitouttamislisä sekä lisätty vakansseja
 - Olemme lisänneet positiivisen palautteen antamista
 - Kotihoidon resurssien tasaaminen ja henkilöstörakenteen monipuolistaminen
 - Henkilöstön henkilökohtainen urasuunnittelu ja vapaa liikkuminen organisaatiossa mahdollistetaan.
 - Ulkomailta rekrytointi osana henkilöstön saatavuuden turvaamista

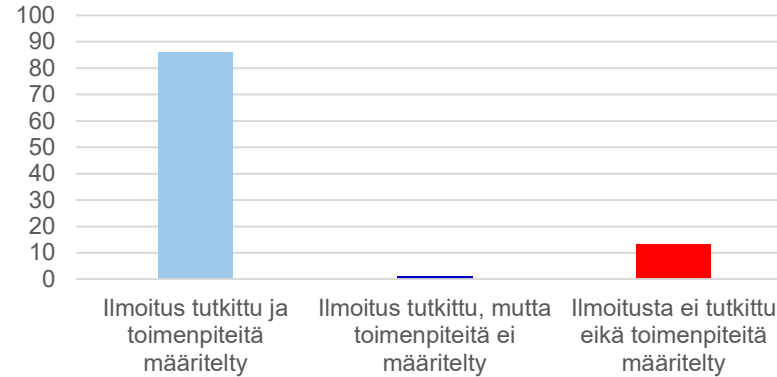


Henkilöstö: työsuojelu ja työturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa

Työtaturmien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 3/2024

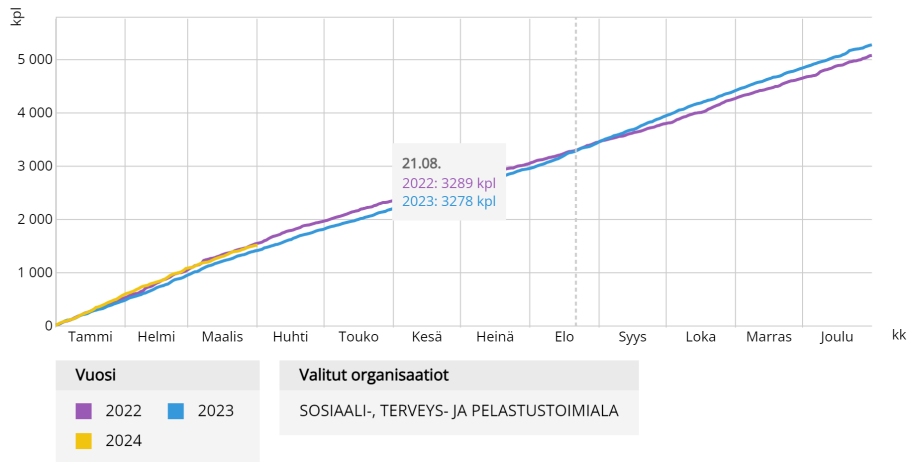


Työtaturmien käsittely Q1/2024 (n=445)

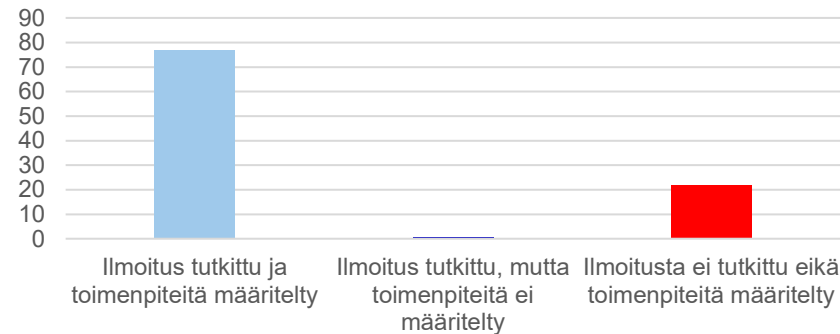


Sotepen työhyvinvointiohjelman on kirjattu, että tavoitteena on 100 % käsittely sekä työtaturmille että turvallisuuspoikkeamille.

Turvallisuuspoikkeamien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 3/2024



Turvallisuuspoikkeamien käsittely Q1/2024 (n=1505)



Palvelukokonaisuudet

Helsinki

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut Q1/2024

Helsinki

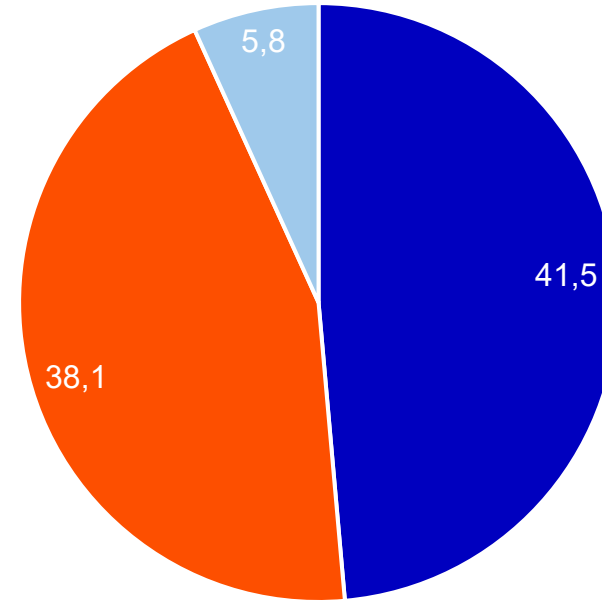
Saatavuus ja yhdenvertaisuus: palveluihin pääsee lakisääteisessä määräajassa

- Kotihoidon uudelleen organisoituminen vuodenvaihteessa johti kotihoitoyksiköiden ja lähipalvelualueiden henkilöstö- ja asiakasmäärien tasaamiseen, minkä vuoksi palvelu on tasapuolisemmin saatavilla eri puolella kaupunkia.
- Olemme kehittäneet systemaattisen seurantamenetelmän asiakkaille myönnettyjen ja toteutuneiden kotihoitotuntien seurantaan. Olemme mukana kansallisessa kotihoidon vertaiskehittämisen ryhmässä.
- [Täältä](#) löydät palveluihimme pääsyn määräaikoja

Asiakas- ja potilasturvallisuus

- Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
 - 15 ilmoitusta, joka on 0,3 % ilmoitusten kokonaismäärästä
- Käsittelemättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
 - HaiPro: 56 ilmoitusta
 - SPro: 7 ilmoitus

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat (%), Q1/2024



■ Tapaturma ■ Lääke- ja nestehoitoon liittyvät ■ Muu

Arviointitoiminnan tekemien valvontakäyntien määrät

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

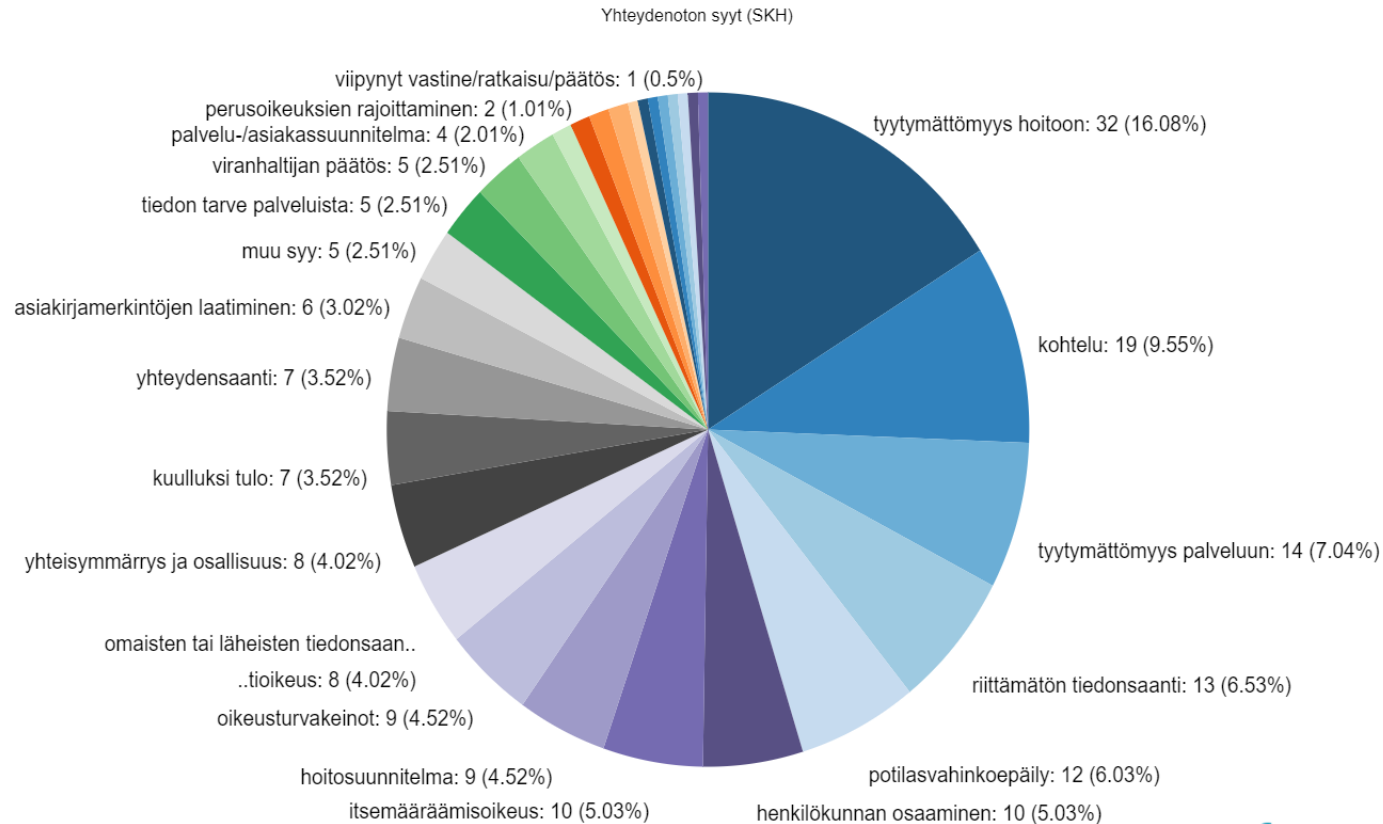
Valvonnan keskeiset havainnot

- Ympäri vuorokautisen asumisen (omat ja ostot) henkilöstötilanne ja henkilöstön saatavuus on parantunut. Henkilövuokrausyrityksiä on ollut tarve käyttää entistä vähemmän
- Lääkehoidon turvallisuus on hyvällä tasolla ja ohjausta toimivista työkäytännöistä annettu yksittäisistä asioista
- Asiakkaiden aktiivisesta arjesta ja sen sisällöstä keskustellaan valvontakäynneillä
- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus hyvin tiedossa yksiköissä
- Yksiköt seuraavat vaara- ja haittatapahtumia systemaattisesti ja kehittävät toimintaa sen pohjalta

Yksityinen palvelutuotanto

- Kaupungin oma toiminta esittänyt toiveen Apotin käyttöönotosta yksityisessä kotihoidossa tiedonkulun parantamiseksi
- Yksikön lääkehoidonturvallisuutta on parannettu tapahtuneen vakavan poikkeaman takia
- Lääkehoidon turvallisia työkäytännöitä on korjattu.
- Asiakkaiden aktiivista arkea on kehitetty.
- Ohjattu yksiköitä kertaamaan käytännönläheisin esimerkein henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.
- Yksiköt ovat kehittäneet asiakaslähtöistä kirjaamista.
- Yksikön henkilökunnan työvuorojärjestelyjä on korjattu sopimuksenmukaisesti.

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin



- Vuoden alusta ollut 75 asiakastapausta
- Yhteensä 86 erillistä tyytymättömyyden kohdetta
- Yleisimmät syyt yhteydenotolle olleet
 - Tyytymättömyys hoitoon (16,08 %)
 - Kohtelu (9,55 %)
 - Tyytymättömyys palveluun (7,04 %)
 - Riittämätön tiedonsaanti (6,53 %)
 - Potilasvahinkoepäily (6,03 %)
 - Henkilökunnan osaaminen (5,03 %)
 - Itsemääräämisoikeus (5,03 %)

Wed Mar 27 2024 11:28:37 GMT+0200 (Itä-Euroopan normaaliaika)

efecte

Perhe- ja sosiaalipalvelut Q1/2024

Helsinki

Saatavuus ja yhdenvertaisuus perhe- ja sosiaalipalveluissa

- **Vammaispalveluissa**

- Organisaatiomuutosten myötä palveluiden saatavuus paranee; omaa palvelutuotantoa uudistetaan ja vahvistetaan
- Lasten ja nuorten kriisiprosessin kehittäminen sekä kriisihoidon uudistaminen
- Hester-botin kehittäminen ja kehitysvammapoliklinikan etävastaanottojen kehittäminen RRP-hankkeessa
- Hoitoketjuja on työstetty HUSin kanssa

- **Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden osalta**

- Seurataan perhetyöntekijöiden vakanssien täyttöastetta sekä asiakas- ja käyntimääriä.
- Äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitajan asiakasmääriä ja käyntimääriä seurataan. Samoin äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitajien työpohjia / ajanvarausta.
- Kouluterveydenhuollossa henkilöresursseja on lisätty, mutta henkilöstön vaikeasta saatavuudesta johtuen viisi koulua on ollut kuukauden ilman terveydenhoitajaa. Kouluterveydenhuollon varahenkilöillä (n=2) on pystytty jonkin verran paikkaamaan terveydenhoitajien poissaoloja.
- Terveydenhoitajien resurssointi on mitoitussuosituksen mukaista.
- Perheneuvolassa on muokattua aluejakoa tarkoituksenmukaisemmaksi.
- Lapsiperheiden sosiaalihuollossa on 2,5 sosiaaliohjaajaa lisäresurssina vastaamassa lisääntyneeseen palvelutarpeeseen.
- Neuvolan psykologipalveluissa on tehty aktiivista rekrytointia ja lisätty suoraa asiakastyötä.
- Perheoikeudellisissa palveluissa otettu helmikuussa käyttöön takaisinsoittopalvelu lastenvalvojen ajanvarauksessa. Näin palvelun saavutettavuus on parantunut huomattavasti (puheluja noin 150/viikko).

- **Lastensuojelussa**

- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden saatavuuden valvonnassa on siirrytty viikkotasoiseen saatavuuden palvelukohtaiseen raportointiin johdolle.
- Lastensuojelun sosiaalityön saatavuuteen on pyritty vaikuttamaan rekrytoinnin tehostamisella sekä sitoutumislisän käyttöönotolla.
- Lastensuojelun sosiaalityön yhdenvertaisuuden toteutumista on pyritty varmistamaan asiakkuus- ja palvelukriteerien käyttöönotolla sekä sosiaalityön perehdytys- ja täydennyskoulutuksilla
- Lastensuojelun lakisääteisten määräaikaisten raportointia ja seurantaa on kehitetty mm. viikkoseurantaa ja käymällä tietojärjestelmätoimittajan kanssa keskusteluja kehittämistarpeista ja tunnistettu puutteet.

- **Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä**

- Työllisyyttä edistävään monialaiseen palveluun (TYP) ohjautumista on muutettu ja näin saatu selkiytystä: palveluihin ohjautuminen on yksinkertaisempaa ja palveluun pääsee nopeasti
- Avotyötoiminta, Pakilan työkeskus ja Uusix-verstaat ovat kehittäneet tämän vuoden ajan tiiviisti asiakkailleen yhtenäisempää, tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti tarjottavaa työtoiminnan palvelukokonaisuutta

Jatkuvuus

- Synnytyssairaalasta kotiutuminen ja neuvolan asiakkaaksi sisään kirjaaminen tapahtuu lapsen ollessa aikaisintaan 7 vrk
- Kouluterveydenhuollossa vältetään tarpeettomia henkilöstövaihdoksia, eli sama terveydenhoitaja pyritään pitämään samalla koululla koko lukuvuoden
- Sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä on vahvistettu mm. järjestämällä asiasta yhteinen infotilaisuus perheneuvolan ja sosiaaliohjauksen henkilöstölle
- Tammikuusta 2024 alkaen on toteutettu yhdennettyä lastensuojelun sosiaalityötä, jolloin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei vaihdu huostaanoton yhteydessä
- Asiakkaiden muuttaessa tilapäisestä asumisesta huolehditaan asiakkaan tuen jatkuminen uuden asuinalueen palveluissa - Tilapäisen asumisen raportoinnin kehittäminen, että voidaan paremmin seurata asiakkuutta ja laatua (mm. asiakasprofiilia, majoitusta, ilmiöitä)

Asiakas- ja potilasturvallisuus perhe- ja sosiaalipalveluissa

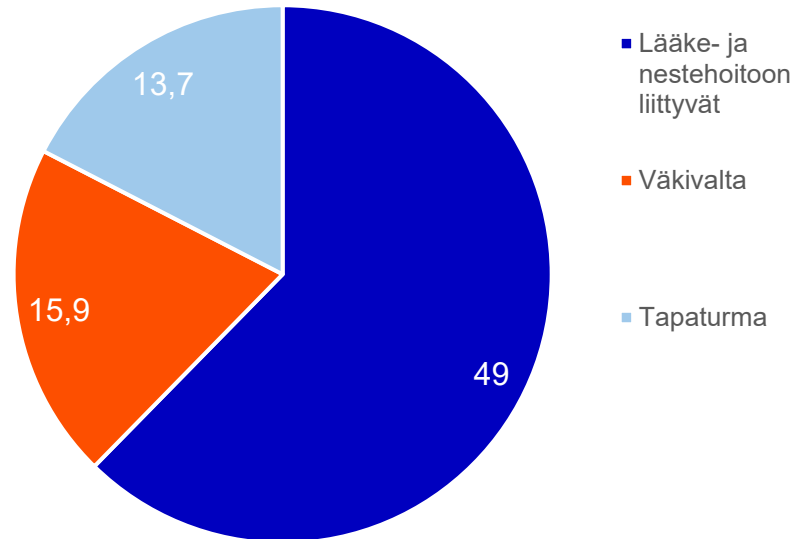
Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä

- 3 ilmoitusta, joka on 0,5 % ilmoitusten kokonaismäärästä

Vakavia epäkohtia SPro-järjestelmässä

- 5 ilmoitusta, joka on 6,9 % kokonaismäärästä
- **Käsittelemättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):**
 - HaiPro: 9 ilmoitusta
 - SPro: 1 ilmoitus

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat (%), Q1/2024



- **Olemme havaintojemme perusteella kehittäneet**
 - Tilapäishoitoon lääkelupaprosessin koordinaatiota
 - Riittävä yhteistyö lapsiperheiden sosiaalineuvonnan ja LPTA-tiimien riskiasiakkaiden kohdalla ei aina toteudu ja pyrimme kehittämään sen onnistumista
 - Lastensuojelussa laadittu palvelutasoinen lääkehoitosuunnitelma, määritelty yksikkökohtaiset riittävän ja viivytyksettömän kirjaamisen periaatteet sekä aloitettu voimassa olevan asiakassuunnitelmaohjeen päivittäminen valvontaviranomaisten antamien linjausten mukaiseksi.
 - Olemme puuttuneet syrjiviin ilmaisuihin jälkihuollon palveluntuottajalla ja varmistamme, ettei syrjintää tapahdu jatkossa.
 - Etsivässä lähityössä raportoidaan säännöllisesti (havaintojen koosteet 2 krt/kk, suorat sähköpostit palveluihin, verkostot) erityisesti asunnottomien asiakkaiden tilanteesta ja palvelujen tarpeesta (esim päiväkeskukset, suihkumahdollisuudet yms)

Valvonta

- Valvonnassa olemme kiinnittäneet huomiota esimerkiksi
 - palvelun organisointiin, vastuuhenkilön tehtäviin ja tehtävien laajuuteen ja tosiasialliseen mahdollisuuteen vastata palvelusta/yksiköstä
 - asiakastietojen säilytykseen; käytännöt ovat osoittautuneet vaihteleviksi
 - pyytäneet tarkentamaan esim. ohjauksia, kirjauksia ja tiedon kulkua
 - Lastensuojelussa hyvän kohtelun suunnitelmiin sekä rajoitusten delegointimääräyksen tekoon
 - Tilapäisen asumisen osalta havaittu, että asiakkaisiin liittyvät tietopyynnöt (esim. kartoituspäätöksiin liittyen), niihin liittyvät lait ja toimintatavat kaipaavat yleisohjetta
- Asiakkaat nostavat tärkeitä asioita asiakashaastatteluissa esille esim. aistiherkkyyden huomioiminen työtilan sijoittelussa sekä huolia työntekijän liiallisesta työnkuormasta
- Lastensuojelun laitoshoitoon sijoitettuja lapsia on saatu haasteltua hyvin ja lasten haastattelut ovat tukeneet yksiköissä tehtyjä havaintoja pääsääntöisesti.
- Kehitämme palvelukokonaisuuden valvontakäytäntöjä ja toteuttamista

Yhdenmukainen valvonta

- **Havaintoja oman palvelutuotannon valvonnasta**

- Tilat eivät kaikilta osin vastaa asiakkaiden tarpeita
- Asiakasasiakirjojen laadussa ja kirjaamisen käytännöissä vaihtelua
- Lääkehoidon käytänteissä puutteita esim. lääkkeiden säilytyksessä ja lääkelupakäytänteissä
- Lastensuojelun lapsikohtaiset arvioinnit rajoituspäätöksiin ei ole tehty LsL§74 mukaisesti ja niiden tekemistä on vasta alettu tehdä
- Rajoituspäätösten delegointimääräykset eivät ole vastanneet AVI ohjeistusta ja niistä on puuttunut ensisijaisuus.
- Havaittu tarve oman mallin luomiselle vuokravelkojen selvittelyyn
- Esihenkilöiden työmäärä/johdettavien toimintayksiköiden määrä on suuri

- **Havaintoja ostetun palvelutuotannon valvonnasta**

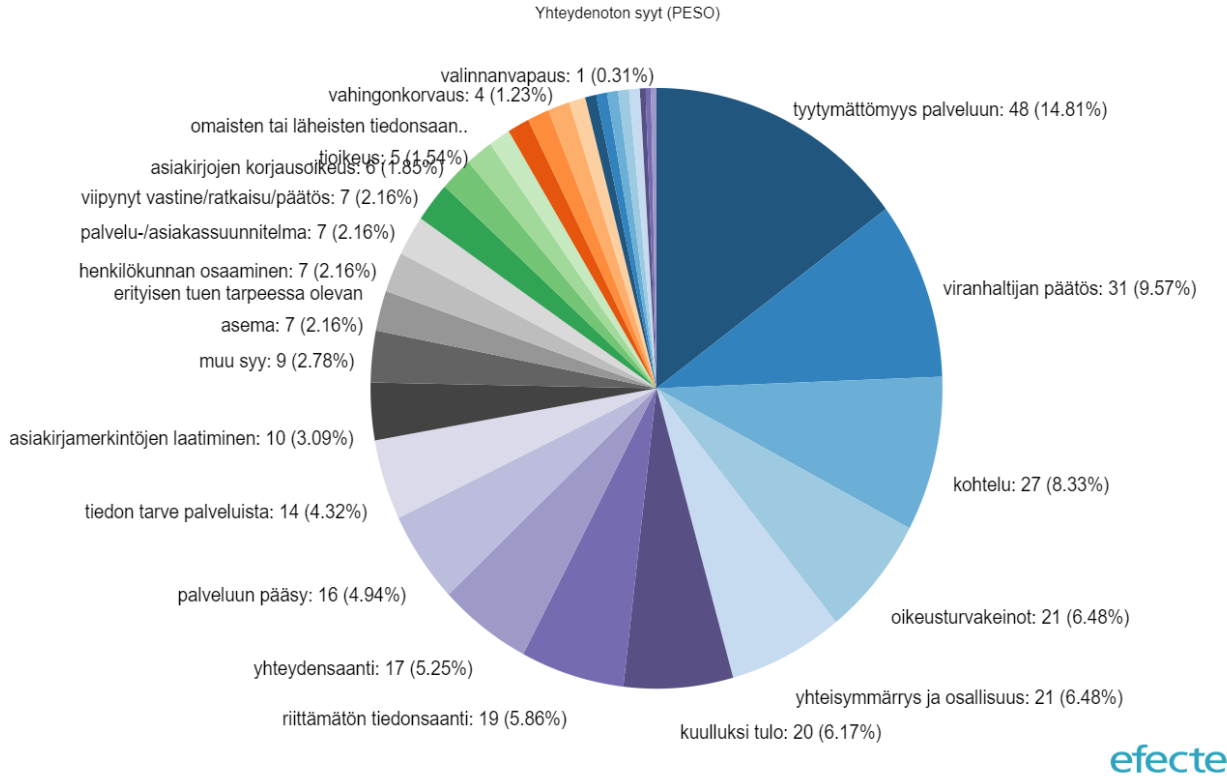
- Yksikön dokumenttien (omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, hyvän kohtelun suunnitelma) ajantasaisuus ei aina toteudu.
- Yksittäisille asiakkaille myönnettyjen lisäresurssien kohdentuminen nimenomaisille asiakkaille ei aina toteudu.
- Omaisten oikeus osallistua esim. IMO-suunnitelman tekoon ei ole ollut selvää kaikille tuottajille.
- Kirjaamisen sisällössä suurta vaihtelua
- Rajoituspäätöksen perusteluiden kirjaamiseen on syytä kiinnittää huomiota. Rajoituspäätöksissä ei ollut tehty LSL 74 §:n mukaisia lapsikohtaisia arviointeja.
- Valvontakäynnit ostoissa tuoneet omalta osaltaan myös uutta tietoa ostopalvelupaikan tarjonnasta ja vaikuttanut myös omalta osaltaan toiminnan kehittämiseen niissä.

Henkilöstöön panostamme

Helsingin tuottamissa palveluissa

- Esihenkilöiden perehdytystä on kehitetty ja lisätty lähijohtamista
- Sosiaalityöntekijöille olemme saaneet sitouttamislisän ja olemme saaneet lisävakansseja
- Palkkakehitysohjelma on käynnissä
- Olemme kehittäneet lastensuojelun sosiaalityön työn tuen ja organisoinnin tapoja
- Työntekijöiden työmäärää seurataan: lisäksi työn tuen, ohjeiden ja rakenteiden kokonaisvaltainen kehittäminen vahvistamaan työntekijöiden työhyvinvointia ja pitovoimaa.
- Lastenkodeissa arvioidaan säännöllisesti lisäresurssien tarvetta ja käytetään niitä tarvittaessa. Käytetään tarvittaessa keikkalaisia. Vaativissa osastotilanteissa vuoroja vahvistetaan. Tarvittaessa osastolle tilataan vartija, mikäli on vaarana, että tilanteet eskaloituvat uhka- tai väkivaltatilanteiksi. Yöaikaista turvaa voidaan vahvistaa lisäämällä yksikköön yksi yöohjaaja. Kaikkiin uhkatilanteisiin suhtaudutaan vakavasti ja uhka- ja väkivaltatilanteet puretaan aina tarvittaessa.
- Perehdytysuunnitelmia päivitetty sekä kiinnitetty erityistä huomiota työhyvinvoinnin edistämiseen ja tiimiytymiseen
- Pyritty huolehtimaan erityisesti tiimin työhyvinvoinnista ja työtehtävien mielekkyydestä ja yhteistyössä mietitty, mitkä työtehtävät kuuluvat perustehtävään, mitkä täytyy hoitaa ja mitkä voi jättää mahdollisuuksien mukaan vähemmälle.
- Sekä sosiaalityöntekijöiden että sosiaaliohjaajien palkkaamisessa otetaan huomioon työntekijän mahdollisuudet tehdä joko osa-aikaista tai kokoaikaista työtä.

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan



Wed Mar 27 2024 11:27:05 GMT+0200 (Itä-Euroopan normaaliaika)

efecte

- Vuoden alusta ollut 98 asiakastapausta
- Yhteensä 111 erillistä tyytymättömyyden kohdetta
- Yleisimmät syyt yhteydenotolle olleet
 - Tyytymättömyys palveluun (14,81 %)
 - Viranhaltijan päätös (9,57 %)
 - Kohtelu (8,33 %)
 - Oikeusturvakeinot (6,48 %)
 - Yhteisymmärrys ja osallisuus (6,48 %)
 - Kuulluksi tulo (6,17 %)
 - Riittämätön tiedonsaanti (5,86 %)
 - Yhteydensaanti (5,25 %)

Terveys- ja päihdepalvelut Q1/2024

Helsinki

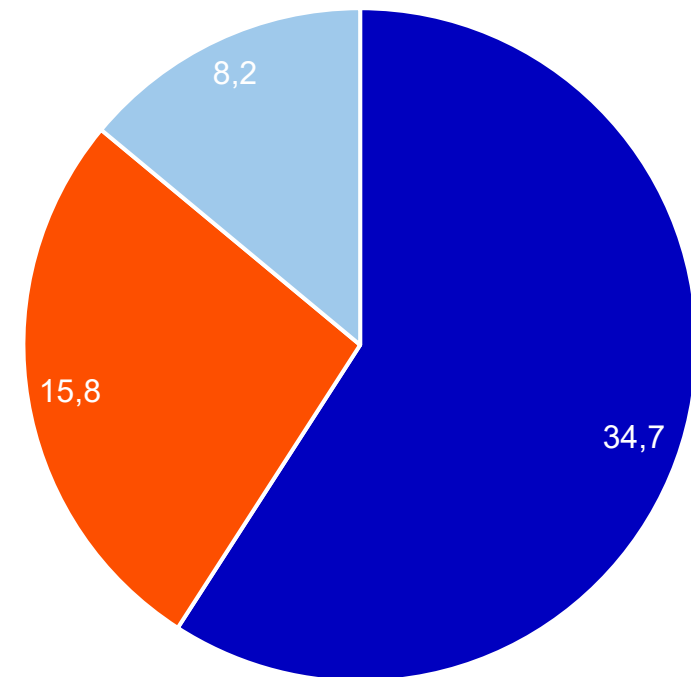
Saatavuus ja yhdenvertaisuus terveys- ja päihdepalveluissa

- Suun terveydenhuollon palvelusetelien asiakkuussegmentit uudelleen arvioitu ja muutettu, muutos parantaa sekä hoidon saatavuutta ja vähentää hoidon pirstaloitumista eli lisää jatkuvuutta
- Saatavuuden ja yhdenvertaisuuden osalta suurimmat kehittämistyöt kohdennettu perusterveydenhuollon mielenterveyspalvelujen saatavuuteen siten, että esimerkiksi terveysasemien mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajien asiakaskunnalle on tarjottu lähivastaanottoaikoja kotialuerajat ylittäen ja vastaanottoaika on saatettu tarjota sieltä, mistä ajan on saanut nopeimmin. Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelu Mieppien Walk in- palvelua on kehitetty edelleen ja haasteisiin, joita liittynyt sähköisen yhteydenottoaavakkeen käyttöön on pyritty korjaamaan. Yhdenvertaisuutta lisää asiakkaiden mahdollisuus ottaa yhteyttä perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluihin haluamallaan tavalla ja "mikään syy ottaa yhteyttä ei ole liian vähäpätöinen".
- Mielialahäiriöpalveluissa on lisätty liikkuvan avohoidon resurssia, mikä on mahdollistanut esim. turvallisen siirtymän sairaalahoidosta avohoitoon. Lisäksi, esimerkkinä tilanne, jossa potilas on voinnin huononemisen takia hakeutunut päivystykseen, päivystysyksikön henkilökunnalla on nyt suora mahdollisuus kontaktoida liikkuvan avohoidon tiimi potilaan päivystyskäynnin jälkeen, huomioida lisätuen tarve ja reagoida jouhevasti tilanteisiin tehostamalla tarjottavaa hoitoa/palvelua. Erytystä huomiota tullaan kiinnittämään potilaan hoidon nivelvaiheisiin. Kehittämistyö tapahtuu kaikissa psykiatrian palveluissa.
- Ruotsinkielellä vastaanottotyötä tekevien ammattilaisten määrää on pyritty lisäämään. Palveluiden esitteitä (mm. Palse- prosessi) käännetään paraikaa ruotsin kielelle. Mikäli palvelusta ei löydy ruotsin kieltä taitavaa työntekijää, vastaanottoja on pyritty palveluittain keskittämään niille työntekijöille, joilla on valmius palvella asiakkaita ruotsiksi.
- Myös henkilökunnan osaamisen kehittämiseen on kiinnitetty huomiota jatkuvuuden näkökulmasta
 - Perehdytysohjelmia on päivitetty ja perehdytykseen kokonaisuutena on kiinnitetty huomiota kuluvana kautena kaikkien ammattiryhmien osalta

Asiakas- ja potilasturvallisuus terveys- ja päihdepalveluissa

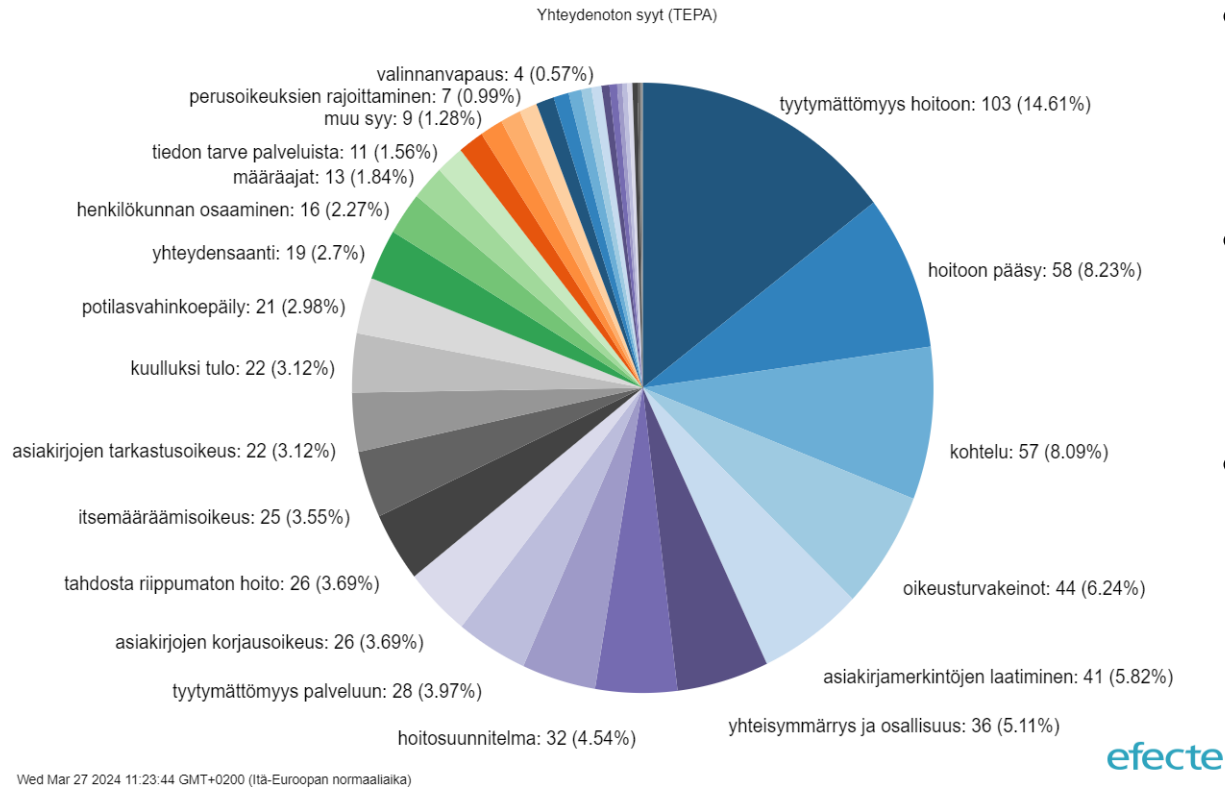
- Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
 - 10 ilmoitusta, joka on 3,2 % ilmoitusten kokonaismäärästä
- Käsittelemättömien määrä (yli 2kk):
 - HaiPro: 8 ilmoitusta

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat (%), Q1/2024



- Lääke- ja nestehoitoon liittyvät
- Tiedonkuluun ja tiedonhallintaan liittyvät
- Hoidon/palvelun järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvä

Yhteydenotot potilasasiavastaavaan



- Vuoden alusta ollut 254 asiakastapausta
- Yhteensä 282 erillistä tyytymättömyyden kohdetta
- Yleisimmät syyt yhteydenotolle olleet
 - Tyytymättömyys hoitoon (14,61 %)
 - Hoitoon pääsy (8,23 %)
 - Kohtelu (8,09 %)
 - Oikeusturvakeinot (6,24 %)
 - Asiakirjamerkintöjen laatiminen (5,82 %)
 - Yhteisymmärrys ja osallisuus (5,11 %)

Kiitos!

Lisätietoja laatupäällikkö Johanna Hedman

[johanna.hedman@hel.fi](mailto: johanna.hedman@hel.fi)

Laadun ja valvonnan tuki

[sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi](mailto: sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi)

Helsinki