

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

Q4/2024

Helsinki

Raportin käsitteet

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

Raportin sisältö

- Koko sote-palvelut
- SKH
- PESO
- TEPA

Omavalvontaohjelman
keskeiset havainnot
yleisesti

Saatavuus ja
yhdenvertaisuus

Jatkuvuus

Laatu, asiakas- ja
potilasturvallisuus

Asiakaspalaute

Henkilöstö

Omavalvonnan keskeiset havainnot tiiviisti

Asiakas- ja potilasturvallisuus

- Turvallisuuteen, sujuvuuteen ja tiedonkulkuun palvelusta toiseen siirryttäessä on panostettava ja kehittämistoimenpiteiden tarve on havaittu useissa palveluissa.

Valvonta

- Kirjaamisen laadun ja lääkehoidon turvallisuuden osalta on tarvittu ja tarvitaan edelleen ohjausta.

Asiakaspalaute

- Asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumien ilmoituskanava on otettu käyttöön.
- Toimialan NPS-suosittelemiseksi oli seurantajaksolla 68, mikä on mittaus historian korkein arvo ja ylittää myös toimialan sitovaksi tavoitteeksi asetetun NPS=65

Henkilöstö

- Rekrytointitilanne oli vuoden viimeisellä kvartaalilla hyvä.
- Täydennyskoulutusten toteutumiseen on kiinnitettävä huomiota.

Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus Q4/2024

Saatavuus ja yhdenvertaisuus 1.10.-31.12.2024 1/2

Täältä löydät palveluihimme pääsyn määräaikoja

Olemme kehittäneet saatavuutta ja yhdenvertaisuutta

- Työpohjaohjeen johtamisen ja seurannan myötä saatavuus on äitiys- ja lastenneuvolassa parantunut 17%.
- Kouluterveydenhuollossa terveystarkastusten toteutus on hyvällä tasolla priorisoinnin seurauksena.
- Maahan muuttaneiden erityispalvelujen, kanslian ja työllisyyspalvelujen yhteistyönä on tehty monialaisen asiakastyön yhteinen jäsenitys.
- Toimeentulotuen käsittelyaikojen seuranta on otettu käyttöön.
- Vaativan moniammatillisen tuen palvelupolku on käynnistetty vammaispalveluissa.
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelussa on aloitettu kiireellinen perhetyö perhesosiaalityön asiakkaille.
- Maahanmuuttajataustaisille lapsille suunnattu monialainen perhetyö on laajentunut koko kaupungin alueelle.
- Kriteerit täyttäviä palveluntuottajia on saatu järjestämisen piiriin lisää viemällä kilpailutuksia läpi mm. Vammaisten asumispalveluissa ja päivätoiminnassa, lastensuojelun ympärivuorokautisissa palveluissa sekä päihdekuntoutujien asumispalveluissa.
- Lisäämällä kotihoidon lääkäreiden kotikäyntejä.
- Vieraskielisten ryhmien määrää on lisätty seniorikeskuksissa.
- Kotihoidossa on toteutettu asiakastyön auditointi yhdenvertaisuuden ja tasavertaisen saatavuuden lisäämiseksi.
- Terveysasemilla on lisätty yhdenvertaisuutta vertaiskehittämisen ja toimintojen vakioimisen kautta.
- Perusterveydenhuollon mielenterveyspalvelujen saatavuutta on kohennettu mm. Tarjoamalla aluerajojen yli aikoja mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajille.

Saatavuus ja yhdenvertaisuus 1.10.-31.12.2024 2/2

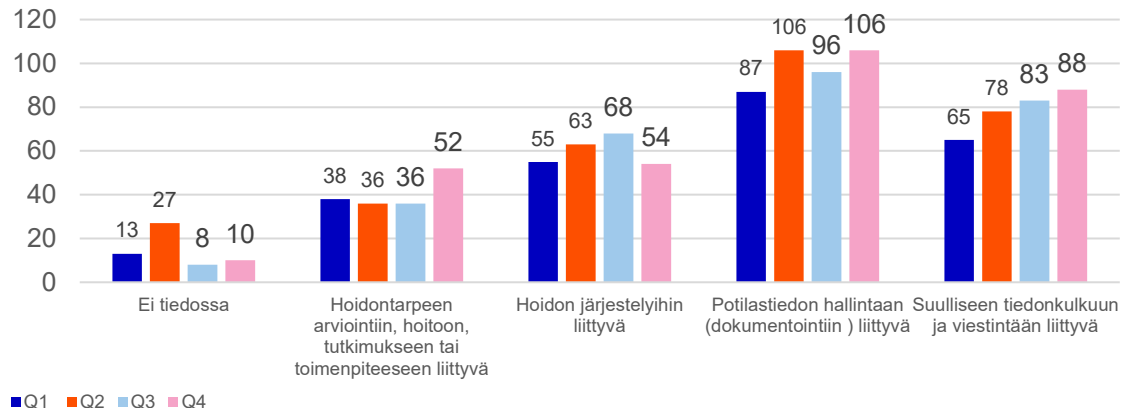
Täältä löydät palveluihimme pääsyn määräaikoja

Yhdenvertaisuus kansalliskielillä

- Uusittu neuvolan perhevalmennus käynnistyi ruotsiksi marraskuussa 2024.
- Palveluntuottajien valvonnassa on kiinnitetty huomiota erityisesti ruotsinkielisten asiakkaiden oikeuteen saada palvelua omalla äidinkielellään. Ruotsin kielen osaamisessa on havaittu puutteita. Kehittämistoimenpiteenä ruotsinkielisen kuntouttavan työtoiminnan mahdollistamiseen panostetaan seuraavassa palveluntuottajien kilpailutuksessa erityisesti.
- Ruotsinkielisen ja/tai ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota rekrytoinnissa.
- Vastaanottoja on myös mm. Psykiatriassa keskitetty ruotsinkielisten asiakkaiden osalta ruotsinkielentaitoisille työntekijöille palvelun tarpeen mukaisen saatavuuden varmistamiseksi.
- Useissa palveluissa on tarkasteluajanjaksolla ollut ruotsinkielisen palvelun saatavuuden osalta hyvä ja stabiili tilanne.
- Toimialalla [on päätetty](#) ruotsinkielisten palveluiden työryhmän nimeämisestä.
- Kaupunginhallitus käsitteli loppuvuodesta toivomusponnen johdosta tehtyä selvitystä [opiskeluhuollon yhdenvertaisen toteutumisen seurannasta ruotsinkielisissä kouluissa](#).
- Tarkastuslautakunta on valinnut [arviointisuunnitelmassa 2024](#) aiheekseen sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden ruotsin kielellä. Kohteena ovat Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys palvelut sekä Lastensuojelu- ja perhesosiaalityön palvelut. Arviointi toteutetaan alkusyksystä 2024 ja arviointimuistiomme on tarkoitus olla valmis tammikuussa 2025.

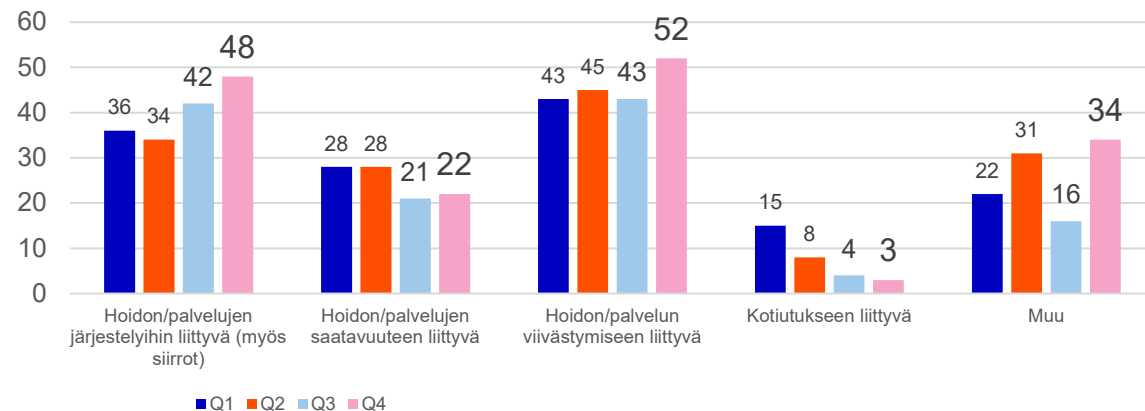
Jatkuvuus 1.10.-31.12.2024: ei turhia katkoksia tai vaihdoksia

Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä ilmoitukset HaiProsta Q1-Q4/2024



Q1/2024 (yht. 267 ilmoitusta 4,4 % ilmoituksista)
 Q2/2024 (yht. 315 ilmoitusta 4,4 % ilmoituksista)
 Q3/2024 (yht. 311 ilmoitusta 4,3 % ilmoituksista)
 Q4/2024 (yht. 309 ilmoitusta 4,2 % ilmoituksista)

Hoidon/ palvelun järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvät ilmoitukset HaiProsta Q1-Q4/2024



Q1/2024 (yht. 143 ilmoitusta 2,3 % ilmoituksista)
 Q2/2024 (yht. 144 ilmoitusta 2 % ilmoituksista)
 Q3/2024 (yht. 156 ilmoitusta 2,2 % ilmoituksista)
 Q4/2024 (yht. 162 ilmoitusta 2,2 % ilmoituksista)

Olemme kehittäneet hoidon tai palvelun jatkuvuutta muun muassa seuraavasti

- Seuraamalla ja varmistamalla potilassiirtojen sujuvuutta ja viivytyksettömyyttä HUS:sta Helsingin sairaalaan sekä tehostamalla potilasvaihtoja viikonloppuisin.
- Lasten ja nuorten mielenterveystyössä erityisvastaanotot ovat yhdistyneet, mikä sujuvoittaa nivelvaihetta siirryttäessä lapsuudesta nuoruusikään psykiatrian palveluissa.
- Lastensuojelun asiakkuuden käynnistämistä palvelutarpeen arvioinnin perusteella on kehitetty siten, että suunnitelmallinen työskentely voi alkaa viivytyksettä.
- Vertaisryhmätoimintaa palveluiden jatkumona on kehitetty lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelussa.
- Palvelutarpeen arviointia on tehostettu Helsingin sairaalassa.
- Etävastaanottoa mm. Psykiatriassa on kehitetty edelleen.

Valvonta Q4/2024

Valvonnassa ajankohtaista

Keskeisiä toteutetun valvonnan havaintoja:

- Yksityisten palveluntuottajien rekisteröintitietoja on tarkistettu erittäin laajasti. Tiedoissa on havaittu jonkin verran virheitä ja puutteita, jotka on pyydetty tuottajia oikaisemaan ja saattamaan ajantasaisiksi viipymättä.
- Kirjaamisen laadukkaaseen toteuttamiseen ja omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuuteen on kiinnitettävä edelleen huomiota.
- Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on havaittu edelleen puutteita.
- Henkilöstön täydennyskoulutuksessa on havaittu puutteita, joiden korjaamista suunnitelmallisesti on edellytetty.
- Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen on tarvittu ohjausta eri yksiköissä.
- Yksiköt, jotka omassa toiminnassa ovat toteuttaneet vertaisauditointeja, ovat hyötäneet siitä ja kehittäneet toimintaa ennen valvontakäyntiä ja siten ohjausta valvonnan yhteydessä on tarvittu vähemmän.
- Tämän lisäksi omissa palveluissa on toteutettu kirjaamisen- ja lääkehoidon auditointeja sekä lokitietojen tarkistamista.

Turvallisuus ja varautuminen Q4/2024

Turvallisuus ja varautuminen

- Yksikössä aloitti kaksi projektisuunnittelijaa (1 turvallisuus ja 1 riskienhallinta)
- SOTEPE riskienhallintaseminaari toteutettiin 18.12.2024
- SOTEPE valmiusseminaari toteutettiin 2.10.2024
- Varautumis- ja jatkuvuussuunnittelua häiriötilanteiden varalta jatkettu, erityisesti voima- ja vesihuollon osalta
- Pandemiasuunnitelman päivitys aloitettu, valmistuu Q1/25

Asiakaspalaute

Q4/2024

Asiakaspalaute

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

Saimme 27732 vastausta NPS-suosittelemuindeksiin. **NPS lukumme oli 68.** Tavoittelemme lukua 65.

27 732 Pikapalautetta	1007 Kappaletta	1226 kappaletta
• Asioinnin jälkeen annettu arvio • Strukturoitu palaute ja avoin perustelu	• Kaupungin palautepalvelu • Avoin palaute, johon asiantuntijat vastaavat	• Maisa-palaute • Avoin palaute ja Maisan käyttötuki

Otimme käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtuma- ja epäkohta-ilmoituskanavan.

Ilmoituksia tuli tarkastelujaksolla yhteensä 19.

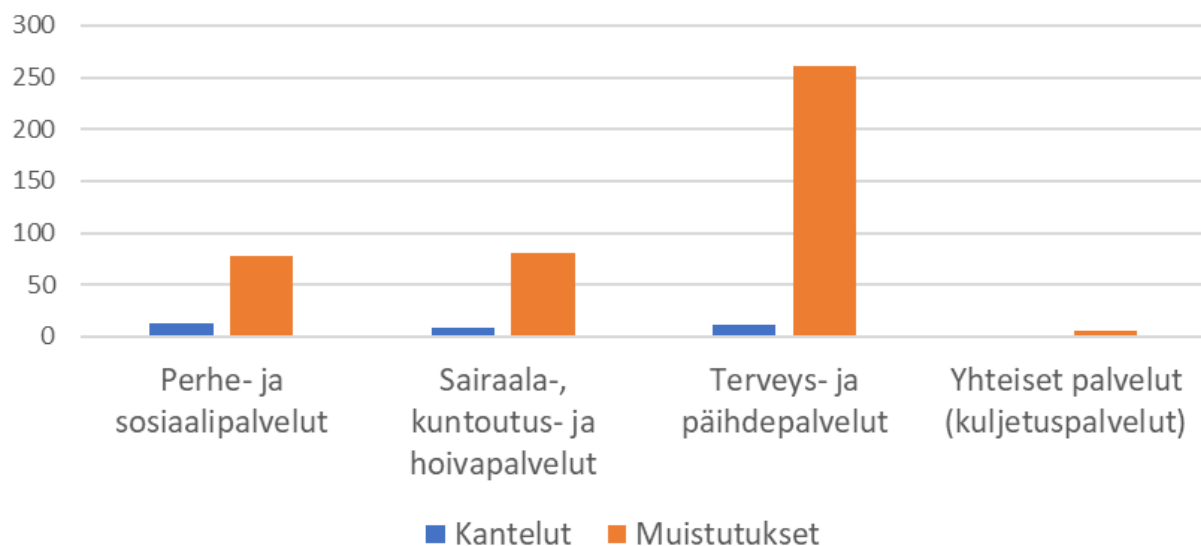
Asiakaspalautteen perusteella olemme muun muassa:

- Panostaneet lasten mielipiteiden huomioon ottamiseen lastenkotien toiminnassa ja toiminnan suunnittelussa.
- Kehittäneet edelleen omaisyhteistyötä seniorikeskuksissa.
- Kiinnittäneet erityistä huomiota asiakkaiden kohtaamiseen sekä ammattilaisen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen parantamiseen.
- Panostaneet koulutuksellisesti asiakkaiden ja läheisten tekemien vaaratapahtumailmoitusten sekä kanteluiden ja muistutusten kautta esille nousseiden huomioiden yhteiseen käsittelyyn panostamiseksi työyhteisöissä.

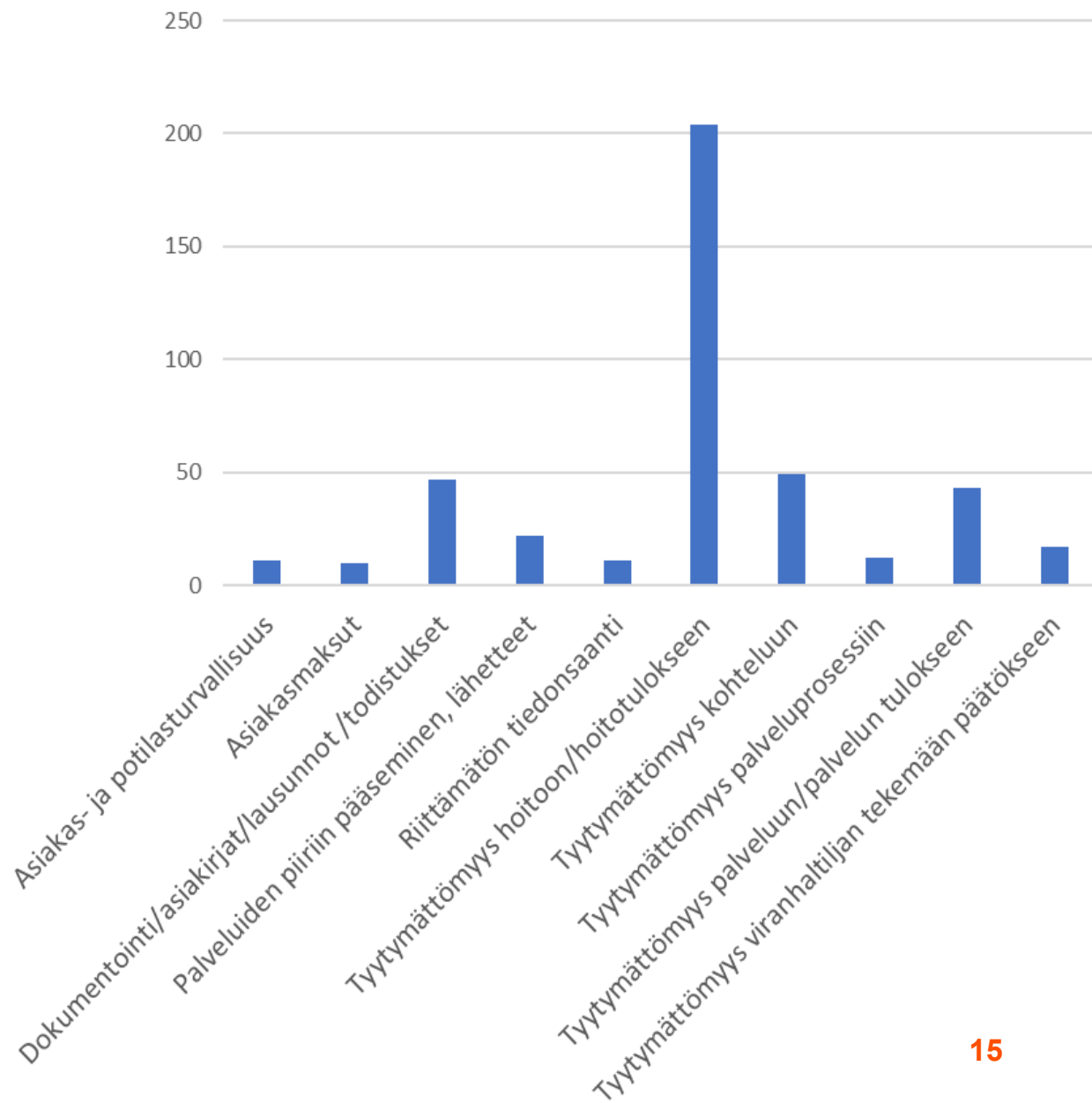
Muistutukset ja kantelut

- Kanteluita käsiteltiin vuoden viimeisellä neljänneksellä yhteensä 33 ja muistutuksia 425.
- Yhteensä muistutuksista ja kanteluista n. 60% oli asiakkaan tai potilaan itse tekemiä.
- Käsitellyistä muistutuksista ja kanteluista n. 63% koski työikäisen asiakkaan tai potilaan asiaa.
- Muistutuksista kahdeksan oli tehty englanniksi ja viisi ruotsiksi, loput suomeksi. Kaikki kantelut oli tehty suomeksi.

Muistutusten ja kanteluiden jakautuminen toimialalla



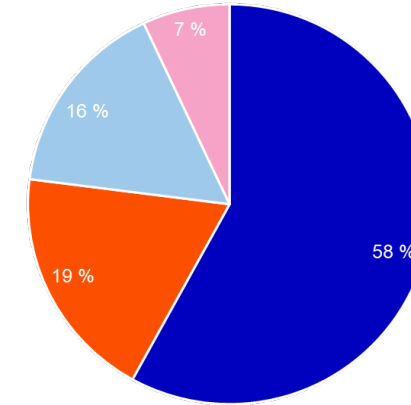
Kymmenen suurinta muistutusten ja kanteluiden yhteydenoton ensisijaista syyluokkaa



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot

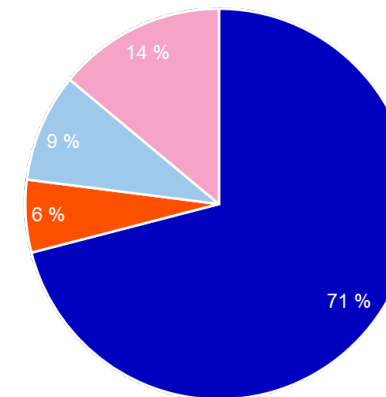
- Asiatapahtumia (Q1-Q4) ollut 3044 kappaletta, joista 2259 on koskenut Helsingin kaupungin omaa, osto- tai palvelusetelipalvelua
- Kaupungin palveluista yleisimpiä syitä olla yhteydessä asiavastaavaan:
 - Tyytymättömyys hoitoon (11 %)
 - Oikeusturvakeinot (8 %)
 - Kohtelu (8 %)
 - Tyytymättömyys palveluun (7 %)
 - Yhteisymmärrys ja osallisuus (5 %)
 - Hoitoon pääsy (5 %)
- Asiavastaavien nostoja asiakkaan ja potilaan oikeuksien tilanteesta:
 - Vaikeus saada yhteyttä yksiköihin hidastaa ja pahimmillaan estää hoitoon/palveluun pääsyä jatkuu
 - Kaupunkilaisilla haaste saada todistuksia/lausuntoja etuuksia/kuntoutusta/terapiaa ym. asioita varten
 - Tietopyyntöjen ruuhkautunut tilanne voi viivästyttää ja estää hoitoa ja aiheuttaa vaikeuksia edistää omien oikeuksien toteutumista
 - Työntekijöiden puutteellinen taito kansalliskielissä.

Tilastointikohteet Helsingin palvelukokonaisuuksittain Q1-Q4



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

Tilastointikohteet palvelun tuottamistavoittain Q1-4/2024

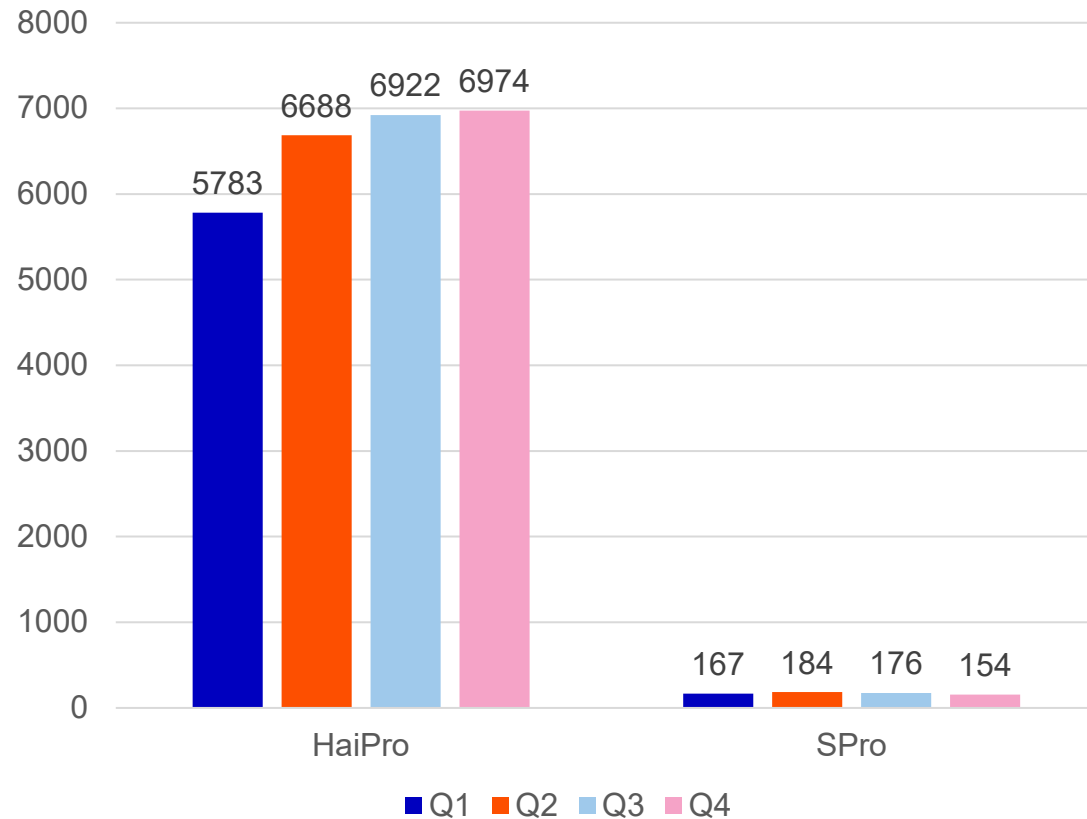


■ Helsingin kaupunki ■ Helsingin osto- tai palvelusetelipalvelu
■ Yksityinen palveluntuottaja ■ Muu palveluntuottaja

Asiakas- ja potilasturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa Q4/2024

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset Q4/2024

HaiPro- ja SPro-ilmoitusten määrät



HaiPro

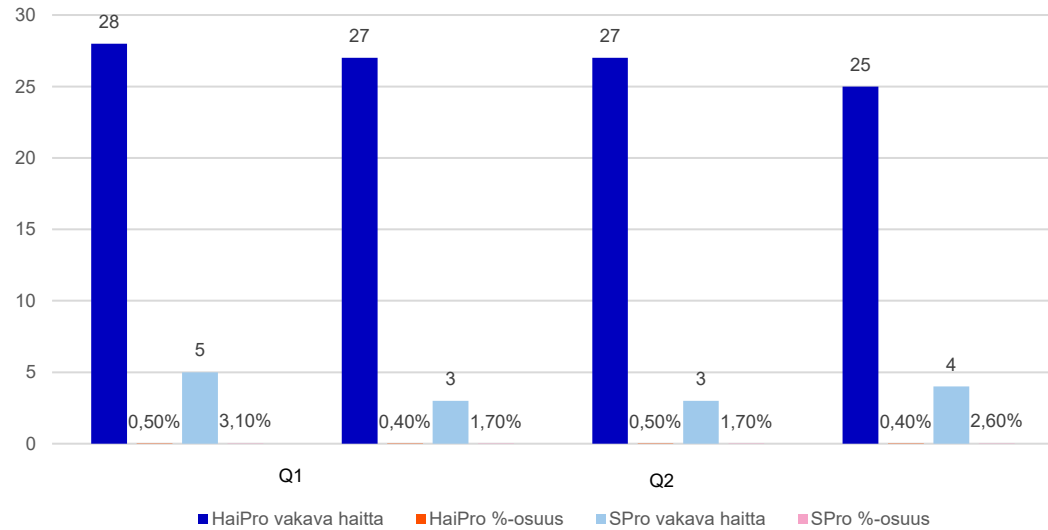
- On kanava, jossa henkilöstö ilmoittaa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat läheltä piti- ja vaaratapahtumat. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.

SPro

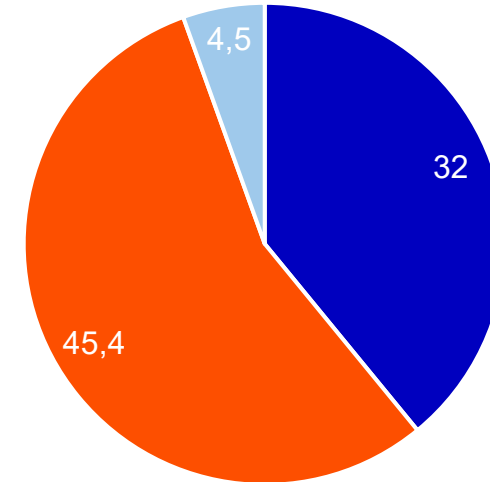
- Sosiaalihuollon yksiköissä asiakkaisiin kohdistuneet epäkohdat ja epäkohdan uhat ilmoitetaan SPro-järjestelmään. Ilmoitusten tekemiseen velvoittaa sote-valvontalaki. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.
- Molempien ilmoituksien käsittelyyn on asetettu määräajat.

Asiakas- ja potilasturvallisuus, Q4/2024

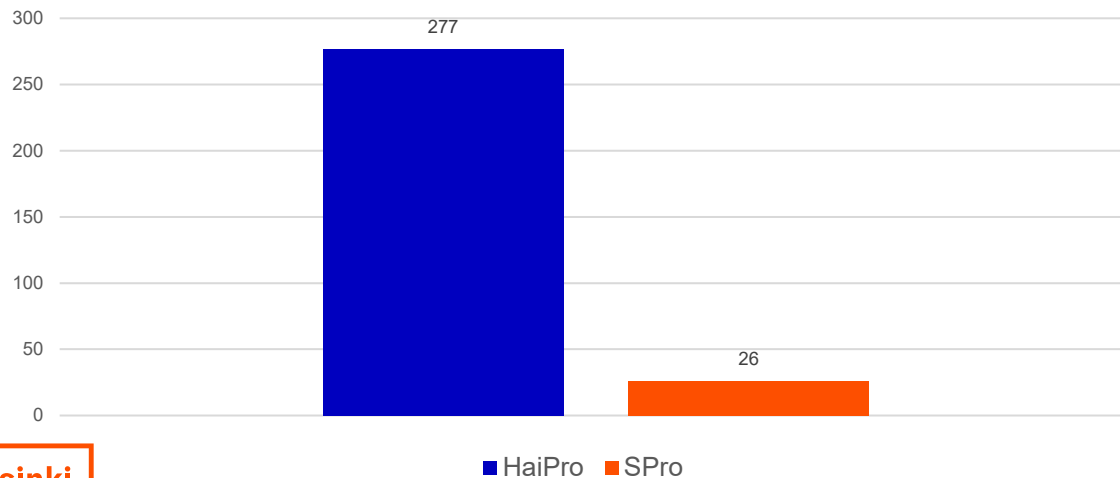
Vakava haikka asiakkaalle
Q1- Q4/2024



Kolme yleisintä raportoitua vaaratapahtumaa HaiProssa Q4/2024



Käsitlemättömät ilmoitukset (yli 2kk) 2024



Lääke- ja nestehoitoon liittyvät Tapaturma Muu

2,4 % ilmoituksista on kirjattu kehittämistoimenpide, joista yleisimmät koskevat

1. Toimintatapoja ja menettelyitä
2. Koulutusta
3. Muuta kehittämistoimenpidettä

Ajankohtaista asiakas- ja potilasturvallisuudesta

Omassa palvelutuotannossa:

- Otimme käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumailmoituksen. Ilmoitus tehdään anonymisti OR-koodilla tai verkkosivujen linkin kautta.
- Käynnistimme Qreformin digitaalisten laitepassien (Laatuportti) käyttöönottoprojektin osana lakisääteistä lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista ja dokumentointia. Qreform tarjosi järjestelmäkoulutusta esihenkilöille ja pääkäyttäjille, ja testasimme osaa laitepasseista valikoiduissa yksiköissä.
- Turvallisen lääkehoidon teemavuoden 2025 ohjelma on valmistunut. Turvallisen lääkehoidon sähköinen itsearviointityökalu on valmistumassa ja palveluiden on mahdollista pilotoida työkalua tämän jälkeen.

Henkilöstöasiat Helsingin tuottamissa palveluissa Q4/2024

Henkilöstön nostoja palveluista: sosiaalinen raportointi Q4



[Selvitys asunnottomien palveluista asumisneuvonnassa \(Sosiaalisia ilmiöitä -blogi 12/24\)](#)

Blogikirjoituksessa tarkastellaan asunnottomien asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta asumisneuvonnassa. Asiakkaista 16/18 sai työskentelyn aikana asunnon ja 2/18 asiakkuus siirtyi asunnottomien sosiaalipalveluun ja aikuissosiaalityöhön. Asiakkaiden tyytyväisyys elämäänsä oli palvelun alussa keskiarvoltaan 4, ja työskentelyn päättyessä keskiarvoltaan 7,6 (asteikko 1-10).



[Våld i nära relationer leder till bostadslöshet \(Sosiaalisia ilmiöitä -blogi 12/24\)](#)

Blogikirjoituksessa tarkastellaan Pääkaupungin turvakoti ry:n majoitusyksikkö Kilpolan tilapäisen majoituksen asiakkuuksia. Yksikkö tarjoaa palveluita henkilöille, jotka ovat kokeneet lähisuhdeväkivaltaa. Tarkastelujaksolla 96 % asiakkaista oli naisia ja 75 % ulkomaalaistaustaisia. 55 %:lla oli mukanaan lapsi tai lapsia.

Henkilöstö: veto- ja pitovoima Helsingin tuottamissa palveluissa

Hakijoiden lkm nousivat **47%** vrt. v. 2023

Hakijamäärät jatkoivat kasvuaan lähes kaikissa palveluissa ja kaikkien nimikkeiden osalta myös vuoden 2024 viimeisellä kvartaalilla.

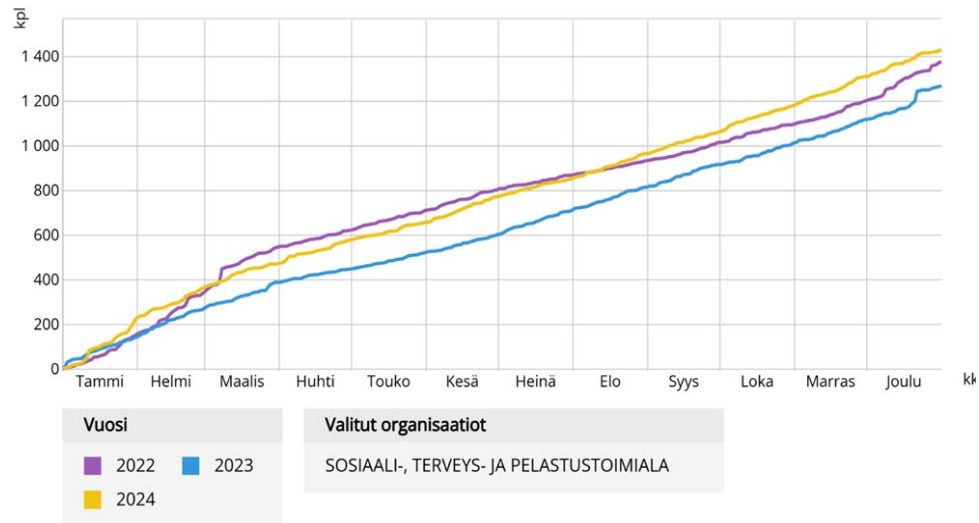
Taulukossa on kuvattuna koko toimialan vuoden 2024 työnhakijamäärät sekä verrokkina vuoden 2023 hakijamäärät.

2024	Yhpa	Pela	Peso	SKH	Tepa	Sotepe yht.	Muutos yht. vrt. 2023
Määräaikainen	4218	486	4598	3991	2788	16081	+6249
Vakinainen	4639	941	8168	7989	4340	26077	+7267
Yhteensä:	8857	1427	12766	11980	7128	42158	+13516
Joista *anonyymit yht.	622	238	325	8	232	1425	+1057
Hakijaa/ työpaikka	68,1	6,6	10,1	5,2	8,6	8,9	+3,0
2023	Yhpa	Pela	Peso	SKH	Tepa	Sotepe yht.	
Määräaikainen	2316	377	3251	2263	1625	9832	
Vakinainen	6907	497	4962	4252	2192	18810	
Yhteensä:	9223	874	8213	6515	3817	28642	
Joista *anonyymit yht.	303	41	6	18		368	
Hakijaa/ työpaikka	43,5	7,2	5,9	2,9	4,5	5,9	

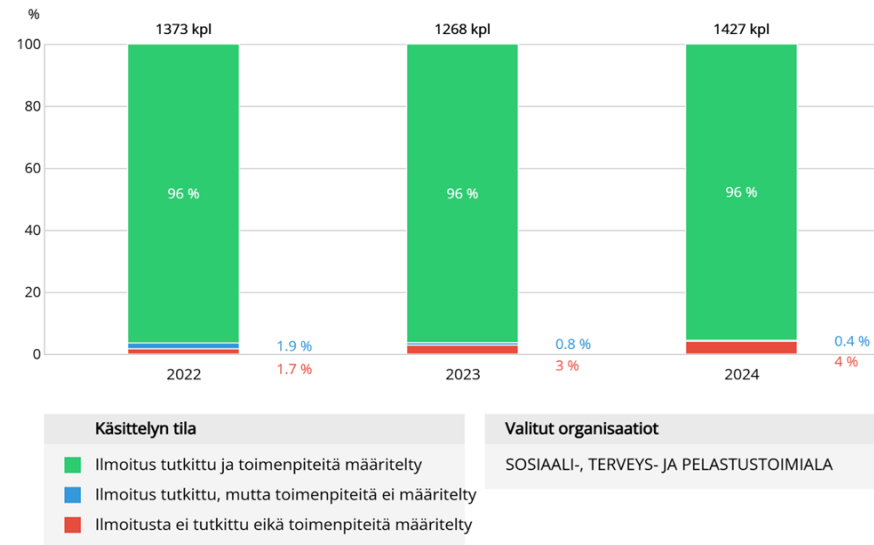
*Anonyymit rekrytoinnitsisältyvät vakinaisten tai määräaikaisten työpaikkojen hakijoiden lkm.

Työsuoja ja työturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa (kumulatiiviset luvut)

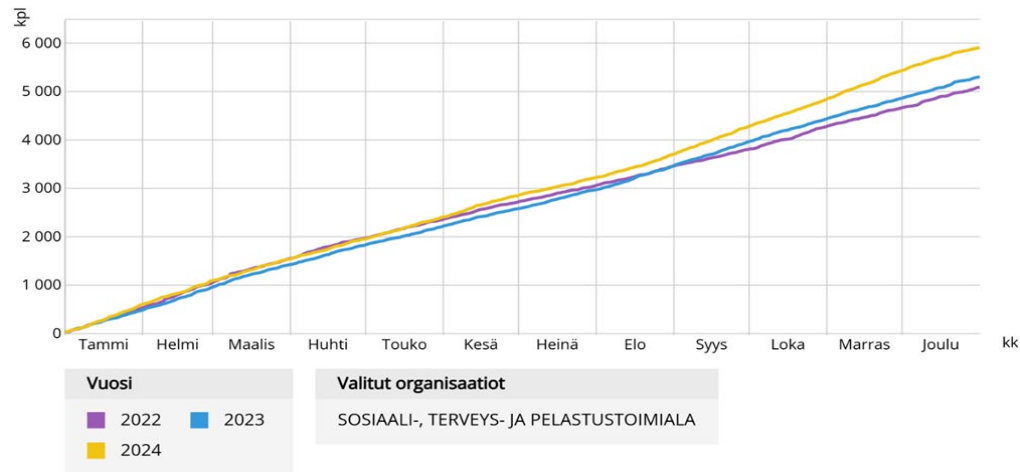
Työtapaturmien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 2024



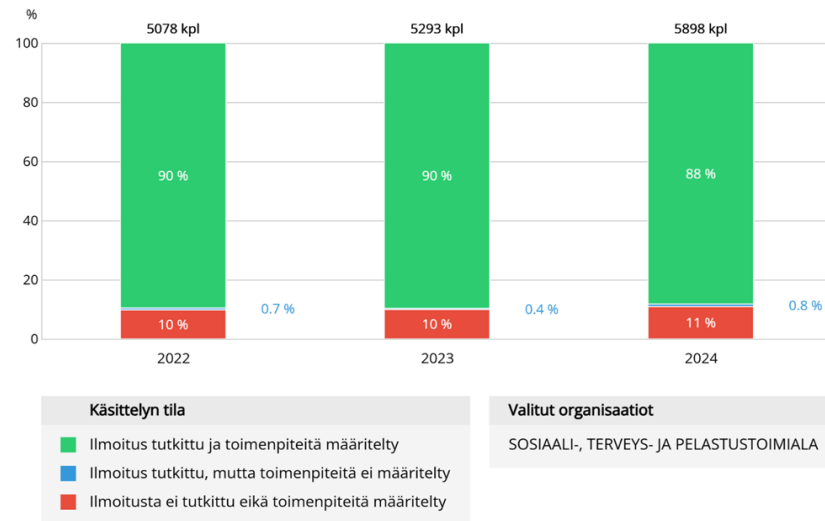
Työtapaturmien käsittely vuosina 2022 - 2024



Turvallisuuspoikkeamien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 2024



Turvallisuuspoikkeamien käsittely vuosina 2022 - 2024



Toimialan tavoitteena on 100 % käsittely turvallisuuspoikkeamille.

Q1:n aikana käsittelemättömiä ilmoituksia on ollut 22%, mutta Q2 ja Q3:n aikana olemme saaneet käsittelemättömien määrän laskemaan 13 prosenttiin. **Q4:n aikana määrä laskenut edelleen ollen 11%**

Jatkamme työtä saavuttaaksemme tavoitteiden toteutumisen.

PALVELUKOKONAISUUDET

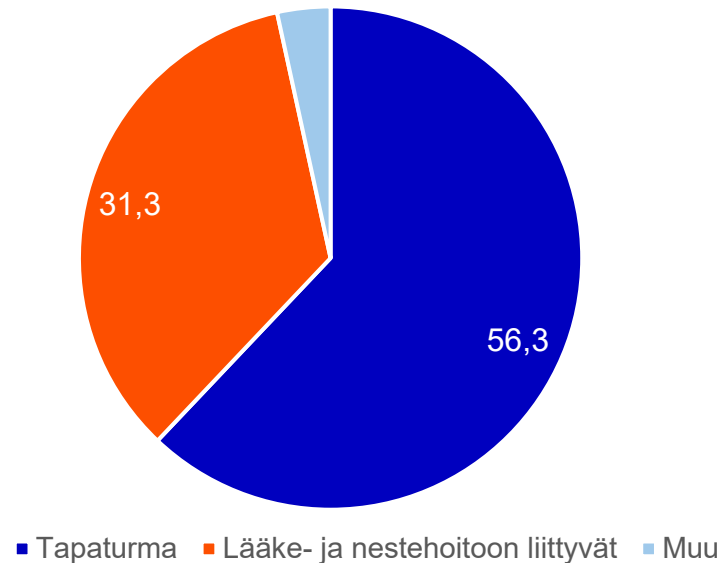
Helsinki

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut Q4/2024

Helsinki

Asiakas- ja potilasturvallisuus sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa, Q4/2024

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%), Q4/2024



Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
16 ilmoitusta, joka on 0,3 % ilmoitusten kokonaismäärästä

Vakavia epäkohtia SPro-järjestelmässä
1 ilmoitus, joka on 2 % kokonaismäärästä

Käsittelemättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
HaiPro: 224 ilmoitusta
SPro: 21 ilmoitusta

1,8 % HaiPro-
ilmoituksista on kirjattu
kehittämistoimenpide

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

- Palvelujen siirtymävaiheiden sujuvuutta.
- Hygienia-, kirjaamis- ja lääkehoidon auditointien kautta nousevien havaintojen hyödyntämistä.
- Edelleen kaatumisen ehkäisyn toimenpiteitä.

Omavalvonnan havaintoja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa Q4/2024

- **Helsingin sairaala**

- Hoitoketju on sujunut hyvin. Potilaat ovat päässeet siirtymään oikea-aikaisesti HUS-Akuutin päivystyksistä ja HUS:n osastoilta Helsingin sairaalaan jatkohoitoon. Kotiutumiset ja jatkohoito sairaalasta ovat sujuvoituneet kesän aikana, jonka vuoksi hoitajaksot sairaalassa ovat lyhentyneet edelliseen jaksoon verrattuna.
- Malmin sairaalassa on otettu syyskuussa käyttöön sähköinen huumaisaineen kulutuskortti. Loppuvuodesta myös Suursuon sairaala ja Laakson sairaala ottavat tämän käyttöön. HaiProssa edelleen kaatumistapaturmat ovat suurimpana ryhmänä, toisena lääkehaitta-tapahtumat. Näihin etsitään yhteisesti toimenpiteitä, joilla haattatapahtumia estetään.

- **Seniorikeskukset**

- Loppuvuonna auditoitiin lääkitysturvallisuutta, kirjaamista ja hygieniatasoa. Pääosa HaiPro- ja SPro-ilmoitusten kehittämistoimista liittyi kaatumisten ehkäisyyn ja lääkehoitoon. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa päivitettiin jatkuvuussuunnitelmaa.
- Henkilöstömitoituksen muutokseen valmistauduttiin tekemällä linjaus mitoitustarpeesta eri profiiliyksiköissä. Seniorikeskusten henkilöstön kyselytunneilla käsiteltiin mm. toimintasuunnitelmaa, taloutta ja tulevia henkilöstömitoituksen muutoksia. Henkilöstön vaihtuvuus on pienentynyt. Suomen kielen opetustarjontaa lisättiin ja ohjaamista koulutuksiin tehostettiin.
- Ruotsinkielisille omaishoitoperheille tarjottiin kaksi valmennuskurssia. Vieraskielisten palvelukeskusryhmien määrää lisättiin.
- Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen käynnistettiin. Jokainen seniorikeskus laatii ne 2025 loppuun mennessä.

- **Kotihoito**

- Olemme toteuttaneet asiakastyön auditoinnin koko Kotihoidossa lisätäksemme asiakastyön yhdenvertaisuutta ja tasavertaista saatavuutta.
- Olemme kehittäneet strategisten tavoitteiden seuranta ja toteuttaneet vaikuttavia toimenpiteitä: varmistamme, että asiakas saa kotihoidon suunnitelman mukaisesti ja sovimme mahdollisista muutoksista asiakkaiden kanssa.
- Kaatumisen ehkäisy -toimintamallin mukaisesti Palvelukeskus Helsingin turvapuuhelinpartio tekee haattatapahtumailmoitukset (HaiPro) kaikista kaatumistapahtumista ja viestittää ne Apotin työkoriviesteillä kotihoidon lähipalvelualueille.

Arviointitoiminnan tekemien valvontakäyntien määrät 2024

Käynnit 2024	
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoittamaton	84
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu	5
Osto ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	4
Oma ympärivuorokautinen /Ennalta ilmoittamaton	37
Oma ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu	12
Oma ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	1
Yksityinen kotihoito	30
Yksityinen kotihoito seurantakäynti	2
Osto päivätoiminta	9
Yhteensä	184

Valvonnan keskeiset havainnot sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa, Q4/2024

- Ympäri vuorokautisen asumisen (omat ja ostot) henkilöstötilanne ja henkilöstön saatavuus on edelleen tasainen. Henkilöstövuokrausyrityksiä käytetään aikaisempaa vähemmän.
- Lääkehoidon turvallisuus on hyvällä tasolla ja ohjausta toimivista työkäytännöistä on annettu ainoastaan yksittäisistä asioista.
- Ympäri vuorokautisessa asumisessa asiakkaiden aktiivinen arki toteutuu ja asukkaiden toiveisiin kiinnitetään huomiota.
- Yksiköt seuraavat vaara- ja haittatapahtumia systemaattisesti, ilmoittavat olennaisista poikkeamista tilaajalle ja kehittävät toimintaa sen pohjalta.
- Tarkastuskäyntien raportit ovat julkisia ja ne lähetetään Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.
- Yksityiset palveluntuottajat ovat sitoutuneet julkaisemaan tarkastuskäyntien raportit kotisivuillaan.
- Helsingin oman ympäri vuorokautisen palvelutuotannon osalta yksiköiden tarkastuskäyntien raportit julkaistaan [verkkosivuilla](#)

Perhe- ja sosiaalipalvelut Q4/2024

Helsinki

Omavalvonnan havaintoja perhe- ja sosiaalipalveluissa, Q4/2024

- **Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys**

- Perheoikeudellisissa asioissa lastenvalvojien ajanvaraukseen ja jonotusaikoihin on kiinnitettävä huomiota.
- Äitiys- ja lastenneuvoloiden rokotustiheyteen nähden vähäiset haipro-määrät ovat kiinnittäneet huomiota. Vuonna 2025 seurantaan paneudutaan ja sen perusteella pohditaan toimenpiteitä.

- **Lastensuojelu ja perhesosiaalityö**

- Lasten ja nuorten vastaanotossa ja lastenkotitoiminnassa on ilmennyt luvanvaraiseen lääkehoitoon liittyviä epäkohtia.
- Muistutusten käsittelyajoissa on jonkin verran ylitetty ohjeen mukaista 1–2 kk käsittelyaikaa. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön muistutusmäärässä tapahtui vuoteen 2023 nähden 56 %:n kasvu.
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on aloitettu oman tuotantona kiireellinen perhetyö perhesosiaalityön ja ett-sosiaalityöhön
- Lastensuojelutarpeen arvioinnin, perhesosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön yhteistä asiakasohjausohjetta on päivitetty ja siirtoneuvottelun nimi on muutettu asiakassuunnitelmaneuvoitteluksi ja tavoitteena on tehdä ensimmäinen asiakassuunnitelma heti asiakkuuden alussa.

Omavalvonnan havaintoja perhe- ja sosiaalipalveluissa, Q4/2024

- **Vammaispalvelut**

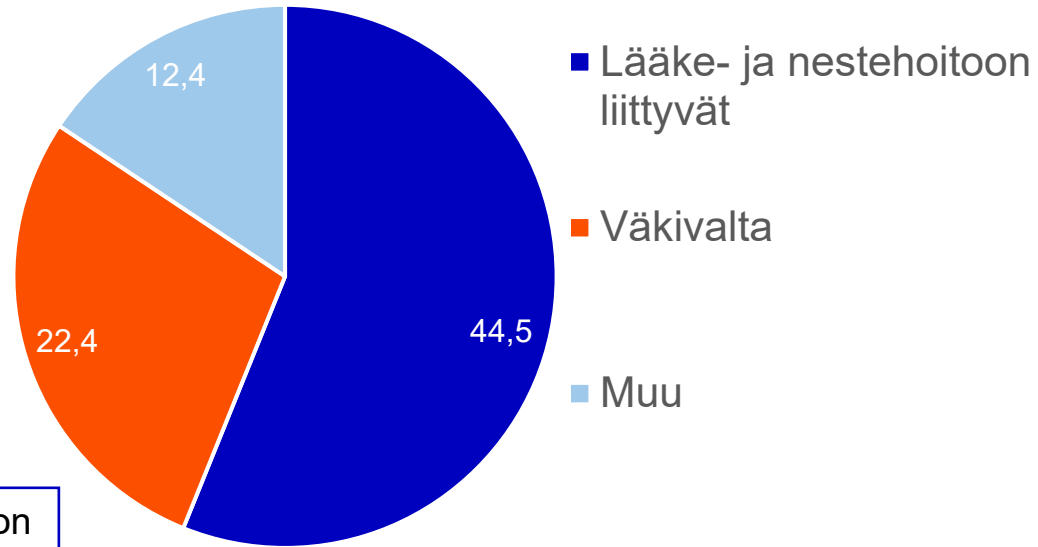
- Asumispalveluiden ja päiväaikaisen toiminnan kilpailutusten yhteydessä on pyydetty asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmia ja kirjauksia. Niiden perusteella on havaittu epäkohtia, joista on otettu suoraan yhteyttä palveluntuottajaan ja pyydetty selvitystä ja edellytetty korjaustoimenpiteitä. Jatkossa tarkastuskäyntejä voidaan suunnata yksiköihin, joissa kirjausten perusteella on puutteita esim. itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja toteutumisessa.
- Omassa palvelutuotannossa on havaittu tarve lisätä kehitysvammaisuuteen, vammaisuuteen ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta.

- **Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö**

- Toimeentulotuen käsittelyaikojen seuranta otettu työvälineeksi. Etelän aikuissosiaalityössä toimeentulotuen käsittelyaikojen seuranta 10/2024 osoittanut liian suuria viiveitä käsittelyssä > menettelytapojen ohjeistusta lisätty
- Palvelukokonaisuuksien toimintarakenteita uudistettu ja käytäntöjä yhtenäistetty mm. etuuksiin liittyen
- Aikuisille asiakkaille ei ole mahdollisuutta tarjota rinnalla kulkevaa lähityötä aikuissosiaalityöstä, esim. siirtymät TYPistä tai Työkykyselvityksestä --> ei resursseja riittävästi suunnitelmalliseen sosiaalityöhön tai sosiaaliseen kuntoutukseen

Asiakas- ja potilasturvallisuus perhe- ja sosiaalipalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%), Q4/2024



4,4 % HaiPro-ilmoituksista on kirjattu kehittämistoimenpide.

Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä

1 ilmoitus, joka on 0,1 % ilmoitusten kokonaismäärästä

Vakavia epäkohtia SPro-järjestelmässä

3 ilmoitus, joka on 3,3 % kokonaismäärästä

Käsittelemättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):

HaiPro: 32 ilmoitusta

SPro: 4 ilmoitusta

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

- Äitiys- ja lastenneuvoloiden sekä vammaispalveluiden rokotusturvallisuuden seuranta.
- Nuorten sosiaalityön asiakkaiden palvelusiirtymien sujuvuutta.
- Lastensuojelun ympärivuorokautisten palvelujen lääketurvallisuutta.

Valvonnan keskeiset havainnot perhe- ja sosiaalipalveluissa Q4/2024

- **Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys**

- Tarkastelujaksolla toteutettiin 4 valvontakäyntiä ostopalveluihin.
- Osalta tuottajia puuttuu vielä ajantasainen rekisteröintipäätös
- Kaikilla ostopalveluntuottajille on käytössään Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä.

- **Lastensuojelu ja perhesosiaalityö**

- Tarkastelujaksolla toteutettiin 33 valvontakäyntiä, joista 1 kohdentui Helsingin omaan ja 32 ostopalveluyksiköihin.
- Valvontakäynneillä on huomattu, että henkilöstön täydennyskoulutuksissa on ollut usein puutteita
- Rajoituspäätösten delegointimääräyksissä, omavalvontasuunnitelmissa ja hyväntehtelyn suunnitelmien osalta on ollut puutteita ja päivittämisen tarvetta. Samoin turvallisen lääkehoidon suunnitelmissa ja lääkehoidon toteuttamisessa on ollut puutteita. Lääkehoidon suunnitelmaa on ohjeistettu päivittämään STM:n turvallisen lääkehoidon mukaan.
- Turvallisen lääkehoidon kehittäminen jatkuu omassa tuotannossa
- Kiinnitetty huomiota lapsikohtaisiin arvioihin rajoituspäätöksissä

- **Vammaispalvelut**

- Tarkastelujaksolla toteutettiin 24 valvontakäyntiä, joista 6 kohdentui Helsingin omiin ja 18 ostopalveluyksiköihin. Itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on edelleen puutteita ja henkilöstöllä asiassa osaamisvajetta. Rajoitustoimenpidepäätöksiä on puuttunut.
- Kirjaamisen ja toteuttamissuunnitelmien taso eivät vastaa kaikilta osin edellytettyä laatua.

- **Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö**

- Tarkastelujaksolla toteutettiin 13 valvontakäyntiä, joista 2 kohdentui Helsingin omiin ja 11 ostopalveluyksiköihin.
- Vaara- ja uhkatilanneilmoitusten tekemiseen ja käsittelyyn liittyvää ohjausta annettu (lähtien siitä, millaisista asioista tulisi ilmoitus tehdä) sekä siihen liittyvä seuranta sovittu
- Asiakirjavalvontaa tehty. Soteri-rekisteröinneissä ollut puutteita ja vahvaakin ohjausta rekisteröintiasioihin tarvittu. Palveluiden osto keskeytetty tai muutettu palveluiden antotapaa sille, että rekisteröinti on saatu kuntoon.

Terveys- ja päihdepalvelut Q4/2024

Helsinki

Omavalvonnan havaintoja terveys- ja päihdepalveluissa, Q4/2024 2/2

Suun terveydenhuollossa:

- Hoitotakuujonossa olevien potilaiden määrä lähtenyt kasvuun, mutta hoitotakuu toteutuu. Jonon kasvu liittyy ostopalvelusopimuksenpäättymiseen 1.10.2024
- Asiakaskokemuksen osalta NPS 65 saavutettu. Potilailta runsaasti palautetta ammattitaitoisesta ja ystävällisestä henkilökunnasta. Toisaalta palvelun hintaan liittyvä palaute on lisääntynyt.
- Henkilöstön ilmoittamissa työsuojelupakin ilmoituksissa korostuu uhka- ja väkivaltatilanteet. Työtapaturmissa pisto- ja viiltotapaturmia tapahtuu edelleen runsaasti.
- Oman toiminnan henkilöstön rekrytointia on jatkettu onnistuneesti

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikalla:

- Terveysasemien hoidon saavutettavuuden käytänteiden yhtenäistämisen avulla asiakas saa tasalaatuiset palvelut yksiköstä riippumatta, kun hoidon tarpeen arvion on tehty kattavasti ja kiireellisyyskriteereitä noudattaen. Kauden aikana käyttöön otettu (Apotti) kirjaamisen käsikirja tukee tätä toimintaa.
- Koko syksyille ajoittuva rokotuskausi (covid ja influenssa) onnistui niin resurssoinnin kuin asiakasturvallisuuden osalta. Tilapäisten (rokottaja)ammattilaisten huolellinen perehdytys sai pistotapaturmien määrän rokotuksissa pysymään kurissa
- Asiakaspalautteissa näkyy selkeästi asiakas-ammattilais -vuorovaikutustaitojen kehittämisen tarve. Asiakkaiden kohtaaminen erilaisissa tilanteissa, niin kasvokkain kuin enenevässä määrin sähköisessä asioinnissa voi olla myös kuormittavaa. Vaikean asiakkaan kohtaaminen nostetaan keskiöön vuoden 2025 osaamisen kehittämisen ohjelmassa

Omavalvonnan havaintoja terveys- ja päihdepalveluissa, Q4/2024 1/2

Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut

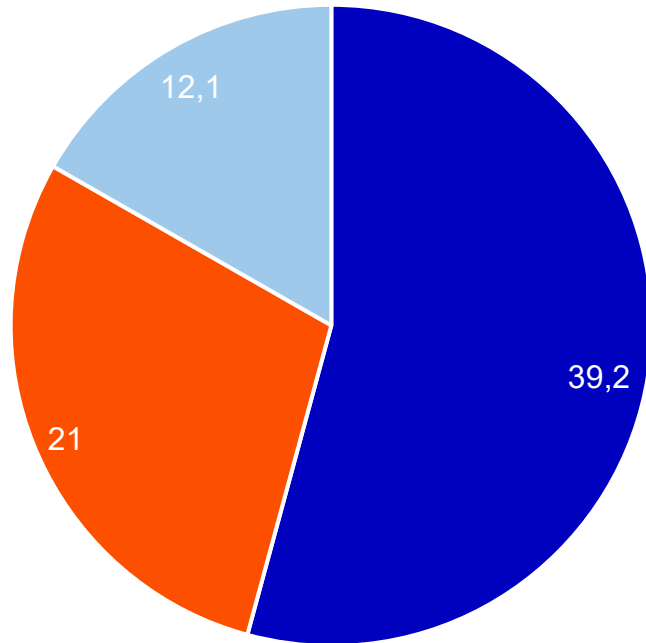
Kiinnitetty huomiota omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tarpeeseen (vrt. uusi valvontalaki) ja havaittu puutteita palvelusuunnitelmien laatimisessa. Huomiota kiinnitetty myös henkilöstön riittävyyteen sekä työn organisointiin ja asiakaspalautteen keräämiseen. Lisäksi kiinnitetty huomiota lääkehoidon kirjauksiin ja dokumentaatioon sekä tiedonvaihtoon. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tarve, palvelusuunnitelmien laatiminen ja toimittaminen järjestäjälle. Ammattihenkilöiden rekisteröinneissä ilmennyt puutteita. Omassa toiminnassa: Koulutuksiin osallistumisen seuranta ja raportointi, omavalvontakulttuurin omaksuminen ja vahvistaminen. Henkilöstön vaihtuvuus on pientä ja mitoitus täyttyvät.

Psykiatria

Omavalvontasuunnitelmat valmiina ja kohta julkaisuun. Leppis ja Nuorisoasema ovat yhdistyneet yhdeksi uudeksi yksiköksi, jotta hoidon nivelvaiheet; siirtyminen lapsuudesta nuoruusikään tapahtuisi palveluissa viivytystä. Vanhempien ja perheiden tukea lisätty. Myös erikoissairaanhoidon lähetekäsittelyn kehittämiseen keskitytään, konsultaatio- ja kummipsykiatriatoimintaa kehitetään (osin jo käynnistynyt) ja erikoissairaanhoidon hoitopääsyn kriteereitä erityisesti nuorten aikuisten osalta kehitetään (oireryhmästä riippumatta) ja tarkennetaan. Loppuvuodesta yhteensä 81 HaiPro- ilmoitusta, joista hieman yli 30% "läheltä piti"- tilanteita -> näistä lähes puolet edelleen lääkehoitoon liittyviä tapahtumia. Syyksi tapahtumille ilmoitettu yleisimmin vähäinen tiedonkulku, riski kuitenkin arvioitu lähes kaikissa tapauksissa potilaalle vähäiseksi, 10 merkittävän riskin ja kolme suureksi määritellyn riskin tapahtumaa. Psykiatrian toimiala on vastaanottanut kuluneen vuoden 2024 aikana yhteensä 168 potilasmuistutusta.

Asiakas- ja potilasturvallisuus terveys- ja päihdepalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%),
Q4/2024



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

Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
8 ilmoitusta, joka on 1,7 % ilmoitusten
kokonaismäärästä

Käsittelemättömien määrä (yli 2kk):
HaiPro: 20 ilmoitusta
SPro: 1 ilmoitus

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

- Apotti-raporttien säännöllistä tarkistamista.
- Tiedonkulkua edelleen erityisesti lääkepoikkeamien välttämiseksi.
- Lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmien sisältöä havaittujen päivitystarpeiden osalta.

Valvonnan keskeiset havainnot terveys- ja päihdepalveluissa Q4/2024

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on annettu lausunto, miten Maisa-portaalia tulisi kehittää, jotta alaikäisten kohdalla tiedonsaanti toteutuisi lain edellyttämällä tavalla.

- Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa toteutettiin tarkasteluajanjaksolla 28 valvontakäyntiä, joista 7 kohdentui Helsingin omiin ja 21 ostopalveluyksiköihin. Havaintoina/huomiota on kiinnitetty:
 - Koulutukseen osallistumisen seuranta ja raportointi
 - Omavalvontakulttuurin omaksuminen ja vahvistaminen. Uusien omavalvonnan vaatimusten hahmottamisessa ollut haasteita. Ohjattu palveluntuottajia.
- Suun terveydenhuollossa on tarkasteluajanjaksolla keskitytty kehittämään valvontalomaketta, eikä valvontakäyntejä ole toteutettu.
- Terveysasemat ja sisätautien pkl sekä psykiatria: valvontakäyntejä yksiköihin ei ole tarkasteluajanjaksolla toteutettu.

Kiitos!

Lisätietoja johtava asiantuntija Pia Gripenberg

pia.gripenberg@hel.fi

Laadun ja valvonnan tuki

sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki