

Helsinki sote-palvelujen järjestäjänä – omavalvonnan raportti 1.5.-31.8.2025



Keskeisimmät nostot

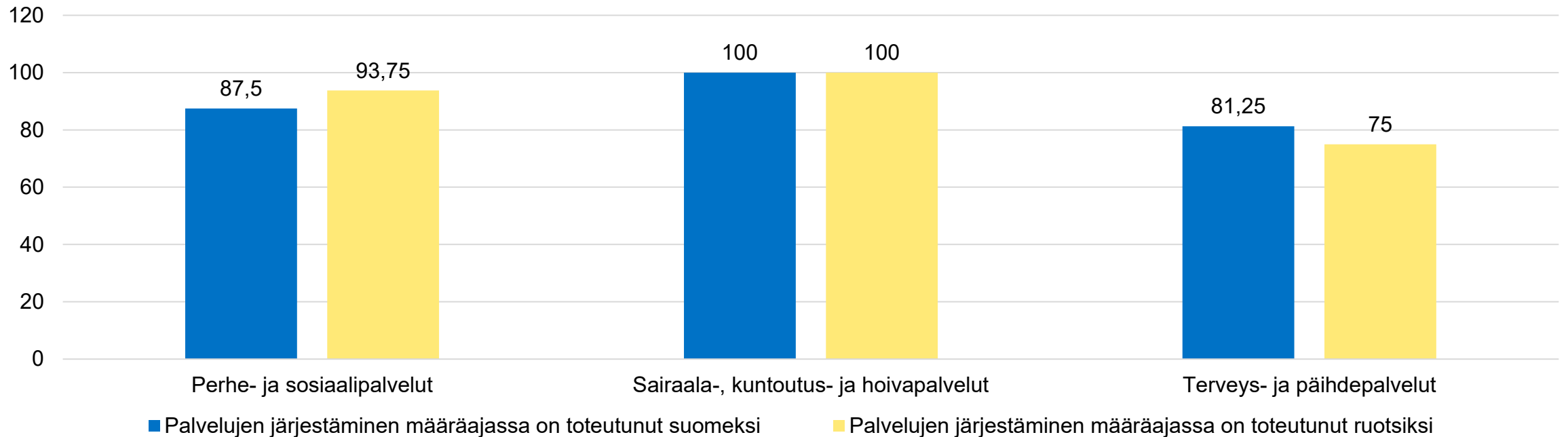
Onnistumisia:

- Valvonta-asioihin vastaaminen on toteutunut määräaikojen puitteissa, mikä on selvä kehityssaskel vuoden ensimmäiseen kolmannekseen verraten.
- Epäkohta-, vaaratapahtuma- ja laatupuutehavaintojen osalta voimme huomata painopisteen siirtyneen toteavasta suhtautumisesta kehittämistoimenpiteiden suuntaan.
- Olemme pystyneet valvontatoiminnan kehittämistarpeista ja raportointikaudelle osuvasta kesäkaudesta huolimatta toteuttamaan runsaasti palveluntuottajien suunnitelmallista, ilman toteutuneen haitan impulssia toteutettavaa valvontaa: järjestäjän omavalvonnan osana toteutettuihin ennakollisen valvonnan toimiin on ollut osallisena yhteensä 616 palveluntuottajayksikköä ja toiminnan aikaista suunnitelmallista valvontaa on kohdistunut 190:een palveluyksikköön. Yhteenlaskettuna toisella vuosikolmanneksella on näin ollen ilman poikkeamaepäilyä tai –havaintoa tarkasteltu omavalvonnallisesti yli kahdeksansadan palveluyksikön toimintaa. Tämä vastaa vähän yli puolta kaikista valvontavastuun piiriin kuuluviksi ilmoitetuista palveluyksiköistä.

Kehittämiskohteita:

- Palvelujen järjestäminen määräajassa ja yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä edellyttää vielä toimenpiteitä.
- Tarkastuskertomusten lähettäminen valvontaviranomaiselle ei toteudu yhdenmukaisesti. Sisäistä ohjeistusta on lisättävä.

Määräaikojen toteutuminen toimialan KA%

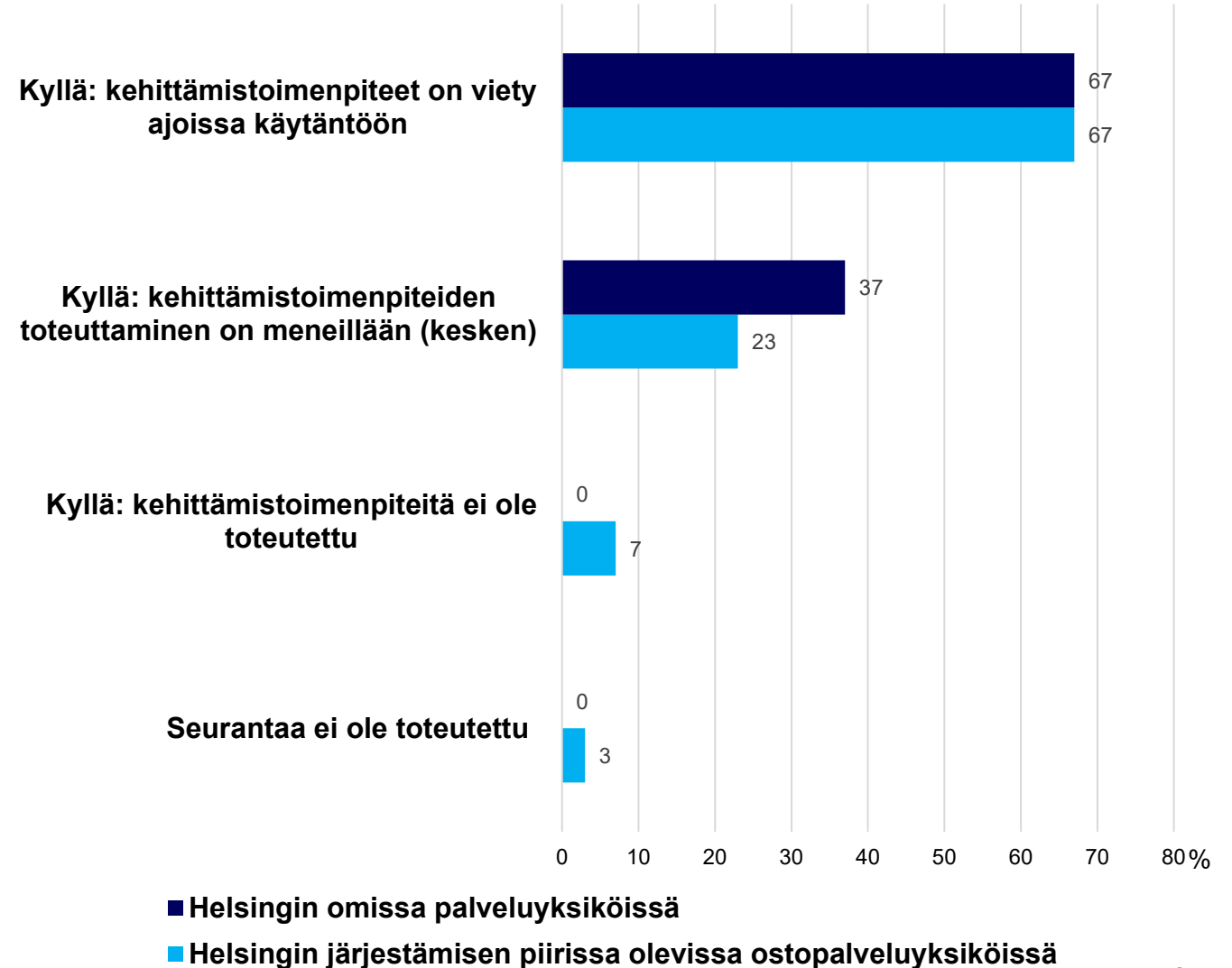


Kehittämistoimenpiteiden seurannan valvonta

Sote-valvontalain nojalla jokaisessa palveluyksikössä tulee toteuttaa omavalvontaa, johon sisältyy kehittämistä asiakaspalautteen, kanteluiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten sekä vaaratapahtumailmoitusten perusteella.

Sosiaali- ja terveystalouden järjestäjänä valvontaa toteutettaessa seurataan sitä, miten yksiköt käynnistävät kehittämistoimenpiteitä ja seuraavat omavalvonnassaan niiden toteuttamista.

Viereisessä kuviossa esitetään, miten järjestäjän omavalvonnan osana on havaittu palveluntuottajayksiköiden toteuttavan omien kehittämistoimenpiteidensä toteuttamista ja seuranta.



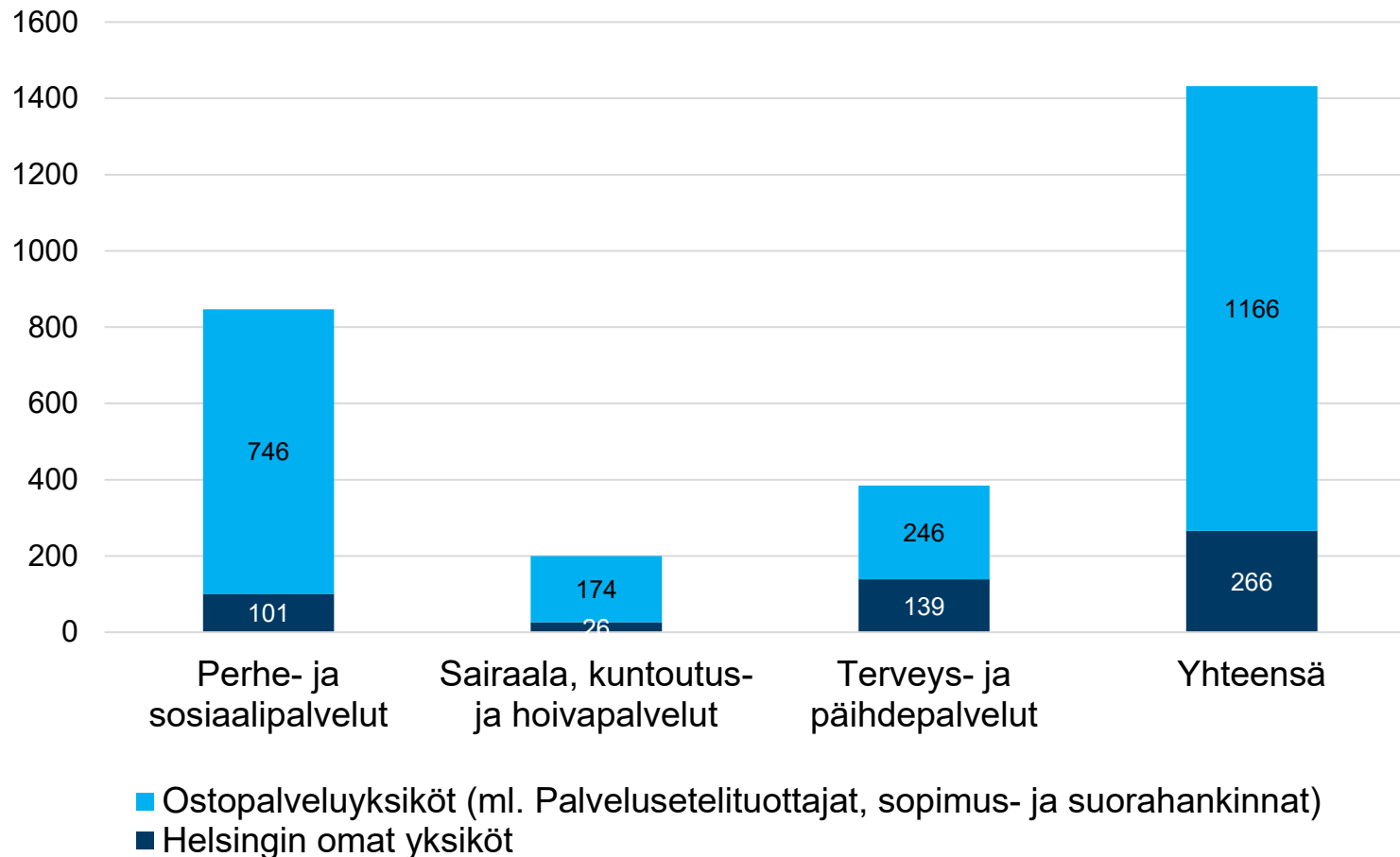
Tuottajavalvonnan toteuttaminen

Helsingin kaupunki on sote-palvelujen järjestäjä. Kaikkien hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän tulee palvelujen järjestämisvastuun osana valvoa kaikkia palveluntuottajia, joiden palveluihin he järjestäjänä ohjaavat asiakkaita. Palveluntuottajien valvontaa tulee toteuttaa sekä Helsingin itse tuottamaan että ostopalveluna tai palvelusetelillä järjestettyyn palveluun.

Valvontatoiminnan tunnuslukuja

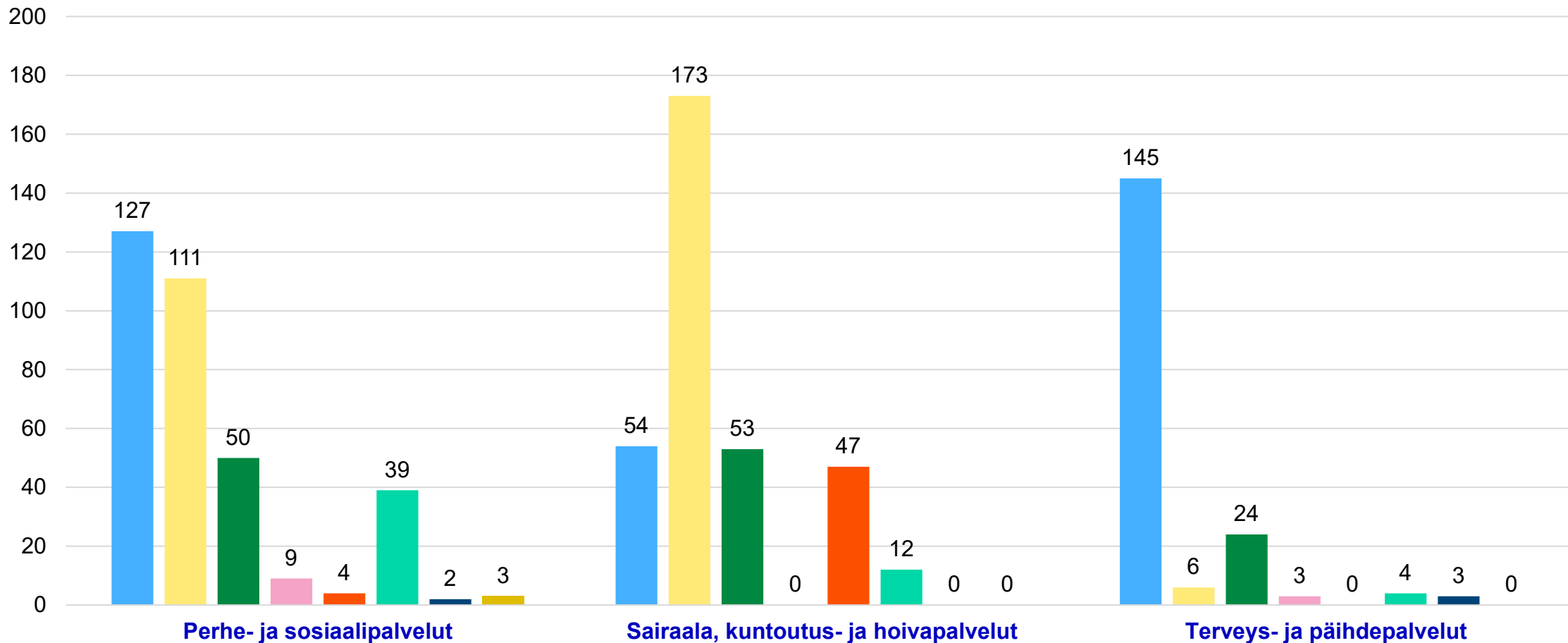
- Toimialan valvontavastuun piiriin kuuluvia yksiköitä oli toisella vuosikolmanneksella toimialan palveluissa kaikkiaan yhteensä 1432.
- Valvottavista yksiköistä on lukumääräisesti n. 19% on omaa toimintaa, 81% ostopalvelua.**
- Järjestäjän toteuttamaan tuottajavalvontaan osallistui toisella vuosikolmanneksella yhteensä 55 henkilöä. Tehtävään oli kohdennettua resurssia yhteensä 29,35 henkilötyövuotta.

Valvontavastuulla olevia palveluyksiköitä tällä vuosikolmanneksella:



** Valvottavien yksiköiden osalta on huomioitava, ettei julkisia palveluyksiköitä ole vielä rekisteröity ja siksi niiden määrittely ei ole välttämättä yhtä selvärajaista kuin ostopalveluntuottajien palveluyksiköiden osalta. Lisäksi osassa palveluita on paljon yhden ammatinharjoittajan muodostamia tai muutoin hyvin pieniä palveluyksiköitä.

Tuottajavalvonnan toteuttaminen toimialalla



- Palveluysiköitä, joihin on kohdistunut asiakirjoihin perustuva ennakkollista valvontaa
- Palveluysiköitä, joita on osallistunut ennakkollisen valvonnan ryhmätilaisuuteen
- Palveluysiköitä, joihin on toteutettu ennalta ilmoitettu, suunnitelmallinen valvontakäynti
- Palveluysiköitä, joihin on kohdistettu ennalta ilmoitettu valvontatapaaminen*
- Palveluysiköitä, joihin on toteutettu ennalta ilmoittamaton valvontakäynti
- Reaktiivisen valvonnan prosesseja, jotka on toteutettu kirjalliseen selvitykseen perustuen
- Reaktiivisen valvonnan prosesseja, jotka on toteutettu muihin asiakirjoihin perustuen
- Reaktiivisen valvonnan prosesseja, jotka on toteutettu valvontakäyntinä palveluysikköön

* Tapaaminen toteutuu joko teamsissa, palveluntuottajan toimipisteessä tai tilaajan eli Helsingin toimipisteessä

Suunnitelmallisen valvonnan toteuttaminen – mitä tiedonkeruun menetelmiä on käytetty?

- Tietoa valvontatoiminnan yhteydessä kerätään eri tavoin. palveluntuottajalta pyydetään selvityksiä sekä erilaisia lakisääteisiä palveluyksikköä koskevia dokumentteja henkilöstöresurssiin, mahdollisten tilojen turvallisuuteen, mahdolliseen lääkehoitoon sekä omavalvontaan liittyen.
 - Erilaisten selvitysten pyytäminen on kuitenkin vaihtelevaa. Vuoden toisella kolmanneksella omavalvonnan toteuttamista koskevien selvitysten pyytäminen on ollut käytäntönä noin puolessa palveluntuottajavalvonnan prosesseja.
- Osan palveluja valvonnassa haastatellaan mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaita. Usein tarkastellaan myös palveluntuottajan saaman asiakaspalautteen yhteenvetoja.
 - Omavalvonnan raportointikyselyn perusteella vuoden 2025 toisella vuosikolmanneksella asiakkaiden haastattelemine on valvonnan yhteydessä toteutunut vain 20%:ssa tai kirjallinen kysely toteutettu 20%:ssa palveluita. Lisäksi asiakkaiden valvontahaastattelut ovat osittain toteutuneet 20%:lla ja kirjallinen kysely 10%:lla vastaajayksiköitä.
- Vuoden 2025 toisella vuosikolmanneksella on toteutettu valvonnan yhteydessä aiempaa enemmän kyselyjä valvottavan yksikön henkilöstölle, haastateltu joitain henkilöstön edustajia tai vähintäänkin tutustuttu tuottajan itse toteuttaman henkilöstökyselyn tuloksiin.

Tuottajavalvonnassa tehdyt havainnot poikkeamista ja laatupuutteista koskivat:

Suurimpina epäkohta-/laatupoikkeamaluokkina palvelujen valvonnassa nousivat toisella vuosikolmanneksella esille havainnot koskien seuraavia asioita:

- Henkilöstön riittävyyttä
- Lääkehoidon toteuttamista
- Kirjaamisen laatua sekä lain- ja sopimuksenmukaisuutta
- Laatupuutteita asiakkaan palvelussa ja/tai potilaan hoidossa
- Puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa
- Puutteita sopimuskohtaisten ehtojen noudattamisessa

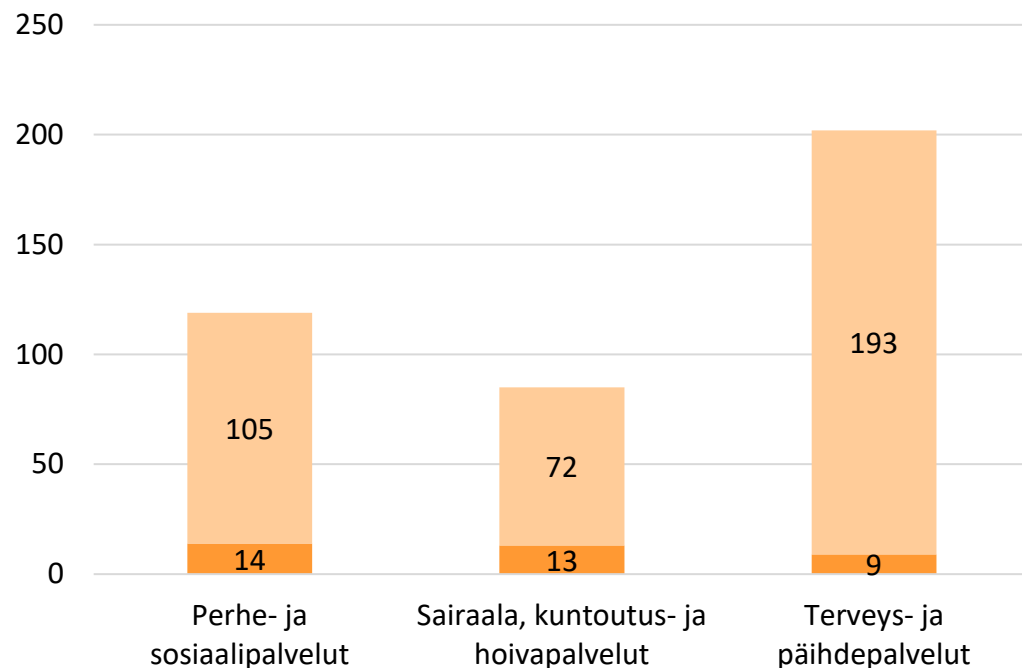
Toiseksi eniten mainintoja oli valvontahavainnoista koskien poikkeamia ja epäkohtia seuraavissa asioissa:

- Henkilöstön kelpoisuudet
- Edellytetyn tuen ja ohjauksen (ml. perehdytys) järjestäminen henkilöstölle
- Tilat ja toimintaympäristö
- Tietoturvan toteutuminen
- Laskutusvirheet tai perusteeton laskutus

Kantelut, muistutukset ja valvonta-asiat

Kantelut ja muistutukset

Kantelut ja muistutukset 1.1.-31.8.2025



■ Kantelut ■ Muistutukset

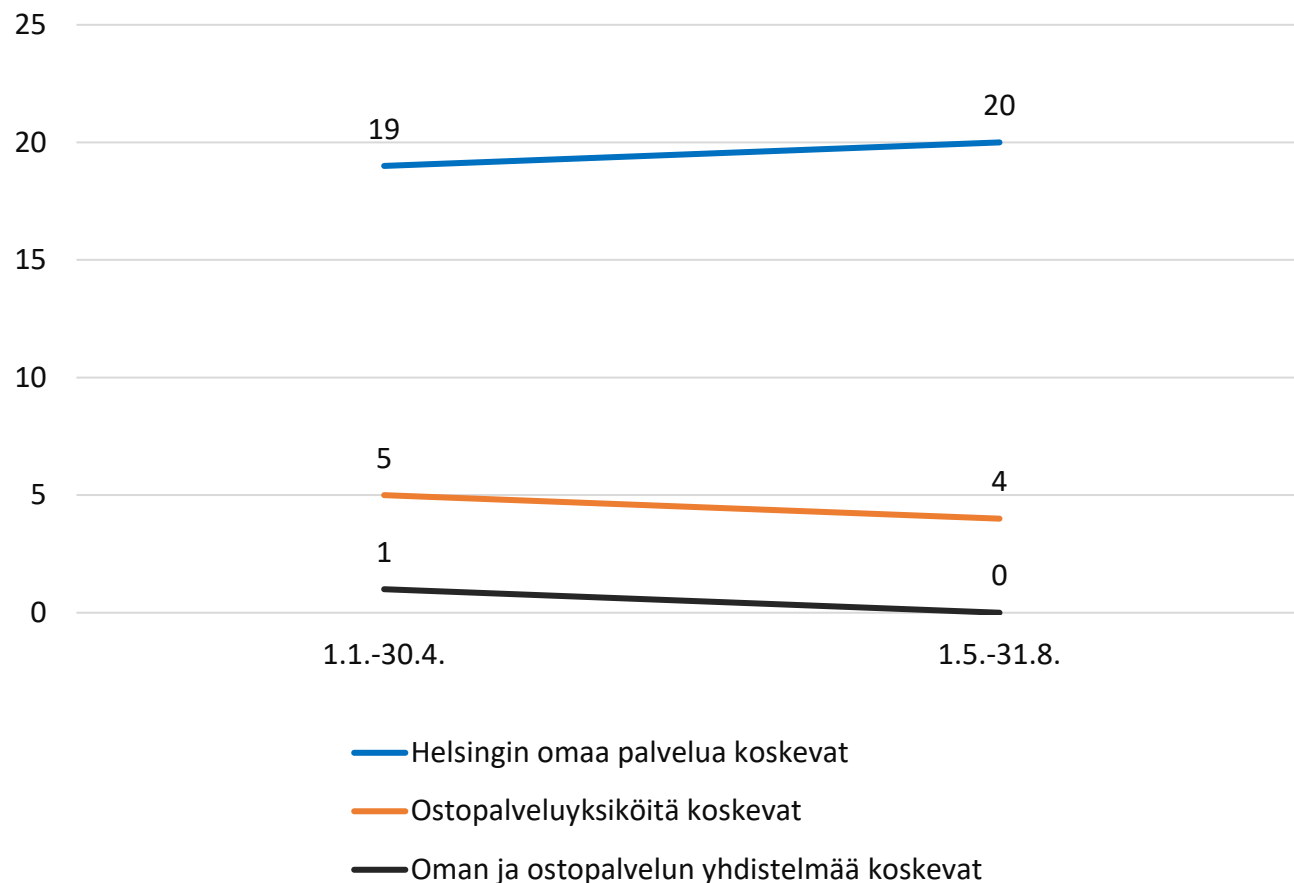
Nostot kanteluiden ja muistutusten perusteella tehdyistä kehittämistoimenpiteistä:

- Yhteistyötä on tiivistetty ja kehitetty erityisesti Helsingin itse tuottaman ja ostopalveluna toteutetun palvelun välillä, kun asiakkaalla on joko yhtäaikaista palveluja tai siirtymä palvelusta toiseen.
- Kiinnitetty huomiota asiakas- ja palvelusuunnitelmien tekemiseen ja päivittämiseen ajantasaisesti.
- Tarkennettu kuulemismenettelyä rajoitustoimenpiteiden osalta.
- Laadittu loma-ajoille erityisohjeita, jotka ovat jatkossa osa perehdytysmateriaalia.
- Eri palveluissa on pyritty tehostamaan tiedonkulkua sekä ohjaamaan henkilöstöä täsmällisemmässä asiakaskirjaamisessa.

Huom! Kanteluista ja muistutuksista kaikkiaan 8% koski puhtaasti ostopalvelua, 87% Helsingin itse tuottamaa palvelua ja 5% näiden yhdistelmää.

Valvovalle viranomaiselle annetut selvitykset valvonta-asioissa 1/2

Valvontaviranomaiselta vastattavaksi tulleet asiat



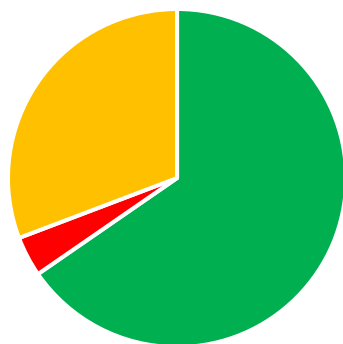
Toimenpiteitä valvonta-asioiden johdosta ovat olleet muun muassa:

- Vastanneessa yksikössä on koko henkilöstön kanssa nostettu esille valvontavastuu suhteessa asiakkaiden turvallisuuteen.
- On täsmennetty ohjeita ja varmistettu, että ne ovat näkyvästi saatavilla.
- Vastuunjakoa asiakasprosesseissa on selkiytetty.
- Palveluntuottajia on ohjattu valvonnan yhteydessä

Valvovalle viranomaiselle annetut selvitykset valvonta-asioissa 2/2

TAMMI-HUHTIKUU 2025

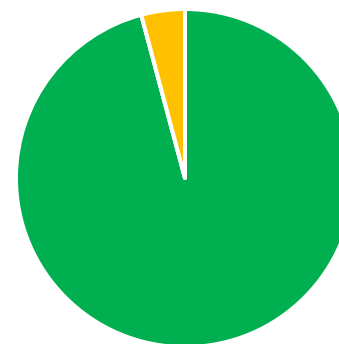
Onko valvonta-asiaan annettu vastaus määräajassa?



■ Kyllä ■ Ei ■ Pyydetty lisääikaa

TOUKO-ELOKUU 2025

Onko valvonta-asiaan annettu vastaus määräajassa?

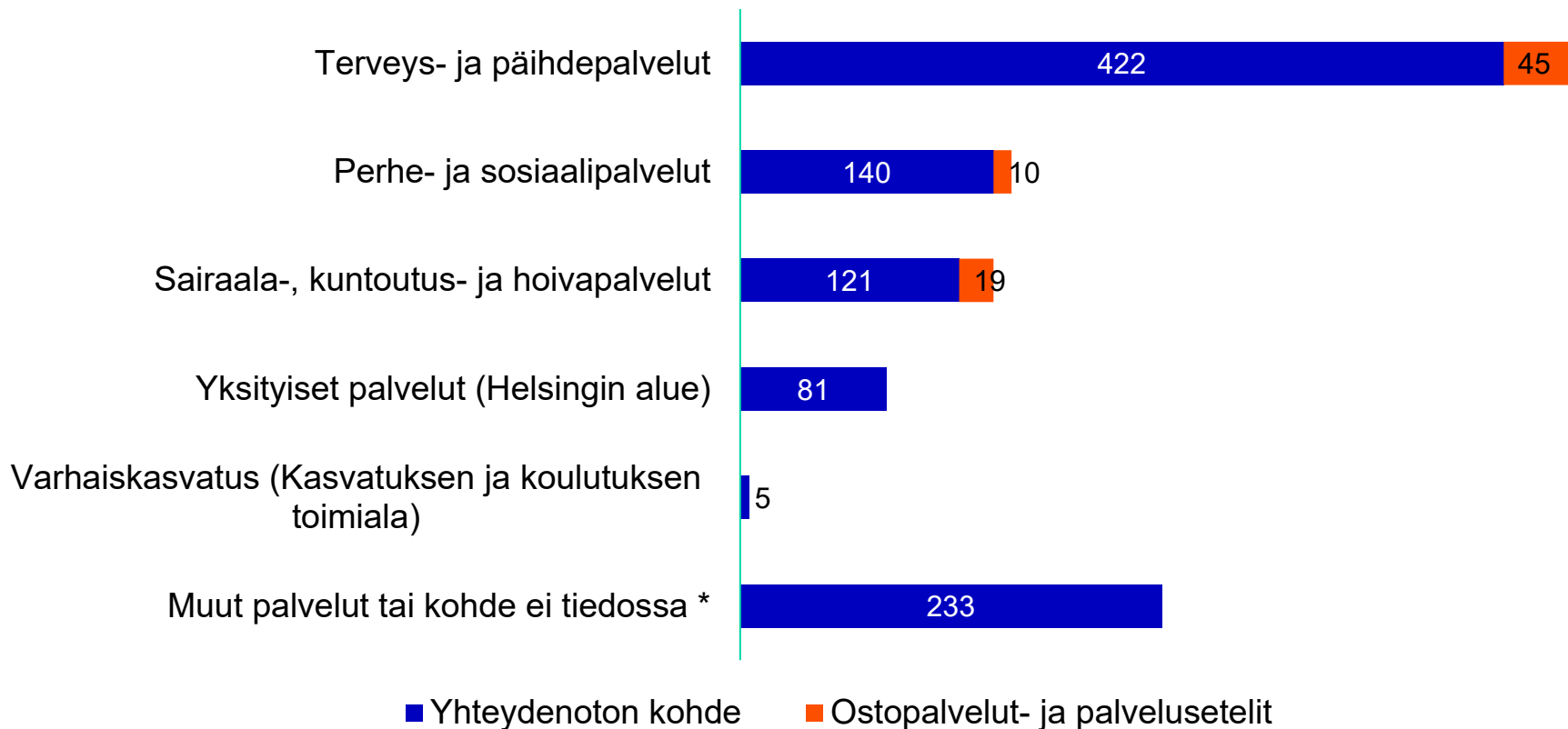


■ Kyllä ■ Ei ■ Pyydetty lisääikaa

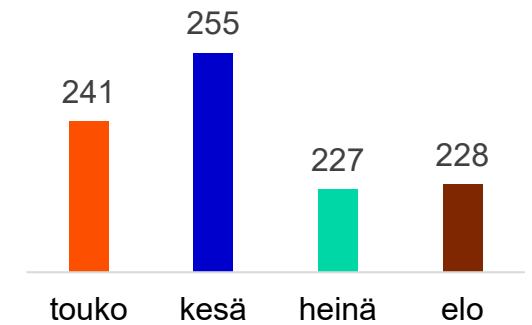
Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

Yhteydenotoista ajalla 1.5.-31.8.2025 tilastoitiin 951 asiatapahtumaa. Asiatapahtuma sisältää yhden tai useampia kontakteja kuten puhelun, sähköpostin, avustamista, asian selvittämistä tai osallistumisen neuvotteluun. Yksi asiatapahtuma sisältää yhden tai useamman tilastointikohteen ja syyn yhteydenotolle.

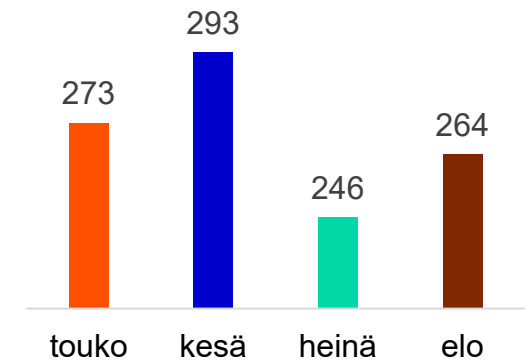
Yhteydenottojen kohteet/palvelu ajalla 1.5.-31.8.2025 (n=1076)



Asiatapahtumat/kk (n=951)



Kohteet/kk (n=1076)



Lisätiedot

sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi