

Observationer i social- och hälsovårdstjänsternas egenkontroll vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Q3/2024

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 klientsäkerhet avses att vi som organisatör har ansvaret för att klienter och patienter får den service som de behöver i enlighet med deras intresse och med hänsyn till deras grundläggande fri- och rättigheter. Med klient- och patientsäkerhet garanteras att tjänsten orsakar så liten olägenhet som möjligt och på så sätt att klientens fysiska, psykiska, sociala eller ekonomiska trygghet inte äventyras.
- **Målet med tillsynen** är att säkerställa att klienter och patienter får god och målinriktad vård, omsorg 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 patient- och klientsäkerheten. Detta skyddar också personalen, kunderna, intressenterna, informationen, miljön, egendomen och ryktet mot olyckor, skador och kriminell verksamhet, under alla omständigheter. Med en säker 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)
 - **Klient- och patientsäkerhet**

Rapportens innehåll

- Alla social- och hälsovårdstjänster
- Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster
 - Familie- och socialtjänster
 - Hälso- och missbrukstjänster

Centrala iakttagelser i egenkontrollprogrammet

Tillgänglighet och likabehandling

Kontinuitet

Kvalitet, klient- och patientsäkerhet

Kundrespons

Personal

Sammanfattning av centrala observationer från egenkontrollen

- Vi har förberett vår egen serviceproduktion för att ta emot anmälan om tillbud av klienter och patienter samt lanserat ett projekt för införande av digitala utrustningspass. Dessutom har vi fått information om Helsingfors stads interna revision om säker läkemedelsbehandling och övervakning av den samt utvecklat verksamheten på basis av detta.

Tillsyn

- Vi har börjat förbereda oss för Soteri-registreringen enligt tillsynslagen. Dessutom har vi arbetat på en enhetlig beskrivning av tillsynsprocesserna på sektornivå. I början av 2025 blir tillsynshandboken klar.

Respons från kunder

- Vi har uppmärksammat informeringen om vården och vårdkostnaderna till anhöriga och klienter samt utvecklat en sektorsövergripande process för undersökning och vård av ADHD. Barnskyddets mottagningsverksamhet har infört en kundenkät och vi har lyft fram de intervjuade barnhemsbarnens respons till tillsynens granskningsberättelser. Vi fick 24 679 svar på NPS-indexet, och NPS-talet var 64, vårt mål är 65.

Personal

- Vi har utvecklat vårt program för välmående på jobbet och målsättningen är att 100 % av olycksfall i arbetet och säkerhetsavvikelser behandlas. Det har kommit in fler ansökningar till vår egen serviceproduktion.

Tillgänglighet, kontinuitet och likabehandling Q3/2024

Tillgänglighet och likabehandling 1.7-30.9.2024

Här hittar du tider för åtkomst till våra tjänster

Vi har utvecklat tillgängligheten och jämlikheten

- Satsningar på att förkorta köerna i synnerhet inom tjänsterna för barnfamiljer och munhälsan.
- Revideringen av både verksamheten och anteckningarna har utvecklats för att bedöma och trygga likabehandlingen.
- Närståendevårdares ledighet och det ändrade värdet på servicesedeln för vård i hemmet gör det möjligt för serviceproducenterna att tillhandahålla tjänster även på kvällar och helger
- Utveckling av tillgången till mentalvårdstjänster inom primärvården, så att exempelvis klienterna till hälsostationernas sjukskötare inom mentalvård och missbruk har erbjudits mottagning över områdesgränserna, dvs. tid kan ha erbjudits där den fås fortast.

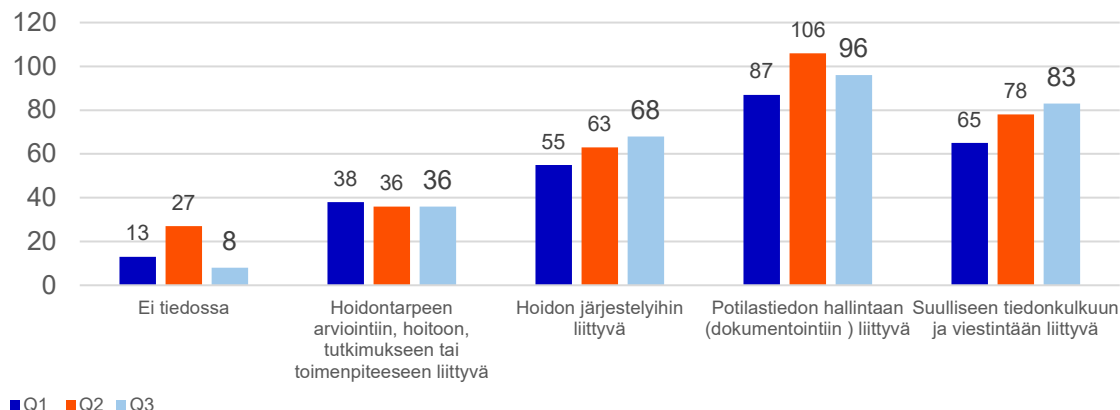
Helsinki

Likabehandling på nationalspråken

- Ett multiprofessionellt svenskspråkigt team har grundats inom barnfamiljernas hemservice och den övergripande socialservicen med en chef som kan svenska. Genom detta garanteras tillgången till service på svenska och de tvåspråkiga nätverken förstärks.
- Vi har satsat på tvåspråkiga platsannonser.
- Vi ordnar allt mer verksamhet i grupp på svenska åt kunderna.
- Startat en småskalig kampanj "våga tala svenska med mig".
- Arbetet med att genomföra sektorns språkplaner har kommit igång i servicehelheternas verkstäder.
- Ett tvåspråkigt anförande om språkets betydelse för diagnos, vård och omsorg under klient- och patientsäkerhetsveckan.
- Vi har fått två anmärkningar eller klagomål på svenska.
- Ingen av anmärkningarna eller klagomålen gällde dock att servicen inte skulle ha fåtts på det valda språket
- Sektorn har tagit del av riksdagens justitieombudsmans avgörande om svenskspråkig service vid kliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning, och de frågor som tagits upp i avgörandet har beaktats och kommer att beaktas i fortsättningen.

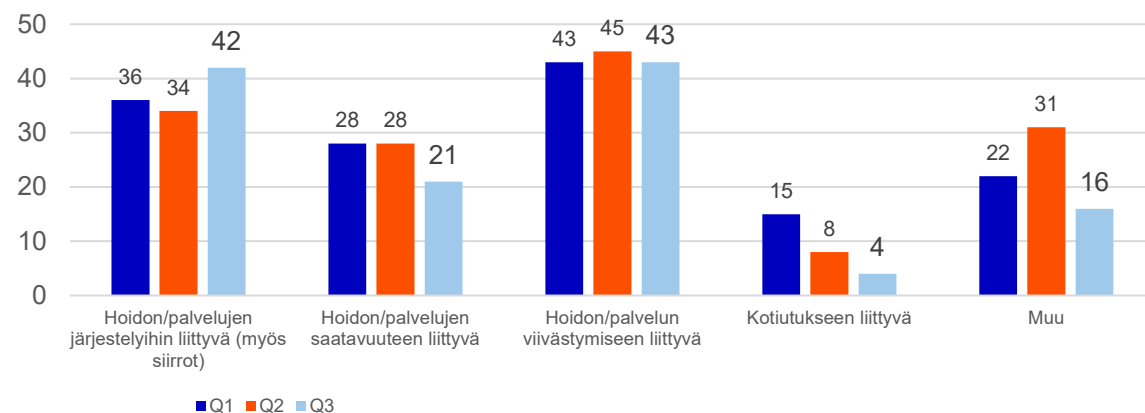
Kontinuitet 1.7–30.9.2024: inga onödiga avbrott eller byten

Anmälningar i HaiPro om information och dataadministration Q1-Q3/2024



Q1/2024 (tot. 267 anmälningar 4,4 % av anmälningarna)
Q2/2024 (tot. 315 anmälningar 4,4 % av anmälningarna)
Q3/2024 (tot. 311 anmälningar 4,3 % av anmälningarna)

Anmälningar i HaiPro om hur vården/service ordnats och tillgången till vård Q1-Q3/2024



Q1/2024 (tot. 143 anmälningar 2,3 % av anmälningarna)
Q2/2024 (tot. 144 anmälningar 2 % av anmälningarna)
Q3/2024 (tot. 156 anmälningar 2,2 % av anmälningarna)

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

- Personalens kompetensutveckling har betonats med tanke på kontinuiteten även inom psykiatrin.
- På rådgivningsbyrån förbättrades kontinuiteten så att rådgivningsbyråns telefonservice bokar de två första hälsoundersökningarna under graviditeten. Rådgivningsbyråns telefonservice granskar den första kontakten efter förlossningen. På så sätt säkerställs kontaktens kvalitet och enhetlighet. Mätning av kontinuerlig vård fr.o.m. november 2024.
- Intensifierat utnämningen av ansvariga vårdare och husläkare bland dem som använder mycket tjänster vid hälsostationerna.

Tillsyn Q3/2024

Aktuellt

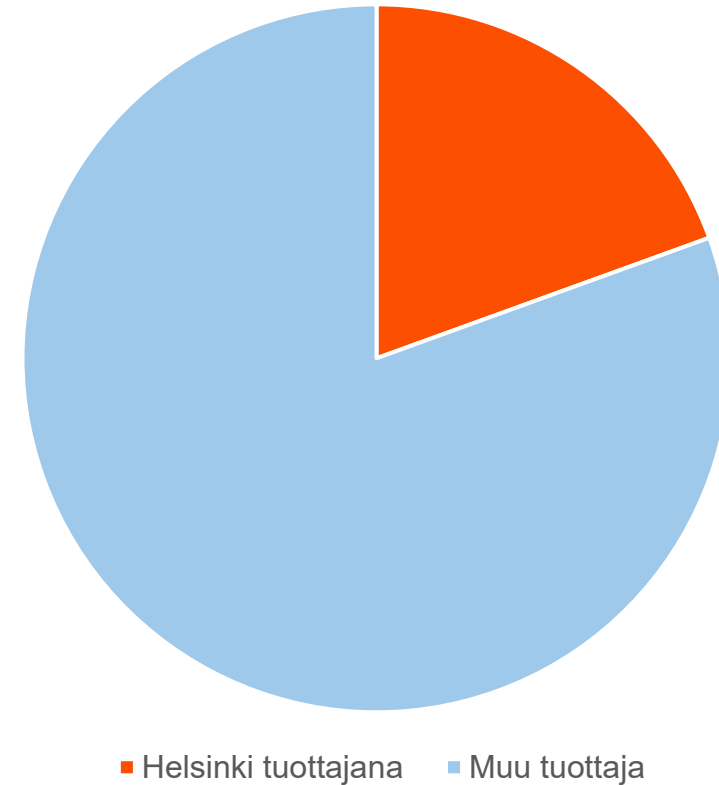
Vi har

- börjat förbereda oss för Soteri-registreringen enligt tillsynslagen. Vi skapar en modell för registrering av vår egen serviceproduktion.
- utarbetat en enhetlig beskrivning av tillsynsprocesserna på sektornivå. I början av 2025 fick vi en tillsynshandbok för hela sektorn.
- börjat bearbeta tillsynsplanen för 2025.

Centrala iakttagelser i tillsynen

- Vi har fäst vikt vid att de privata serviceproducenternas registreringsbeslut är aktuella och riktiga.
- Producenterna har fått vägledning i uppdateringen av egenkontrollplanerna samt i frågor om läkemedelsbehandling, anteckningar och personalen.
- Särskild uppmärksamhet har ägnats åt att säkerställa en dimensionering som motsvarar kundernas verkliga behov.

Utförda tillsynsbesök Q3/2024



Kundrespons Q3/2024

Respons

- Du hittar kundupplevelserapporten på sidan Väntetider och kundupplevelse

Vi fick 24 679 svar till NPS-rekommendationsindex. Vårt **NPS- tal var 64**. Vår målsättning är 65.

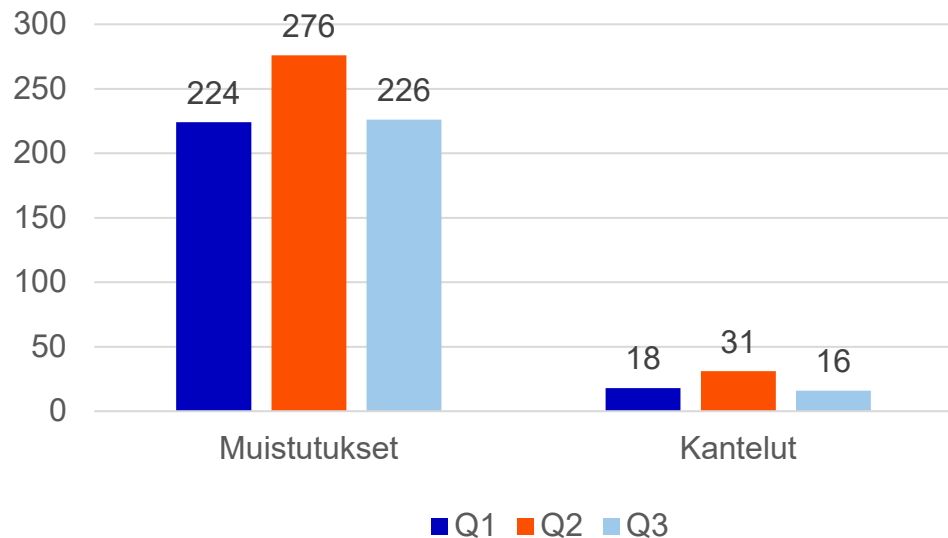
24 679 Snabbrespons	881 stycken	1249 stycken
• Snabbrespons • Strukturerad respons	• Stadens responstjänst • Öppen respons som proffsen besvarar	• Maisa-respons - Öppen respons och användarstöd

Utifrån klientresponsen har vi bland annat

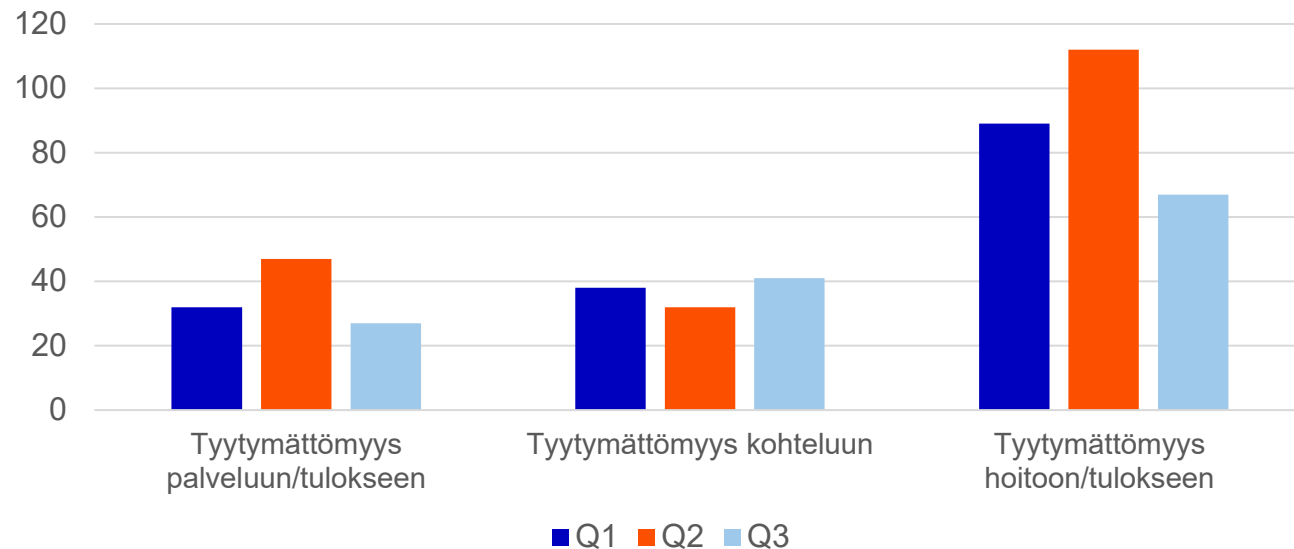
- uppmärksammat informeringen om vården och vårdkostnaderna till anhöriga och klienter, även de laboratoriekostnader som ingår.
- utvecklat en sektorsövergripande process för undersökning och vård av ADHD.
- infört ett responsformulär inom barnskyddets mottagning
- lyft fram intervjuade barnhemsbarns respons till tillsynens granskningsberättelser.

Anmärkningar och klagomål

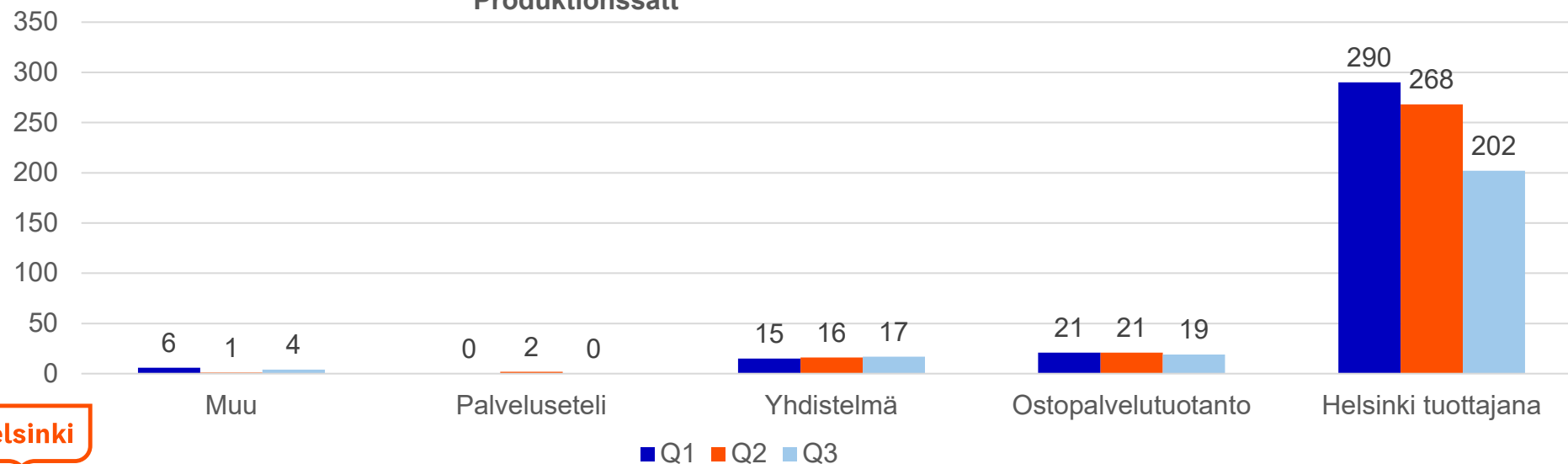
Anmärkningar och klagomål Q1-Q3/2024



Orsaker till anmärkning och klagomål Q1-Q3/2024



Produktionssätt



Helsinki

Kontakter till social- och patientombuden

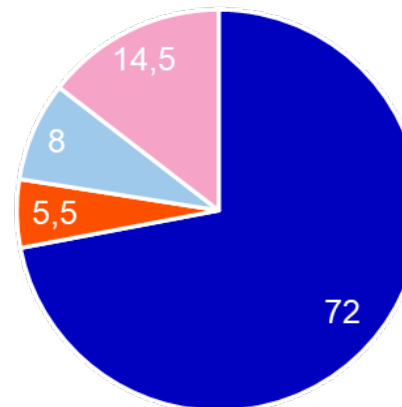
2026 st. Händelser varav 1578 gällde Helsingfors stads serviceproduktion, köptjänster eller servicesedlar.

- De vanligaste orsakerna till att kontakta ombuden om stadens tjänster:
 - Missnöje med vården (11 %)
 - Bemötande (8 %)
 - Rättsskyddsmedel (8 %)
 - Missnöje med service (7 %)
 - Samförstånd och delaktighet (6 %)
 - Att få vård (5 %)

Ombudens plock från klienternas och patienternas rättigheter

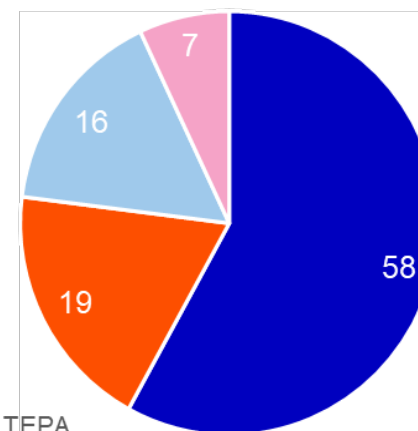
- Svårigheterna att nå hälsostationerna fördröjer och i värsta fall förhindrar tillgång till vård.
- Anhopningen av förfrågningar kan fördröja och förhindra vården och försvåra möjligheten att främja de egna rättigheterna.

Tilastointikohteet palvelun tuottamistavoittain Q3/2024



■ Helsingin kaupunki
■ Yksityinen palveluntuottaja
■ Helsingin osto- tai palvelusetelipalvelu
■ Muu palveluntuottaja (esim. HUS)

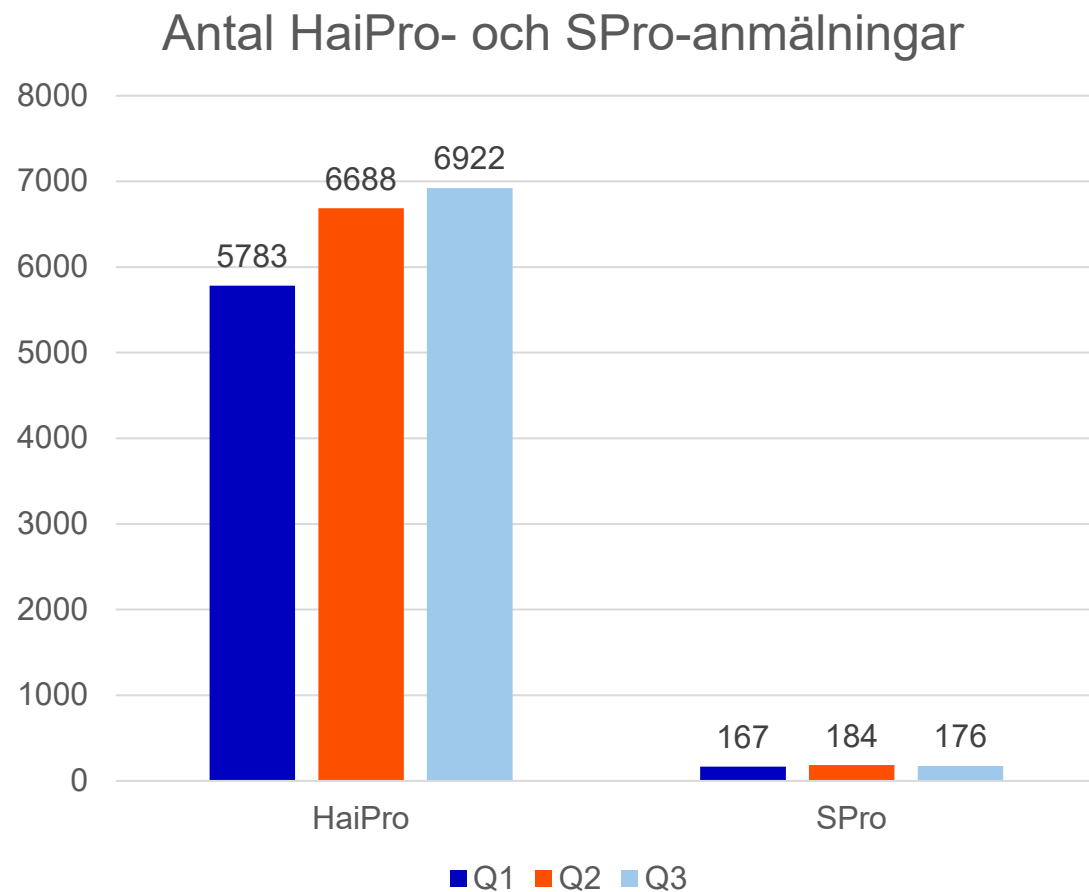
Tilastointikohteet Helsingin palvelukokonaisuuksittain Q3/2024



■ TEPA
■ PESO
■ SKH
■ Toimialataso ja muut (sis. varhaiskasvatus)

klient- och patientsäkerhet i Helsingfors serviceproduktion Q3/2024

Anmälningar om klient- och patientsäkerhet Q3/2024



HaiPro

- Är en kanal där personalen rapporterar tillbud och risksituationer som äventyrat klienternas och patienternas säkerhet. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.

SPro

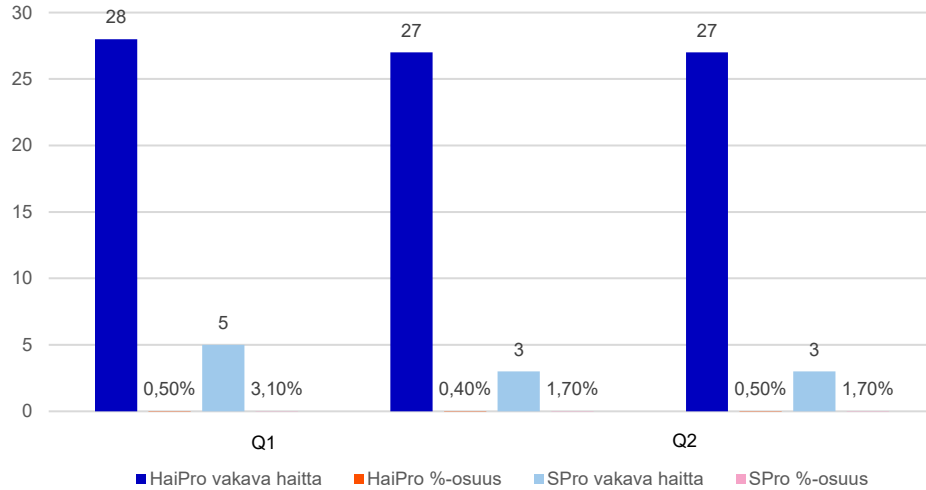
- Vid socialvårdsenheter rapporteras missförhållanden och hot om missförhållanden till SPro-systemet. Lagen om tillsynen över social- och hälsovården förpliktar till att göra anmälningar. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.
- Tidsfrister har fastställts för hanteringen av båda typerna av anmälan.

De ökade anmälningarna talar om kompetens och en lyhörd arbetskultur.

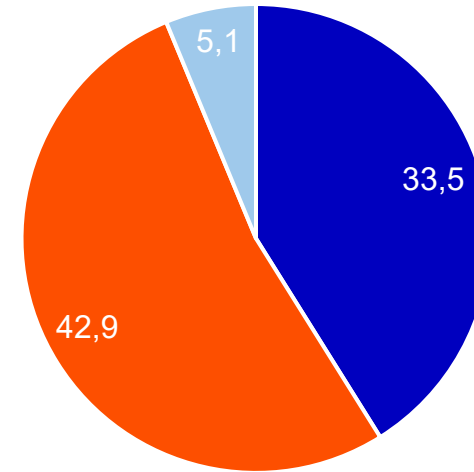
Det ökade antalet anmälningar ses som positivt, eftersom de gör det möjligt att ta itu med avvikelser.

Klient- och patientsäkerhet, Q3/2024

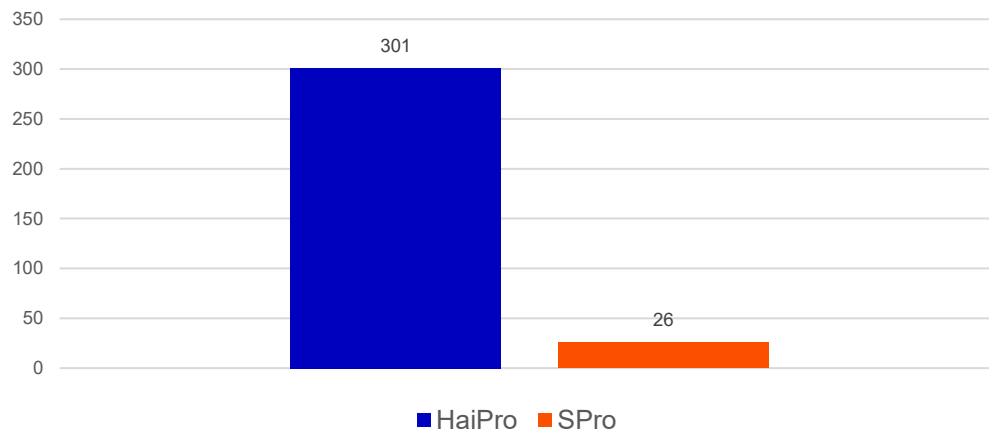
Allvarlig olägenhet för klienten
Q1- Q3/2024



Tre vanligaste anmälningar i HaiPro Q3/2024



Obehandlade anmälningar (över 2mån) Q3/2024



Lääke- ja nestehoitoon liittyvät Tapaturma Muu

2,1% av anmälningarna antecknas som utvecklingsåtgärder, vilka vanligen gäller

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

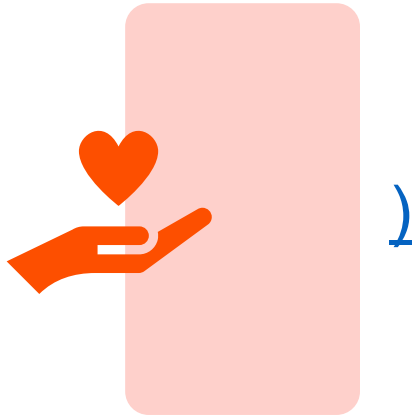
Aktuellt om klient- och patientsäkerhet

I den egna serviceproduktionen har vi

- förberett oss för att klienter och patienter ska kunna anmäla tillbud.
- startat ett projekt för digitalt utrustningspass som en del av de lagstadgade kompetensen och dokumentationen av medicintekniska produkter.
- Påmint om hur viktigt det är att följa hygienåtgärderna vid injektion av läkemedel; vaccinationer (covid och influensa) gavs under en längre period, från september till december. Olyckor vid injektion ökar trots introduktionen, eftersom även tillfälliga och ovana personer vaccinerar. Situationen övervakas kontinuerligt vid verksamhetsställena, och personalen får ytterligare handledning om det behövs.
- förberett oss för temaåret säker läkemedelsbehandling 2025 och betonar den interna kontrollens iakttagelser i detta sammanhang.

Personalfrågor i Helsingfors serviceproduktion Q3/2024

Personalens plock: social rapportering Q3



Varför mår ungdomarna dåligt?

I bloggen granskas ungdomarnas välmående med hjälp av forskningsrön och statistik. I artikeln har dessutom två klienter intervjuats (12 år och 15 år). 15-åringen framhöll vikten av förebyggande tjänster genom att säga att det är fel att man ska vara i riktigt dåligt skick för att få hjälp.

Helsingfors förmåga att locka och behålla personal i den egna serviceproduktionen

Vi utvecklar ytterligare mätningar för att få mer information om dragningskraften och personalens beständighet.

Antalet sökande har ökat för nästan alla tjänster och för alla kategorier.

Till exempel vid barnskyddets socialarbete och Helsingfors sjukhus är personalsituationen mycket god.

Personalsituationen i hemvården och i seniorcentralerna har förbättrats.

Sotepen hakijoiden lkm. Q3/24 ja Q2/24

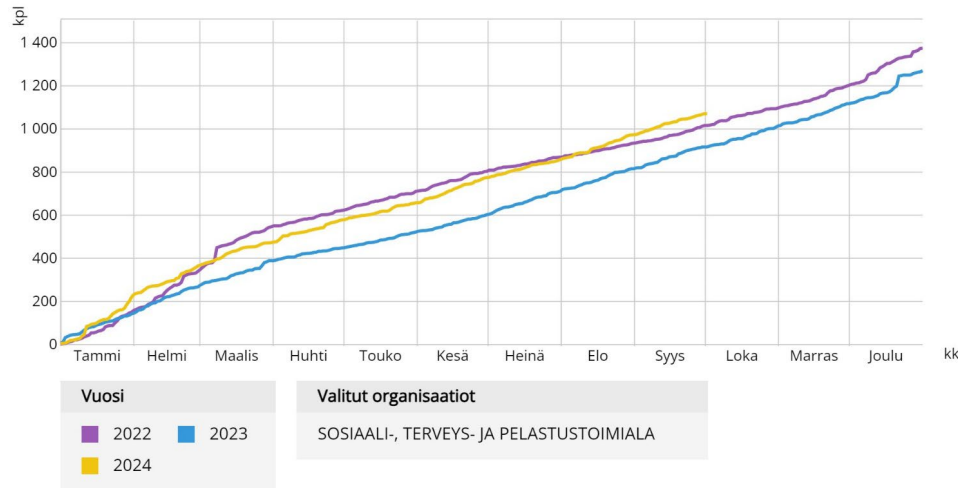
Hakijoiden lkm nousivat **17,6%** vrt. Q2/24

Q3/24	Yhpa	Pela	Peso	SKH	Tepa	Sotepe yht.	Muutos yht. vrt. Q2/24
Määräaikainen	947	129	1201	802	993	4072	+962
Vakinainen	961	250	1798	1639	921	5569	+728
Yhteensä:	1908	379	2999	2441	1914	9641	+1690
Joista *anonyymit yht.	42	115	267		53	477	+168
Hakijaa/ työpaikka	95,4	19,0	13,9	6,1	8,9	11,0	+5,4
Q2/24	Yhpa	Pela	Peso	SKH	Tepa	Sotepe yht.	
Määräaikainen	596	32	674	1075	733	3110	
Vakinainen	1250	238	1334	1330	689	4841	
Yhteensä:	1846	270	2008	2405	1422	7951	
Joista *anonyymit yht.	235	57			17	309	
Hakijaa/ työpaikka	71,0	4,0	6,6	3,1	6,0	5,6	

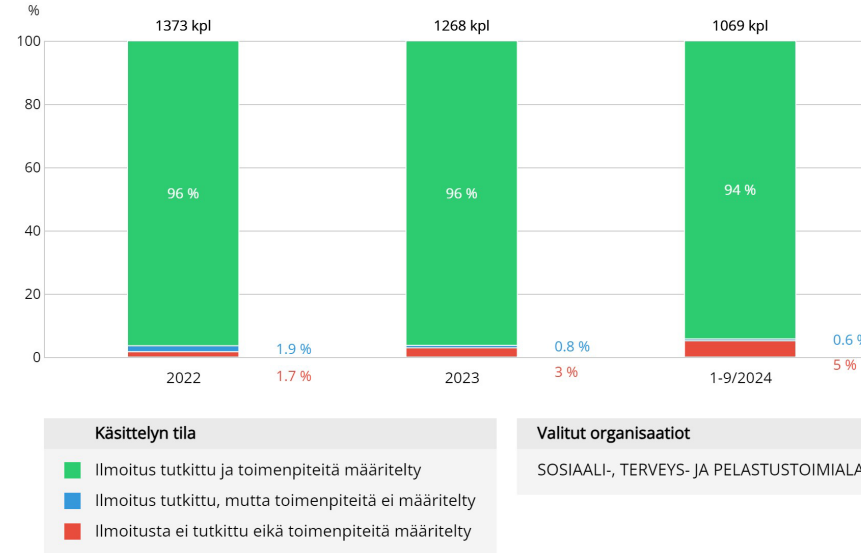
*Anonyymit sisältävät vakinaisten tai määräaikaisten työpaikkojen hakijoiden lkm.

Arbetarskydd och säkerhet i de tjänster som Helsingfors

Työtapaturmien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 9/2024



Työtapaturmien käsittely vuosina 2022 - 9/2024

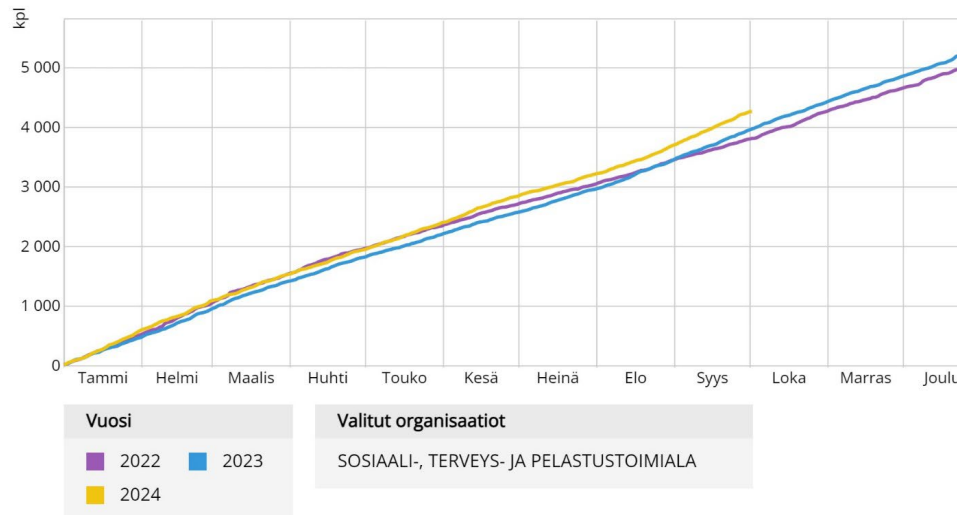


I sektornas program för välmående i arbetet har antecknats att målsättningen är att 100 % av olycksfall i arbetet och säkerhetsavvikelser har behandlats.

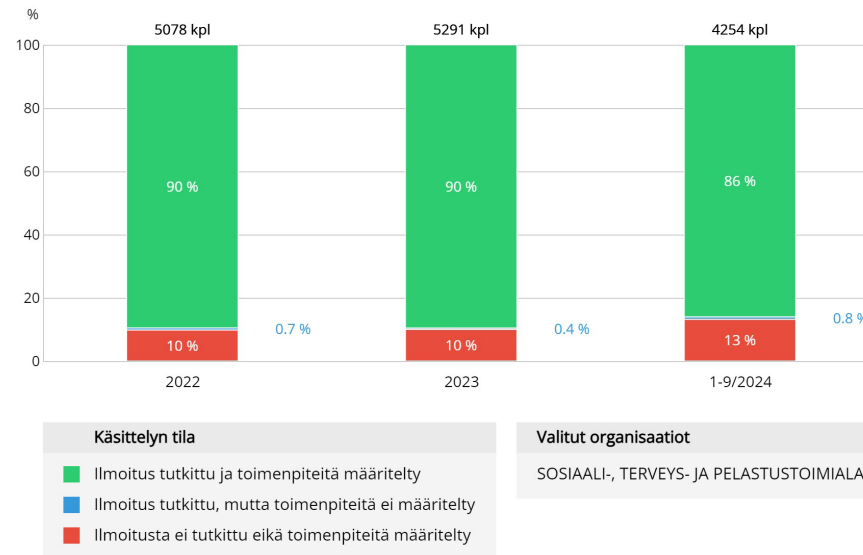
Obehandlade anmälningar 22 % under Q1 men under Q2 har vi fått ner de obehandlade till 13 %.

Mängden obehandlade har behållits på 13 % under Q3. Vi fortsätter jobba för att nå målen.

Turvallisuuspoikkeamien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 9/2024



Turvallisuuspoikkeamien käsittely vuosina 2022 - 9/2024



SERVICEHELHETER

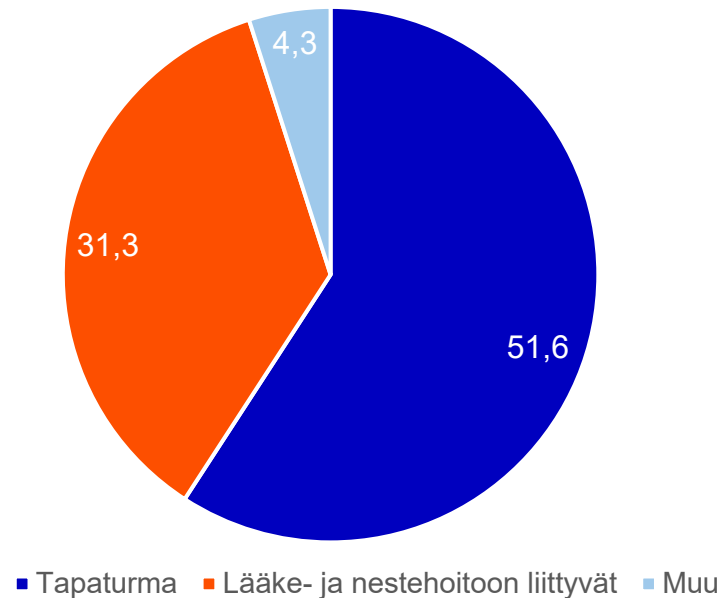
Helsinki

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster

Helsinki

Klient- och patientsäkerhet inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster, Q3/2024

Oftast anmälda tillbud i HaiPro (%), Q3/2024



Allvarligt tillbud i HaiPro-systemet
17 anmälningar, vilket är 0,4 % av alla

Allvarliga missförhållande i SPro-systemet
2 anmälningar, vilket är 2,7 % av alla

Antalet obehandlade (över 2 mån)
HaiPro: 76 anmälningar
SPro: 23 anmälningar

1,5 % av HaiPro-anm.
har lett till
utvecklingsåtgärd

Observationer från egenkontroll inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster, Q3/2024

Helsingfors sjukhus

- Vårdkedjan har fungerat bra. Patienterna har överförts i rätt tid från den HUS-akuten och HUS avdelningar till sjukhusen i Helsingfors för fortsatt vård. Under sommaren har hemförlovning och fortsatt vård blivit smidigare, vilket har lett till att vårdperioderna på sjukhuset har förkortats jämfört med föregående period.
- Malmssjukhus har i september infört ett elektroniskt kort för uppföljning av narkotika. Dessa börjar användas vid Dals och Storkärrens sjukhus i slutet av året. Fallolyckor är fortfarande den största gruppen i HaiPro, följande är läkemedelsskador. Vi söker gemensamma lösningar för att hindra dessa olägenheter.

Seniorcenter

- De egna servicecentralerna riktar sig till dem som behöver särskilt stöd. Nämnden har godkänt servicebeskrivningen för beviljande av kollektivt boende. Personalverkstäder ordnades i detta sammanhang. Kurser i att möta mentalvårdspatienter och personer med beroende planeras för personalen inom bedömnings- och rehabiliteringsenheten.
- RFV har bett om att sådana enheter där den lagstadgade dimensioneringen inte uppfylls ska reda ut situationen. Enligt Titania-dimensioneringen har dock personaldimensioneringen uppfyllts. Vi undersöker om dataöverföringen kan automatiseras till nästa THL-dimensionering.
- 28 närvårdarstudenter som rekryterats utomlands började jobba med läroavtal i september. Personaldimensioneringen ses över och förändringar förbereds. Personaltillgång och varaktigheten har förbättrats

Hemvård

- Vi har skapat en modell för auditering av klientarbetet inom mellersta hemvårdsenheten. I en accelerator har vi inlett ett test för att mer omfattande reda ut tysta signaler för välmående i arbetet och serviceupplevelsen. Hemvårdsbesöken standardiseras med hjälp av artificiell intelligens.
- Vi har utvecklat uppföljningen av strategiska mål och vidtagit effektiva åtgärder; vi garanterar att hemvården levereras planenligt och vi avtalar om eventuella förändringar med klienten.
- Hemvården har säkerställt att vårdarna har tillräckliga språkkunskaper och detta är i enlighet med anvisningarna.

Bedömningsverksamhetens tillsynsbesök, antal Q3/2024

Käynnit	Tammi- kesäkuu	Heinä	Elo	Syys	Yhteensä
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoittamaton	53	6	6	6	71
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu	3			2	5
Osto ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	3		1		4
Oma ympärivuorokautinen /Ennalta ilmoittamaton	25	2	4	3	34
Oma ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu	7		1	1	9
Oma ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	1				1
Yksityinen kotihoito	19	2	4	1	26
Yksityinen kotihoito seurantakäynti	1				1
Yhteensä	112	10	16	13	151

Centrala tillsynsobserverationer inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster, Q3/2024

- Läget för personaltillgång är fortfarande stabilt inom heldygnsomsorgen (egen och köpt). Bemanningsföretag behövs allt mer sällan.
- Säkerheten i läkemedelsbehandlingen är på en god nivå och anvisningar för fungerande praxis har getts endast i enstaka fall.
- Klienterna inom heldygnsomsorgen har en aktiv vardag och man beaktar invånarnas önskemål.
- Enheterna följer systematiskt upp tillbud och olägenheter, meddelar väsentliga avvikelser åt beställaren samt utvecklar verksamheten utifrån detta
- Tillsynsrapporterna är offentliga 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.

Familje- och socialtjänster Q3/2024

Helsinki

Observationer i egenkontrollen inom familje- och socialtjänsterna, Q3/2024

Välmående och hälsa för barnfamiljer

- Oklarheten i den fortsatta vården efter förlossningen på rådgivningsbyrån utreds.
- Det saknades väg för vård av tungsenan, vilket har fördröjt vården av barn. Förbättrad vårdväg: samarbete med primärvården HUS / rådgivningsbyrå - kliniken för hals, näs- och öronsjukdomar.
- Vid socialhandledning fästs vikt vid behandlingen av personuppgifter och jäv i arbetet.
- Samarbetet mellan familjecentren har utvecklats.
- Vid rådgivningsbyråerna förbättrades den interna rapporteringen om egenkontroll. Med småbarnspedagogiken planeras en förbättring av informationsflödet.

Barnskydd och familjesocialarbete

- I mottagningen till anstalter förekommer oförutsedda och överraskande gräl och våldsamma situationer mellan barn, i vilka man ingripit med behöriga och tillgängliga metoder. Underrättelser om sekretess och informationssäkerhet har kommit och riktlinjerna har specificerats för varje situation.
- Samarbete med säkerhetsenheten och väktare har utvecklats för akuta situationer inom barnhemsverksamheten.
- Inom barnskyddet och familjesocialarbetet har man satsat på proaktivitet.

Funktionshinderservice

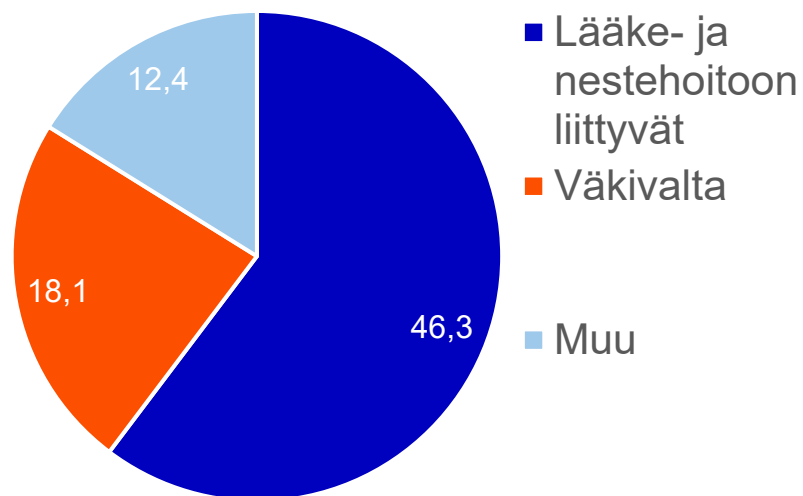
- En vaccinationsplan har utarbetats för boende dygnet runt

Tjänster för unga och vuxensocialarbetet

- Anmälningarna av missförhållanden och tillbud har ökat. Man har uppmuntrat anmälningarna med tanke på att utveckla arbetet.
- Säkerhetsanvisningar har uppdaterats.
- Anteckningarna om att tillåta multidisciplinärt samarbete ska preciseras

Klient- och patientsäkerhet, familje- och socialtjänsterna

Oftast anmälda tillbud i HaiPro (%), Q3/2024



Allvarliga tillbud i HaiPro -systemet

6 anmälningar, som utgör 0,7 % av det totala antalet

Allvarliga tillbud i SPro -systemet

1 anmälning, som utgör 1 % av det totala antalet

Antalet obehandlade (över 2 mån)

HaiPro: 21 anmälningar

SPro: 3 anmälningar,

3,3 % av HaiPro-anm. har lett till utvecklingsåtgärd.

Centrala tillsynsobservationer i familje- och socialtjänsterna Q3/2024

Inom funktionshindersservicen

- Iakttagelserna gäller klientens vård och exempelvis medicineringsfel
- Betonat självbestämmanderätten och kompetensen i samband med den samt personaldimensioneringen
- Observationer även om lokaler och dataskydd

Barnskydd och familjesocialarbete

- Anvisningar om att uppdatera egenkontrollplaner, om delegeringsbestämmelser och läkemedelsbehandling, ingripit i personalbrist. Tillsyn av öppna tjänster, serviceproducenterna har instruerats och avtalen har kontrollerats.
- Vid vägledning och tillsyn har man preciserat skyldigheten att avhjälpa brister/missförhållanden som kommit fram under tillsynsbesöken. Bett om handledning från Valvira.

Hälsovårds- och missbrukstjänster Q3/2024

Helsinki

Observationer i egenkontrollen av hälsovårds- och missbrukstjänster Q3/2024

Inom munhälsan

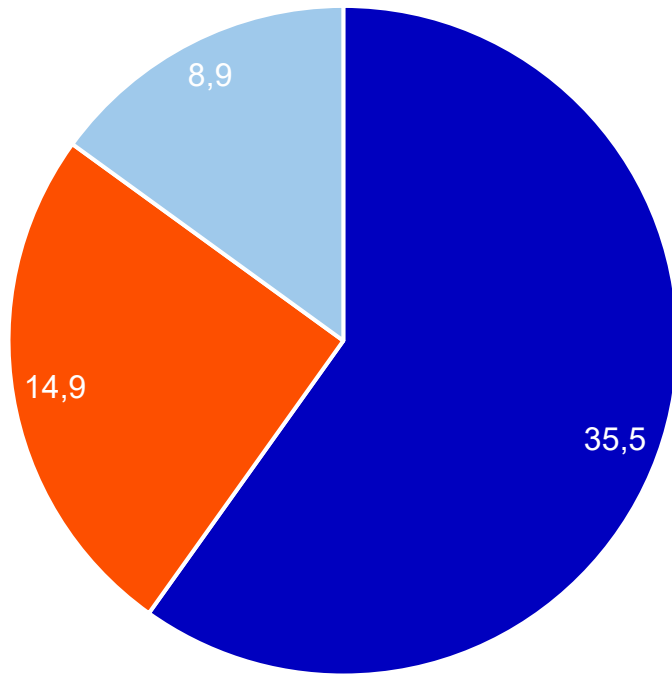
- Aktivt avbetat köer och samtidigt tryggtat tillgången till vård, såsom tidigare. Vårdgarantin (4 mån) nåddes i augusti.
- Kontinuerlig feedback visar att personalens upplevelse har förbättrats och känslan av psykisk trygghet är stark. Personalen kan ta upp svåra frågor på arbetsplatsen och med chefen.
- Dimensioneringen av egna och köptjänster har ändrats i oktober 2024 till följd av att avtalet om köptjänster upphörde.
- Fortsatt lyckad rekrytering av personal till den egna verksamheten

Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken

- Med hjälp av enhetlig praxis för åtkomst till vård på hälsostationen får kunderna service av jämn kvalitet oavsett enhet, när vårdbehovet har bedömts omständligt och då man följer vårdkriterierna. Apotti-handbok för anteckningar understöder denna verksamhet.
- Den vaccinationsperiod (covid och influensa) som inleddes i september har varit framgångsrik både när det gäller resurser och praktiskt genomförande. Olyckor vid injektion ökar trots introduktionen, eftersom det också finns tillfälliga och ovana personer som vaccinerar. Situationen övervakas kontinuerligt per verksamhetsställe, och vid behov får personalen ytterligare introduktion.
- Vi fäster vikt vid resultaten från fiilis-mätaren i arbetsenheterna. Vårt mål är att återställa personalens förtroende för att syftet med enkäten är att tillsammans reda ut de faktorer som påverkar klimatet och arbetshälsan.

Klient- och patientsäkerhet, hälsovårds- och missbrukartjänster

Oftast anmälda tillbud i HaiPro (%), Q3/2024



- Lääke- ja nestehoitoon liittyvät
- Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät
- Muu

Allvarliga tillbud i HaiPro 4 anmälningar, som utgör 1,2 % av det totala antalet

Antalet obehandlade (över 2 mån):
HaiPro: 31 anmälningar

7,4 % av HaiPro-anm.
har lett till
utvecklingsåtgärd

Centrala tillsynsobservationer inom hälsovårds- och missbrukstjänster Q3

Tjänster för boende, kriser och missbruk

- Behovet av att uppdatera egenkontrollplaner, utarbetande av serviceplaner och leverans av dem till arrangören.
- Uppföljning och rapportering av deltagande i kurser, införande och stärkande av en kultur för egenkontroll.

Inom psykiatri

- Uppdaterat egenkontrollplaner och utarbetat en plan för kortterapiservice inom primärvården.
- Förbättrat tillgången till vård genom att öka den centraliserade remissbehandlingen och den lokala tidsbokningen inom primärvårdens mentalvårdstjänster.

Inom munhälsan

- ett utlåtande till Diskrimineringsombudsmannen om möjligheten för kunder med spärrmarkering att få en servicesedel. På basis av Diskrimineringsombudsmannens åsikt kommer verksamheten inom mun- och tandvården att ändras så att dessa kunder ska ha möjlighet att använda servicesedlar.
- Vi utvecklar egenkontrollens tillsynsblankett som även fungerar som underlag för granskningsberättelsen som skickas till RFV.

Tack!

Stöd för kvalitet och tillsyn
sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki