

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

Q4/2024

Helsinki

Rapportens begrep

- **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. Som organisatör svarar vi för klient- och patientsäkerheten på så sätt att klienter och patienter får den service de behöver i enlighet med deras intresse och med hänsyn till de grundläggande fri- och rättigheterna. Med klient- och patientsäkerhet avses att tjänsten orsakar så liten olägenhet som möjligt 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 och service av jämn kvalitet, oavsett modellen för tjänsteorganisation. Syftet med tillsynen är att säkerställa patient- och klientsäkerheten och att främja servicekvaliteten genom att förebygga olämplig behandlingspraxis och arbetsmetoder och genom att ingripa i förfaranden som strider mot författningar eller på annat sätt är felaktiga eller i försummelser.
- **Tillgänglighet, nåbarhet och jämlikhet** samt uppföljning av dessa innebär att organisationen ska se till att tjänsterna är tillgängliga, nåbara och jämlika; klienterna och patienterna ska få de tjänster de behöver i tillräcklig utsträckning och i rätt tid. Tjänsterna ska vara tillgängliga på lika villkor med hänsyn till olika behov och situationer.
- **Kontinuitet** innebär att organisationen ska granska samordningen av och kontinuiteten i tjänsterna ur kommuninvånarens, klientens och patientens perspektiv samt med tanke på vårdrelationen och informationsutbytet. Kontinuitet i tjänsterna ska säkerställas även vid störningar.
- **Med säkerhet** ombesörjs både förutsättningarna för och störningsfriheten i verksamheten samt patienternas och klienternas säkerhet. Säkerheten 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 verksamhetens kvalitet.
- **Servicehelheter**
 - **SKH** = Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster
 - **PESO** = Familje- och socialtjänster
 - **TEPA** = hälso- och missbrukstjänster
 - sektorns gemensamma tjänster (förvaltning)

Rapportens innehåll

- Alla social- och hälsovårdstjänster
- SKH
- PESO
- TEPA

Centrala
iakttagelser i
egenkontrollen,
allmänt

Tillgänglighet och
jämlighet

Kontinuitet

Kvalitet, klient-
och
patientsäkerhet

KUNDFEEDBACK

Personal

Sammanfattning av centrala observationer från egenkontrollen

Klient- och patientsäkerhet

- Vid övergången från en tjänst till en annan ska man satsa på säkerhet, smidighet och informationsutbyte, dessutom har utvecklingsbehov observerats i flera tjänster.

Tillsyn

- Det behövs fortfarande handledning i fråga om journalföringens kvalitet och säkerheten i läkemedelsbehandlingen.

Kundfeedback

- En rapporteringskanal där kunder, patienter och närstående kan anmäla tillbud har öppnats.
- Sektorn nådde det historiskt höga rekommendationsindexet på 68, vilket även överskrider sektorns bindande mål NPS=65.

Personal

- Rekryteringssituationen var god under årets sista kvartal.
- Man bör fokusera på att fortbildningarna genomförs.

Tillgänglighet, kontinuitet och jämlikhhet i tjänsterna Q3/2024

Här hittar du tidsfrister för tillgång till våra tjänster

Vi har utvecklat tillgängligheten och jämlikheten

- I och med ledningen och uppföljningen av anvisningar för arbetet har tillgången förbättrats med 17 procent vid rådgivningsbyråerna.
- Inom skolhälsovården är hälsogranskningarna på en god nivå till följd av prioriteringar.
- Gemensam strukturering av det sektorsövergripande klientarbetet i samarbete mellan de särskilda tjänsterna för inflyttade, kansliet och sysselsättningstjänsterna.
- Uppföljning av handläggningstiderna för utkomststöd startade.
- En serviceprocess för krävande multiprofessionellt stöd har inletts inom funktionshindersservicen..
- Inom barnskyddets och familjesocialarbetets tjänster har man startat brådskande familjearbete såsom familjesocialarbetets och socialarbetet egen produktion.
- Det sektorsövergripande familjearbetet för barn med invandrarbakgrund har utvidgats till hela stadens område.
- Genom upphandling har man fått med fler serviceproducenter som uppfyller kriterierna bland annat inom boendetjänsterna och dagverksamheten för personer med funktionsnedsättning, barnskyddets heldygntjänster och boendetjänster för klienter som rehabiliteras för beroende.
- Ökning av hemvårdsläkarnas hembesök.
- Antalet grupper för personer som talar främmande språk har utökats på seniorcentren.
- Inom hemvården har man granskat klientarbetet för att öka likabehandling och jämlik tillgång.
- På hälsostationerna har man ökat likabehandlingen genom utveckling och standardisering av verksamheten.
- Tillgängligheten till mentalvårdstjänster inom primärvården har förbättrats bl.a. så att tider erbjudits till hälsostationernas sjukskötare inom mentalvård och missbruk utanför områdesgränserna

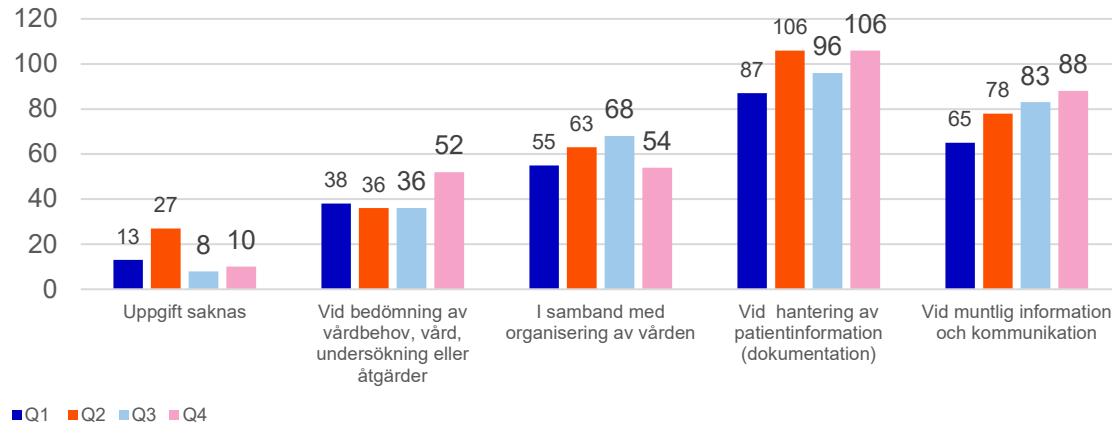
Här hittar du tidsfrister för tillgång till våra tjänster

Likabehandling på nationalspråken

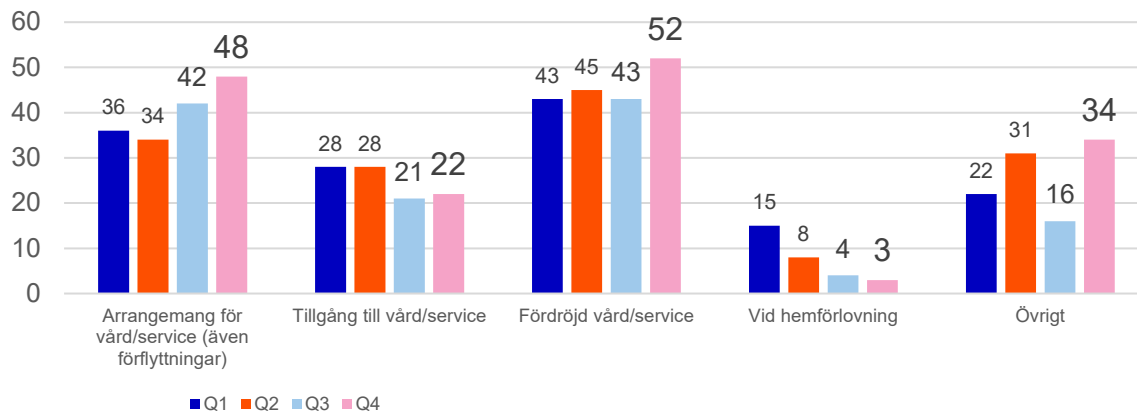
- Mödra- och barnrådgivningsbyrån startade familjecoachning på svenska i november 2024.
- I tillsynen av serviceproducenter noterades särskilt de svenskspråkigas rätt att få service på sitt modersmål. Det observerades brister i svenskkunskaperna. Som en utvecklingsåtgärd satsar man på att möjliggöra arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte på svenska i nästa konkurrensutsättning av serviceproducenter.
- I rekryteringen har man fäst vikt vid att få personal som är svenskspråkig eller kan svenska.
- Inom bl.a. psykiatriska mottagningar har svenskspråkiga klienter koncentrerats till arbetstagare med kunskaper i svenska för att säkerställa tillgång till tjänsten i enlighet med behovet.
- I flera tjänster har situationen när det gäller tillgång till service på svenska varit god och stabil under perioden.
- Sektorn har beslutat om att inrätta en arbetsgrupp för service på svenska.
- Stadsstyrelsen behandlade i slutet av året en utredning som gjorts på basis av en hemställningskläm [om uppföljning av likabehandling inom elevvården i svenskspråkiga skolor](#).
- Revisionsnämnden har i [utvärderingsplanen 2024](#) valt tillgången till social- och hälsovårdstjänster på svenska som tema. Fokus på välfärd och hälsa för barnfamiljer samt barnskyddets och familjesocialarbetets tjänster. Utvärderingen gjordes i början av hösten 2024 och utvärderingspromemorian ska vara klar i januari 2025.

Kontinuitet 1.10–31.12.2024: inga onödiga avbrott eller byten

Anmälningar i HaiPro om informationsflödet och informationshanteringen Q1–Q4/2024



Anmälningar i HaiPro om arrangemangen för och tillgången till vård/service Q1–Q4/2024



Q1/2024 (tot. 267 anmälningar som utgör 4,4 % av anmälningarna)
Q2/2024 (tot. 315 anmälningar som utgör 4,4 % av anmälningarna)
Q3/2024 (tot. 311 anmälningar som utgör 4,3 % av anmälningarna)
Q4/2024 (tot. 309 anmälningar som utgör 4,2 % av anmälningarna)

Q1/2024 (tot. 143 anmälningar som utgör 2,3 % av anmälningarna)
Q2/2024 (tot. 144 anmälningar som utgör 2 % av anmälningarna)
Q3/2024 (tot. 156 anmälningar som utgör 2,3 % av de totala anmälningarna)
Q4/2024 (tot. 162 anmälningar som utgör 2,3 % av alla)

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

- Genom att följa upp och säkerställa att patientförflyttningarna från HUS till Helsingfors sjukhus sker smidigt och utan dröjsmål samt genom att effektivisera patientutbytet på veckosluten.
- Specialmottagningarna för barns och ungdomars mentala hälsa har slagits ihop, vilket gör övergången från barndom till ungdom smidigare i de psykiatriska tjänsterna.
- Barnskyddets klientskap inleds utifrån en bedömning av servicebehovet så att systematiskt arbete kan inledas utan dröjsmål.
- Kamratstödsgrupper som en förlängning av tjänsterna har utvecklats för barnskyddet och familjesocialarbetet.
- Bedömning av servicebehov har effektiviserats i Helsingfors sjukhus.
- Distansmottagningen bland annat inom psykiatri har vidareutvecklats.

Tillsyn Q4/2024

Aktuellt inom tillsynen

Centrala iakttagelser i tillsynen

- En mycket omfattande granskning av de privata serviceproducenternas registeruppgifter har gjorts. En del fel och brister noterades i uppgifterna, och producenterna uppmanades att omedelbart korrigera och uppdatera dem.
- Journalföring och genkontrollplanernas aktualitet måste fortsättningsvis poängteras.
- Det har fortfarande konstaterats brister i klienternas självbestämmanderätt.
- Det observerades brister i personalens fortbildning, som kräver systematisk korrigering
- Det har krävts anvisningar om säker läkemedelsbehandling i olika enheter.
- Enheter som har gjort kollegiala auditeringar av sin verksamhet har haft nytta av det och utvecklat verksamheten före tillsynsbesöket, och på så sätt har mindre vägledning behövts i samband med tillsynen.
- I den egna servicen gjordes dessutom auditeringar av journaler och läkemedelsbehandling samt granskades logguppgifter.

Säkerhet och beredskap

Q4/2024

Säkerhet och beredskap

- I enheten började två projektplanerare (1 säkerhet och 1 riskhanterare).
- SOTEPE riskhanteringsseminarium ordnades 18.12.2024
- SOTEPE beredskapsseminarium ordnades 2.10.2024
- Beredskaps- och kontinuitetsplaneringen för störningar har fortsatt, särskilt vad gäller kraft- och vattenförsörjningen
- Uppdatering av pandemiplanen inleddes, blir klar Q1/25.

Respons Q4 2024

Kundrespons 1/2

- Du hittar kundupplevelseöversikten på sidan Väntetider och kundupplevelse

Vi fick 27732 svar i NPS-rekommendationsindexet. **Vårt NPS-tal var 68.** Vårt mål är 65.

27 732 Snabbrespons
• Bedömning efter besök • Strukturerad respons och öppen motivering

1007 st.
• Stadens responstjänst • Öppen respons som besvaras av experter

1226 st.
• Maisa-respons • Öppen respons och Maisas användarstöd

Vi öppnade en kanal där klienter, patienter och närstående kan anmäla tillbud och missförhållanden.

Under denna period fick vi in sammanlagt 19 anmälningar.

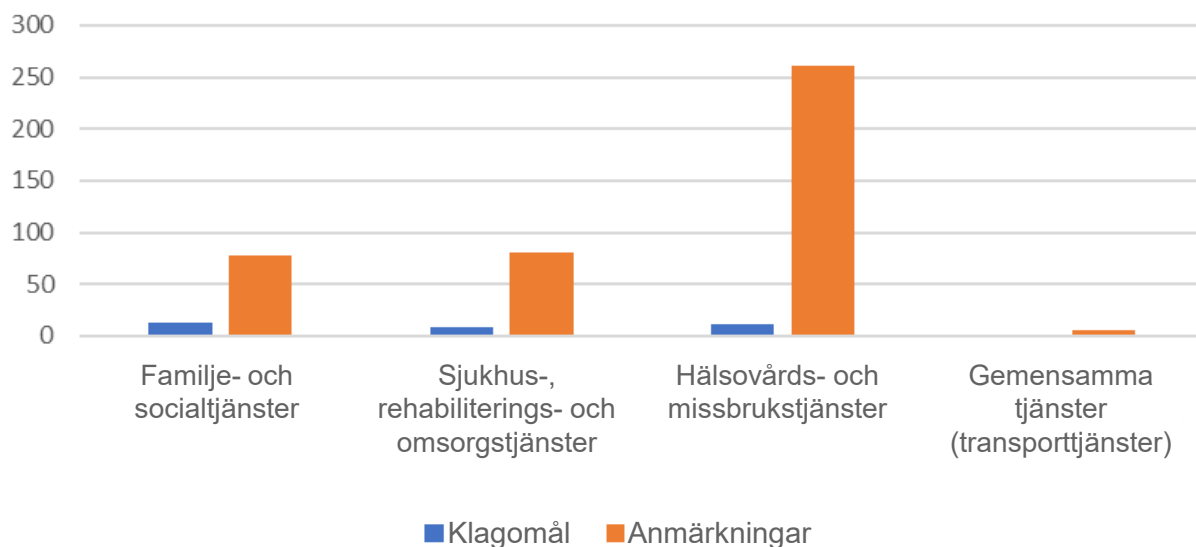
Utifrån klientresponsen har vi bland annat

- Satsning på hänsyn till barnens åsikter i barnhemmen och verksamhetsplaneringen.
- Vidareutvecklat samarbetet med anhöriga på seniorcentren.
- Särskilt betonat bemötandet av klienterna samt förbättring av interaktionen mellan yrkesperson och klient.
- Satsning på en gemensam genomgång på arbetsplatsen av sådant som lyfts fram genom klienters och närståendes anmälningar om tillbud eller klagomål och anmärkningar.

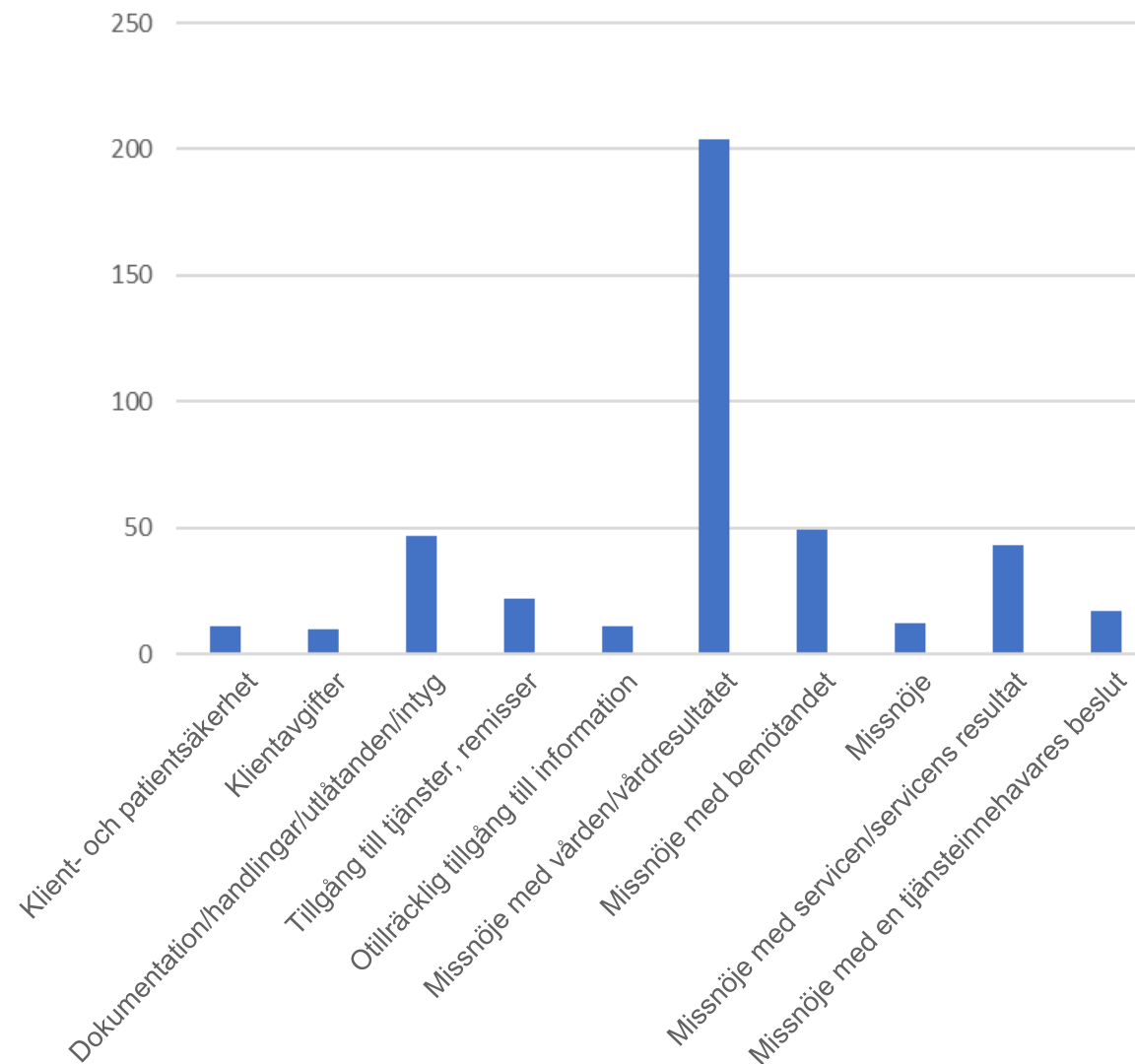
Kundrespons 2/2

- Under årets sista kvartal behandlades sammanlagt 33 klagomål och 425 anmärkningar.
- Sammanlagt omkring 60 procent av anmärkningarna och klagomålen hade gjorts av klienten eller patienten själv.
- Av de anmärkningar och klagomål som behandlades gällde cirka 63 procent klienter eller patienter i arbetsför ålder.
- Åtta anmärkningar var skrivna på engelska, fem på svenska och resten på finska. Alla klagomålen var på finska.

Fördelning av anmärkningar och klagomål inom sektorn



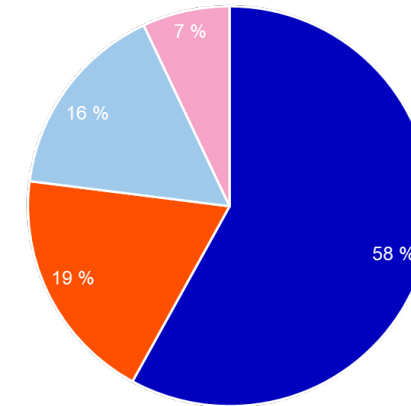
De tio största primära orsaksklasserna för anmärkningar och klagomål



Kontakter till social- och patientombuden

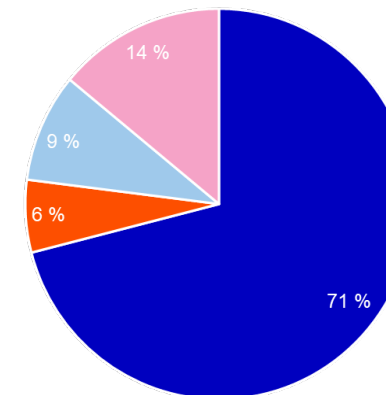
- 2026 st. händelser varav 2259 gällde Helsingfors stads serviceproduktion, köptjänster eller servicesedlar.
- De vanligaste orsakerna till att kontakta ombuden om stadens tjänster:
 - Missnöje med vården (11 %)
 - Rättsskyddsmedel (8 %)
 - Bemötande (8 %)
 - Missnöje med service (7 %)
 - Samförstånd och delaktighet (5 %)
 - Att få vård (5 %)
- Ombudens plock från klient- och patienträttigheter
 - Fortsatt svårighet att nå enheterna fördröjer och i värsta fall förhindrar tillgången till vård
 - Svårt för stadsborna att få intyg/utlåtande för förmåner/rehab/terapi mm. ärenden
 - Anhopningen av förfrågningar kan fördröja och förhindra vården och försvåra möjligheten att främja de egna rättigheterna
 - Arbetstagarnas bristfälliga kunskaper i nationalspråken.

Tilastointikohteet Helsingin palvelukokonaisuuksittain Q1-Q4



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

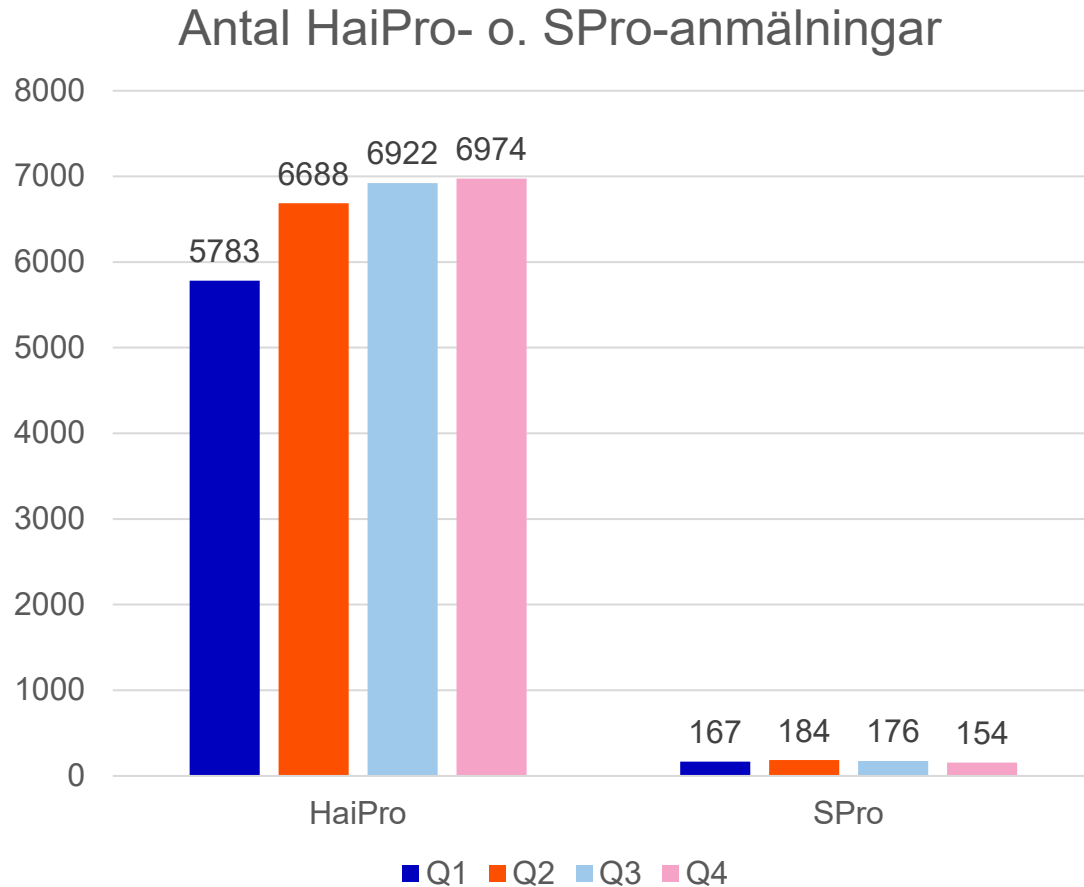
Tilastointikohteet palvelun tuottamistavoittain Q1-4/2024



■ Helsingin kaupunki ■ Helsingin osto- tai palvelustelipalvelu
■ Yksityinen palveluntuottaja ■ Muu palveluntuottaja

Klient- och patientsäkerhet i tjänster som produceras av Helsingfors Q4/2024

Klient- och patientsäkerhetsanmälningar Q4/2024



Haipro

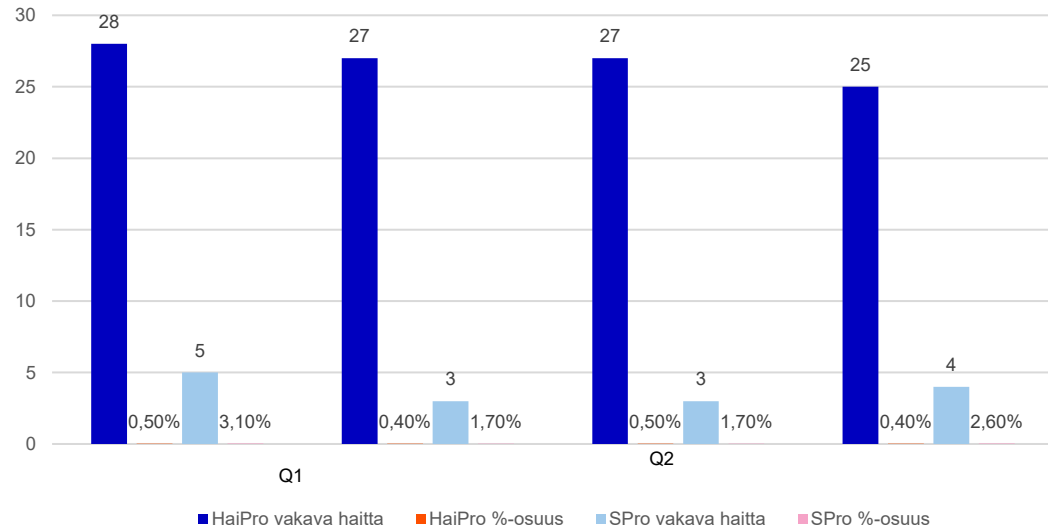
- Är en kanal där personalen rapporterar tillbud och risksituationer som äventyrat klienternas och patienternas säkerhet. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.

SPro

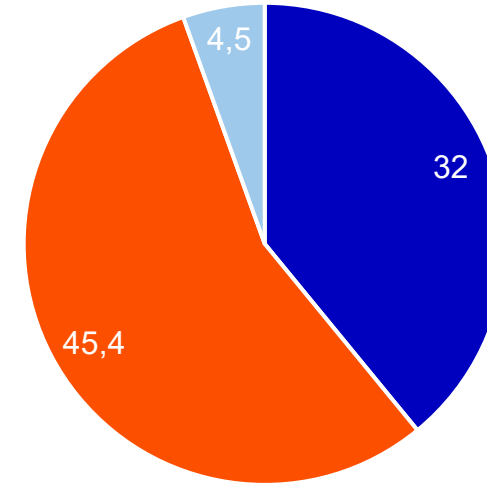
- Vid socialvårdsenheter rapporteras missförhållanden och hot om missförhållanden till SPro-systemet. Lagen om tillsynen över social- och hälsovården förpliktar till att göra anmälningar. Anmälningar som görs i systemet behandlas i arbetsenheten och de rapporteras och följs upp på olika nivåer i organisationen.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

Klient- och patientsäkerhet Q4/2024

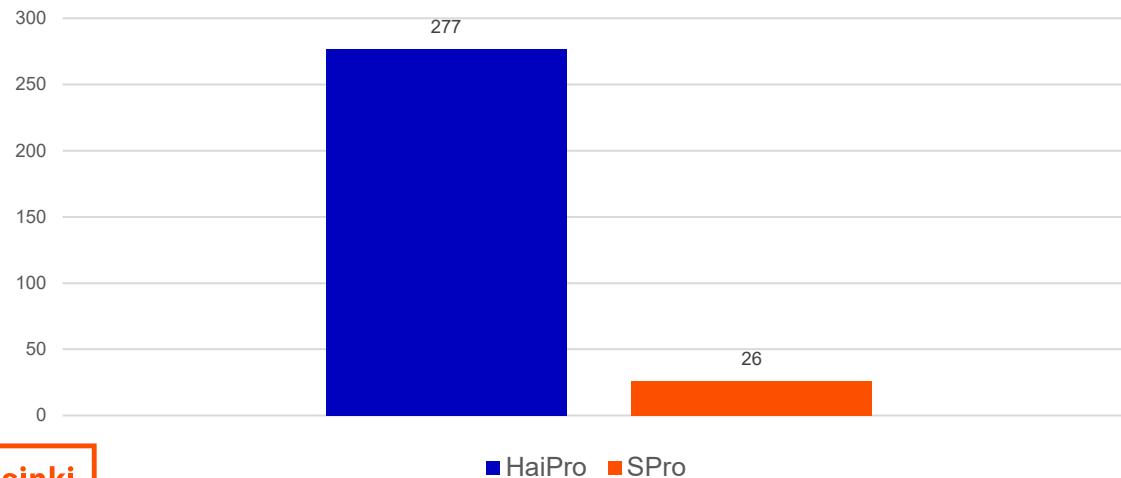
Allvarlig olägenhet
Q1-Q4/2024



De tre vanligaste rapporterade tillbudet Q4/2024



Obehandlade anmälningar (över 2 månader) Q4/2024



Lääke- ja nestehoitoon liittyvät Tapaturma Muu

2,4% av anmälningarna antecknas som utvecklingsåtgärder, och de gäller vanligen

1. Praxis och metoder
2. Kurser/Utbildning
3. Övriga utvecklingsåtgärder

Aktuellt om klient- och patientsäkerhet

I den egna serviceproduktionen

- Vi öppnade en kanal där klienter, patienter och närstående kan anmäla tillbud. Anmälan görs anonymt med Qr-kod eller på webben.
- Vi har startat ett projekt för digitalt utrustningspass som en del av de lagstadgade kompetensen och dokumentationen av medicintekniska produkter. Qreform erbjöd systemutbildning för cheferna och administratörerna och vi testade en del av utrustningspassen i vissa enheter.
- Programmet för temaåret 2025 säker läkemedelsbehandling klart. Den elektroniska självutvärderingen för säker läkemedelsbehandling håller på att bli klar och tjänsterna har möjlighet att testa verktyget efter det.

Personalärenden- och patientsäkerhet i tjänster producerade av Helsingfors Q4/2024

Personalens plock: social rapportering Q4



[Utredning om tjänster för bostadslösa inom boenderådgivningen \(bloggen Sosiaalisia ilmiöitä 12/24\)](#) I blogginlägget granskas bostadslösa klienters erfarenheter av de tjänster de fått från boenderådgivningen. 16/18 klienter fick en bostad under arbetet och 2/18 klienter övergick till socialtjänsterna för bostadslösa och vuxensocialarbetet. Klienternas nöjdhet med sitt liv låg i genomsnitt på nivå 4 när tjänsterna inleddes, och när arbetet avslutades var genomsnittet 7,6 (skala 1–10).



[Våld i nära relationer leder till bostadslöshet \(Sosiaalisia ilmiöitä -blogi 12/24\)](#) I blogginlägget granskas klienter i den tillfälliga inkvarteringen i Pääkaupungin turvakoti ry:s inkvarteringsenhet Kilpola. Enheten erbjuder tjänster till personer som har upplevt våld i nära relationer. Under granskningsperioden var 96 procent av klienterna kvinnor och 75 procent hade utländsk bakgrund. 55 procent hade med sig ett eller flera barn.

Helsingfors förmåga att locka och behålla personal i den egna serviceproduktionen 1/2

Antalet sökande
ökade 47 % från
år 2023

2024	Yhpa	Pela	PESO	SKH	TEPA	sammanlagt	Förändring tot. 2023
Tidsbundet	4218	486	4598	3991	2788	16081	+6249
Ordinarie	4639	941	8168	7989	4340	26077	+7267
Totalt:	8857	1427	12766	11980	7128	42158	+13516
Varav anonyma tot.*	622	238	325	8	232	1425	+1057
Sökande/arbetsplats.	68,1	6,6	10,1	5,2	8,6	8,9	+3,0
2023	Yhpa	Pela	PESO	SKH	TEPA	sammanlagt	
Tidsbundet	2316	377	3251	2263	1625	9832	
Ordinarie	6907	497	4962	4252	2192	18810	
Totalt:	9223	874	8213	6515	3817	28642	
Varav anonyma tot.*	303	41	6	18		368	
Sökande/arbetsplats.	43,5	7,2	5,9	2,9	4,5		

*Anonym rekrytering ingår i
ansökningarna till ordinarie eller
tidsbunda platser.

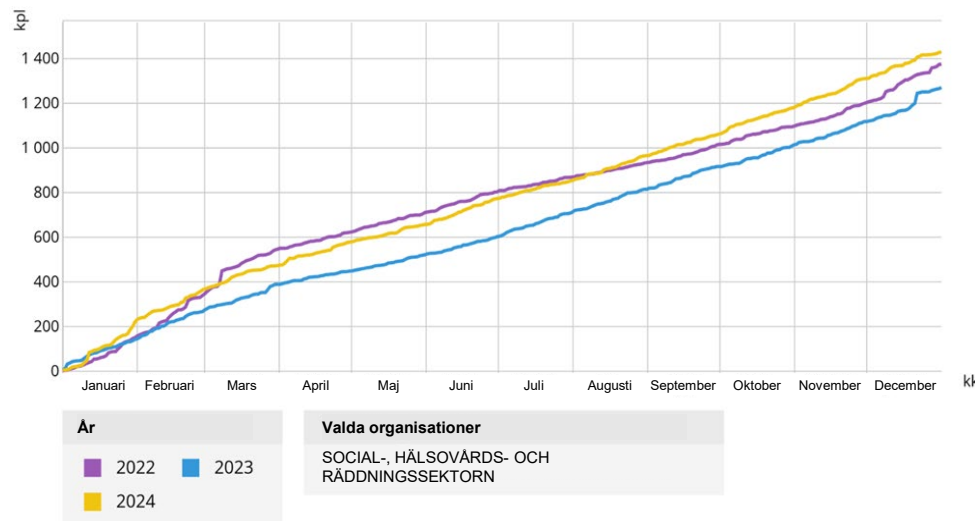
Källa: Helbit-statisik 2023-2024

Antalet sökande
fortsatte att öka i nästan
alla tjänster och för alla
titlar även under det
sista kvartalet 2024.

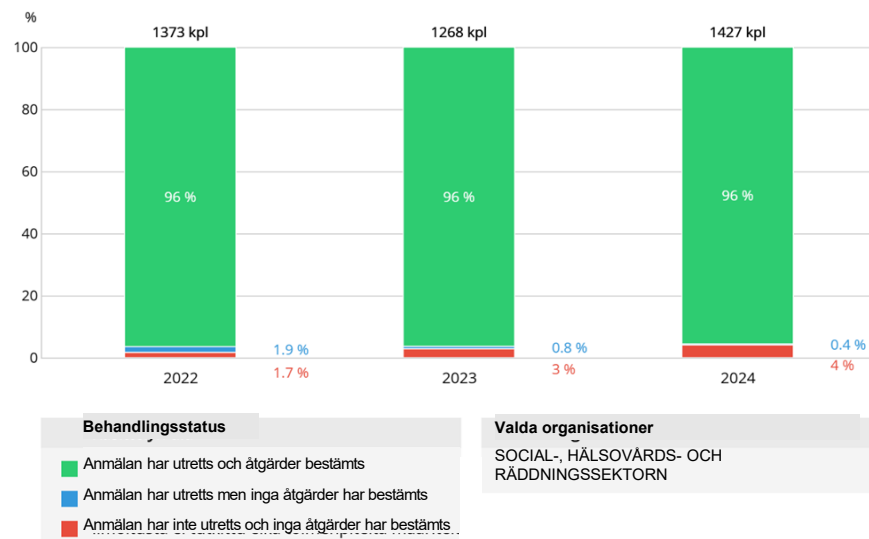
Tabellen visar antalet
sökande till hela sektorn
2024 samt
jämförelsetalet för 2023.

Helsingfors förmåga att locka och behålla personal i den egna serviceproduktionen 2/2

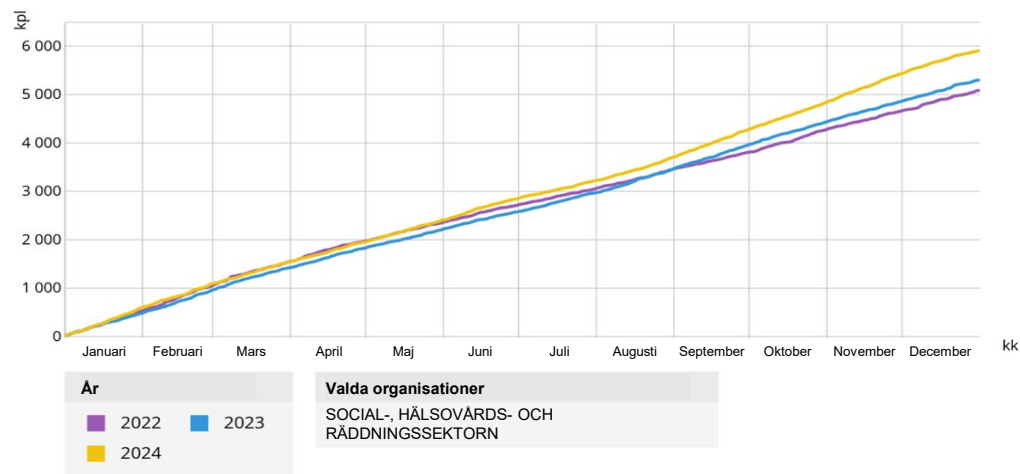
Kumulativa olycksfall i arbetet åren 2022–2024



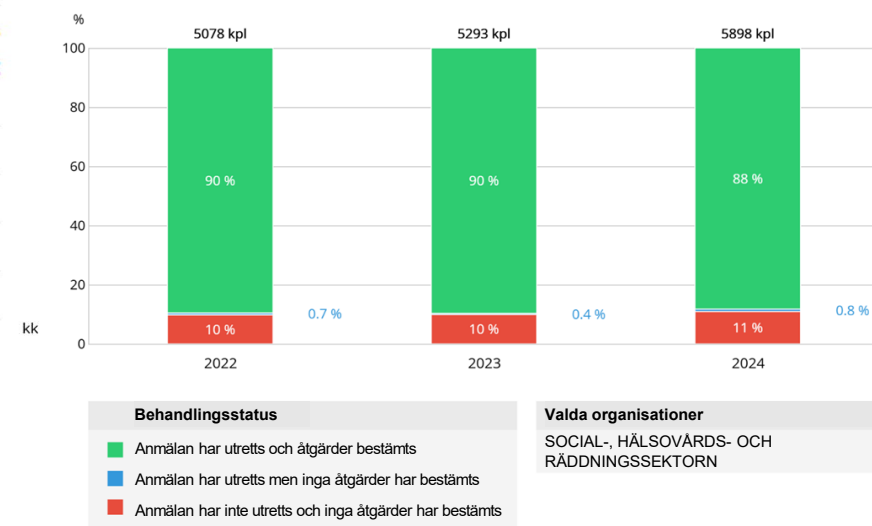
Hantering av olycksfall i arbetet åren 2022–2024



Kumulativa säkerhetsavvikelser åren 2022–2024



Hantering av säkerhetsavvikelser åren 2022–2024



Sektorn har som mål att 100 % av säkerhetsavvikelserna ska vara behandlade.

Obehandlade anmälningar 22 % under Q1 men under Q2 och Q3 har vi fått ner de obehandlade till 13 %. **Ytterligare sänkning till 11% under Q4.**

Vi fortsätter jobba för att nå målen.

SERVICEHELHETER

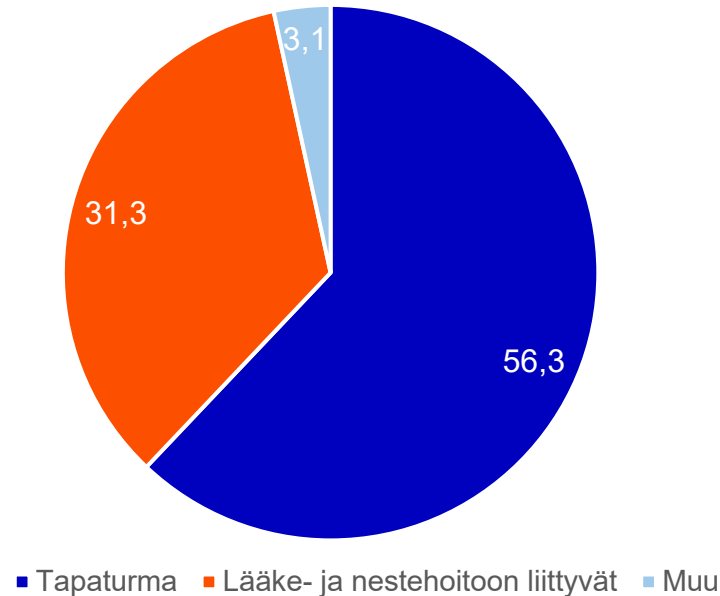
Helsinki

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster 2024

Helsinki

Klient- och patientsäkerhet; sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster, Q4/ 2024

De vanligaste anmälda tillbuden i HaiPro (%), Q4/2024



Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

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

Allvarliga missförhållanden i SPro-systemet

1 anmälning som utgör 2 % av de totala anmälningarna.

Antal obehandlade anmälningar (över 2 månader):

HaiPro 224 anmälningar

SPro 21 anmälningar

1,8 % av HaiPro-anmälningarna antecknas som utvecklingsåtgärder,

Utifrån anmälningarna utvecklar vi:

- Smidigheten i tjänsternas övergångsskeden.
- Observationer som kommer fram genom granskning av hygien, journalföringen och läkemedelsbehandlingen utnyttjas.
- Fortsatta åtgärder för att förebygga fall.

Observationer från egenkontroll inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster, Q4/2024

Helsingfors sjukhus

- Vårdkedjan har fungerat bra. Patienterna har överförts i rätt tid från 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.
- Malms sjukhus har i september infört ett elektroniskt kort för uppföljning av narkotika. Dals och Storkärns sjukhus börjar använda dem 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

- Under slutet av året auditerades hygiennivån, journalföringen och läkemedelsbehandlingen. De flesta utvecklingsåtgärder i samband med HaiPro och SPro-anmälningar gällde läkemedelsbehandling och förebyggande av fall. Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsternas kontinuitetsplan uppdaterades.
- Man förberedde sig för ändringen av personaldimensioneringen genom att fastställa dimensioneringsbehovet i olika profilenheter. Under frågestunden för seniorcentrens personal behandlades bland annat verksamhetsplanen, ekonomin och de kommande förändringarna i personaldimensioneringen. Personalomsättningen har avtagit. Utbudet av finskakurser utökades och styrningen till kurserna effektiviserades.
- Svenskspråkiga närståendevårdarfamiljer har erbjudits två träningskurser. Servicecentralerna ökade antalet grupper på främmande språk.
- Man började utarbeta principer för tryggare lokaler. Varje seniorcenter ska utarbeta sådana före slutet av 2025.

Hemvård

- Vi har gjort en auditering av klientarbetet inom hela hemvården för att öka likabehandlingen och en jämlik tillgång.
- 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.
- I enlighet med modellen för förebyggande av fall anmäler Servicecentralens trygghetstelefonpatrull alla tillbud då någon ramlar i (HaiPro) och meddelar dem till hemvårdens närserviceområden via Apottis arbetskorg.

Tillsynsbesök som bedömningsverksamheten gjorde 2024

Besök 2024	
Köp heldygn/Oanmäld	84
Köp heldygn/Förhandsanmälan	5
Köp heldygn/Uppföljningsbesök	4
Egen heldygn/Oanmäld	37
Egen heldygn/Förhandsanmälan	12
Egen heldygn/Uppföljningsbesök	1
Privat hemvård	30
Privat hemvård/uppföljningsbesök	2
Verks. dagtid inköpt	9
Sammanlagt	184

Centrala observationer tillsyn inom sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster, Q4/2024

- 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 2024

Helsinki

Observationer i egenkontrollen inom familje- och socialtjänsterna, Q4/2024

1/2

- **Välmående och hälsa för barnfamiljer**

- Inom familjerättsliga ärenden behöver man fokusera på tidsbokningar och kötider.
- Det låga antalet Haipro-anmälningar i förhållande till vaccinationsfrekvensen på rådgivningsbyråerna noterades.
- År 2025 är fokus på uppföljningen och åtgärder utifrån den övervägs.

- **Barnskydd och familjesocialarbete**

- På barn- och ungdomsmottagningarna samt i barnhemmen har det uppdagats missförhållanden i den tillståndspliktiga läkemedelsbehandlingen.
- Behandlingstiden för anmärkningar har i viss mån överskridit den tid på 1–2 månader som anges i riktlinjerna. Antalet anmärkningar inom barnskyddet och familjesocialarbetet ökade med 56 procent jämfört med 2023.
- Inom barnskyddets och familjesocialarbetets tjänster har man startat brådskande familjearbete såsom familjesocialarbetets och socialarbetets egen produktion.
- De gemensamma riktlinjerna för handledning vid bedömning av barnskyddsbehov, familjesocialarbetet och barnskyddets socialarbete har uppdaterats, och flyttningsförhandling kallas nu förhandling om klientplanen, och målet är att göra upp den första klientplanen genast i början.

Observationer i egenkontrollen inom familje- och socialtjänsterna, Q4/2024

2/2

- **Funktionshinderservice**

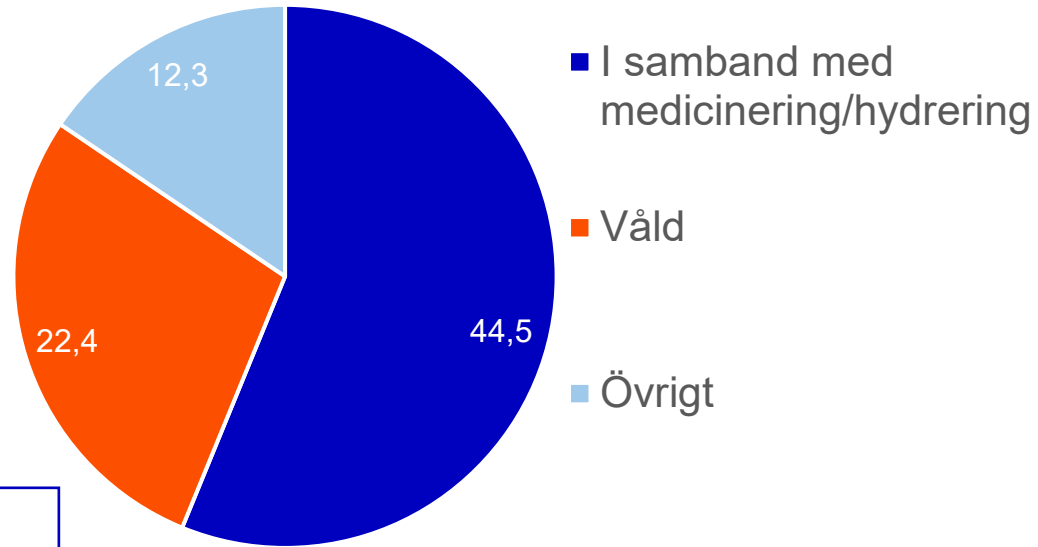
- Genomförandeplaner för tjänsterna och journalanteckningar begärdes i samband med att boendetjänster och verksamhet dagtid konkurrensutsattes. Utifrån dessa upptäcktes missförhållanden och man kontaktade serviceproducenterna direkt och bad dem reda ut och krävde rättelser. Framöver kan tillsynsbesök riktas till enheter där det enligt anteckningarna finns brister i exempelvis stödet till och verkställande av självbestämmanderätten.
- I den egna serviceproduktionen har man noterat ett behov av att öka kunskaperna om intellektuell funktionsnedsättning, funktionsvariationer och bemötandet av klienter.

- **Tjänster för unga och vuxensocialarbete**

- Nytt redskap för uppföljning av handläggningstiderna för utkomststöd. I det södra vuxensocialarbetet noterades 10/2024 att handläggningstiderna för utkomststöd var för långa > anvisningarna för rutinerna har utökats.
- Servicehelheternas verksamhetsstrukturer har uppdaterats och rutiner har förenhetligats i fråga om exempelvis förmåner.
- Det saknas möjlighet att erbjuda vuxna åtföljande närarbete t.ex. vid övergång från TYP eller utredning av arbetsförmågan → otillräckliga resurser för systematiskt socialarbete eller social rehabilitering.

Klient- och patientsäkerhet i familje- och socialtjänsterna

De vanligaste anmälda tillbuden i Haipro (%), Q4/2024



4,4 % av Haipro-anmälningarna antecknas som utvecklingsåtgärder,.

Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

1 anmälning som utgör 0,1 % av de totala anmälningarna.

Allvarliga missförhållanden i SPro-systemet

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

Antal obehandlade anmälningar (över 2 mån.):

Haipro 32 anmälningar

SPro 4 anmälningar

Utifrån anmälningarna utvecklar vi:

- Uppföljning av vaccinationssäkerheten på rådgivningsbyråerna samt inom funktionshindersservicen.
- Smidigheten i övergångarna mellan tjänster för klienter inom socialarbete för ungdomar.
- Läkemedelssäkerheten i barnskyddets dygnetruntservice.

De viktigaste observationerna inom familje- och socialtjänsterna Q4/2024

- **Välmående och hälsa för barnfamiljer**
 - Under granskningsperioden gjordes 4 tillsynsbesök i köptjänsterna.
 - En del producenter saknar fortfarande ett aktuellt registreringsbeslut
 - Alla leverantörer av inköpstjänster använder ett kunddatasystem som är kompatibelt med Kanta.
- **Barnskydd och familjesocialarbete**
 - Under granskningsperioden gjordes 33 tillsynsbesök, varav 1 riktades till Helsingfors egen enhet och 32 till köptjänstenheter.
 - Vid tillsynsbesöken noterades att det allmänt förekommer brister i personalens fortbildning.
 - Det har funnits brister och behov av uppdateringar i delegeringsbestämmelserna för begränsningsbeslut, egenkontrollplanerna och planerna för gott bemötande. Brister förekom också i planerna för säker läkemedelsbehandling och i själva läkemedelsbehandlingen. Anvisningar om att uppdatera planer för läkemedelsbehandling enligt SHM:s anvisningar för säker läkemedelsbehandling.
 - Säker läkemedelsbehandling vidareutvecklas i den egna produktionen.
 - De barnspecifika bedömningarna i begränsningsbeslut har uppmärksammats.
- **Funktionshinderservice**
 - Under granskningsperioden gjordes 24 tillsynsbesök, varav 6 riktades till Helsingfors egen enhet och 18 till köptjänstenheter. Det finns fortfarande brister i självbestämmanderätten och personalen har bristande kompetens på denna punkt. Beslut om begränsningsåtgärder har saknats.
 - Nivån på journalföringen och planerna motsvarar inte helt och hållet den kvalitet som krävs.
- **Tjänster för unga och vuxensocialarbete**
 - Under granskningsperioden gjordes 13 tillsynsbesök, varav 2 riktades till Helsingfors egen enhet och 11 till köptjänstenheter.
 - Man har gett anvisningar för hur man ska anmäla och behandla tillbud och hotfulla situationer (vad som ska anmälas) och man har kommit överens om att följa upp detta.
 - Tillsyn av dokument har gjorts. Det fanns brister i Soteri-registreringarna och anvisningar för registerfrågor har behövts. Köpen av tjänster har avbrutits eller sättet att tillhandahålla tjänster ändrats för att få registreringen i ordning.

Hälsovårds- och missbrukstjänster Q4/2024

Helsinki

Observationer i egenkontrollen av hälsovårds- och missbrukstjänster Q4/2024

1/2

Inom munhälsan

- Antalet patienter i vårdgarantikön ökade, men vårdgarantin förverkligas. Ett avtal om köptjänster upphörde 1.10.2024 vilket orsakade köer.
- NPS 65 i kundupplevelse nåddes. Patienterna har gett mycket respons om att personalen är professionell och vänlig. Däremot har responsen på tjänsternas pris ökat.
- I personalens anmälningar till arbetarskyddsbacken accentueras hotfulla och våldsamma situationer. Det sker fortfarande många arbetsolyckor i samband med injektioner och snitt.
- Fortsatt lyckad rekrytering av personal till den egna verksamheten

Hälsostationerna och internmedicinska polikliniken

- Med hjälp av enhetlig praxis för åtkomst till vård på hälsostationen kan man erbjuda service av jämn kvalitet oavsett enhet, när vårdbehovet grundligt har bedömts och då vårdkriterierna följs. Apotti-handboken för anteckningar understöder denna verksamhet.
- Höstens vaccinationsperiod (covid och influensa) var framgångsrik både när det gäller resurser och praktiskt genomförande. Antalet stickskador vid vaccinationer hölls under kontroll tack vare omsorgsfull introduktion av tillfällig (vaccinerande) personal
- I kundresponsen framgår tydligt ett behov av att utveckla interaktionsförmågan. Möten med klienter i olika situationer, såväl ansikte mot ansikte som i allt högre grad även digitalt, kan vara belastande. Programmet för kompetensutveckling 2025 fokuserar särskilt på bemötande av svåra klienter

Observationer i egenkontrollen av hälsovårds- och missbrukstjänster Q4/2024

2/2

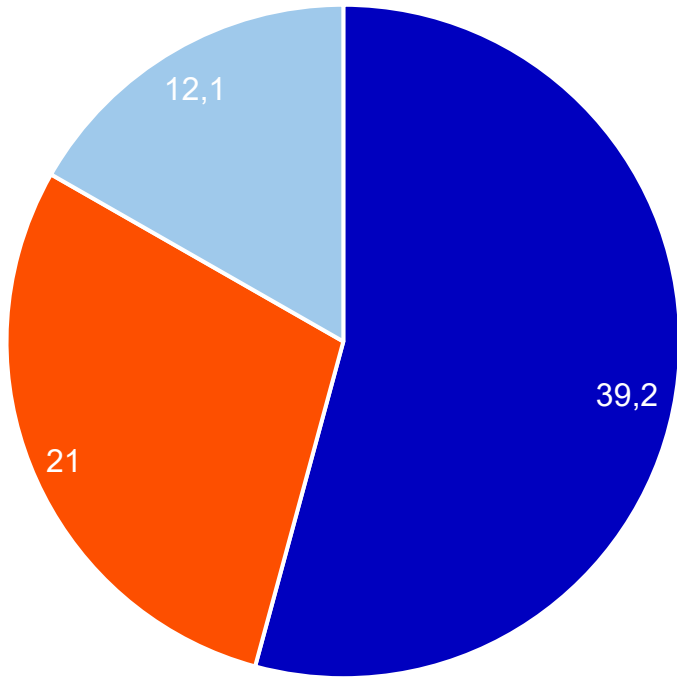
Tjänster för boende, kriser och missbruk

Behovet av att uppdatera egenkontrollplaner (jfr den nya tillsynslagen), samt brister i utarbetandet av serviceplaner har noterats. Vi fäste också vikt vid personalens tillräcklighet, organiseringen av arbetet och insamlingen av respons. Dessutom betonades journalföring och dokumentation av läkemedelsbehandling samt informationsutbyte och behovet av uppdatering av egenkontrollplanerna, utarbetande av serviceplaner och leverans av dem till arrangören, brister i proffsens anteckningar inom den egna verksamheten. Uppföljning och rapportering av kursdeltagandet, förstärkning och förankring av egenkontrollkulturen, personalomsättningen är liten och dimensioneringen uppfylls.

Psykiatrins egenkontrollplaner är snart klara och ska publiceras. Leppis och Ungdomsstationen har slagits ihop, så att övergången från barndom till ungdom ska ske utan dröjsmål i de psykiatriska tjänsterna. Stödet till föräldrar och familjer har ökats. Man fokuserar också på att utveckla hanteringen av remisser inom den specialiserade sjukvården, verksamheten för konsultationer och fadderpsykiatri utvecklas (har delvis redan inletts) och kriterierna för tillgång till specialiserad vård utvecklas och preciseras i synnerhet för de unga vuxna (oberoende av symptomgrupp). I slutet av året sammanlagt 81 HaiPro-anmälningar, varav drygt 30 procent var tillbud och nästan hälften var incidenter relaterade till läkemedelsbehandling. Som orsak har oftast angetts brist på information, men risken för patienten har ändå nästan i alla fall bedömts som liten. Tio incidenter har bedömts medföra betydande risk och tre stor risk. Under 2024 har psykiatrin mottagit sammanlagt 168 patientanmärkingar.

Klient- och patientsäkerhet inom hälsovårds- och missbrukstjänsterna

De vanligaste anmälda tillbuden i HaiPro (%), Q4/2024



- Lääke- ja nestehoitoon liittyvät
- Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät
- Hoidon/palvelujen järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvä

Allvarliga tillbud i HaiPro-systemet

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

Antal obehandlade anmälningar (över 2 månader):

HaiPro 20 anmälningar

SPro 1 anmälning

Utifrån anmälningarna utvecklar vi:

- Regelbunden kontroll av Apotti-rapporter.
- Kommunikationen för att undvika läkemedelsavvikelser även framöver.
- Innehållet i läkemedelsbehandlings- och egenkontrollplanerna på basis av noterade uppdateringsbehov.

3,6 % av HaiPro-anmälningarna antecknas som utvecklingsåtgärder,

Centrala tillsynsobservationer inom hälsovårds- och missbrukstjänster Q4

Riksdagens justitieombudsman har fått ett utlåtande om hur Maisa-portalen bör utvecklas så att informeringen som gäller minderåriga ska vara i överensstämmelse med lagen.

- Under granskningsperioden gjordes 33 tillsynsbesök i tjänster för boende, kriser och missbruk, varav 7 riktades till Helsingfors egen enhet och 21 till köptjänstenheter. Följande har noterats/iakttagits:
 - Uppföljning och rapporteringen av kursdeltagandet.
 - Att tillägna sig och förstärka egenkontrollens kultur. Det har varit svårt att få en uppfattning om de nya kraven på egenkontroll.
 - Handledning av serviceproducenter
- Inom munhälsovården har man under perioden fokuserat på att utveckla tillsynsblanketten och inga tillsynsbesök har gjorts.
- Hälsostationer och internmedicinska: inga tillsynsbesök i enheterna under perioden.

Tack!

Ledande sakkunnig Pia Gripenberg
pia.gripenberg@hel.fi

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

Helsinki