

Helsingfors som anordnare av social- och hälsovårdstjänster – rapport om egenkontroll 1.1–30.4.2025

Centrala plock

- **Utvecklingsområden:**

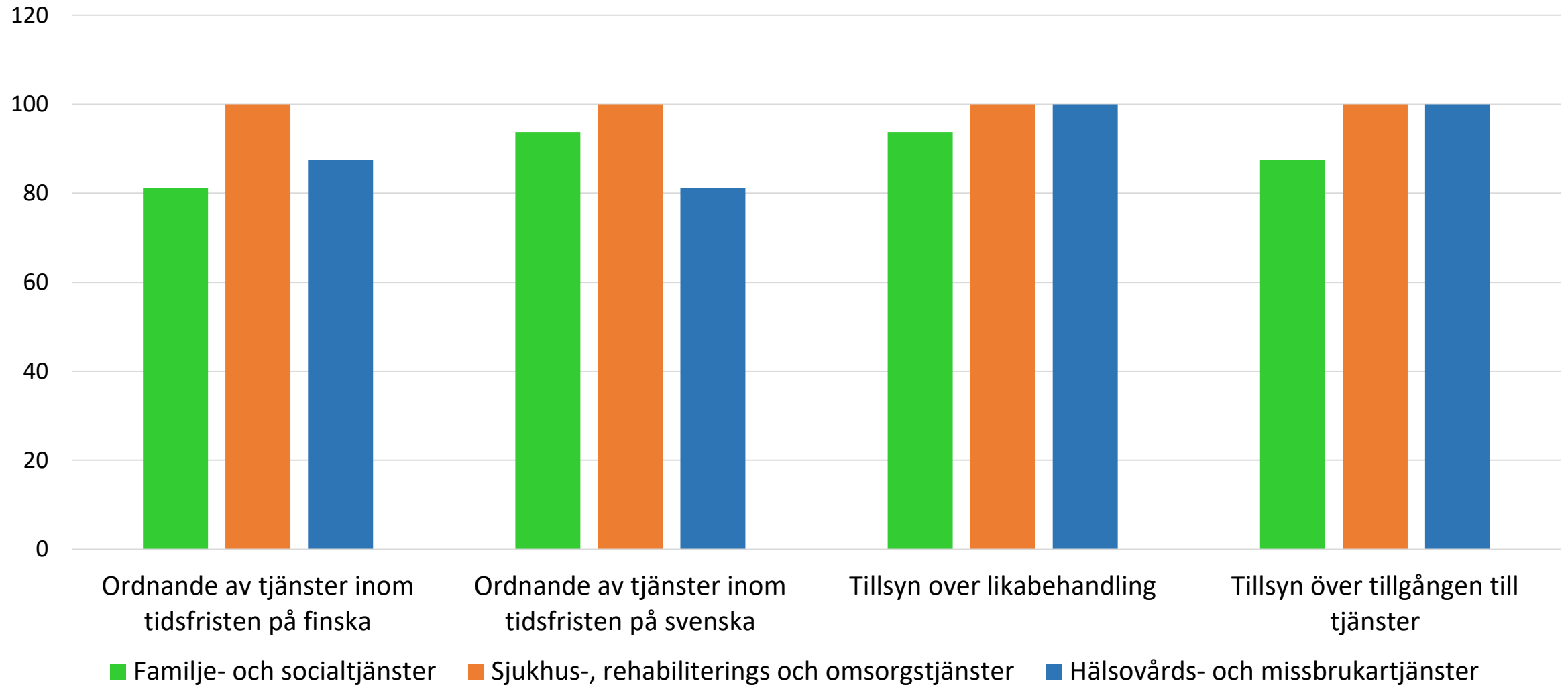
- Bättre och mer systematiskt utnyttjande av klienternas perspektiv i tillsynen.
- Resurs som riktas till tillsynen
- Effektivisering av ekonomisk sanktionering samt utveckling av enhetlig producentstyrning. Inom tillsynen observerades mest kvalitetsbrister i följande:
 - Anordnande av stöd och handledning som förutsätts för personalen (t.ex. introduktion, arbetshandledning)
 - Kvaliteten på dokumenteringen, lag- och avtalsenlighet
 - Kvalitetsbrister i servicen för klienter/vården av patienter
 - Brister i att uppfylla avtalsspecifika förutsättningar
 - Faktureringsfel eller ogrundad fakturering

- 66,7 % av klagomål, anmärkningar och tillsynsärenden som kom in för behandling besvarades inom den utsatta tiden eller inom den begärda förlängda tiden, dvs. 33,3 % besvarades inte inom tidsfristen -> utvecklingsområde

- **Framgångar:**

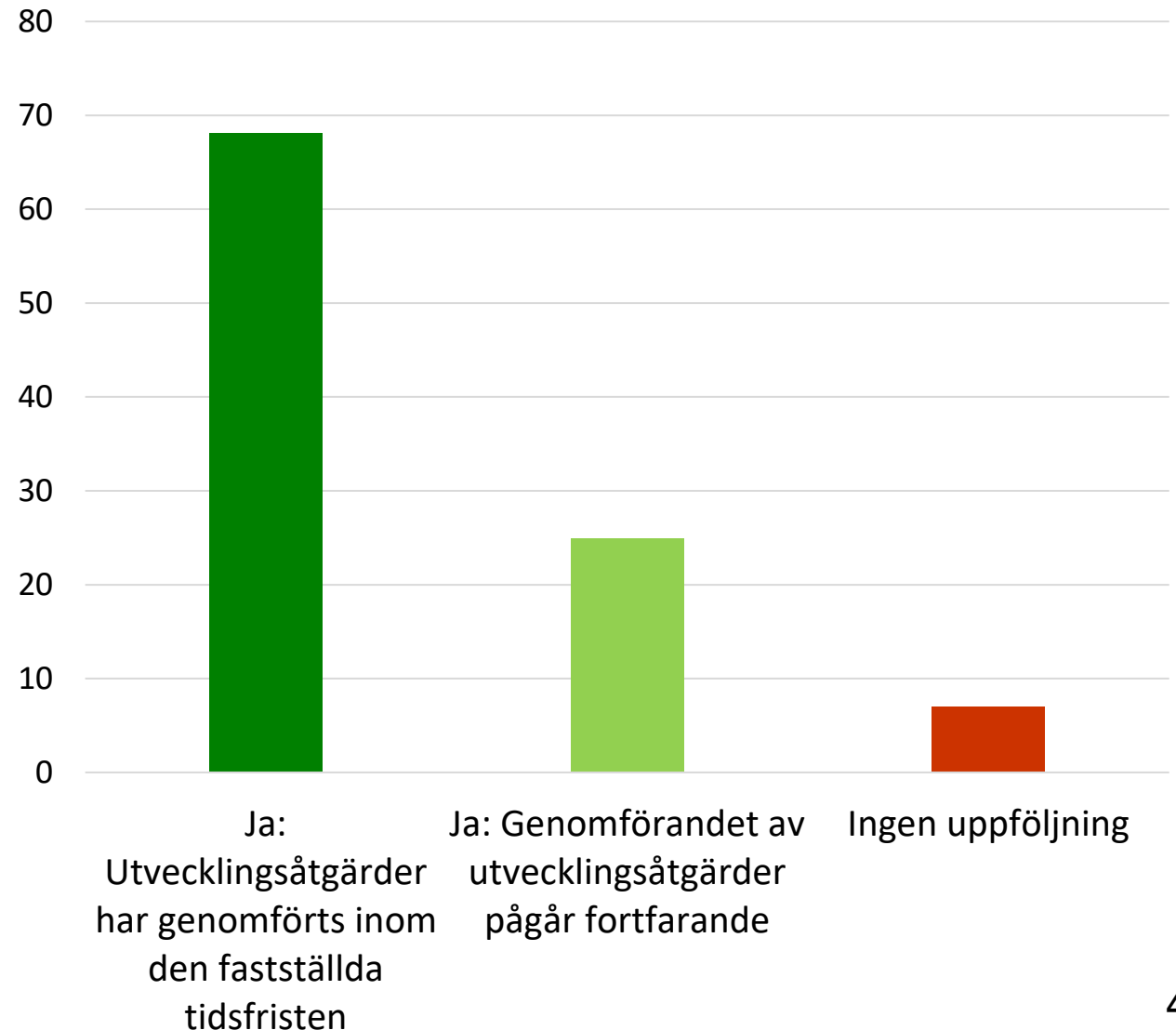
- De lagstadgade utsatta tiderna har förverkligats i över 80 % av alla serviceenheter och tillsynen över tjänsternas jämlikhet och tillgången på dem har förverkligats i nästan 100 % av tjänsterna.
- Tillsyn över producenter har ofta genomförts som anordnarens egenkontroll:
 - Sammanlagt 243 tjänsteenheter har varit föremål för tillsyn medan verksamheten har pågått (planmässig + reaktiv) under den första tredjedelen av året
 - Sammanlagt 327 tjänsteenheter har fått handledning som proaktiv tillsyn

Uppfyllandet av tidsfrister, sektorns genomsnittliga %



Tillsyn av uppföljning av utvecklingsåtgärder

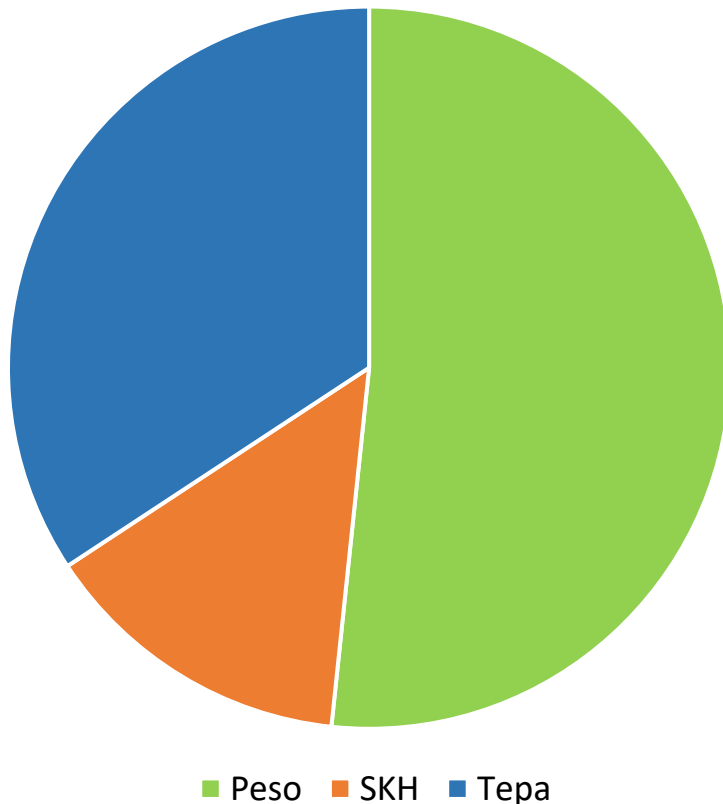
- Enligt lagen om tillsynen av social- och hälsovården ska varje tjänstenhet genomföra egenkontroll som omfattar utveckling på basen av klientrespons, klagomål, anmärkningar samt anmälningar om missförhållanden och incidenter.
- Som anordnare av social- och hälsovårdstjänster har man vid genomförande av tillsynen följt upp hur enheterna inleder utvecklingsåtgärder och följer upp genomförandet av dem inom sin egenkontroll.
- Det har observerats att de enheter som har övervakats huvudsakligen antingen har genomfört eller inlett utvecklingsåtgärder.



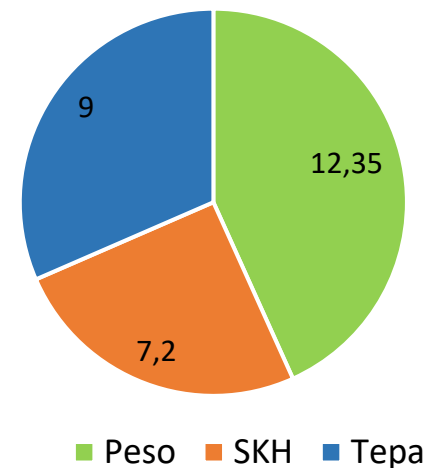
Genomförande av tillsyn av producenter

Bakgrundsinformation om tillsynsverksamheten

Det totala antalet enheter som tillses



Resurs som riktas till tillsynen, ca. årsverken



- Det finns totalt 1 620 enheter som omfattas av sektorns tillsynsansvar inom sektorns tjänster.
- 16 % av de enheter som övervakas är egen verksamhet, 84 procent köpta tjänster.
- **Obs!** För närvarande har inte alla de tjänsteenheter, vars producenter är servicesedelproducenter och som omfattas av ramavtal, Helsingforsbor som klienter.

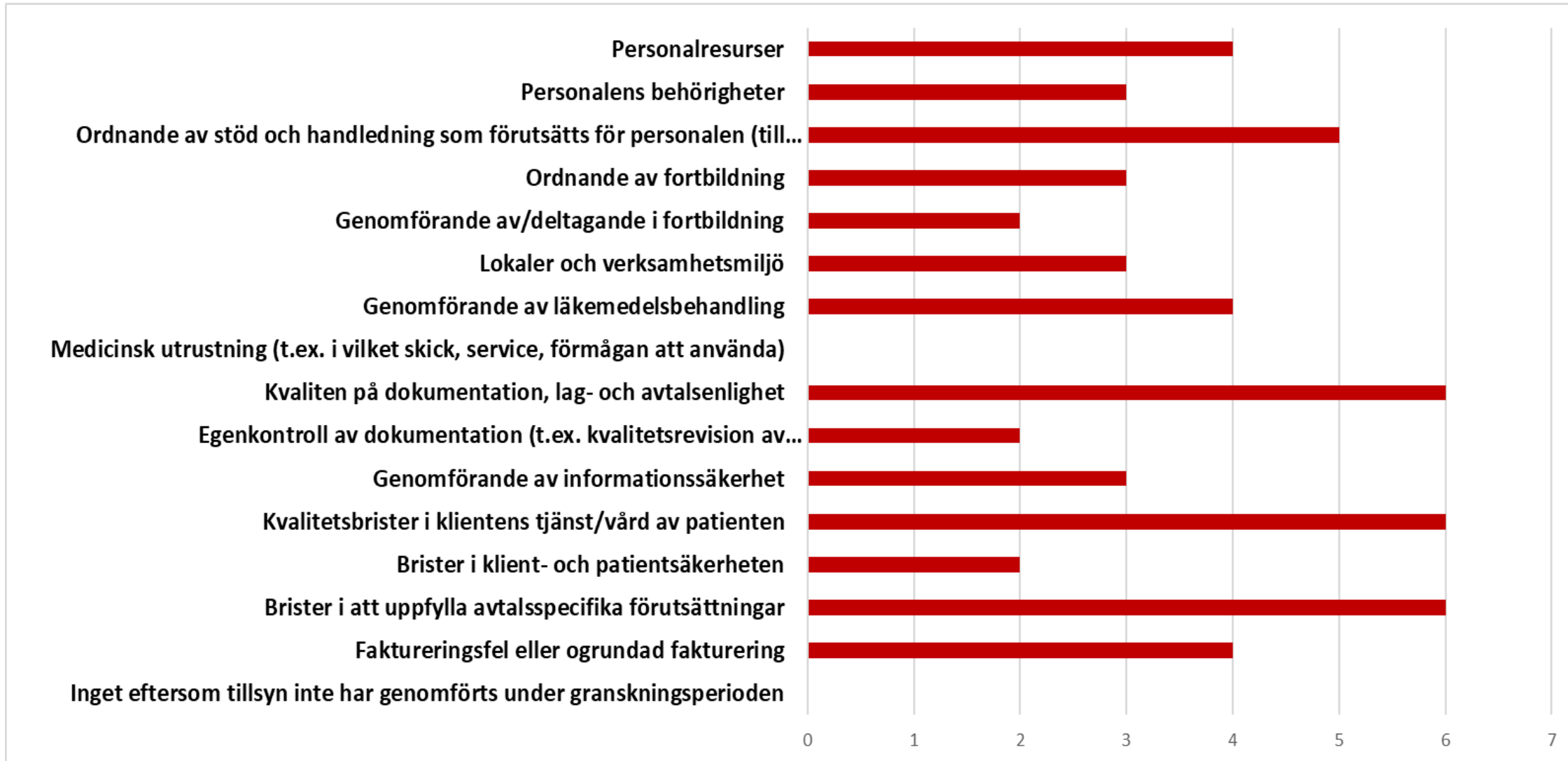
Genomförande av tillsyn av producenter inom sektorn

- Processer för proaktiv tillsyn har genomförts:
 - Baserat på handlingar 273
 - 54 producenter/tjänsteenheter har deltagit i ett serviceformspecifikt gemensamt handlednings- och informationsmöte som en del av proaktiv tillsyn och handledning.
- Processer för planmässig tillsyn, om vilka man har sänt en inspektionsberättelse till regionförvaltningsverket:
 - tillsynsbesök med förhandsanmälan (på producentens verksamhetsställe/enhet) 122.
 - tillsynsprocesser som genomförts på distans eller i anordnarens verksamhetsställe 11.
 - tillsynsbesök utan förhandsanmälan 44.
- Reaktiva tillsynsprocesser:
 - utifrån en skriftlig redogörelse som begärts 56.
 - utifrån andra handlingar 3.
 - genom att genomföra ett reaktivt tillsynsbesök på tjänstenheten 7.

Genomförande av planmässig tillsyn – vilka metoder för informationsinsamling har använts?

- Information insamlas på olika sätt i samband med tillsynsverksamheten. Av serviceproducenten begärs redogörelser samt olika lagstadgade dokument relaterade till tjänsteenheten som handlar om personalresurser, eventuella lokalers säkerhet, eventuell läkemedelsbehandling samt egenkontroll.
- Om det är fråga om en tjänst där klienten har en lagenlig egen kontaktperson inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn, begär den enhet som genomför tillsynen respons av den egna kontaktpersonen.
- Inom tillsynen av flera tjänster intervjuas om möjligt också klienter och ibland deras närstående. Ofta granskas även serviceproducentens rapporter om klientrespons.
- Ibland genomförs i samband med tillsynen även en enkät för personalen, personalrepresentanter intervjuas eller åtminstone bekantar man sig med resultaten av en personalenkät som producenten själv genomfört.

Observationer av avvikelser och kvalitetsbrister som gjorts i producenttillsynen gällde:

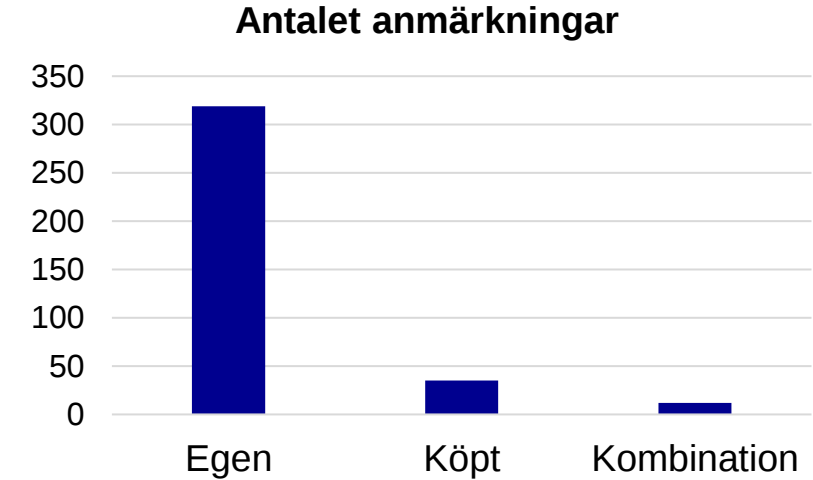
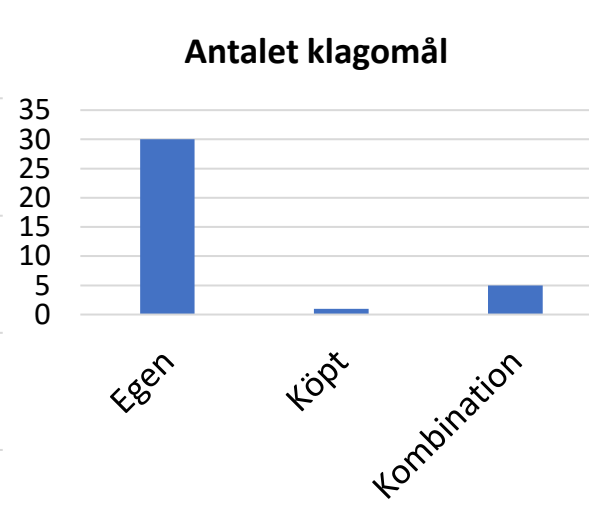
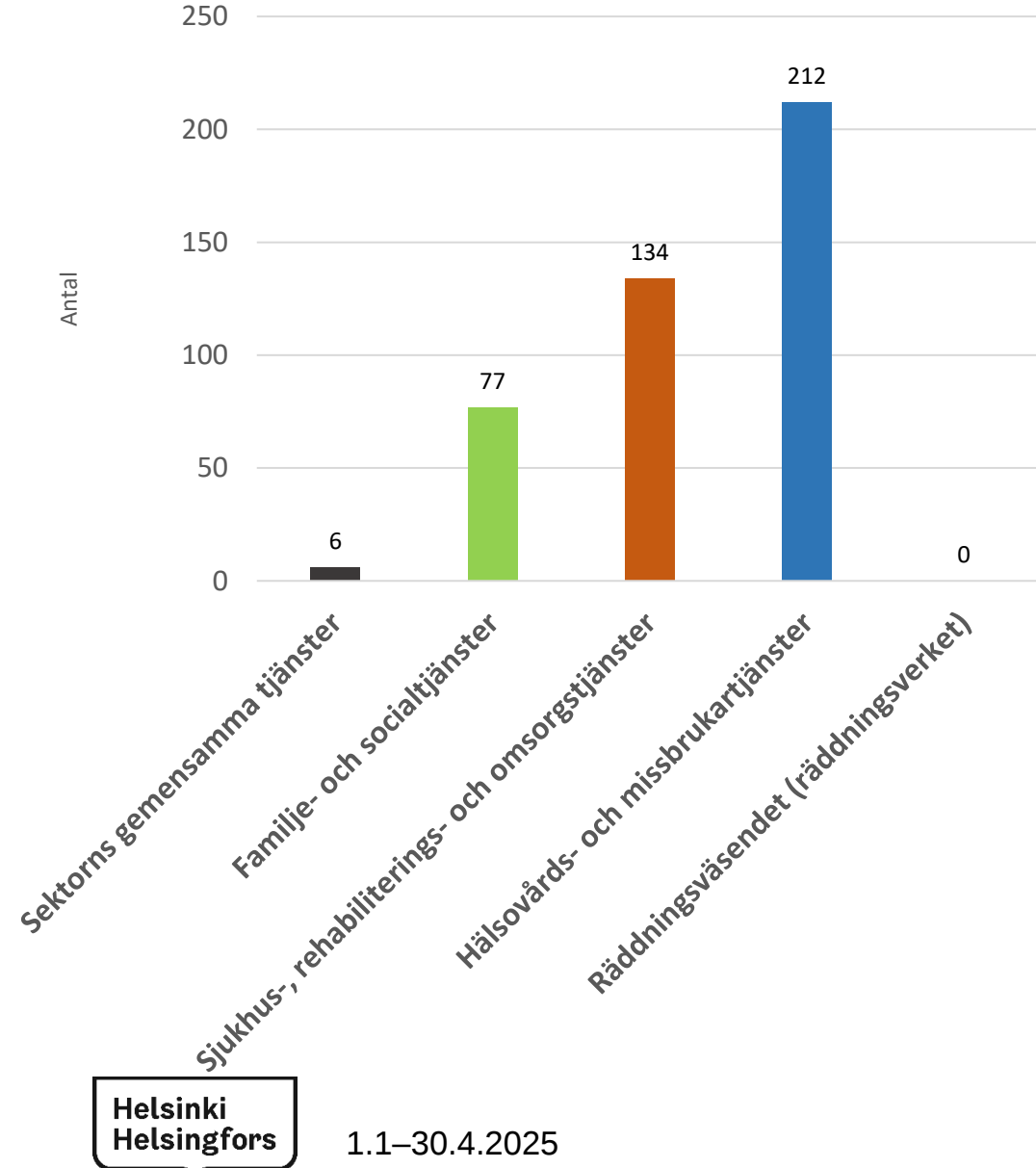


Åtgärder som genomförts utifrån observationer som gjorts inom tillsynen:

- Vanligen har det förutsatts att observerade missförhållanden ska avhjälpas inom en fastställd tidsram. Genomförandet av åtgärder har följts upp antingen genom att begära en skriftlig redogörelse eller genom ett uppföljningsbesök på den enhet som övervakas.
- Andra åtgärder – vilka?
 - Man har gett mycket handledning och fastställt tidsfrister för att ändra verksamheten.
 - Köpet av tjänsten har avbrutits på grund av registreringar som saknas.
 - Man har genomfört utredningar och utifrån dem infört en ekonomisk sanktion för producenten (5 st.).
 - Serviceproducenten har hänvisats att själv anmäla till regionförvaltningsverket om ett observerat allvarligt missförhållande eller en allvarlig incident som man fått kännedom om.
 - Avtal med serviceproducenten har sagts upp.
 - Det har gjorts en anmälan om serviceproducenten eller tjänsteenheten till tillsynsmyndigheten (15 st.).
 - Det har gjorts en anmälan om en yrkesutbildad person till tillsynsmyndigheten (4 st.).

Klagomål, anmärkningar och tillsynsärenden

Klagomål och anmärkningar 1.1–30.4.2025



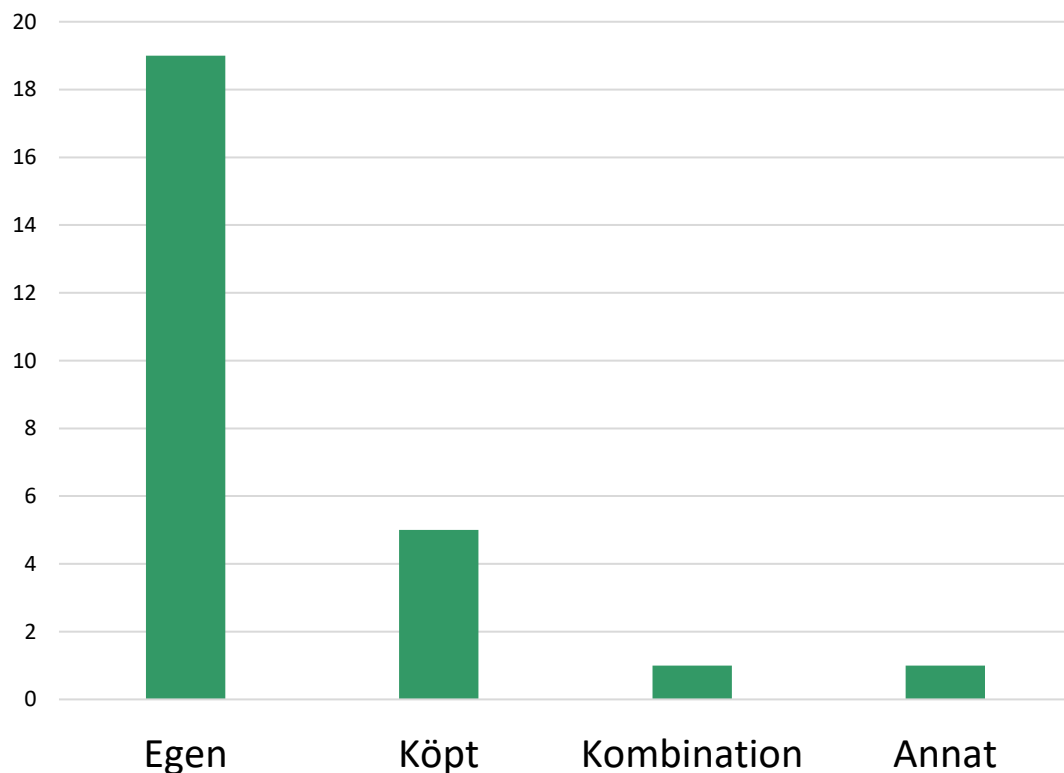
- 66,7 % av ärenden som kom in för behandling besvarades inom den utsatta tiden eller inom den begärda förlängda tiden.
- I totalt 28 % av ärenden har klienten eller patienten själv inlett ärendet, i 10,5 % personens lagliga intressebevakare eller vårdnadshavare och i 23,5 % en närstående eller anhörig till klienten eller patienten.
- Av alla ärenden som behandlades gällde 85,1 % Helsingfors egen tjänsteproduktion.
- Ca. 58 % av alla klagomål och anmärkningar gällde missnöje med vården, tjänsten eller resultatet av vården eller tjänsten.

Plock ur utvecklingsåtgärder som har genomförts på grund av klagomål och anmärkningar:

- I ca 52 % av klagomålen och anmärkningarna har det bedömts att de inte förutsätter åtgärder för att ändra verksamheten.
- Som utvecklingsåtgärder har man
 - Utvecklat processer som gäller bl.a. placering i närstående nätverket (barnskyddet)
 - Säkerställt säkerheten gällande både dataskydd och lokaler
 - Effektiverat klientkommunikationen
 - Uppdaterat och preciserat anvisningar för registreringspraxis i klientdatasystemet bl.a. gällande intressebevakningsuppgifter och familjemedlemmar i olika klientrelationer
 - Uppmärksammat klientens delaktighet i upprättande av planer som gäller klienten
- I en del fall har man inlett en process för reaktiv tillsyn för närmare utredning av enhetens övergripande situation eller genomfört ett disciplinärt förfarande för en enskild yrkesperson.

Tillsynsärenden och styrning som den övervakande myndigheten ger

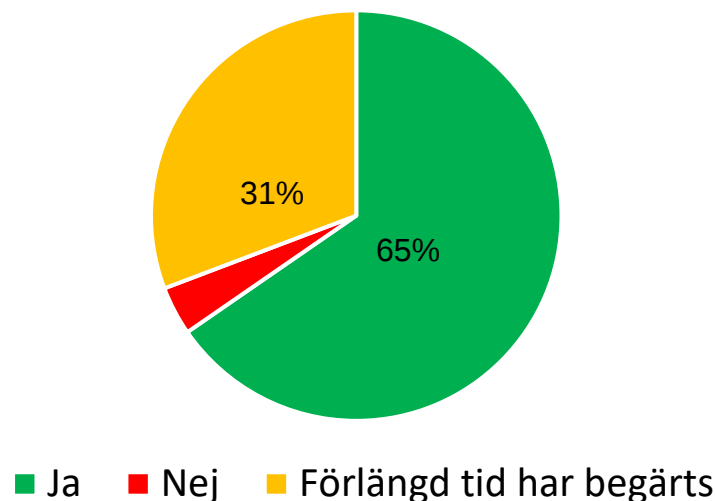
Tillsynsärenden som ska besvaras
1.1.-30.4.2025



Utvecklingsåtgärder:

- Samarbete mellan olika aktörer har effektiverats.
- Tillvägagångssätt har granskats, verksamhetsmodeller har ändrats, anvisningar har kompletterats och utvecklats.
- Personalens kompetens har uppmärksammat och fortbildning har ordnats.

Har tillsynsärendet bevarats inom utsatt tid?



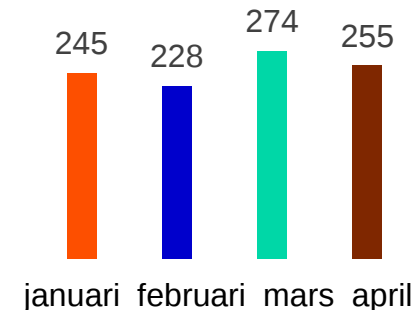
Kontakter till social- och patientombuden

Under perioden statistikfördes 1002 klientkontakter. En klientkontakt innehåller en eller flera kontakter såsom telefonsamtal, e-post, hjälp, utredning av ett ärende eller deltagande i en förhandling. En klientkontakt innehåller en eller flera statistikföringsobjekt och orsaker till kontakten.

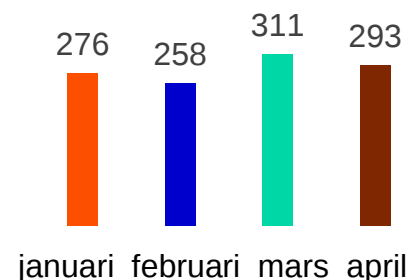
Föremål för kontakter (n=1138)



Händelse/mån.
(n=1002)



Föremål/mån.
(n=1138)



* Innehåller bl.a. kontakter som gäller HUS, FPA, ett annat välfärdsområde och SOTEPEs sektorspecifika tjänster samt kontakter vars föremål inte är kända.