

Observationer i social- och hälsovårdstjänsternas egenkontroll

Q2/2024

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
- Med **klient- och patientsäkerhet** menar vi de principer och funktioner med vilka serviceproducenterna ska säkerställa en trygg och proaktiv vård och service. Med klient- och patientsäkerhet avses att ansvarar för att klienter och patienter får nödvändig service i enlighet med sitt intresse och med hänsyn till de grundläggande fri- och rättigheterna. Med klient- och patientsäkerhet avses att tjänsten orsakar en så liten olägenhet som möjligt och 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 organisatören 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 organisatören 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

Alla social- och hälsovårdstjänster

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster

Familje- och socialtjänster

Hälsovårds- och missbrukstjänster

Centrala iakttagelser i egenkontrollen, allmänt

Tillgänglighet och jämlikhet

Kontinuitet

Kvalitet, klient- och patientsäkerhet

Respons från kunder

Personal

Sammanfattning av centrala observationer från egenkontrollen

Klient- och patientsäkerhet

Vi har uppdaterat anvisningar och processer, förberett nya verksamhetsmodeller för att säkerställa kompetens samt för att klienters, patients och anhörigas röster ska bli hörda. Vi har behandlat den interna kontrollens påpekanden om trygg läkemedelsvård i vår egen produktion.

Tillsyn

Vi har fortsatt harmoniseringen av sektorns tillsyn och verkställandet av tillsynslagen. Vi har behandlat tillsynens iakttagelser och handledning som vi fått av tillsynsmyndigheten. Personalen har utbildats i tillämpningen av tillsynslagen.

Respons från kunder

Vi har utökat platserna för insamling av respons. Vi följer upp NPS-index.

Personal

Vi har fortsatt utvecklat attraktions- och hållkraften, bl.a. beaktat resultaten från personalenkäter.

Tillgänglighet, kontinuitet och jämlikhhet i tjänsterna Q2/2024

Tillgänglighet och jämlikhet 1.1–31.6.2024

Här hittar du tidsfrister för tillgång till våra tjänster

Vi har utvecklat tillgängligheten och likabehandlingen bland annat med följande metoder

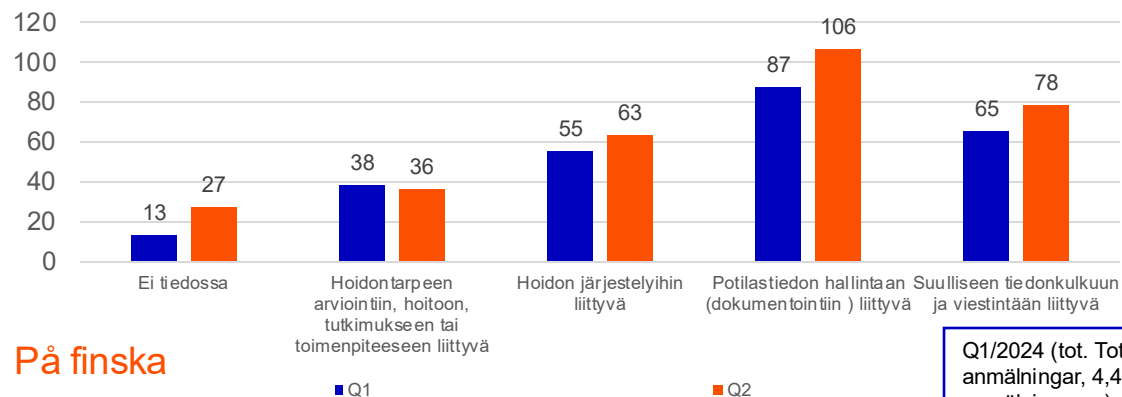
- Pride-månaden syns i hela sektorn.
- Vi har kunnat uppfylla den lagstadgade klientdimensioneringen för socialarbetet inom barnskyddet under rapporteringsperioden.
- Vi har bl.a. testat samarbete med lekparkar och servicecentraler när det gäller måltider.
- Ökat antalet beviljade servicesedlar inom munhälsovården.
- I rådgivningsbyråns telefontjänst pågår ett test för att standardisera processen för att avboka en tid och boka en ny. Remissprocessen för barnfamiljer har utvecklats så att det går snabbare att få tillgång till tjänsten.
- Tillgången till hälsovårdare inom skolhälsovården har förbättrats. Alla skolor har en utsedd skolhälsovårdare (läget 06/2024).
- Märkbart kortare köer till rådgivningsbyråernas psykologtjänster.

Likabehandling på nationalspråken

- Vi har granskat regionförvaltningens styrning 6.11.2023 där det noteras att tolkning inte är ett godtagbart sätt för serviceleverans på nationalspråken.
- Vi har fått fyra anmärkningar eller klagomål på svenska.
- Av alla anmärkningar eller klagomål handlar sex stycken i första eller andra hand om att man inte har blivit betjänad på önskat kontaktspråk.
- Nationalspråksnämnden har gett en årsberättelse 2023 över service på lika villkor på nationalspråken. Sektorn har berett berättelsen.
- Sektorns övergripande tvåspråkighetsplan under beredning.
- Stöd för tillgång till tjänster på svenska har främjats i den svenskspråkiga arbetsgruppen för gemensamma tjänster, och arbetsgruppen har sammanträtt tre gånger under perioden i fråga.
- Vi beaktar språkkunskaper vid personalfördelningen och fortsätter att betala ett konkurrenskraftigt språktillägg.
- Personalen erbjuder språkkurser och stöd från en specialplanerare för att utveckla tjänsterna.
- Exempelvis har vi i arbetsfördelningen mellan psykoterapeuterna vid barnskyddets socialarbetet beaktat den svenskspråkiga psykoterapeutens arbetsinsats på så sätt att veckomöten för svenskspråkiga klienter kan hållas på svenska.
- Förstärkt svenskspråkig serviceverksamhet i Tölö seniorcenter.
- Några sommarjobbare har kommit till seniorcentren via Nordjobb.
- Möjligt att boka tid på svenska via Maisa till rådgivningsbyråns familjeträning. Rådgivningsbyråns telefonservice och live-chatt funkar på svenska.
- Läget med svenskspråkiga skolhälsovårdare har blivit bättre.
- Jämlik service på nationalspråken inom elevvården granskades för ett utlåtande till social-, hälsovårds- och räddningsnämnden.
- Funktionshindersservicens anteckningsguide har översatts till svenska.
- Alla 420 svar till hälsovårdens chatbott (Hester) har översatts till svenska. Nya svar översatts till svenska när de publiceras som en del av chatbottens fortlöpande utveckling.

Kontinuitet 1.1–30.6.2024: inga onödiga avbrott eller byten

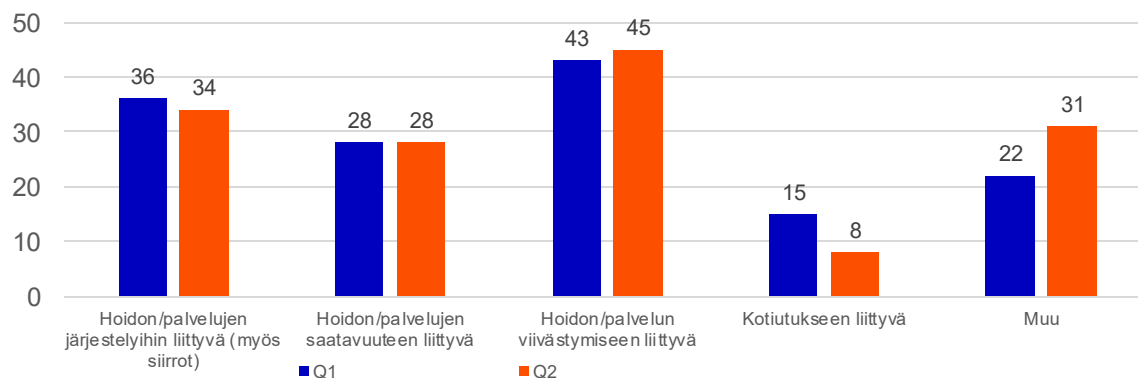
Anmälningar i HaiPro om kommunikation och informationshanteringen
Q2/2024



På finska

Q1/2024 (tot. Totalt 267 anmälningar, 4,4 % av anmälningarna)
Q2/2024 (tot. Totalt 315 anmälningar, 4,4 % av anmälningarna)

Anmälningar i HaiPro om organiseringen av och tillgången till vård/service
Q1/2024



Q1/2024 (tot. Totalt 143 anmälningar, 2,3 % av anmälningarna)
Q2/2024 (tot. Totalt 144 anmälningar, 2 % av anmälningarna)

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

- Dubbel säkerställning vid identifiering av kunder
- Socialarbetaren som ansvarar för barnets angelägenheter byts inte när ett barn inom barnskyddet omhändertas.
- Utöver barn som placeras långsiktigt har barnhem med lediga platser tagit emot barn som akut måste placeras. Vid akuta placeringar ligger det i barnets intresse att placeras i Helsingfors stads egna institutioner, nära barnets livsmiljö, då det är lättare att bedöma barnets situation när nödvändiga samarbetspartner och skolan finns i närheten.
- Hälsostationerna har infört ISBAR-rapporteringsmetoden för kommunikation/konsultation.
- Gemensam handledning på intranätet för störningar i seniorcentralerna.

Klient- och patientsäkerhet Q2/24

Aktuellt om klient- och patientsäkerhet

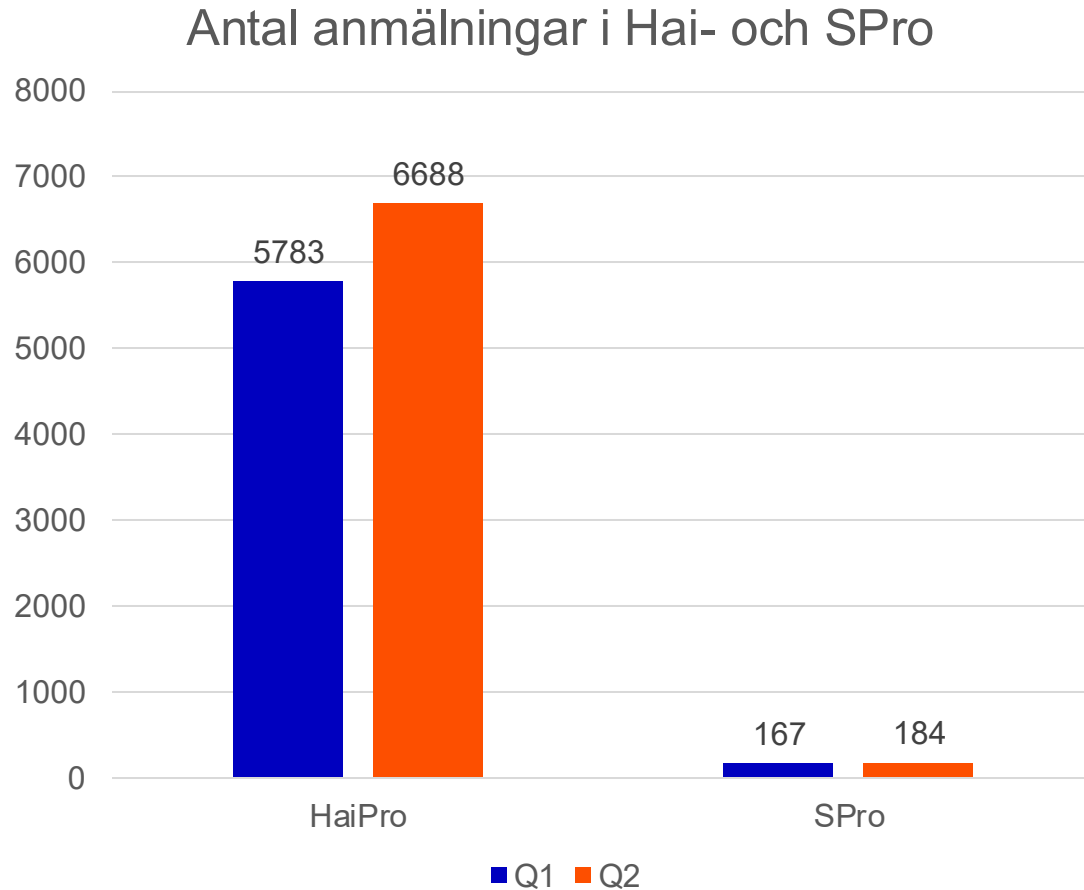
Vi har i hela sektorn

- Utarbetat anvisningar på sektornivå om rätten för närvårdare, primärskötare och farmaceuter att vaccinera baserat på en ändring i förordningen.
- Främjat det digitala passet för apparater - systemet konkurrensutsatt
- Vi har gjort förberedelser för att klienter och patienter ska kunna anmäla tillbud.
- Uppdaterat social- och hälsovårdstjänsternas egenkontrollplan med en sammanfattning på båda nationalspråken.

Serviceproduktionen har fått information om vad Helsingfors stads interna revision observerat om säker läkemedelsbehandling och dess övervakning.

- Rekommendationer om att utveckla självutvärdering av läkemedelssäkerheten och att främja registrering av tillbud, anmälningar om tillbud och utvecklingsåtgärder, för att det ska finnas mer information för att utveckla arbetsprocesser, identifiera utbildningsbehov och dela med sig av god praxis.
- Uppdateringen av verktyget för självutvärdering av läkemedelsbehandling pågår och vi fortsätter att ta upp frågan på kursen för systemhantering, med fokus på att registrera utvecklingsåtgärder. Ansvaret ligger hos servicehelheten och ledningen, vi stödjer användning av systemet med kurser, information, uppföljning och rapportering.

Anmälningar om klient- och patientsäkerhet i servicen Q2/24



HaiPro

- Är en kanal där personalen rapporterar tillbud och risksituationer som äventyrar klient- och patientsäkerheten. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.

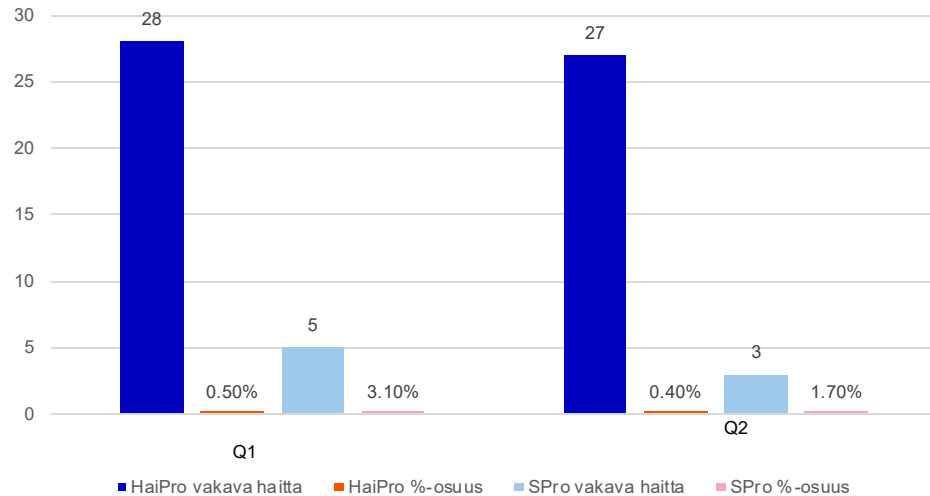
SPro

- Socialvårdens enheter anmäler missförhållanden och hot om sådana som berör klienten i systemet SPro. 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.

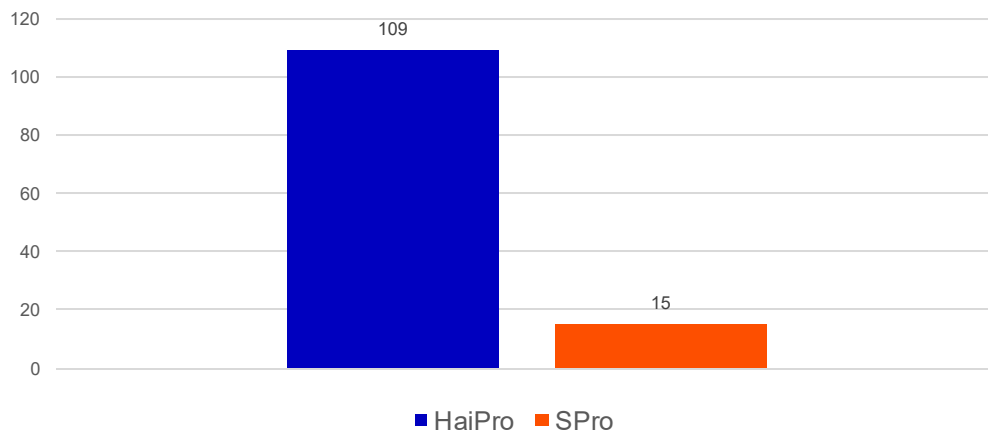
Klient- och patientsäkerhet i tjänster som produceras av Helsingfors

På finska

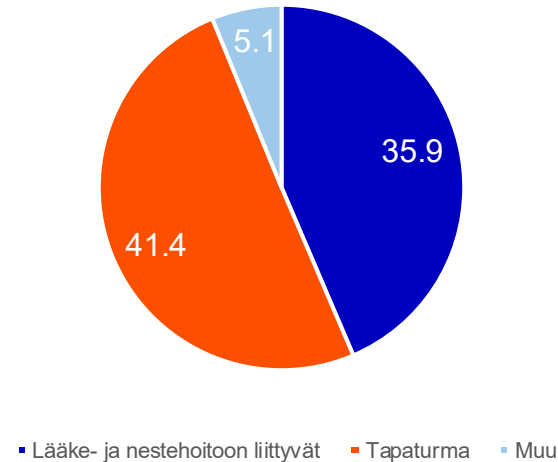
Allvarig olägenhet för klienten
Q1/2024 o. Q2/2024



Obehandlade anmälningar (över 2 månader) Q2/2024



De tre vanligaste rapporterade tillbuden Q2/2024



När det gäller dessa har vi i våra tjänster

- satsat på anmälan i olika roller, både när det gäller organisation och produktion.
- Fokuserat på granskning och utveckling av avvikelser i läkemedels-behandling, exempelvis kommer Helsingfors sjukhus att få ett elektroniskt narkotikakort för uppföljning.
- granskat missförhållanden inom personlig assistans och serviceproducenterna har informerats om observationerna.

Utvecklingsförslag har antecknats i 2,1 % av anmälningarna, som vanligen gäller

1. Praxis och metoder
2. Kurser/Utbildning
3. Information och kontakt

Tillsyn Q2/2024

Aktuellt inom tillsynen

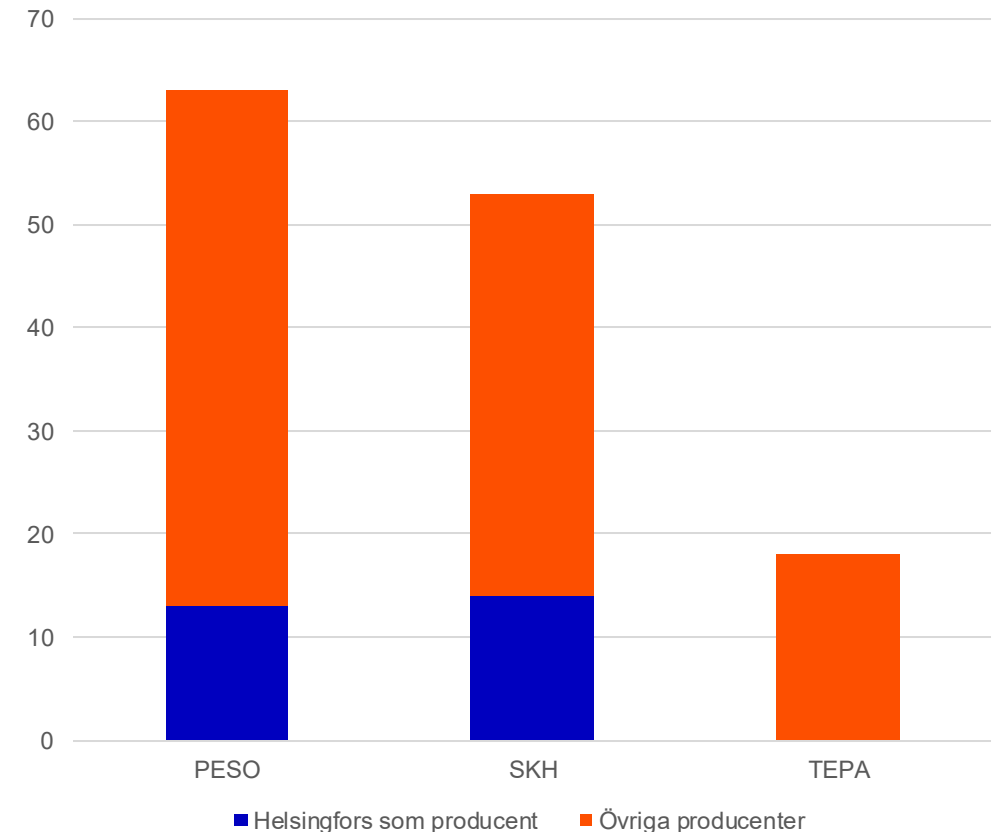
- **Vi har**

- Gjort planer för egenkontrollen och publicerat dem på webbsidan.
- Arbetat för en sektorsövergripande tillsynshandbok.
- Ordnat en gemensam utbildnings- och utvecklingsdag för alla yrkespersoner som deltar i kontrollen av sektorn.
- Förberett oss på registret Soteri
- Fortsatt sektorns goda tillsynspraxis och tillvägagångssätt.
- Främjat tillsynen av begränsade läkemedelslager.
- Utvecklat den reaktiva tillsynens processer

- **Centrala iakttagelser i tillsynen**

- Under våra kontrollbesök har vi gjort observationer om bland annat innehållet i egenkontrollplanerna och var planerna ska förvaras, begränsningsåtgärder, beslut som fattas om begränsningsåtgärder och praxis för registrering.
- Vi har observerat brister i registreringen av tjänster och utvecklat processen för att säkerställa informationen som registreras.
- Praxis för tillsyn och handledning behöver utvecklas i fråga om tjänsteproducenternas dataskyddsplaner och praxis för informationssäkerhet och dataskydd.

Tillsynsbesök Q2/2024



Vi noterar SHM:s utredning om utvecklingen av funktioner och processer inom tillsynen.

Respon Q2/2024

Respons från kunder

- Du hittar kundupplevelseöversikten på sidan Väntetider och kundupplevelse

Vi fick 27 260 svar i NPS-rekommendationsindexet. **Vårt NPS-tal var 61.** Vårt mål är 65.

27 260	893	1151
• Snabbrespons • Strukturerad respons	• Stadens responstjänst • Öppen respons som besvaras av experter	• Maisa-respons • Öppen respons och Maisas användarstöd

Utifrån klientresponsen har vi bland annat

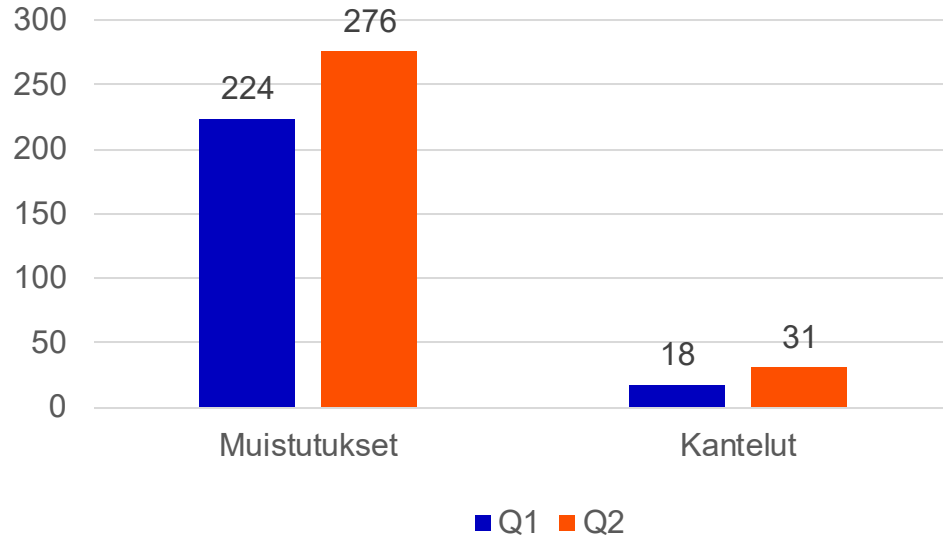
- Betoning på att bemöta klienten och faktorer som påverkar - hur gör vi mottagandet mindre skyndat och skapar fler genuina möten?
- Ökat medvetenheten om vårdrättigheter och dokumentation om dem.
- Informerat närmare om prislistan för servicesedlar inom mun- och tandhälsovården
- Informerat rådgivningsbyråernas kunder närmare om hur man rättar anteckningar
- I alla familjecenter har vi börjat samla in respons med hjälp av en QR-kod.
- Eftersträvat att barnhemsbarnen ska bli mer nöjda med maten genom att ge dem ansvar för matlagningen, vilket gör att vi bättre kan beakta specialdieter och begränsningar. Barnens önskemål beaktas i beställningar och på menyer. Lokalerna och utomhusområdena har gjorts mer trivsamma enligt barnens önskemål. Utflykter som barnen önskat har gjorts. De belöningar som köps in till "Tähtikiosk" baserar sig på barnens önskemål och utvecklas enligt respons. Barnens önskemål beaktas i programmet för ungdomskvällar och sommaraktiviteter planeras med hänsyn till barnens önskemål.
- Vi intervjuar också klienter som en del av tillsynen.

Anmärkningar och klagomål

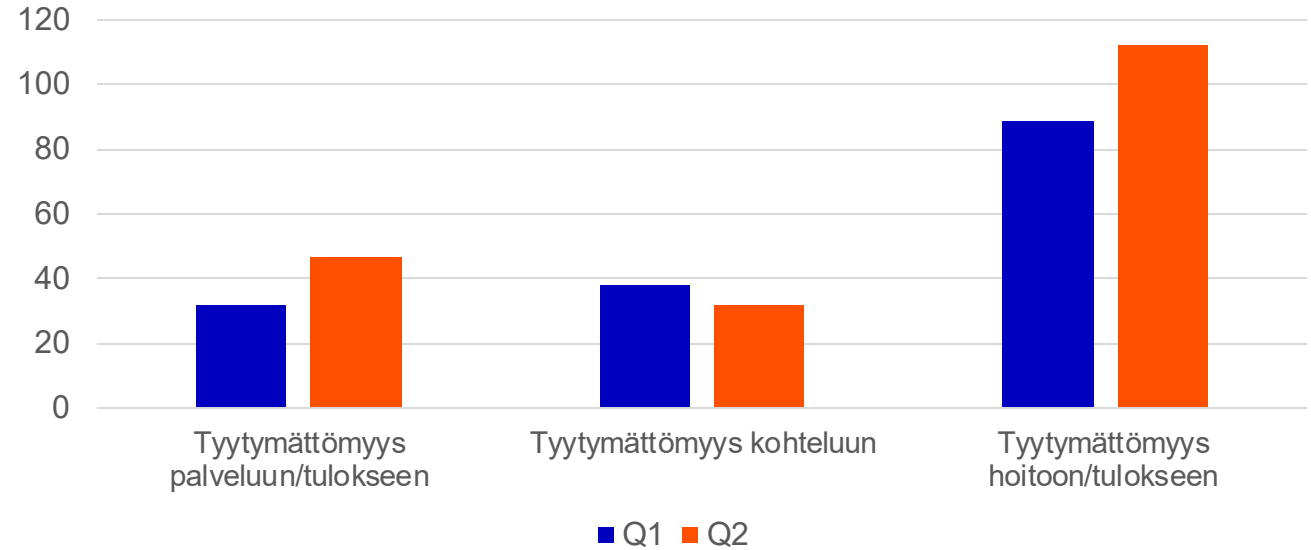
Precisering sedan
föregående rapport Q1.

På finska

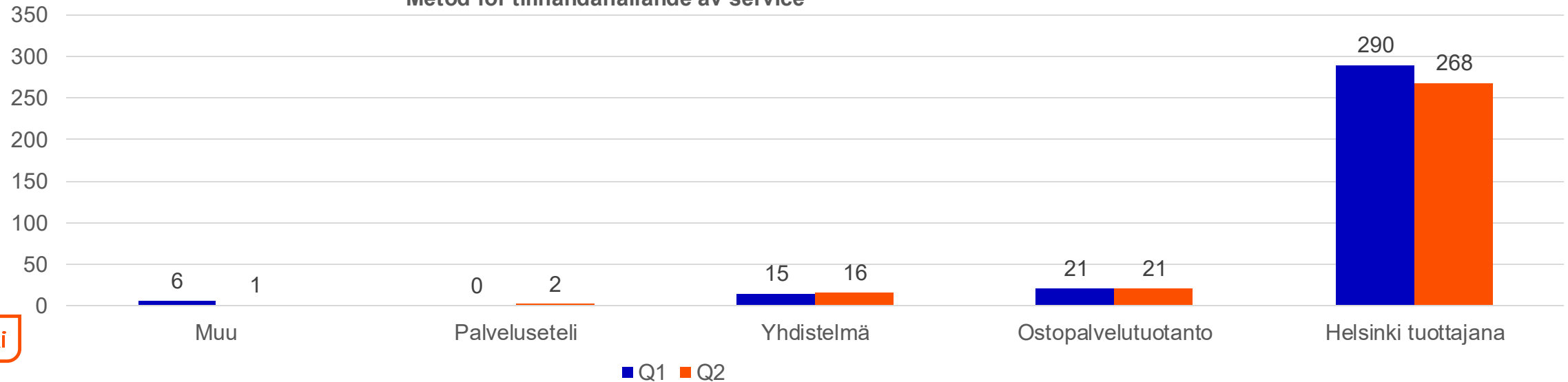
Anmärkningar och klagomål Q1-Q2/2024



Orsaker till anmärkning eller klagomål Q1-Q2/2024



Metod för tillhandahållande av service



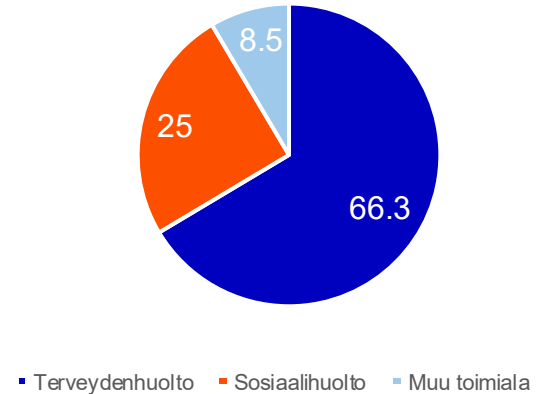
Helsinki

Kontakter till social- och patientombuden

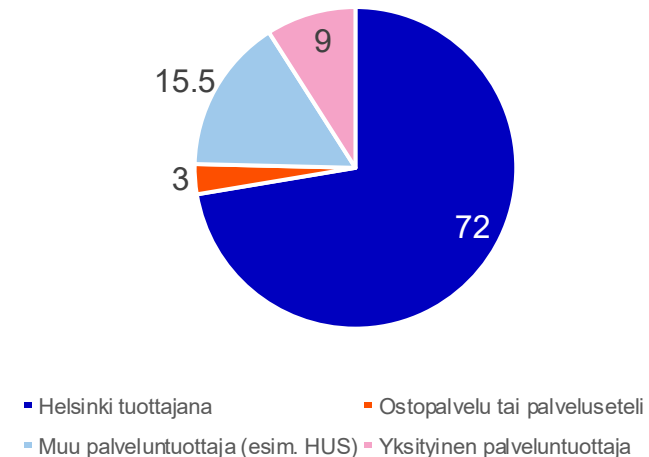
- Kontakt har tagits om totalt 1516 incidenter och 1774 olika objekt (serviceenhet).
- Hälsovården kontaktades oftast (68,4 %). Kontakter i samband med socialvården 23,6 % och övrig verksamhet (inkl. Småbarnspedagogik) 8 %
- Flest kontakter om Helsingfors stads egna tjänster (73 %). Kontakter som rör stadens köptjänst eller servicesedlar 4,8 %, privata 8 % och övrig serviceproduktion (t.ex. HUS) 14,2 %.
- De flesta kontakterna berörde vuxenfrågor (83 %) och nästan alla var på finska (97 %)
- De vanligaste kontaktorsakerna: missnöje med servicen eller vården, rättsskyddsmedel, bemötande, samförstånd och delaktighet, tillgång till vård

Statistikobjekt per servicehelhet (%) Q1/2024

På finska



Statistikförda produktionssätt för tjänster (%) Q1/2024



Personal Q2/ 2024

Personalens plock ur social rapportering Q2



[Social rapport om tillfälligt boende publicerad 5/2024](#)



Rapporten redogör för statistik om tillfälligt boende oktober 2023-februari 2024 (på finska). I rapporten ingår även fenomen som arbetsgruppen har observerat och som kräver uppmärksamhet.

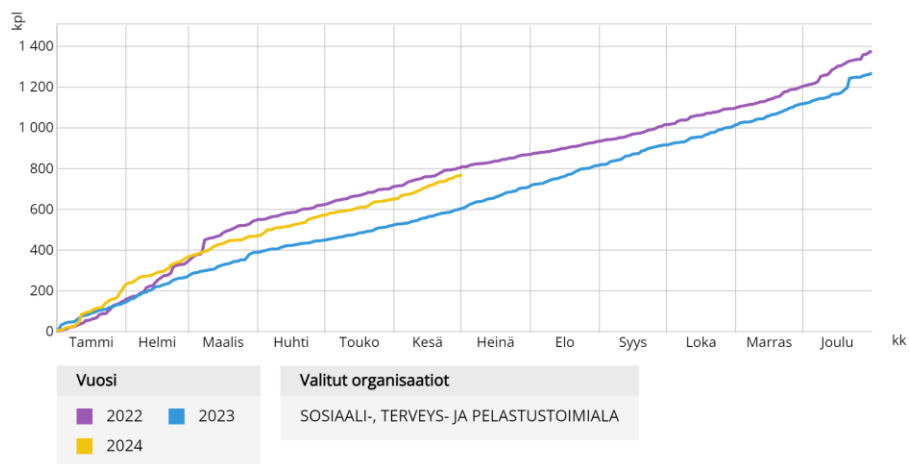
Personal: dragningskraft i tjänster som Helsingfors producerar

- Introduktionsvägen för chefer har systematiskt byggts in i Onni.
- Horisontella karriärvägar utvecklas i synnerhet för sjukskötare och hälsovårdare.
- Vi har gjort upp en plan för internationalisering, som omfattar stöd för både den nyanlända och den mottagande chefen samt kollegor. På hösten kommer 50 personer som ska inleda läroavtalsutbildning till närvårdare genom internationell rekrytering.
- Personalen har fått en extra engångsbetalning
- Tillägget för socialarbetare har fortsatt
- Förutsett resursbehovet för höstens vaccinationer
- Fäst mera vikt vid Fiilis-enkäterna än tidigare tillsammans med personalen.

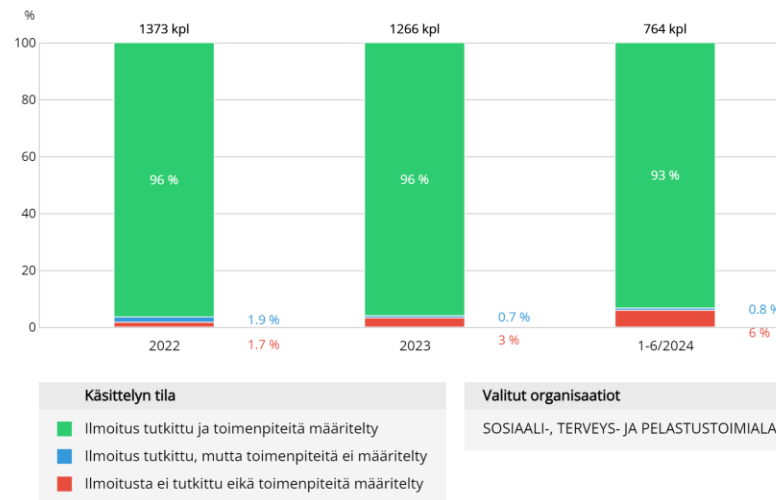


Arbetarskydd och säkerhet i tjänster som produceras av Helsingfors (kumulativt)

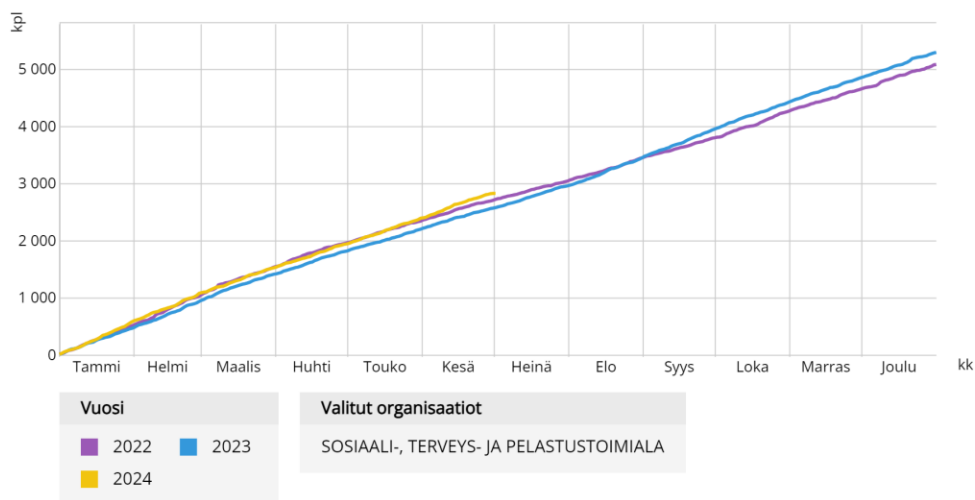
Työtapaturmien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 6/2024



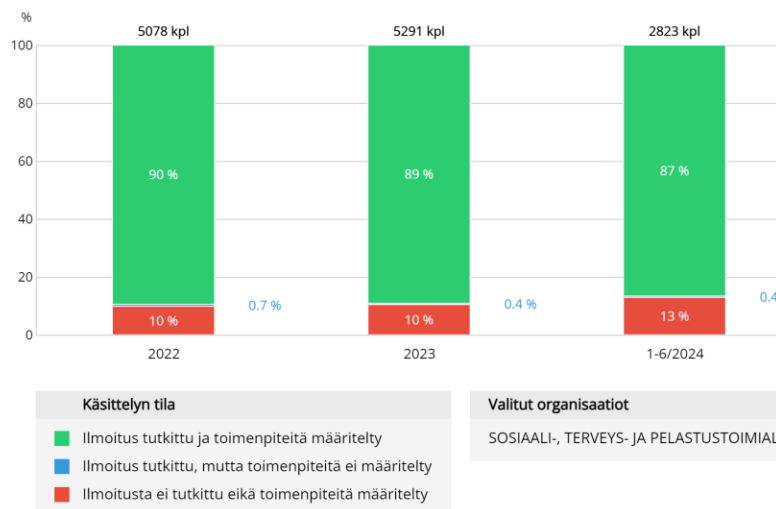
Työtapaturmien käsittely vuosina 2022 - 6/2024



Turvallisuuspoikkeamien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 6/2024



Turvallisuuspoikkeamien käsittely vuosina 2022 - 6/2024



I sektorn
välfärdsprogram har
antecknats
målsättningen att 100 %
av olycksfall i arbetet och
säkerhetsavvikelser har
behandlats.

Obehandlade
anmälningar under Q1
var 22 % men vi har
lyckats få ner dem till 13
% under Q2.

Vi fortsätter jobba för att
nå våra mål.

SERVICEHELHETER

Helsinki

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster 2024

Helsinki

Egenkontrollens observationer i sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna Q2/2024 1/2

- Omfattande kampanj om Servicecentralerna, i utomhusreklam och på sociala medier.
- Vi har ökat utbudet av gruppaktiviteter för äldre personer med främmande språk som modersmål.
- Pilke-dagverksamhet för personer som lider av demens och som använder rusmedel har inletts på seniorcentren i Kvarnbäcken och Stengård. En ny boendeenhet har öppnats i Tölö seniorcenter.
- Vi granskar personaldimensioneringen fortlöpande.
- I den mellersta hemvårdsenheten har vi inlett en auditering av klientarbetet med hjälp av SuVi-projektet, vilket kommer att öka likabehandlingen av klienterna. Modellen ska utvidgas.
- Uppdateringen av hemvårdens registreringsguide har inletts och den första delen har publicerats.
- Inom hemvården arbetar vi för att säkerställa planerlig service och därför följer vi regelbundet upp de planerade och genomförda servicetimmarna för klienterna.
- Socialhandledare har rekryterats till hemvården som en del i diversifieringen av den professionella strukturen för att tillgodose behoven hos både personal och klienter.
- Under Q2 har vi inom hemvården fortsatt att utveckla det datadrivna ledarskapet (uppdatering av tavla, deltagit i den nationella utvecklingen inom hemvården) och arbetat för att göra informationen mer transparent.
- Personalsituationen inom hemvården förbättrats. Vi har fortsatt minskat användningen av hyrd arbetskraft och anlitar endast vikarier med tillstånd för läkemedelsbehandling.

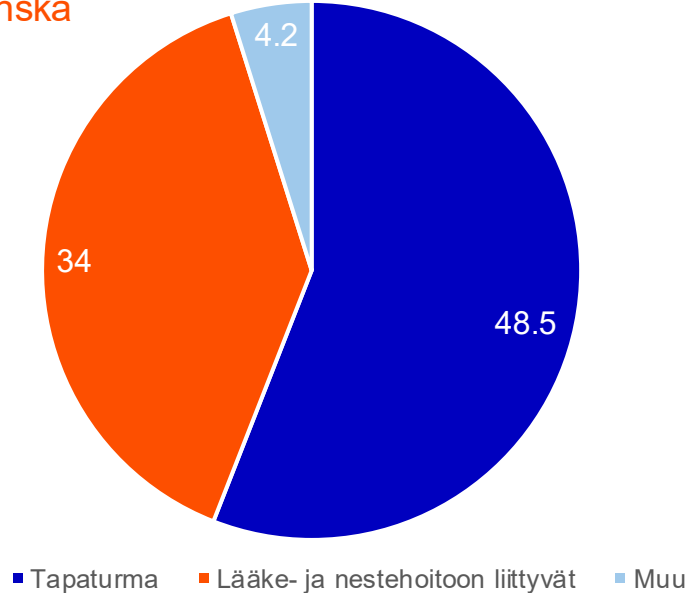
Egenkontrollens observationer i sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna Q2/2024 2/2

- Helsingfors sjukhus vård lyckades i år anställa sommarvikarier bättre än ifjol.
- Personalsituationen var bra under våren och sommaren.
- Fortfarande svårt att rekrytera läkare
- Den gemensamma strategiska verksamhetsplanen för Helsingfors sjukhus och Bedömningsverksamheten har fått en bra start.
- Vårdkedjan har fungerat bra; patienter har överförts i rätt tid från den specialiserade sjukvården till sjukhusen i Helsingfors. Ingen rusning i jouren.
- Under våren ändrade vi sjukhusets rehabiliteringsmöten till målmöten. Det multiprofessionella teamets instruktioner har uppdaterats i maj.
- I maj utarbetade hemvårdsläkarna anvisningar för Helsingfors sjukhus om Bedömnings- och rehabiliteringsenheternas profil och remisspraxis. Målsättningen är att göra patienternas tillgång till fortsatt vård i rätt tid mer smidig.

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

De vanligaste anmälda tillbuden i HaiPro (%), Q2/2024

På finska



Utvecklingsförslag har antecknats i 1,5 % av HaiPro-anmälningarna

Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

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

Allvarliga missförhållanden i SPro-systemet

2 anmälningar som utgör 2,8 % av de totala anmälningarna.

Antal obehandlade anmälningar (över 2 månader):

HaiPro 76 anmälningar

SPro 12 anmälningar

Utifrån anmälningar utvecklar vi:

Observationer och utvecklingsåtgärder diskuteras regelbundet inom enheterna. Läkemedelsavvikelser (dosering av läkemedel) och fall står för de flesta anmälningarna. Höstvägens seniorcenter avslutade i maj Qumea-testet för att förebygga fall. I april inleddes en studie om förebyggande av trycksår i rullstol bland invånarna i Stengårds seniorcenter. Förbättringen av brandsäkerheten har undersökts tillsammans med brandmyndigheterna.

Förebyggande av fall

- Att ramla är bland de vanligaste tillbudena inom seniortjänsterna; i år fokuserar vi exempelvis på att mer systematiskt använda en modell för att förebygga sådana händelser vid utvecklingen av motionsavtalet.
 - Hemrehabiliteringens fysioterapi har redan tidigare utbildat hemvårdsproffsen i att använda den förebyggande arbetsmodellen. Nu ska vi börja använda modellen också inom andra tjänster i samband med motionsavtal.
- Målsättningen har även ett samband med stadens plan för hälsa och välfärd, där den äldre befolkningens funktionsförmåga ska förstärkas genom motionsavtal.
- Vi förberedde evenemang för motionsavtalet i oktober, där man gick in på integration av modellen för att förhindra fall i motionsavtalen.

Centrala tillsynsobserverationer

- Situationen för och tillgången till personal inom heldygnsomsorgen (egna och köptjänster) har förbättrats. Bemanningsföretag anlitas allt mer sällan.
- Säkerheten i läkemedelsbehandlingen är på en god nivå och anvisningar för en fungerande praxis har getts separat
- Klienterna inom heldygnsomsorgen har en aktiv vardag
- Enheterna följer systematiskt upp tillbud och olägenheter samt utvecklar verksamheten utifrån detta
- Tillsynsrapporterna är officiella och de skickas till Regionförvaltningsverket i Södra Finland.
- De privata serviceproducenterna har lovat att publicera rapporter från tillsynsbesök på sina hemsidor.
- Tillsynsrapporter över Helsingfors egen serviceproduktion i dygnet runt-enheter publiceras på webben.

Antalet tillsynsbesök från utvärderingen

Besök	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Totalt
Köpt heldygn/oanmäld	12	10	6	9	8	8	53
Köpt heldygn/anmäld på förhand			1	1	1		3
Köpt heldygn/uppföljning		1	1	1			3
Egen heldygn/oanmäld	5	3	6	6	4	1	25
Egen heldygn/anmäld på förhand		1	3	2	1		7
Egen heldygn/uppföljning	1						1
Privat hemvård	2	5	2	5	4	1	19
Privat hemvård uppföljningsbesök					1		1
Totalt	20	20	19	24	19	10	112

Familje- och socialtjänster 2024

Helsinki

Observationer i egenkontrollen inom familje- och socialtjänsterna, Q2/2024

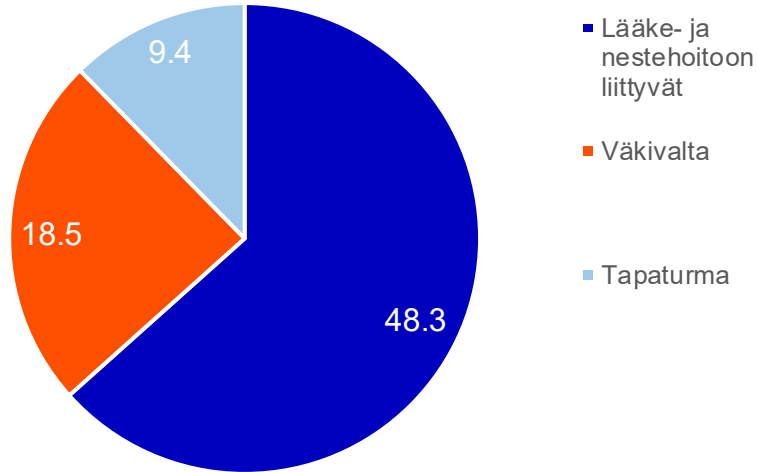
Tillgänglighet, likabehandling och kontinuitet

- Jämlikhet i barnskyddets socialarbete eftersträvas genom att införa kriterier för klientrelationer och service samt genom introduktion och fortbildning inom socialarbetet. Vi har aktivt deltagit i arbetet med att ta fram en ny modell för fortbildning. Vid bedömning av servicebehov följer vi varje vecka upp handläggningstiderna och handläggningen av serviceremisser inom familjesocialt arbete. De närmaste chefernas kompetens inom kunskapsbaserad ledning har stärkts bl.a. genom att säkerställa kunskaperna om Apotti.
- En platsbank för barnskyddets öppenvårdstjänster har skapats och följs varje vecka upp tillsammans med den egna tjänsteproduktionens behov.
- Vid funktionshindersservicens beredning av konkurrensutsättning har klienterna gjorts delaktiga (enkät för anhöriga, gruppintervju med dem som anlitar servicen).
- Video och broschyr om sektorsövergripande familjearbete har skapats för klienter.
- Kontinuiteten i rådgivningsbyråns vård mättes i maj. Åtgärder för att förbättra kontinuiteten inom vården har fastslagits. Inom hemservice för barnfamiljer ligger fokus på planerligt arbete, som vi följer upp genom att hålla serviceplanerna uppdaterade.
- Vi har utvecklat personalens introduktion och skapat en modell för att introducera sommarvikarier.

Klient- och patientsäkerhet i familje- och socialtjänsterna

De vanligaste anmälda tillbuden i HaiPro (%), Q2/2024

På finska



Utvecklingsförslag har antecknats i 4,9 % av HaiPro-anmälningarna

Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

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

Allvarliga missförhållanden i SPro-systemet

1 anmälning som utgör 1 % av de totala anmälningarna.

Antal obehandlade anmälningar (över 2 månader):

HaiPro 15 anmälningar

SPro 3 anmälningar

Utifrån anmälningar utvecklar vi:

Funktionshindersservicens processer för läkemedelstillstånd.

Barnskyddet har utvecklat proaktivt arbete och betonat säkerheten i introduktionen. Anmälningar som personalen gjort behandlas på veckomöten.

De viktigaste observationerna inom familje- och socialtjänsterna

Tjänster för barnfamiljers välfärd och hälsa

- Det har behövts vägledning för att innehållet i hemservice för barnfamiljer ska återspeglas i tjänsteproducentens verksamhet och plan för egenkontroll. Integrationen av lagstadgade tjänster i Kanta diskuterades vid alla styrnings- och kontrollmöten. Inga egentliga kontrollbesök har gjorts inom talterapi för barn, men ett gemensamt möte har hållits med alla producenter av köpta tjänster. Då har vi påmint om arkiveringsanvisningarna.

I funktionshindersservicen

- Matudelingen, anteckningarnas kvalitet och uppskattning av personalmängd, självbestämmanderätten och läkemedelstillstånd har betonats.

Inom barnskydd och familjesocialarbete

- Inom tillsynen har en riskbedömningsmodell utvecklats
- modellen används som stöd vid tillsynsbesök.
- Mycket vägledning om delegationsdirektivet för beslut om begränsning och beslut om begränsning i enskilda fall som gäller barn.
- Vägledning om kameraövervakning på enheter, brister i fortbildningsplaner uppmärksammades, brister i planer för egenkontroll och planer för bra bemötande. Brister i personaldimensioneringen (för lite personal/uppfyller ej kompetenskrav)

Hälsovårds- och missbrukstjänster Q2/2024

Helsinki

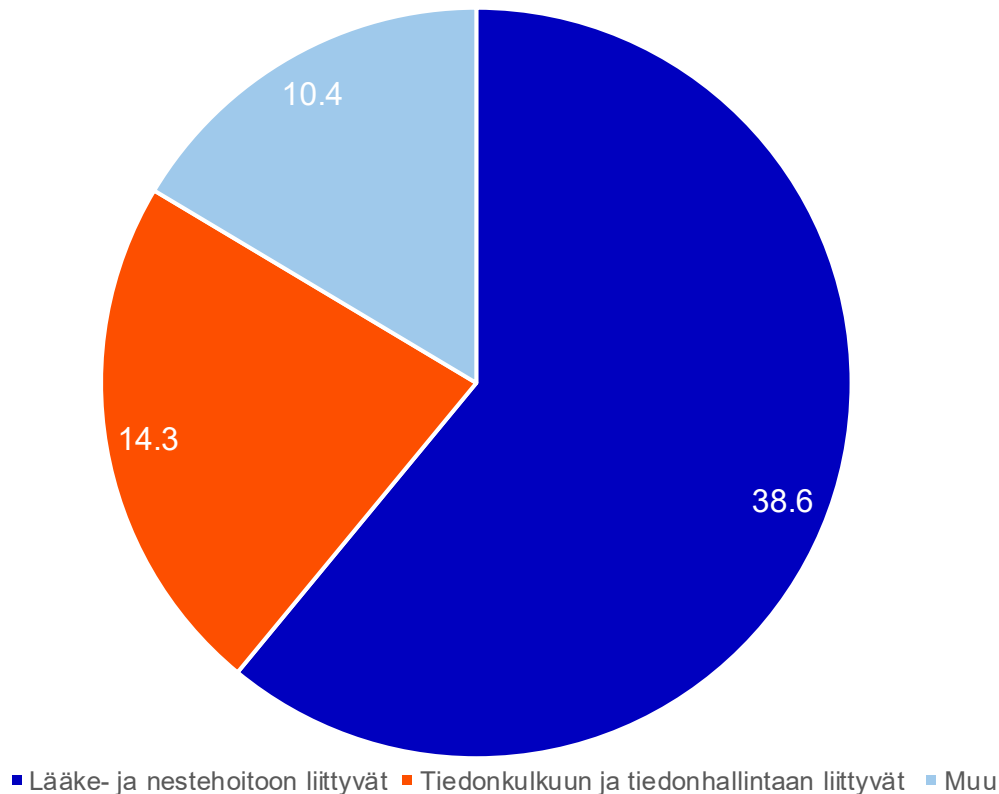
Observationer i egenkontrollen inom hälsovårds- och missbrukstjänster Q2/2024

- Vid hälsostationerna och internmedicinska polikliniken
 - LOVE-utbildning för närvårdare på hälsostationer har inletts för att omfördela resurser från behovsbedömning till vaccinationer. LOVE-utbildning inledd för farmaceuter för att trygga tillräckliga resurser för säsongsvaccinationer.
- Inom boende- och missbrukstjänsterna
 - Konkurrensutsättningen av boendetjänster för mentalvårdsrehabiliteringen har inletts och tjänsterna som utvecklats i det digitala projektet för mentalvårdsklienter har etablerats.
 - Informationen om egenkontroll till tjänsteproducenter har förbättrats, och de har informerats om bl.a. tillsynslagen och Valviras bindande anvisningar om uppdatering av egenkontrollplaner. För att underlätta informationsflödet inom boendestödet och tjänsterna för missbruk och beroende har e-postadresser för egenkontroll tagits i bruk.
- Inom psykiatri
 - fästes vikt vid det ökade antalet våldsamma situationer, tillbud och säkerhetsavvikelser som berört personalen.
 - dataskyddsfrågor och -rutiner betonades under det gångna kvartalet, och därför beslöt man att i fortsättningen följa upp loggdata på ett effektivare sätt halvårsvis.
- Inom munhälsovården
 - Tillgången till personal har förbättrats jämfört med tidigare, fortfarande svårigheter med tillgången till munhygienister. 6 % av vakanserna inom munhälsovården är lediga.
 - Tjänsterna har segmenterats om, och personer under 18 år tas om hand i den egna serviceproduktionen.
 - Aktivt avbetat köer

Klient- och patientsäkerhet inom hälsovårds- och missbrukstjänsterna

De vanligaste anmälda tillbuden i HaiPro (%), Q2/2024

På finska



Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

6 anmälningar som utgör 1,7 % av de totala anmälningarna.

Antal obehandlade (över 2 månader):

HaiPro 18 anmälningar

Utifrån anmälningar utvecklar vi:

Vi har funderat på alternativ till användningen av eld inom munhälsovården och åtgärder i anslutning till att främmande föremål har svalts samt utbildat personalen.

Tandvårdsenheterna med i det elektroniska utrustningspasset i det första skedet utifrån HaiPro-anmälningar och en riskbedömning.

Utvecklingsförslag har antecknats i 4,7 % av HaiPro-anmälningarna

Centrala tillsynsobserverationer i hälso- och missbrukstjänsterna

Inom munhälsovården upptäckte vi en situation där en serviceproducent inte hade registrerat sig. Ärendet har behandlats med Regionförvaltningsverket och serviceproducenten, och utifrån detta har vi utvecklat våra processer för att säkerställa att registreringsbesluten i fortsättningen kontrolleras i flera olika steg.

Inom boende-, kris- och missbrukstjänsterna har vi noterat behovet av att uppdatera egenkontrollplanerna (jfr. den nya tillsynslagen) och upptäckt brister i serviceplanerna. Vi fäste också vikt vid personalens tillräcklighet, organiseringen av arbetet och insamlingen av respons. Dessutom betonades journalföring och dokumentation av läkemedelsbehandling samt informationsutbyte. Vi fortsätter att utveckla den systematiska tillsynen av alla serviceproducenter.

Inom psykiatrin har man infört en gemensam e-postadress för tillsynen och informerat serviceproducenterna om tillsynslagen.

Tack!

Förfrågningar Johanna Hedman, kvalitetschef

johanna.hedman@hel.fi

Stöd för kvalitet och tillsyn

sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki