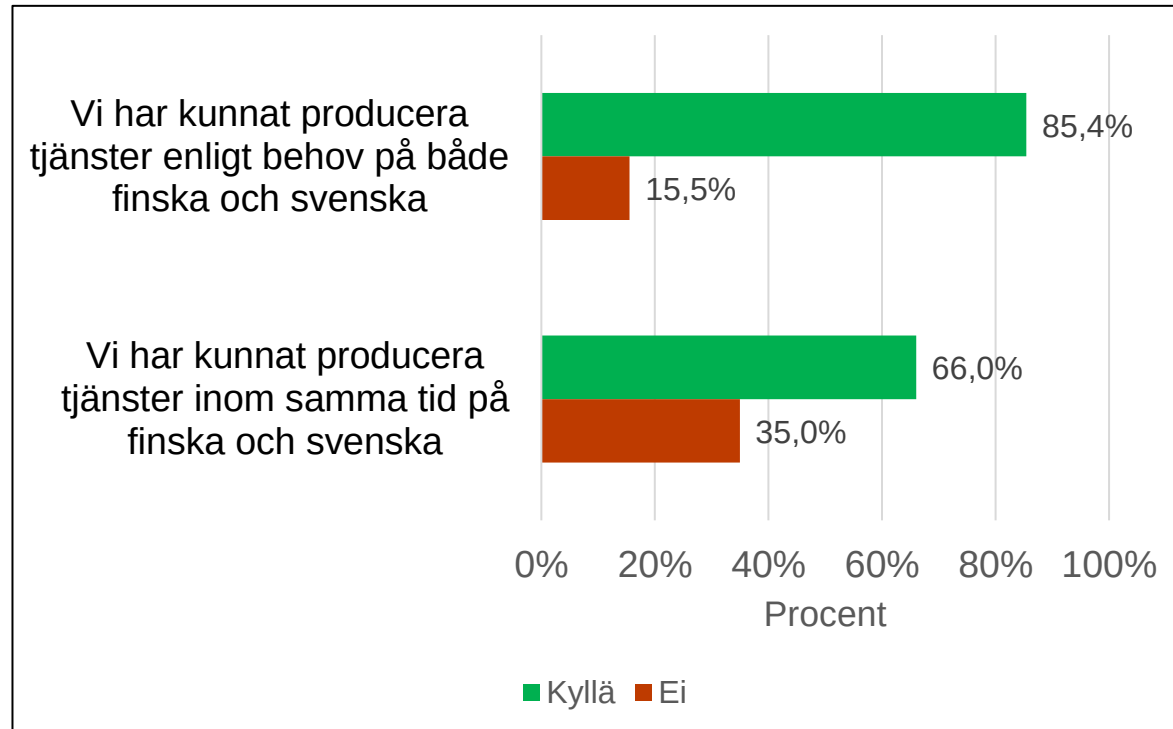
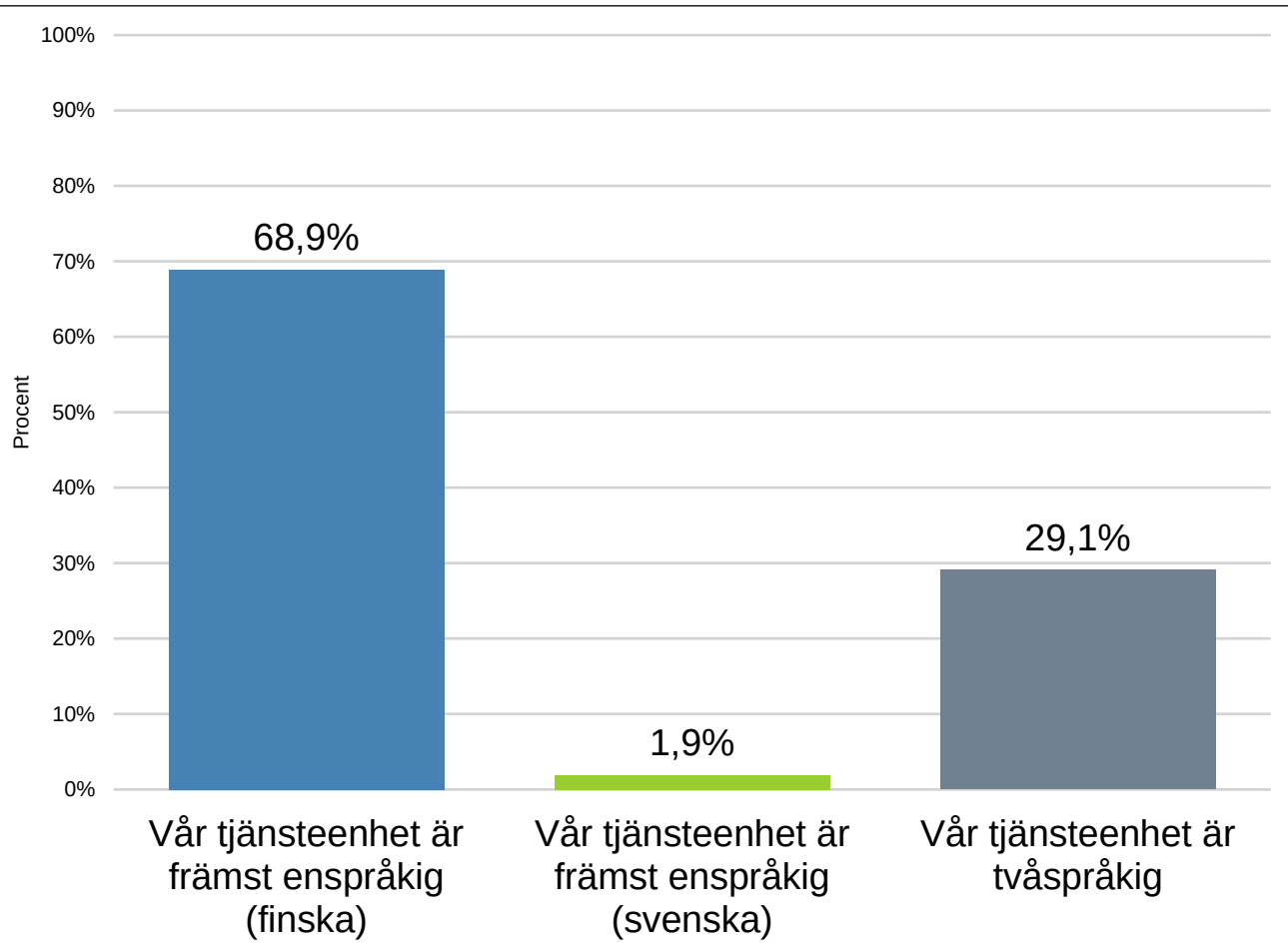


Helsingfors som producent av social- och hälsovårdstjänster – rapport om egenkontroll 1.1–30.4.2025

Bakgrundsinformation:

- Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor producerar väldigt mycket service i sina egna enheter.
- Uppföljning av tjänsteproduktionens egenkontroll och utveckling av verksamheten genomförs hela tiden i det dagliga arbetet i enheterna. Plock ur observationer som gjorts 1.1–30.4.2025 inom egenkontrollen av sektorns alla social- och hälsovårdstjänster har samlats i denna rapport.
- De frågor som ska rapporteras har samlats genom en enkät som alla tjänster har svarat på. Tjänsterna har själva definierat svarsnivån som varierar mellan underenhet (t.ex. en enhet med dygnetruntservice) till tjänstenivå (t.ex. mun- och tandvården i Helsingfors).
- Frågorna har tagits fram och beslut om dem har fattats i den sektorövergripande tillsynsarbetsgruppen. Enheten Stöd för kvalitet och tillsyn har koordinerat enkäten och sammanställningen av rapporten.

Tjänster på de två nationalspråken:



- Av alla klagomål och anmärkningar lämnades ett in på svenska, vilket utgör 0,2 % av alla. Anmärkningen gällde inte erhållande av en tjänst på modersmålet, utan missnöje med tjänsten.

Uppfyllandet av tjänsternas lagstadgade tider för tillgång enligt servicehelhet

Länk till sidan där uppgifter om tillgång ges ut:

[Väntetider och kundupplevelsen | Helsingfors stad](#)

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster

- Bedömningar av servicebehov genomförs inom den lagstadgade tidsfristen.
- En långvarig vårdplats med heldygnsomsorg ordnas inom tre mån.
- Hemvårdens tjänster inleds inom 7 dygn efter beslutet.

Hälsovårds- och missbrukartjänster/ hälsostationer

- OMAOLO: alla uppföljningsenheter har svarat åtminstone samma dag och följt det lagstadgade kravet på brådskande vård
- I MAISA har man svarat inom två (2) vardagar i alla enheter
- Uppringning besvaras samma dag
- Väntetiderna till icke-brådskande vård hos läkare under 30 dygn.
- Väntetiderna till icke-brådskande vård hos skötare minst under 14 dygn.
- Behandling av remisser under tre (3) veckor

Hälsovårds- och missbrukartjänster/ mun- och tandvård

- Att få kontakt och bedömning av vårdbehovet under samma dag uppfylls.
- Brådskande vård inom 0–3 dagar uppfylls.
- Väntetider till icke-brådskande vård: första besöket inom 6 mån. uppfylls.
- Väntetider till icke-brådskande vård: uppringning under samma dygn uppfylls.
- Väntetider till icke-brådskande vård: kontakt via Maisa uppfylls.
- Väntetider till icke-brådskande vård: uppfylls via chatten.

Barnfamiljers välbefinnande och hälsa

- THL:s dimensioneringsrekommendation uppfylls (högst 76 gravida/hv eller högst 320 barn/hv, och vikarie under semester): 38 mammor och 160 barn/hälsovårdare (befolkningsansvar)
- Genomsnittligt antal elever/skolhälsovårdare (grundläggande utbildning)
Personaldimensioneringsrekommendation 460 elever/hv – uppfylls
- Antalet elever/psykolog, elevvården, finskspråkig grundläggande utbildning (inkl. förskoleundervisning) (lagstadgad bindande personaldimensionering 780 elev/psy) – uppfylls
- Antalet elever/kurator, elevvården, finskspråkig grundläggande utbildning (inkl. förskoleundervisning) (lagstadgad bindande personaldimensionering 670 elev/kur) – uppfylls
- Väntetid, talterapi för barn (vårdgaranti 3 mån.), separat sve-tjänst (2025 början) – uppfylls
- Väntetid, rådgivningspsykologtjänst (vårdgaranti för barn 3 mån., vuxna har ingen vårdgaranti), separat sve-tjänst (2025 början) – uppfylls
- Lagen om elev- och studerandevård 15 § Rätt att anlita elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster
En studerande ska ges möjlighet till ett personligt samtal med elevhälsans psykolog eller kurator senast den sjunde arbetsdagen vid läroanstalten efter att den studerande har begärt detta. I brådskande fall ska möjlighet till ett samtal ges samma eller nästa arbetsdag – uppfylls, i icke-brådskande fall har det förekommit en del fördröjning.

Barnskyddet

- Behandlingen av barnskyddsanmälningar har genomförts inom den lagstadgade tiden (7 dygn) 99,5 %
- Bedömningen av behovet av barnskydd och särskilt stöd uppfylls inom 3 mån. 98,8 %

Tjänster för unga och vuxensocialarbete

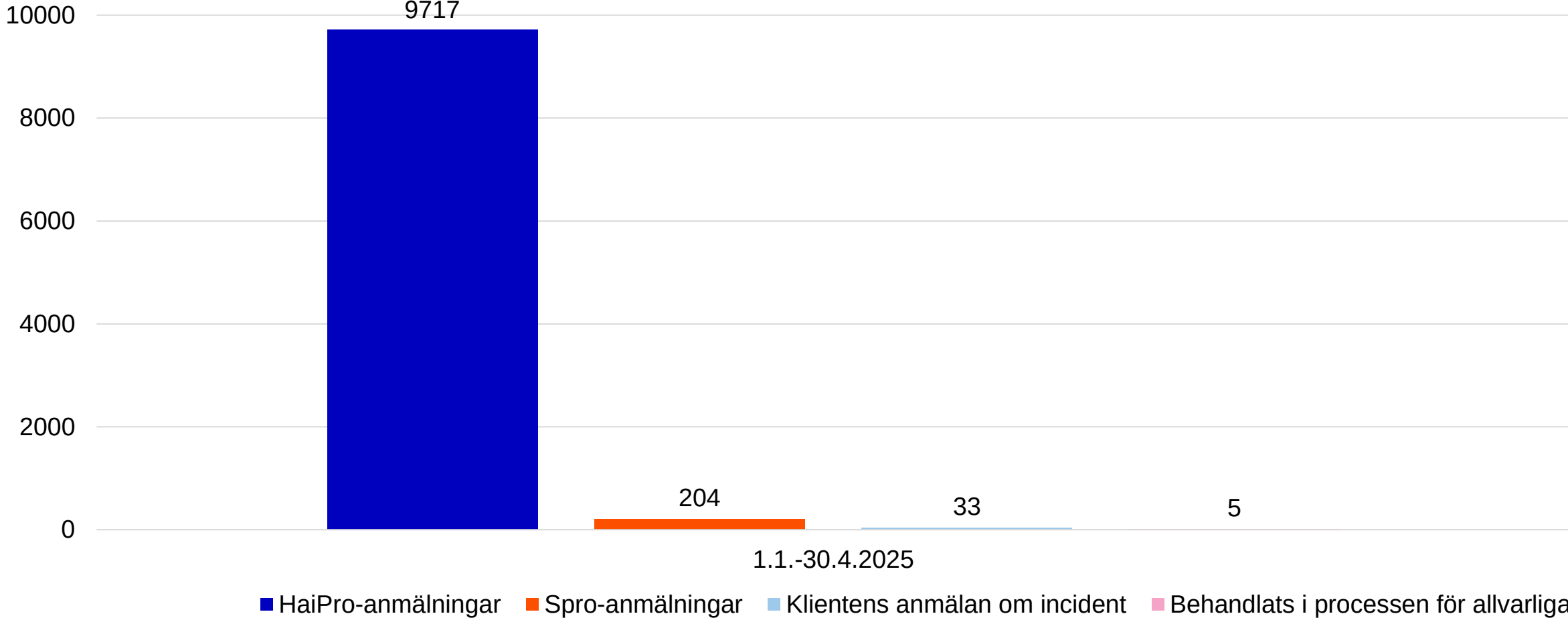
- Utkomststödsansökningar har behandlas inom den lagstadgade utsatta tiden (7 dygn) genomsnitt 98,8 %

Funktionshinderservice

- Ansökningar om funktionshinderservice: bedömning av servicebehovet uppfylls inom den lagstadgade tiden (7 dygn)
- Ansökningar om funktionshinderservice: beslut har fattats inom 3 mån. efter att ansökan har inlämnats

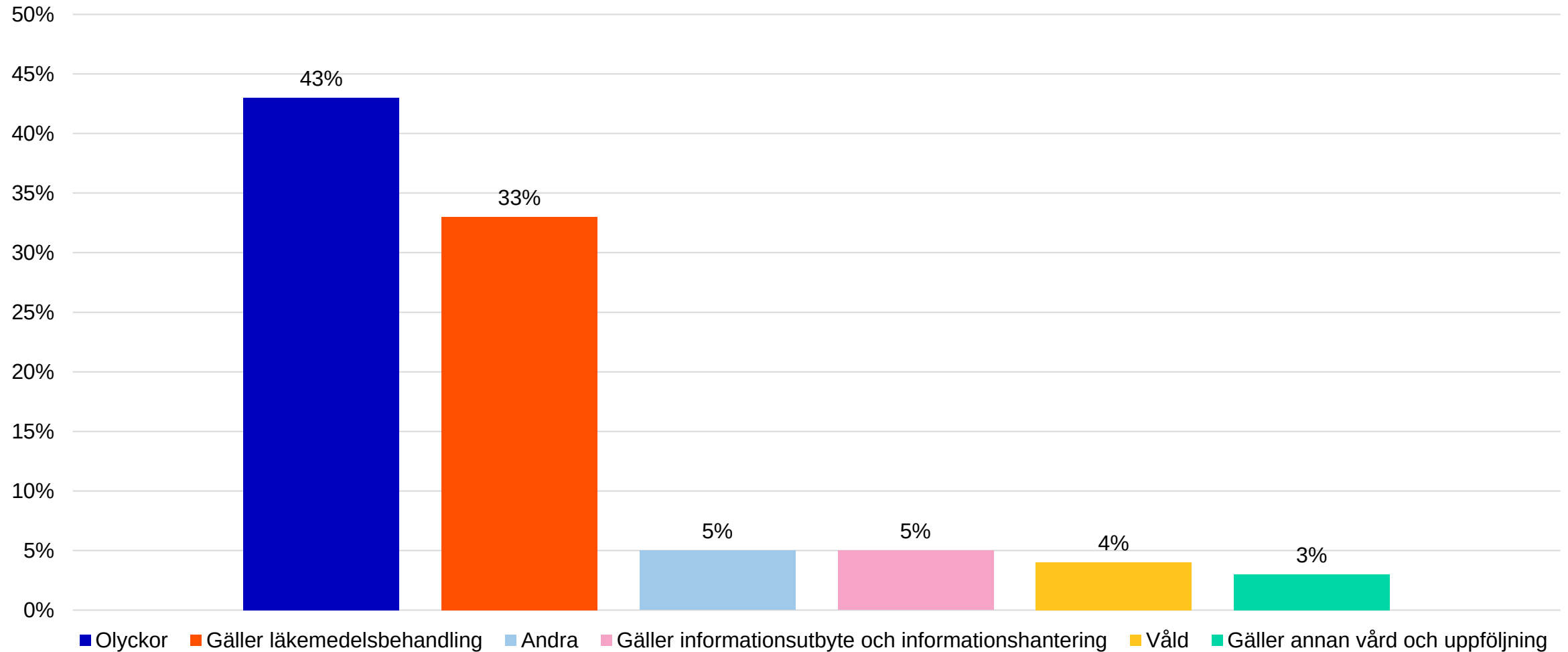
Uppföljning av genomförande av enhetens egenkontroll (sektornivå)

Antalet anmälningar om missförhållanden och incidenter



Anmälningar som har väntat på behandling i över två månader:
HaiPro: 157 anmälningar
SPro: 4 anmälningar

Mest typiska händelsetyper för anmälningar om incidenter (HaiPro)



Strukturer för egenkontroll som används

- Anmälningar om missförhållanden och incidenter (HaiPro & SPro) har behandlats regelbundet i arbetsgemenskapen 93 %
- Enheten har genomfört en systematisk uppföljning t.ex. inom chefstrukturen och utvecklingsåtgärder som genomförts har dokumenterats 50,5 %
- Enhetens egenkontroll har dessutom genomförts med följande metoder:
 - Kvalitetsrevision av dokumentering 51,5 %
 - Granskning av logguppgifter 11,7 %
 - Peer-to-peer-revision av läkemedelsbehandling eller självutvärdering (antecknats på blankett) 10,7 %
- Peer-to-peer-revision mellan enheter/underenheter/arbetsenheter som tillhandahåller samma (eller nästan samma) service har genomförts i 18,4 % av de enheter som svarade

Konkret uppföljning av genomförandet av egenkontrollen

- Regelbunden gemensam behandling av missförhållande- och incidentanmälningar som en del av strukturen för möten i arbetsgemenskapen.
- I vissa enheter genomförs egenkontroll av kvaliteten på dokumentation med regelbundna kvalitetsrevisioner av dokumenteringen, i andra har uppföljningen av kvaliteten på dokumentationen kopplats till Apotti-stödroller, och därmed genomförs uppföljning hela tiden. Observationerna behandlas på gemensamma arbetsenhetsmöten eller i vissa tjänster på enhetsmöten på nivå 4.
- Utvecklingsåtgärder följs upp på chefsmöten, teammöten och på enhetsnivå.
- Granskning av logguppgifter görs rätt separat, vanligen gäller det en klients begäran om information eller en observation som har följt av detta.
- Kvalitetsrevisioner av läkemedelsbehandling genomförs både som enheternas interna egenkontroll och som parallella verksamhetsenheters peer-to-peer-revision.
- Man har börjat använda digitala utrustningspass för säkerställning och dokumentation av personalens kunnande om medicinteknisk utrustning. Införandet fortskrider stegvis inom tjänsterna och fortsätter till slutet av 2025.

Utvecklingsåtgärder som har beslutats och genomförts utifrån anmälningar om klient- och patientsäkerhet

- Man har observerat utvecklingsbehov i läkemedelsbehandlingsprocesser och utveckling har genomförts samt genomförs ytterligare i år både på enhetsnivån och inom hela sektorn, bl.a. genom att utbilda personalen och som en del av utvecklingen av Apotti-systemet.
- Samarbete har utvecklats mellan olika enheter samt med andra aktörer och nätverk i tjänsternas gränssnitt.
- I klient- och patientdatasystemet Apotti har man bland annat utvecklat styrning av remisser och meddelanden till rätt ställen samt praxisen att dokumentera ersättare.
- Lokalerna har ändrats så att de är mer ändamålsenliga t.ex. i fråga om rymlighet och förvaring av saker.
- Informationsutbytet har säkerställts genom att komma överens om nya behandlingsstrukturer i mötesstrukturerna.
- Anvisningar för verksamhetsmodeller i olika situationer (t.ex. i vaccineringsverksamheten och läkemedelsbehandlingsprocesserna) samt processbeskrivningarna t.ex. i fråga om att bli klient har preciserats i en del tjänster.
- Behandlingen av anmälningar om incidenter i arbetsgemenskapens gemensamma strukturer har ökats.
- Hänvisningen av klienter från en tjänst till en annan har gjorts smidigare.
- Larmsystem har underhållits.

Tillsynsmyndigheten har gett enhetsspecifik handledning

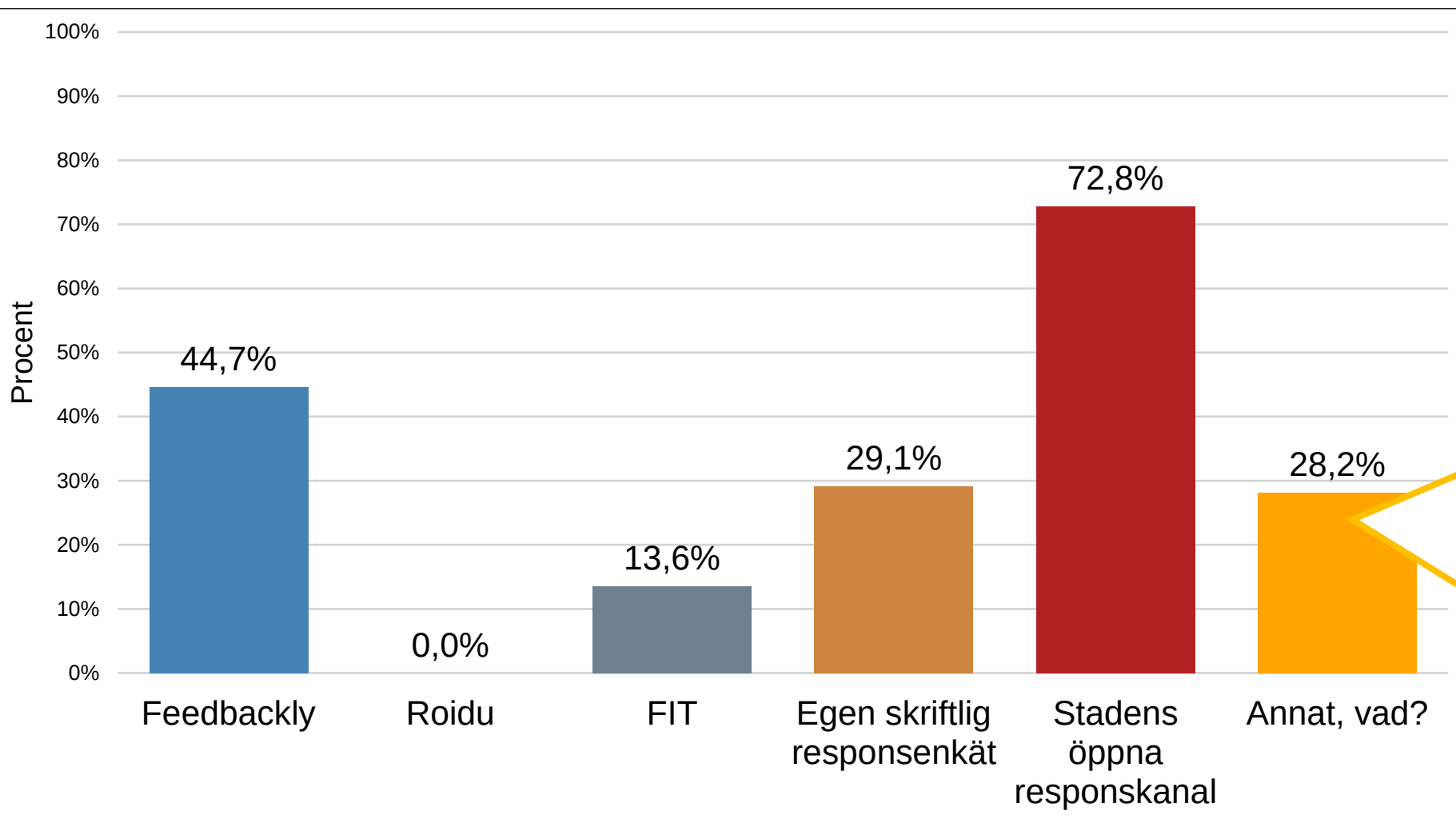
- Regionförvaltningsverket har gett mest enhetsspecifik handledning i fråga om klagomål.
- Dessutom har riksdagens justitieombudsman, Valvira, dataombudsmannen och diskrimineringsombudsmannen gett handledning i enskilda fall.
- Under den första tredjedelen av året har man mottagit totalt 26 tillsynsärenden för att besvaras.

Utvecklingsåtgärder som har genomförts utifrån handledning

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

Klient- och personalrespons (sektornivån)

Sätt att samla in klientrespons i de enheter som svarade:



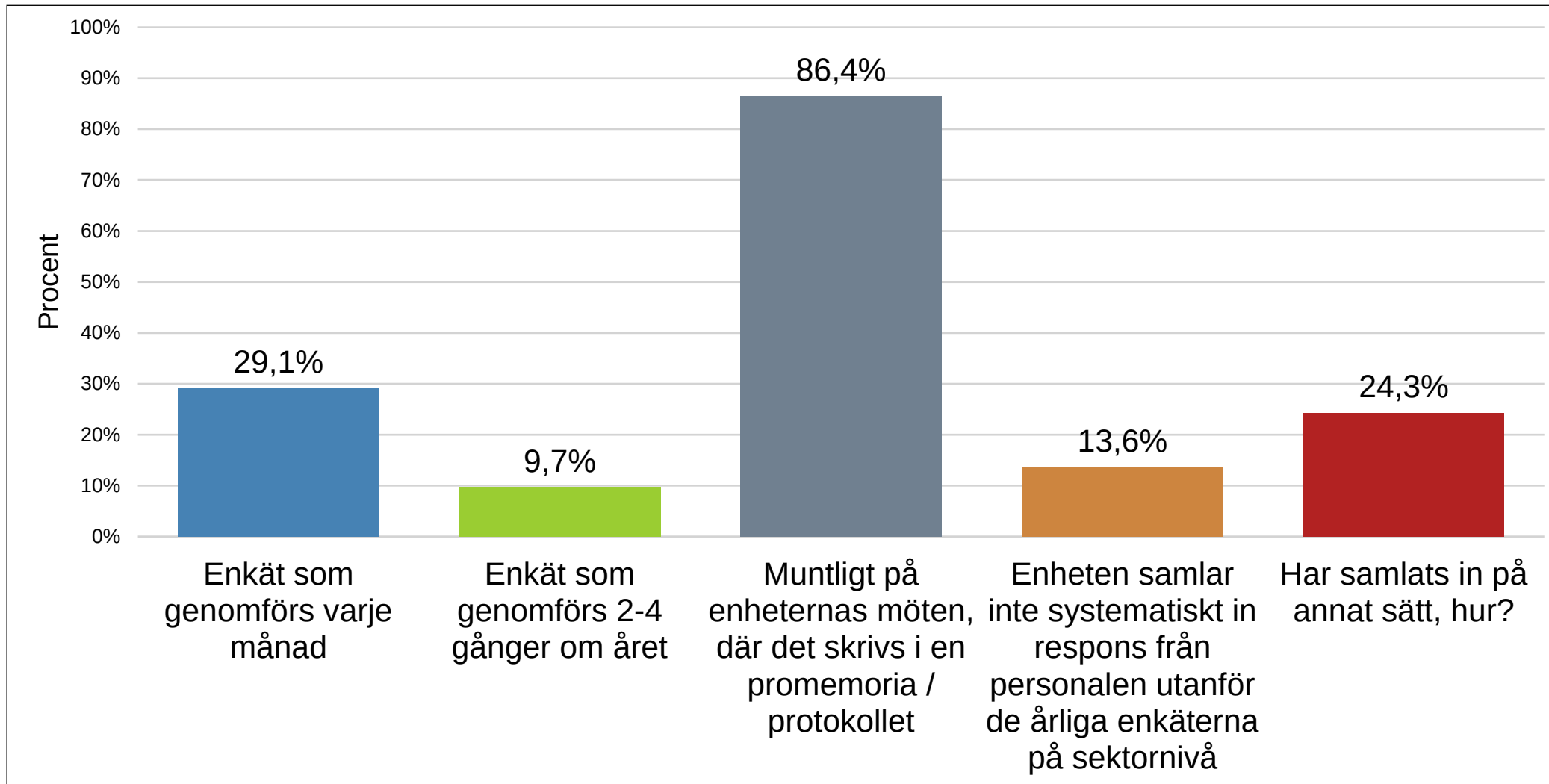
Ca 25 % av enheterna använder minst två sätt att samla in respons utöver stadens öppna responskanal

Andra sätt att ta emot och samla in respons: klientråd, klient- eller invånarmöten (t.ex. i enheter med heldygnsomsorg), muntlig spontan respons, respons som fås på klientmöten och -förhandlingar

Utvecklingsåtgärder som förverkligats utifrån klientrespons:

- Responsen går igenom med enheten och man diskuterar tillsammans lämpliga utvecklingsåtgärder. Klienterna kontaktas också utifrån responsen.
- I flera tjänster utreds och bedöms för närvarande metoder att samla in respons som lämpar sig bäst för klientgruppen.
- Interaktion i klientmöten har diskuterats och det har också ordnats utbildning.
- I många tjänster för barn och unga planeras verksamheten allt mer i samarbete med barnen och de unga, och deras önskemål beaktas.
- Införande och etablering av FIT-metoden som en metod att samla in respons och arbeta interaktivt fortsätter särskilt inom familje- och socialtjänsterna.
- Klientrespons har utnyttjats som material för social rapportering inom vuxensocialarbetet.
- Kommunikationen och anvisningarna har förbättrats i många tjänster utgående från klientresponsen.

Sätt att samla in personalrespons i de enheter som svarade:



Plock ur utvecklingsåtgärder som förverkligats utifrån personalrespons:

- Mötesstrukturerna både inom enheterna och med samarbetspartner har utvecklats för att bättre stödja teamens arbete.
- I en del enheter pågår en arbetsgemenskapscoachning som upplevs förbättra känslan av gemenskap och arbetshälsan.
- Klienthänvisningen har utvecklats så att klientrelationerna fördelas mer jämlikt bland arbetstagarna och tillgången till tjänsten blir smidigare.
- Samarbetet mellan samarbetsansvariga och chefer har intensifierats.
- Inom en service har man i samarbete i en arbetsgrupp gjort upp en plan för gott bemötande av arbetstagare som en del av planen för bedömning av faror och förebyggande av osakligt bemötande.
- Kommunikationen har förbättrats inom enheter t.ex. för att säkerställa säker läkemedelsbehandling och arbetstagarnas säkerhet. Tydligare överenskommelser om i vilka kanaler man kommunicerar.
- I en del tjänster har man samlat in respons om chefsarbetet och behandlat den på chefsmöten för att utveckla ledarskapet.
- Arbetsskiftplaneringen har utvecklats.
- Mentorskap har upplevts vara en bra verksamhetsmodell. Även konsultationsstrukturer har utvecklats som stöd för arbetet.
- I en del tjänster har man fått tilläggsresurser, i andra har man i sin tur omorganiserat lokaler för att göra arbetet smidigare.

Plock ur social rapportering

[Situationen för hemlösa som sover ute hösten 2024](#) (pdf på finska)

- Rapport om situationer för hemlösa som sover ute i Helsingfors. Rapporten baserar sig på gatuobservationer som arbetstagarna har antecknat samt anonymt insamlad information om situationen för personer som man har mött under 1.8–15.11.2024. Publicerades i januari 2025.
- Plock ur rapporten:
 - Oro, våld och antalet personer som sover ute har ökat under 2024.
 - Hemlösa personer från andra orter söker sig till Helsingfors på grund av lokaler som har öppet dygnet runt och tjänster med låg tröskel.
 - Hemlösa personer har utmaningar med tillgången till digitala tjänster och banktjänster.
 - De personer som det uppsökande närarbetet har mött tog upp att de upplever att arbete som söker upp, bemöter och går vid klientens sida är mycket viktigt.

[Företeelser inom äldreboende i gerontologiskt socialarbete](#) (pdf på finska)

- I rapporten berättar yrkespersoner inom gerontologiskt socialt arbete hur äldre personers hemmaboende stöds i Helsingfors och hur klienterna upplever detta. Rapporten presenterar föränderliga situationer i vardagen samt nuvarande strukturella brister i servicesystemet, så att fältet ska kunna utvecklas i framtiden baserat på behov. Publicerades i mars 2025.
- Plock ur rapporten:
 - Äldre människor är huvudsakligen nöjda med att bo hemma och tjänster som ges i hemmet. När en minnessjukdom förvärras ökar emellertid utmaningarna med boendet och behovet av stöd ökar.
 - Det finns mångsidiga tjänster som stöder boende, men ibland har klienterna behov av stöd för boende som inte har någon tydlig lösning och det kan vara svårt att bedöma vilken boendeform som är lämplig.
 - Digitaliseringen av bostadssökning utgör en utmaning för äldre. Tillgången till bostadsansökningar i pappersformat och elektronisk autentisering begränsar äldre människors möjligheter att självständigt uträtta ärenden.

Egenkontroll och utveckling av verksamheten i prehospital akutsjukvård

- Särskild uppmärksamhet har riktats till situationer där patienter flyttas från sjuktransporter till sjukhus och åtgärder har genomförts för att göra detta smidigare.
- Den prehospitala akutsjukvårdens interna anvisningar har uppdaterats och arbetstagarna har informerats effektivt om dem.
- Man har i samarbete med nödcentralen bedömt hur korrekt riskbedömningen är för att minimera obefogade uppdrag.
- Verksamhetsmodellen som används när man misstänker att patienten har blivit utsatt för sexualbrott har preciserats och anvisningarna har uppdaterats.
- Helsingfors räddningsverk har tagit emot och börjat använda ett fortbildningspaket som utvecklats av räddningsverket i Östra Nyland.
- Gemensam utbildning har ordnats bl.a. med polisen för vissa särskilda tillfällen.

Mer information:

Enheten Stöd för kvalitet och tillsyn
Sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi