

Helsingfors som anordnare av social- och hälsovårdstjänster – rapport över egenkontrollen 1.5.-31.8.2025



Centrala plock

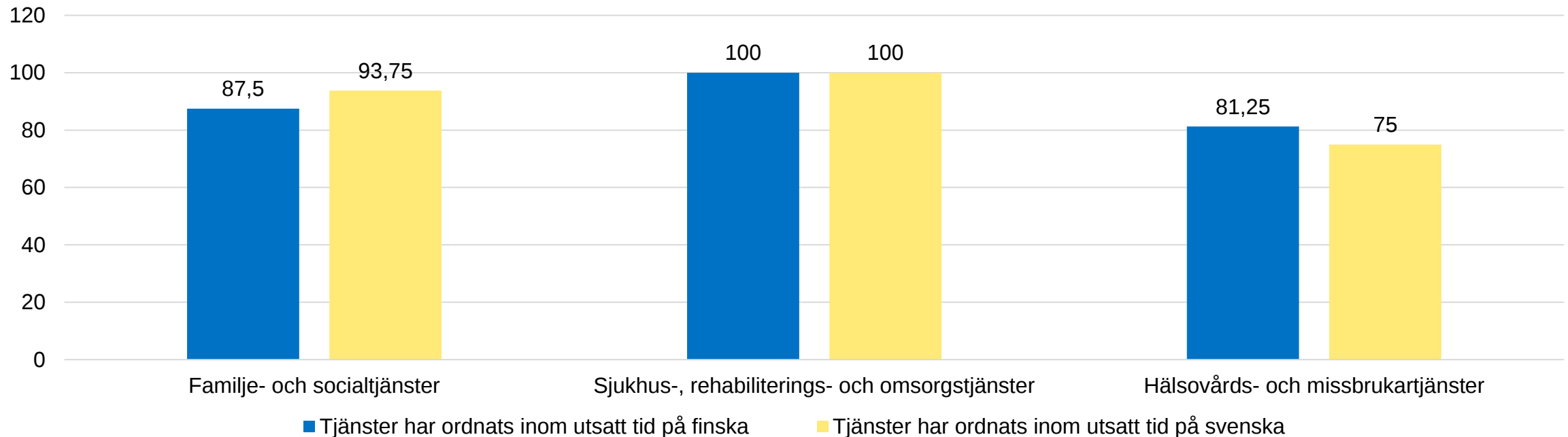
Framgångar:

- Svarandet på tillsynsfrågor har skett inom de utsatta tiderna och det är ett klart framsteg i utvecklingen i jämförelse med första tredjedelen av året.
- I fråga om observationer av missförhållanden, incidenter och kvalitetsbrister kan vi märka att tyngdpunkten förflyttats från en konstaterande inställning i riktning mot utvecklingsåtgärder.
- Trots behoven att utveckla tillsynsverksamheten och trots att sommarsäsongen inföll under rapporteringsperioden har vi kunnat genomföra rikliga mängder planmässig tillsyn över serviceproducenterna utan impulser från den realiserade skadan; i åtgärderna för proaktiv tillsyn som vidtagits som en del av anordnarens egenkontroll har deltagit sammanlagt 616 serviceproducerande enheter och planmässig tillsyn under verksamheten har riktats till 190 serviceenheter. Sammansatt har vi sålunda under den andra tredjedelen av året utan misstanke eller observation om avvikelser egenkontrollmässigt granskat verksamheten vid över åttahundra serviceenheter. Det motsvarar något över hälften av alla serviceenheter som anmälts omfattas av tillsynsansvaret.

Utvecklingsobjekt:

- Ordlandet av tjänster inom utsatt tid och jämbördigt på bägge nationalspråken förutsätter ännu åtgärder.
- Insändandet av inspektionsrapporter till tillsynsmyndigheten sker inte enhetligt. Det interna instruerandet bör ökas.

Hur utsatta tider följs, genomsnitt i % för sektorn

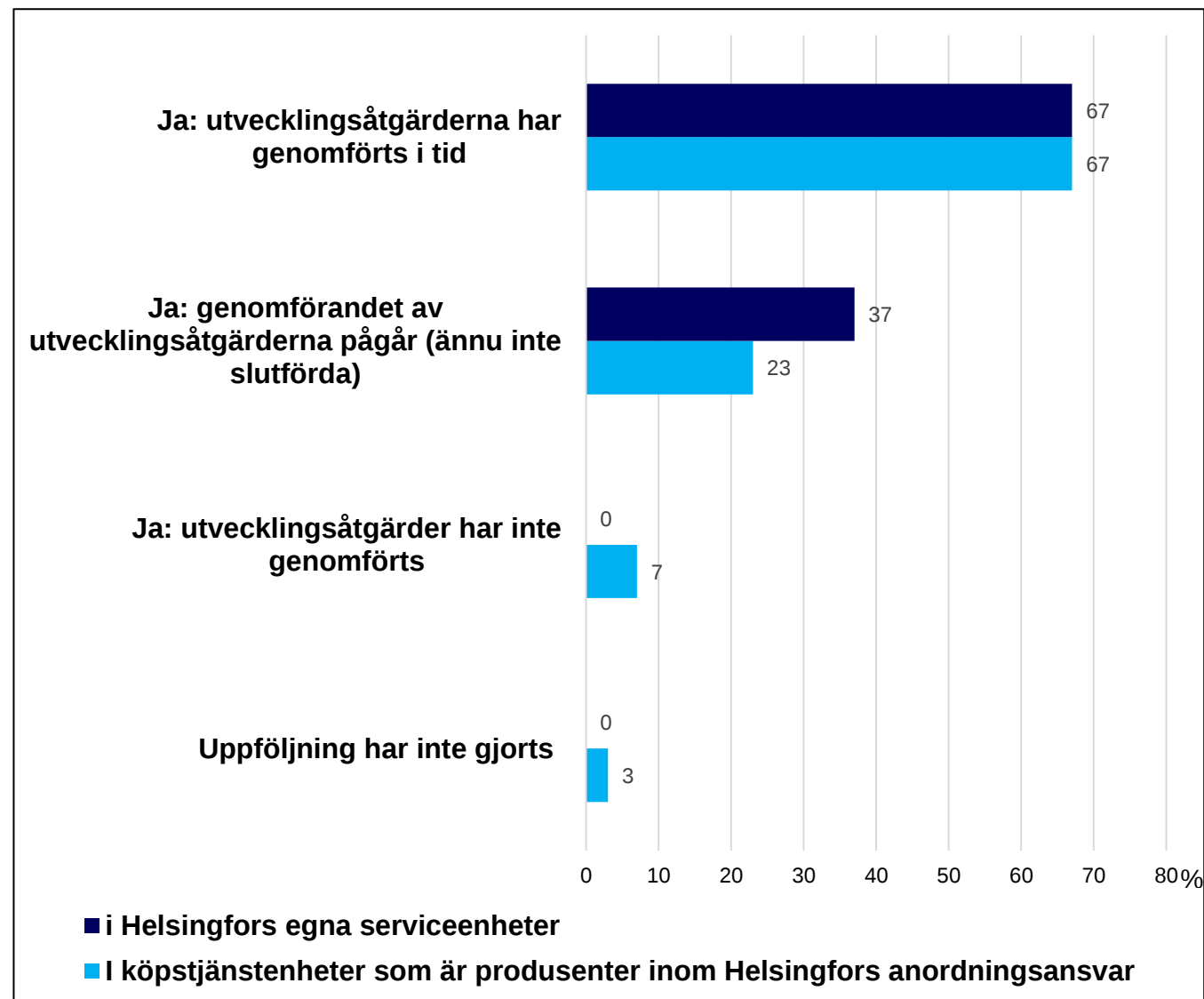


Tillsyn över uppföljningen av utvecklingsåtgärder

Enligt lagen om tillsyn över social- och hälsovården ska varje serviceenhet utöva egenkontroll som inbegriper utveckling utgående från klientrespons, klagomål, anmärkningar och anmälningar om missförhållanden och incidenter.

Som anordnare av social- och hälsovårdstjänster då tillsyn utövas följer man upp hur enheterna inleder utvecklingsåtgärder och följer upp genomförandet av dem inom sin egenkontroll.

Av figuren intill framgår hur man som en del av egenkontrollen har observerat hur serviceproducentenheterna verkställer genomförandet och uppföljningen av sina egna utvecklingsåtgärder.



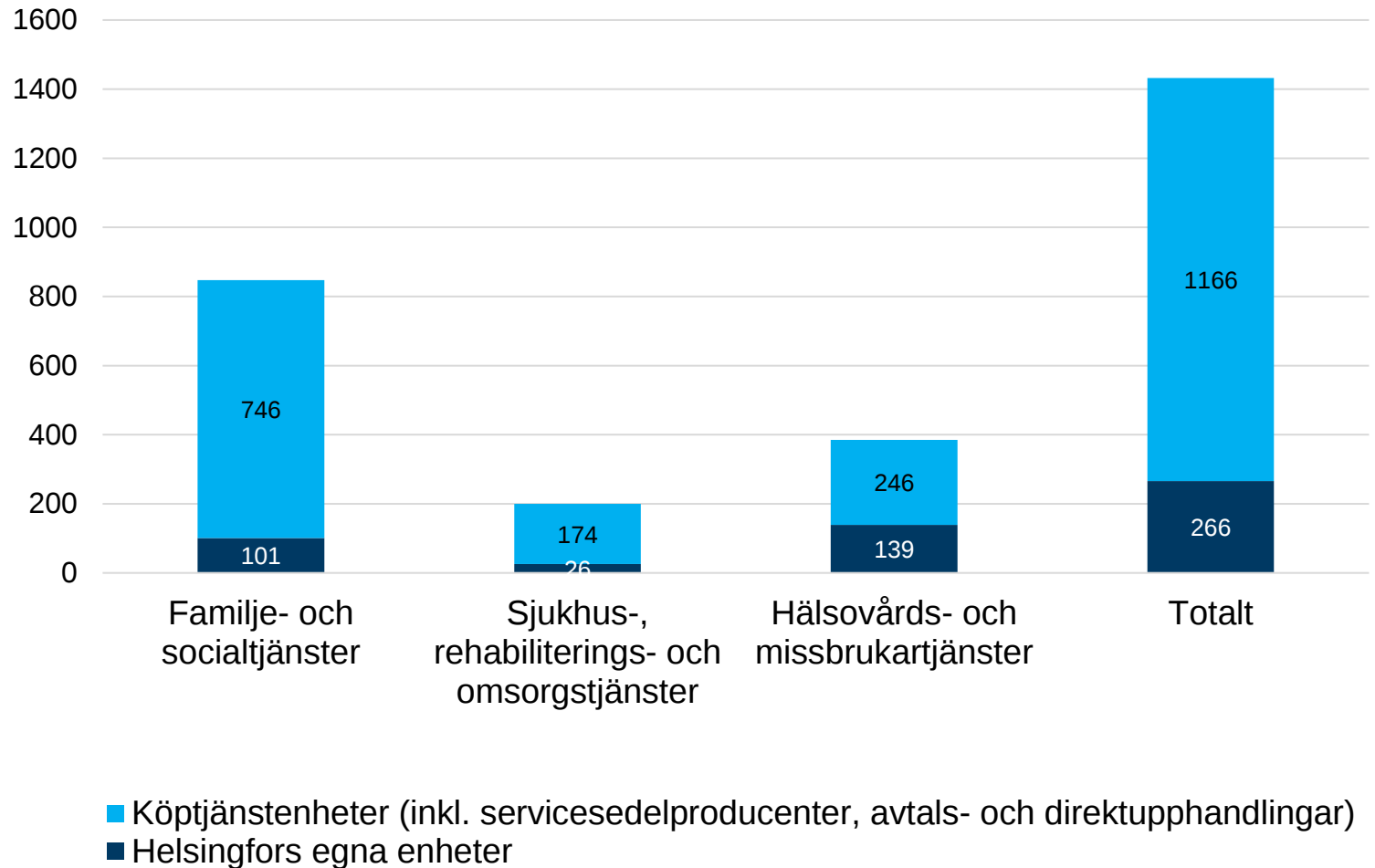
Genomförandet av tillsynen över producenten

Helsingfors stad är en anordnare av social- och hälsovårdstjänster. Alla välfärdsområden, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen ska som en del av ansvaret för att ordna tjänsterna utöva tillsyn över alla de serviceproducenter, till vilkas tjänster de som anordnare styr klienter. Tillsynen över serviceproducenterna ska verkställas såväl inom service som Helsingfors själv producerar som service som ordnas som köpt service eller med servicesedel.

Nyckeltal inom tillsynsverksamheten

- Antalet enheter som omfattades av tillsynsansvaret inom sektorn var under den andra tredjedelen av året i sektorns tjänster sammanlagt 1432.
- Av det tillsedda enheterna, antalsmässigt, utövas ca. 19 % som egen verksamhet och 81 % köpt service.**
- I den producenttillsyn som anordnaren verkställer deltog under den andra tredjedelen av året sammanlagt 55 personer. Uppgiften inbegrep inriktad resurs sammanlagt 29,35 årsverken.

Serviceenheter med tillsynsansvar under denna tredjedel av året:



** I fråga om enheterna som det utövas tillsyn över bör beaktas att offentliga serviceenheter ännu inte registrerats och därför är definitionen på dem nödvändigtvis inte lika tydligt avgränsad som i fråga om köptjänstproducenternas serviceenheter. I en del av tjänsterna ingår också en hel del av yrkesutövare bestående serviceenheter eller av någon annan orsak mycket små serviceenheter.

Verkställandet av den planmässiga tillsynen – vilka metoder för insamling av information har använts?

- I samband med tillsynsverksamheten samlas information på olika sätt. Av serviceproducenten begärs utredningar och olika lagstadgade dokument som gäller serviceenheten och hänför sig till personalresurser, eventuella lokalers säkerhet, eventuell läkemedelsbehandling och egenkontrollen.
 - Begärandet om olika utredningar kan ändå variera. Under årets andra tredjedel har begärandet av olika utredningar som gäller verkställandet av egenkontrollen utgjort praxisen i cirka hälften av serviceproducenttillsynens processer.
- I en del av tjänsterna intervjuas enligt möjlighet också klienter. Ofta granskas också sammandrag av den klientrespons som serviceproducenten erhållit.
 - Utgående från rapporteringsenkäten om egenkontrollen har intervjuer av klienterna i samband med tillsynen under årets 2025 andra tredjedel realiserats endast i 20 % och en skriftlig enkät realiserats i 20 % av tjänsterna. Tillsynsintervjuer av klienter har också delvis realiserats i 20 % och en skriftlig enkät i 10 % av enheterna som svarade.
- Under årets 2025 andra tredjedel har i samband med tillsynen verkställts fler enkäter än tidigare riktade till den tillsynsunderstödda enhetens personal, intervjuats några representanter för personalen eller åtminstone tagits del av resultaten av den personalenkät som producenten själv gjort.

Observationerna om avvikelser och kvalitetsbrister som gjordes i producenttillsynen gällde:

De största missförhållande-/kvalitetsavvikelsekategorierna i tillsynen över tjänster under den andra tredjedelen av året var observationer om följande saker:

- Personalresurserna
- Verkställandet av läkemedelsbehandling
- Dokumentationens kvalitet och överensstämmelse med lagar och avtal
- Kvalitetsbrister i klientens service och/eller vården av patienten
- Brister i klient- och patientsäkerheten
- Brister i uppfyllandet av avtalsspecifika villkor

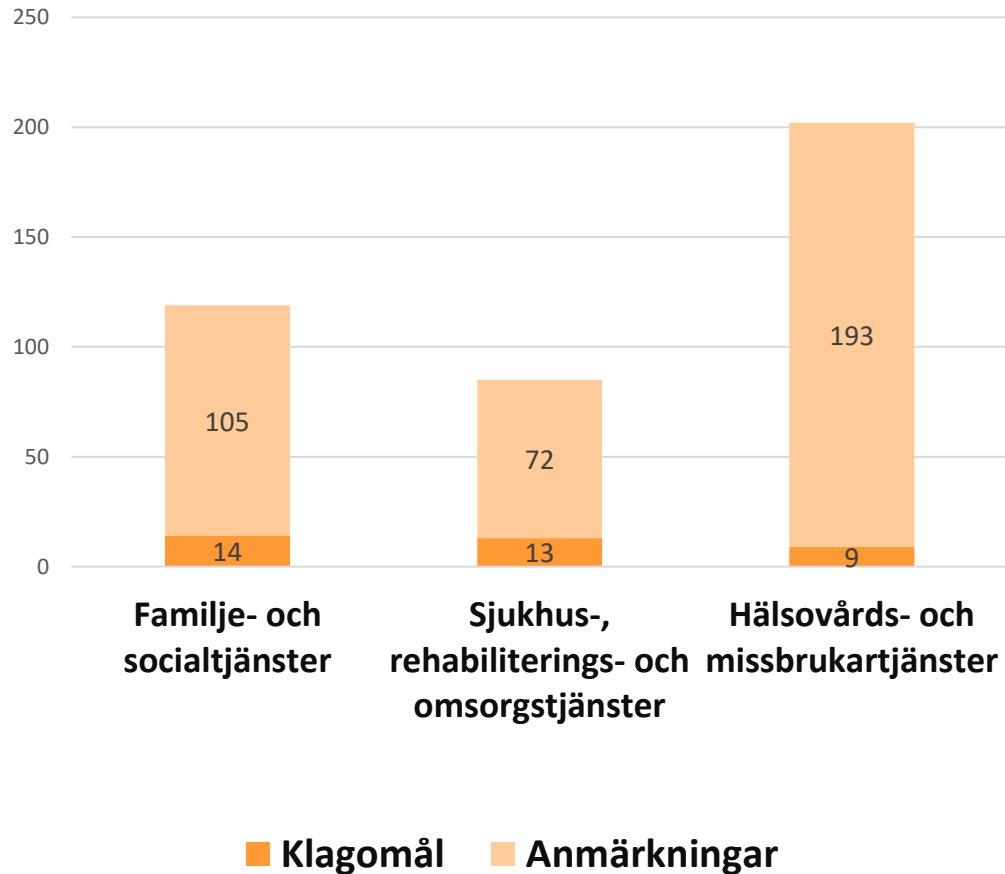
Näst mest omnämnanden förekom i tillsynsobservationerna som gällde avvikelser och missförhållanden i fråga om följande saker:

- Personalens behörighet
- Ordnandet av förutsatt stöd och handledning (inkl. introduktion) till personalen
- Lokaler och verksamhetsmiljön
- Realiserandet av informationssäkerheten
- Faktureringsfel och ogrundad fakturering

Klagomål, anmärkningar och tillsynsfrågor

Klagomål och anmärkningar

Klagomål och anmärkningar
1.1.-31.8.2025



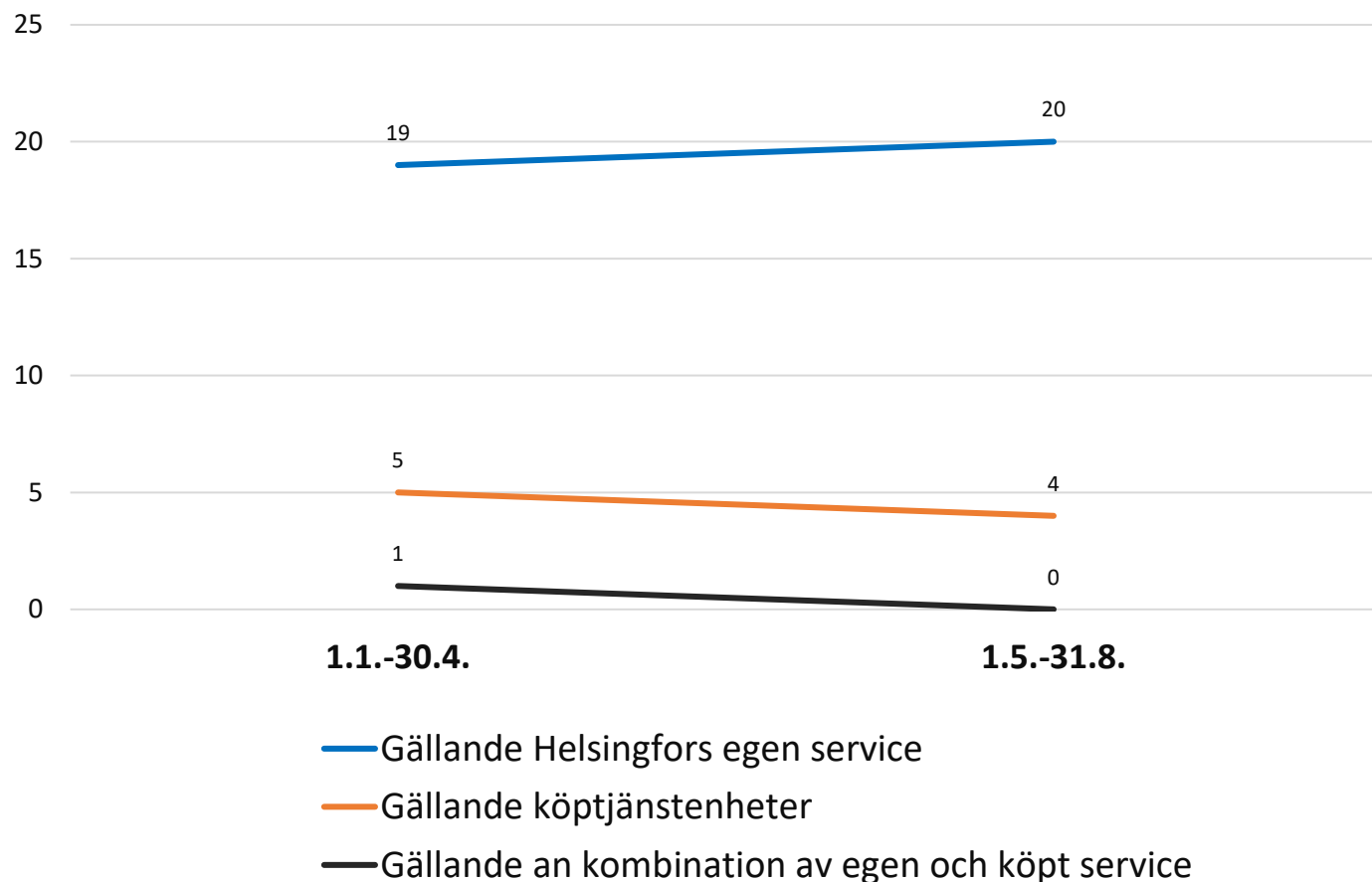
Plock ur utvecklingsåtgärder som vidtagits utgående från klagomål och anmärkningar:

- Samarbetet har intensifierats och utvecklats särskilt mellan den service som Helsingfors själv producerar och den service som genomförts i form av köpt service, då en klient har antingen samtidiga tjänster eller övergår från en tjänst till en annan.
- Vid utarbetandet och uppdaterandet av klient- och serviceplaner har fästs uppmärksamhet.
- Hörandeförfarandet har preciserats för begränsningsåtgärdernas del.
- För semestertider har utarbetats särskilda anvisningar som framöver utgör en del av introduktionsmaterialet.
- Inom olika tjänster har man försökt effektivisera informationsutbytet och vägleda personalen i exaktare dokumentering.

Obs! Av klagomålen och anmärkningarna gällde allt som allt 8 % helt köpt service, 87 % service som Helsingfors själv producerat och 5 % en kombination av dessa.

Till tillsynsmyndigheten lämnade utredningar i tillsynsfrågor 1/2

Från tillsynsmyndigheten inkomna ärenden att besvara



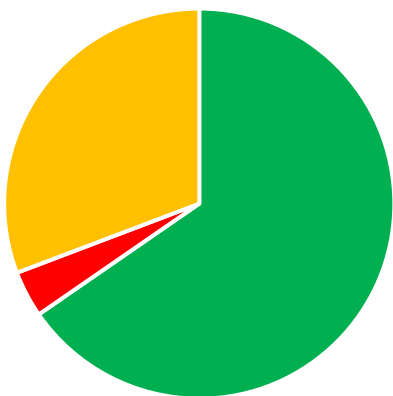
Åtgärder till följd av tillsynsärenden har bland annat varit:

- I den svarande enheten har med hela personalen poängterats tillsynsansvaret i relation till klienternas säkerhet.
- Anvisningar har preciserats och säkerställts att de är synligt tillgängliga.
- Ansvarsfördelningen i klientprocesserna har förtydligats.
- Serviceproducenter har vägletts i samband med tillsynen.

Till tillsynsmyndigheten lämnade utredningar i tillsynsärenden2/2

JANUARI-APRIL 2025

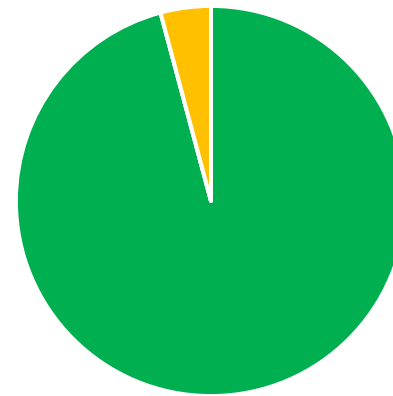
Har svar i tillsynsfrågan getts inom utsatt tid?



■ Ja ■ Nej ■ Förlängd tid har begärts

MAJ-AUGUSTI 2025

Har svar i tillsynsfrågan getts inom utsatt tid?

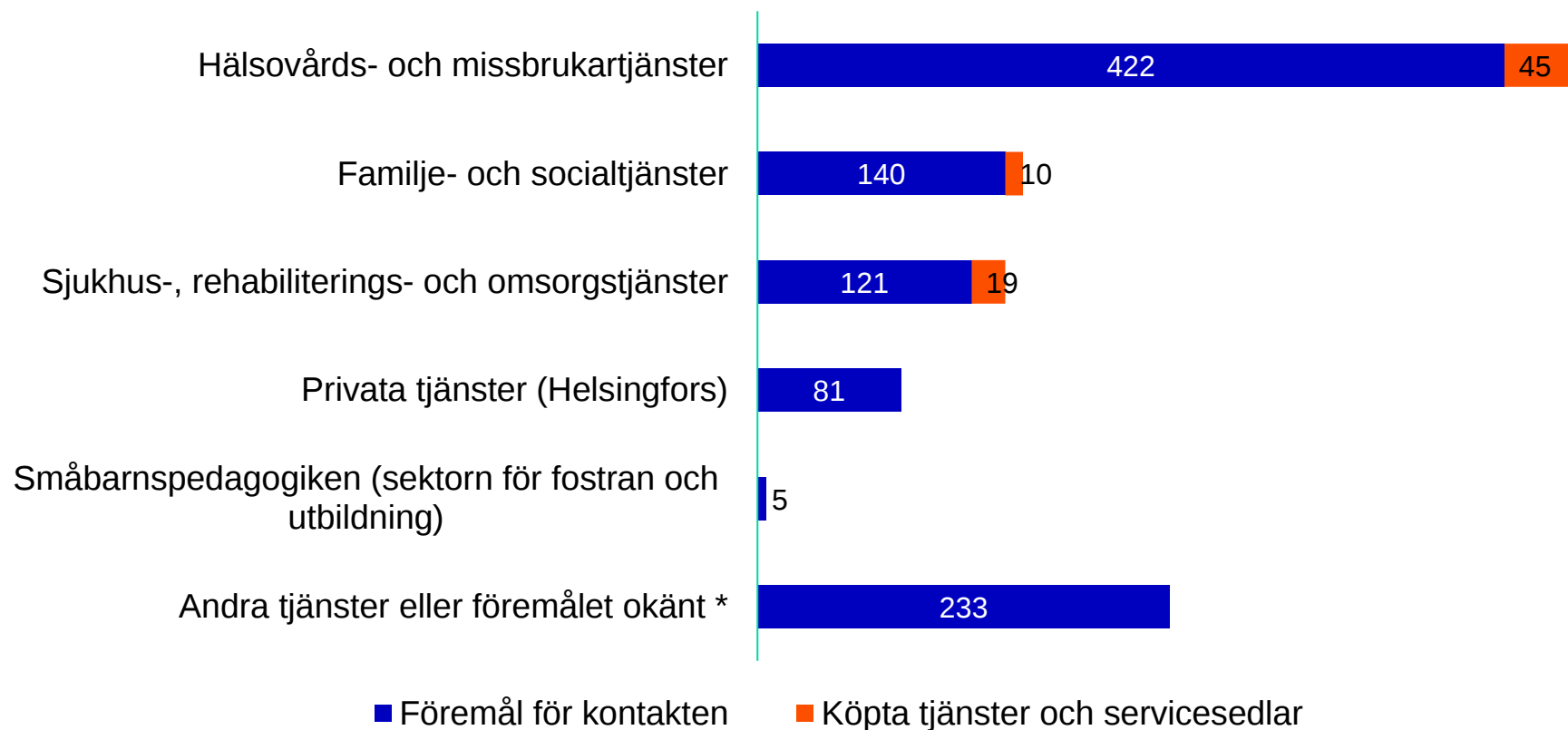


■ Ja ■ Nej ■ Om förlängd tid har begärts

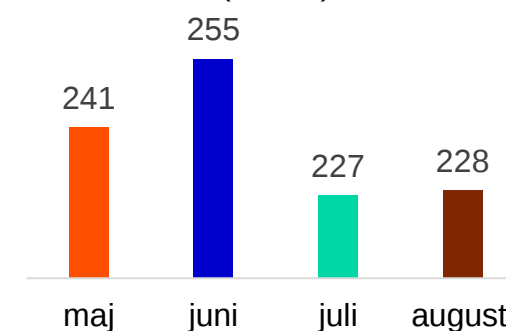
Kontakter till social- och patientombuden

Av kontakterna under tiden 1.5.-31.8.2025 statistikfördes 951 klientkontakter. En klientkontakt inbegriper en eller flera kontakter, såsom telefonsamtal, e-post, bistånd, utredning av ett ärende eller deltagande i en förhandling. En klientkontakt inbegriper ett eller flera statistikföringsobjekt och orsaker till kontakten.

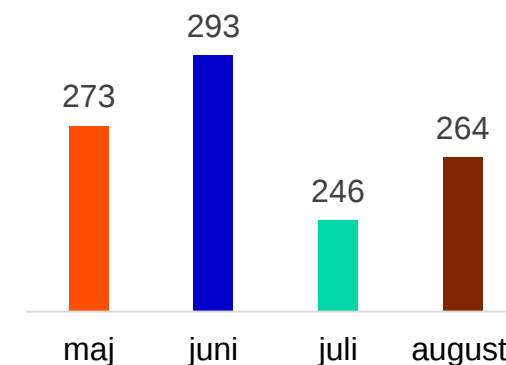
Föremål för kontakter under tiden 1.5.-31.8.2025 (n=1076)



Klientkontakter/mån (n=951)



Föremål/mån (n=1076)



Tilläggsinformation: sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi