

# Helsinki sote-palvelujen järjestäjänä – omavalvonnan raportti 1.9.-31.12.2025

Helsinki  
Helsingfors

1.9.  
31.12.2025

Kuva: teams



# Keskeisimmät nostot

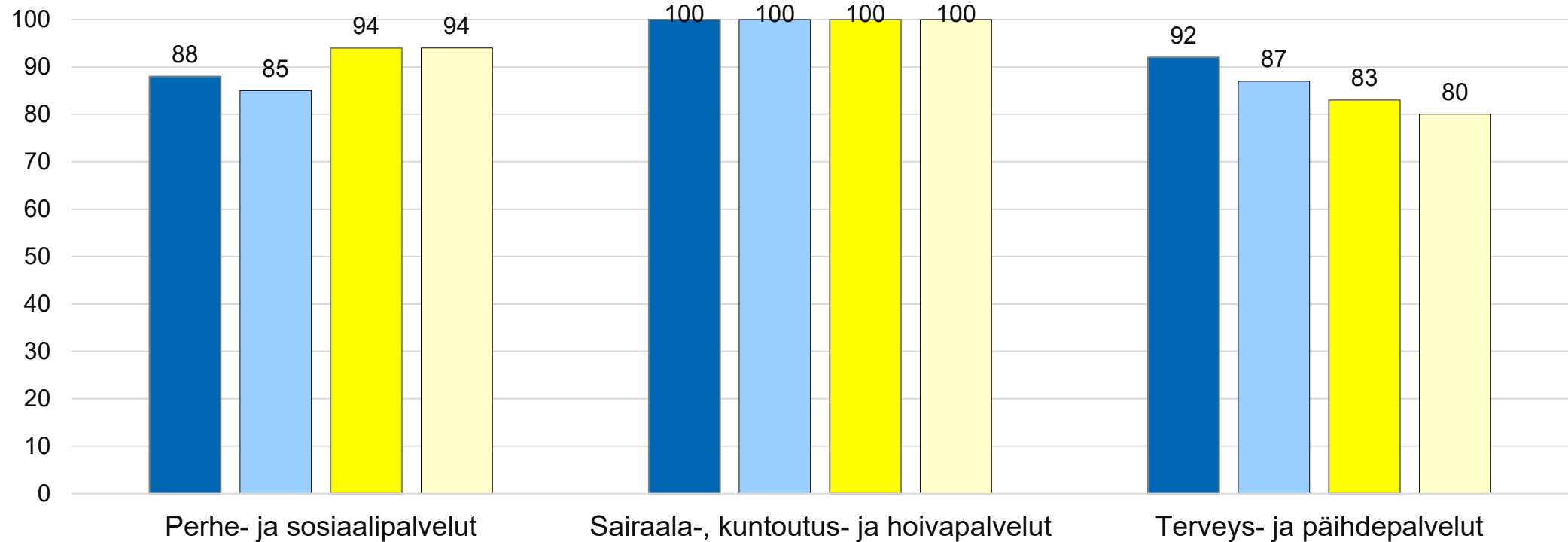
## Onnistumisia:

- ✓ Taloudellisen sanktioinnin tehostaminen (muutosohjelmatoimenpide) on toteutunut: viimeisellä vuosikolmanneksella taloudellista sanktiointia on käytetty noin kaksi kertaa enemmän kuin kahdella aiemmalla kolmanneksella yhteensä.
- ✓ Valvovalta viranomaiselta vastattavaksi tulleet asiat (eli kantelut) lisääntyivät: vuoden viimeisellä kolmanneksella asioita on tilastoitu käsitellyksi lähes yhtä paljon kuin kahdella ensimmäisellä kolmanneksella yhteensä. Kuitenkin niihin on pystytty melko pitkälti vastaamaan määräaikojen puitteissa (vrt. ensimmäinen vuosikolmannes). Diat 16 ja 18.

## Kehittämiskohteita:

- Noin neljänneksen palveluja kohdalla ei ostopalveluyksiköitä ole kaikkien osa-alueiden perusteella määritettyjen kehittämistoimenpiteiden osalta seurattu.
- 75%:ssa palvelujen valvontaa on pyydetty aina ja lopuissa tapauksissa osittain palveluyksiköltä selvitys siitä, miten he toteuttavat omavalvontaa. Tavoitteena kuitenkin 100%.

# Määräaikojen toteutuminen toimialan keskiarvo %



- Palvelujen järjestäminen määräajassa on toteutunut suomeksi 1.9.-31.12.2025
- Palvelujen järjestäminen suomeksi koko vuoden keskiarvo
- Palvelujen järjestäminen määräajassa on toteutunut ruotsiksi 1.9.-31.12.2025
- Palvelujen järjestäminen ruotsiksi koko vuoden keskiarvo

# 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.
- Järjestäjänä toteutetussa seurannassa on havaittu, että valtaosassa Helsingin kaupungin omia sosiaali- ja terveystalouden palveluyksiköitä sekä järjestämisen piirissä olevia ostopalveluyksiköitä on kehittämistoimenpiteet määritelty ja viety täytäntöön tai niiden toimeenpano on kesken.
- Noin neljänneksen palveluja kohdalla ei ostopalveluyksiköitä ole kaikkien osa-alueiden perusteella määritettyjen kehittämistoimenpiteiden osalta seurattu.

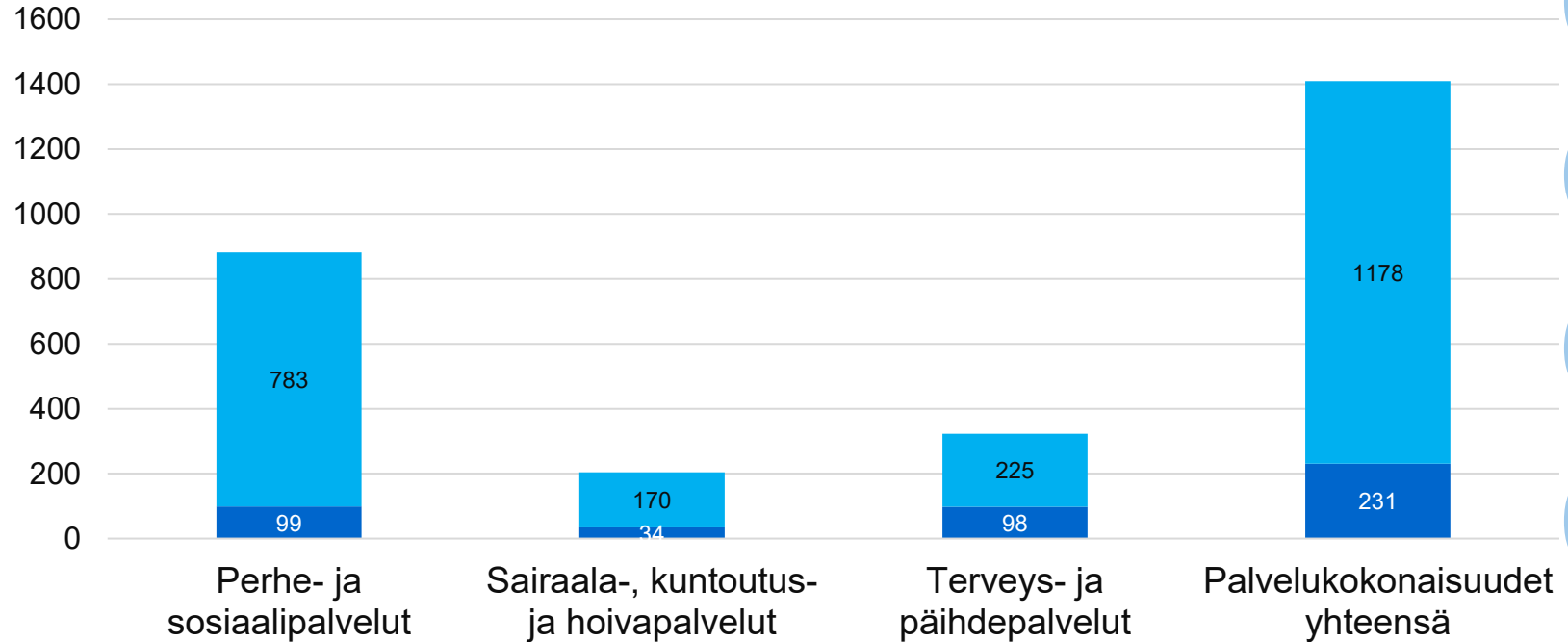
# Tuottajavalvonnan toteuttaminen

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 vuoden viimeisellä kolmanneksella toimialan palveluissa kaikkiaan 1178.
- Valvottavista yksiköistä on lukumääräisesti n. 16% on omaa toimintaa, 84% ostopalvelua.\*\*
- Järjestäjän toteuttamaan omavalvontaan osallistui tällä kolmanneksella yhteensä 61 henkilöä. Tehtävään oli kohdennettua resurssia yhteensä 31,05 henkilötyövuotta.

Valvontavastuulla olevia palveluyksiköitä tällä vuosikolmanneksella:

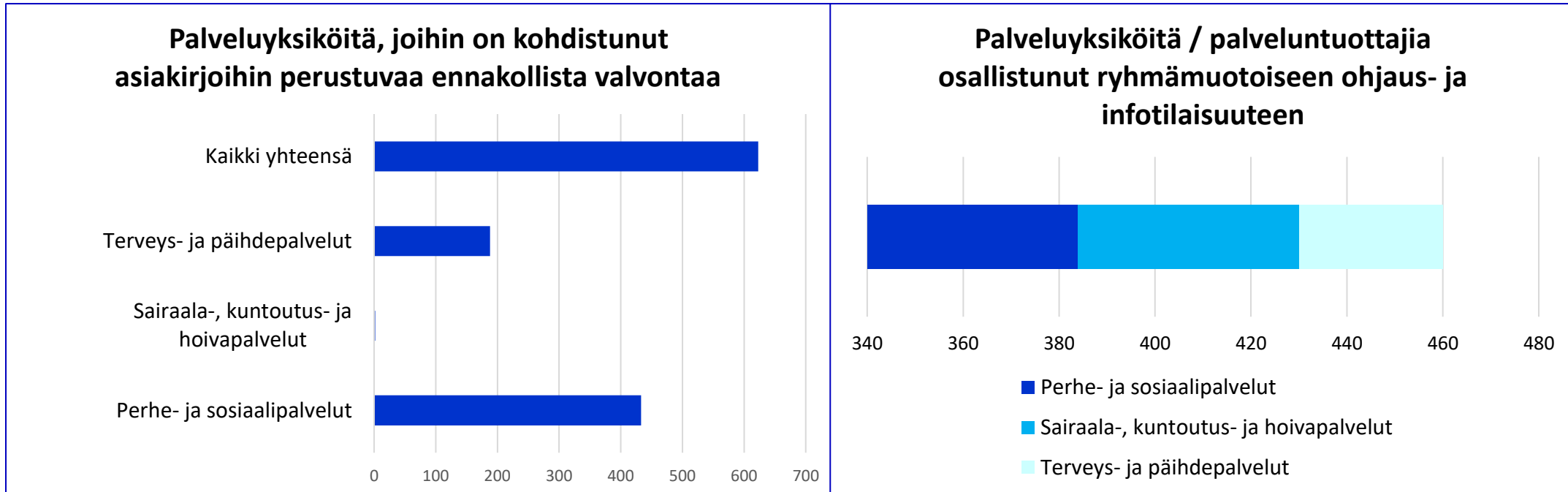


- Ostopalveluyksiköt (ml. Sopimusostot, suoramarkkinat ja palveluseteliostot)
- Helsingin kaupungin omat yksiköt

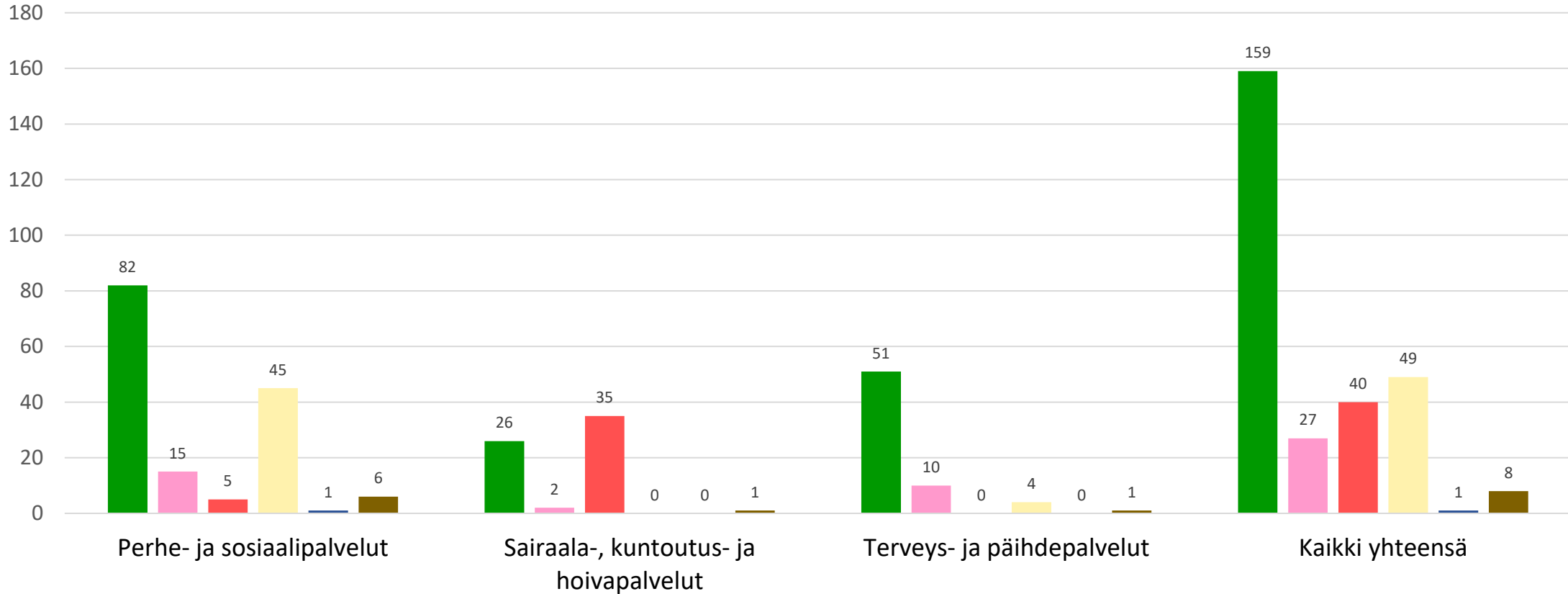
\*\* Valvottavien yksiköiden osalta on huomioitava, ettei julkisia palveluyksiköitä ole vielä rekisteröity ja siksi niiden määrittely ei ole välttämättä yhtä selvärajaista kuin ostopalveluntuottajien osalta. Lisäksi osassa palveluita on paljon yhden ammatinharjoittajan muodostamia tai muutoin hyvin pieniä palveluyksiköitä, jollaisia ei kaupungin omassa palvelutuotannossa ole. Yksikkömäärä ei ole suoraan verrannollinen asiakasmääriin.

# Palveluntuottajien ennakkollinen valvonta

- Ennakollista valvontaa toteutetaan etenkin tarkastelemalla asiakirjojen perusteella toiminnan edellytyksiä sote-palvelujen järjestämisen piiriin palveluntuottajiksi valittaessa.
  - Tarkastelun kohteena ovat muun muassa tuottajan vastuuhenkilön kelpoisuudet, ammatinharjoittajien kelpoisuudet ja rikosrekisteriotteet joidenkin asiakasryhmien kanssa työskenneltäessä ja soteri-rekisteröintiin liittyvät lupa-asiat.
- Järjestämisen piiriin ostopalveluntuottaja voi tulla osallistumalla kilpailutukseen, jonka perusteella valitut tuottajayksiköt tekevät Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kanssa puitesopimuksen, tulemalla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi tai joissain tapauksissa tilanteessa, jossa palvelu on välttämätöntä järjestää sopimusten ulkopuolisen tuottajan toimesta. Asiakirjapohjaista valvontaa toteutetaan jonkin verran myös palvelun aikana eli esim. sopimuskauden kuluessa muun valvonnan lisäksi tai osana.
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä Helsinki on velvollinen ohjaamaan ja tiedottamaan kaikkia yksiköitä, jotka tuottavat palveluja sen lukuun. Tämä ohjaus on osa ennakkollista valvontaa.
  - Ohjaus toteutuu usein palveluyksikkökohtaisesti, mutta ajoittain ohjausta annetaan myös palveluittain tietyille tuottajajoukolle ryhmätilaisuuksina.



# Palveluntuottajien toiminnan aikaisen valvonnan toteuttaminen toimialalla 1.9.-31.12.2025



- Palveluyksiköitä, joihin on toteutettu ennalta ilmoitettu suunnitelmallinen valvontakäynti
- Palveluyksiköitä, joihin on toteutettu ennalta ilmoitettu valvontatapaaminen\*
- Palveluyksiköitä, 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 palveluyksikköön

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

# Suunnitelmallisen valvonnan toteuttaminen – mitä tiedonkeruun menetelmiä on käytetty?

- Tietoa kerätään eri tavoin valvontatoiminnan yhteydessä. palveluntuottajalta pyydetään selvityksiä sekä erilaisia lakisääteisiä palveluyksikköä koskevia dokumentteja henkilöstöresurssiin, mahdollisten tilojen turvallisuuteen, mahdolliseen lääkehoitoon sekä omavalvontaan liittyen.
- Valvonnan yhteydessä selvitetään asiakkaiden ja henkilöstön näkemyksiä palvelun toteuttamisesta ja palveluyksikön toiminnasta. Usein tarkastellaan palveluntuottajan saaman asiakaspalautteen yhteenvetoja sekä mahdollisten henkilöstökyselyn tuloksia. Sen lisäksi valvontaa tekevät Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan työntekijät kuulevat asianosaisten näkemyksiä myös suoraan:
  - Omavalvonnan raportointikyselyn perusteella vuoden 2025 viimeisellä kolmanneksella asiakkaiden näkemysten selvittämistä toteutettu valvonnan yhteydessä ensisijaisesti haastattelemalla asiakkaita (noin puolessa palveluita) ja jonkin verran toteuttamalla erillisiä kirjallisia kyselyjä asiakkaille.
  - Lähes kaikissa palveluissa on valvonnan yhteydessä haastateltu henkilöstön edustajia valvottavassa palveluyksikössä. Joskus on toteutettu myös erillinen kirjallinen kysely henkilöstölle.
  - Palautetta kerätään usein myös asiakkaan vastuutyöntekijältä (esim. sosiaalityöntekijä), joka vastaa asiakassuunnitelmasta sekä palvelujen järjestämisestä.
  - Joskus valvonnassa kootaan tietoa ja kokemuksia myös asiakkaiden omaisilta ja läheisiltä. Tämä kuitenkin toistaiseksi toteutuu harvoin.
- 75%:ssa palvelujen valvontaa on pyydetty aina ja lopuissa tapauksissa osittain palveluyksiköltä selvitys siitä, miten he toteuttavat omavalvontaa.

# Tuottajavalvonnassa tehdyt havainnot poikkeamista ja laatu puutteista koskivat:

**Suurimpina epäkohta-/laatu poikkeamaluokkina** palvelujen valvonnassa nousivat toisella vuosikolmanneksella esille havainnot koskien seuraavia asioita:

- Laatu puutteita asiakkaan palvelussa / potilaan hoidossa
- Laskutusvirhettä tai perusteetonta laskutusta
- Kirjaamisen laatua, lain- ja sopimuksen mukaisuutta
- Puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa

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

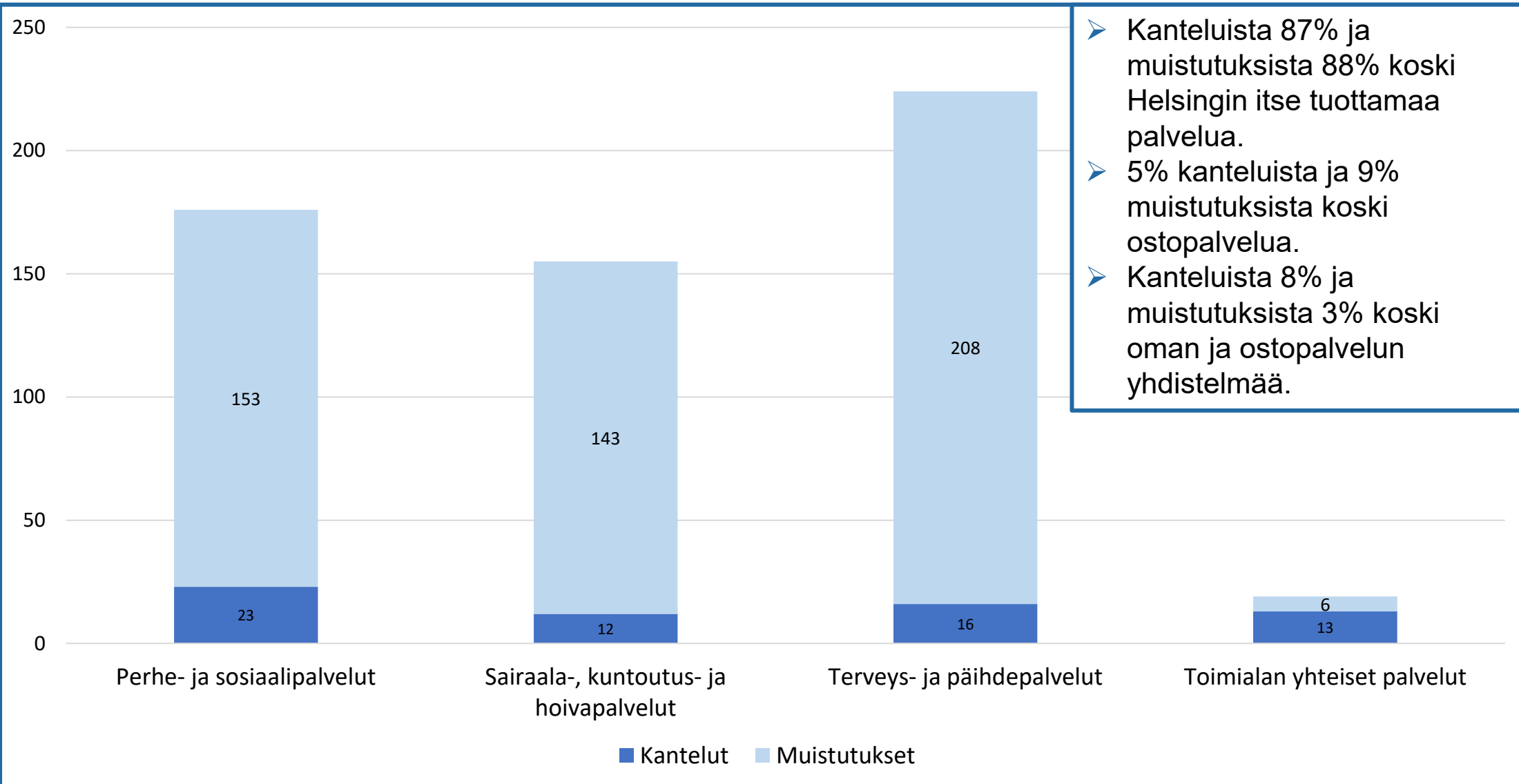
- Lääkehoidon toteuttamista
- Kirjaamisen omavalvontaa (esim. kirjaamisen auditointien toteuttaminen)
- Tietoturvan toteutumista
- Puutetta sopimuskohtaisen edellytyksen täyttämässä

# Tuottajavalvonnassa havaittujen epäkohtien ja laatupuutteiden perusteella tehdyt toimenpiteet järjestäjänä:

- Pääasiallinen tapa toimia valvonnassa havaittujen epäkohta- ja laatupuutehavaintojen osalta on edellyttää palveluyksikköä korjaamaan havaitut puutteet annetussa aikataulussa. Korjaustoimenpiteiden toteuttamista seurataan valvontaa tekevien toimesta joko pyytämällä kirjallinen selvitys, olemalla etäyhteydessä yksikön vastuuhenkilöön tai toteuttamalla seurantakäynti palveluyksikköön tilanteesta riippuen.
- Ostopalveluntuottajien kohdalla taloudellista sanktiointia on käytetty valvontaa tekevien ilmoituksen mukaan 13 kertaa. Lisäksi yksi palveluntuottaja on poistettu palvelusetelituottajien listalta ja yhden sopimuskumppanin sopimus on irtisanottu.
- Kolmessatoista tapauksessa havaituista epäkohdista on tehty ilmoitus valvontaviranomaiselle.

# Kantelut, muistutukset ja valvonta-asiat

# Kantelut ja muistutukset 1.9.-31.12.2025

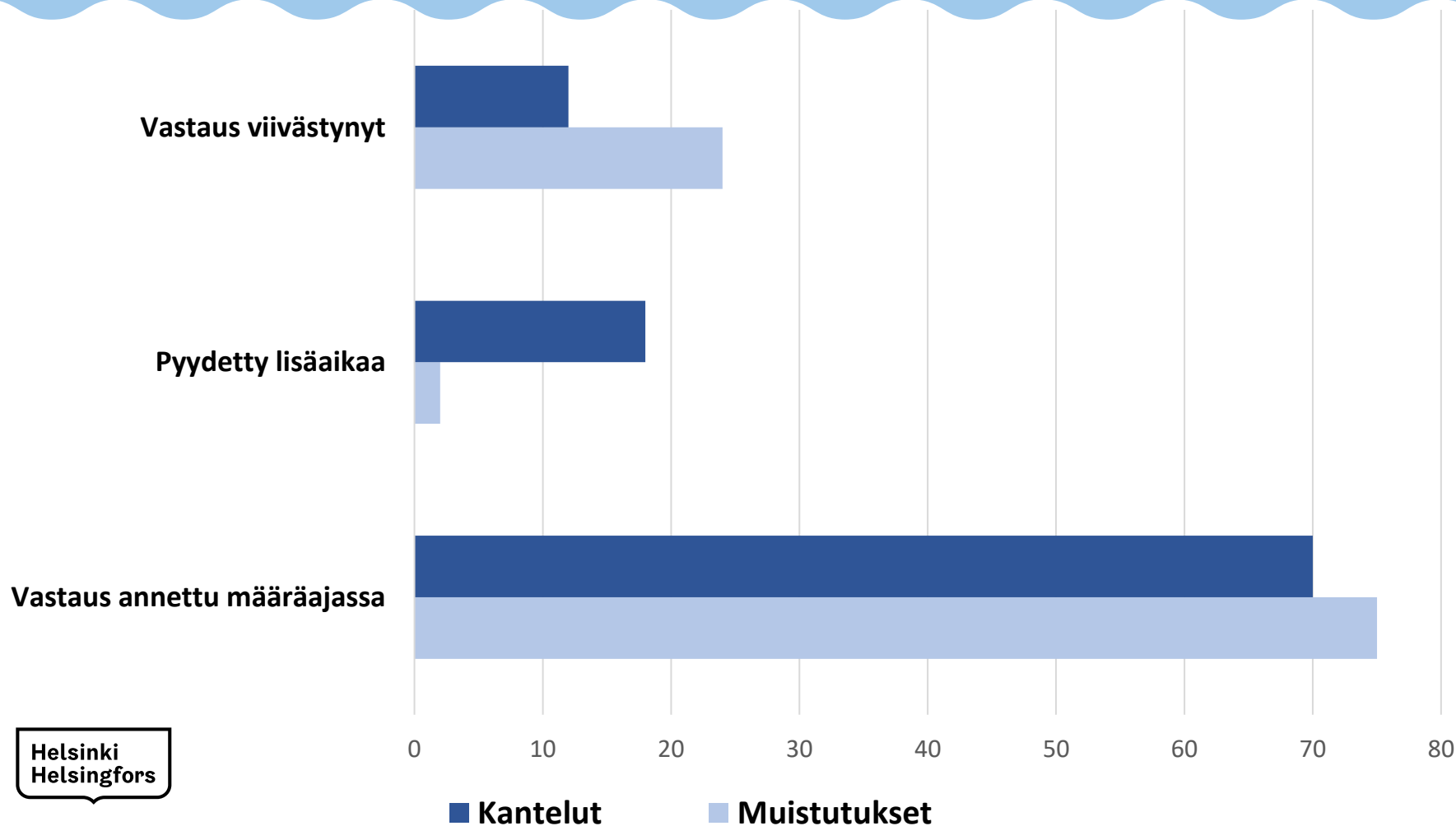


# Kanteluiden ja muistutusten perusteella tehtyjä toimenpiteitä ovat olleet esimerkiksi:

Tämän sivun yhteenvedon tekemisessä on hyödynnetty tekoälyä.

- Toimintaa on kehitetty erityisesti **lainmukaisuuden, dokumentoinnin ja päätöksenteon laadun** varmistamiseksi.
  - Tietopyyntöjen määräaikojen noudattamiseen ja tiedonluovutuksen edellytysten kirjaamiseen on kiinnitetty huomiota.
  - Lastensuojelun päätöksentekoa on vahvistettu koulutuksin ja ohjein, ja asiakassuunnitelmien, palvelutarpeen arviointien sekä lapsen osallisuuden toteutumista on korostettu.
  - Päätösten tarkkarajaisuuteen, perusteluihin ja oikea-aikaisuuteen on kiinnitetty huomiota.
  - Maksusitoumuksia, etuuksia ja perintää koskevaa päätöksentekoa selkiytetty.
  - Asiakassuunnitelmien laatimisen ja päivittämisen velvoitteita korostettu.
- Asiakkaiden ja huoltajien **oikeuksien huomioimiseen ja tiedottamiseen** on kiinnitetty huomiota.
- Yksittäisiin työntekijöihin liittyvät selvitykset on käsitelty esihenkilötyönä, eikä useissa tapauksissa ilmennyt toimenpidetarvetta.
- Perhehoidon ja sijaishuollon **valvontaa** on tehostettu, palveluntuottajia ohjattu ja dokumentaation lainmukaisuutta seurattu. Kantelut on käsitelty asianmukaisesti.
- Havaittuihin puutteisiin on vastattu **ohjeistuksia tarkentamalla, palveluja lisäämällä sekä oppimiseen ja kehittämiseen tähtävillä toimilla.**
  - Palvelupaikkojen määrää lisätty.
  - Lapsen tapaamisvelvoitetta lastensuojelussa erityisesti kiireellisten sijoitusten ja kaltoinkohteluepäilyjen yhteydessä painotettu.

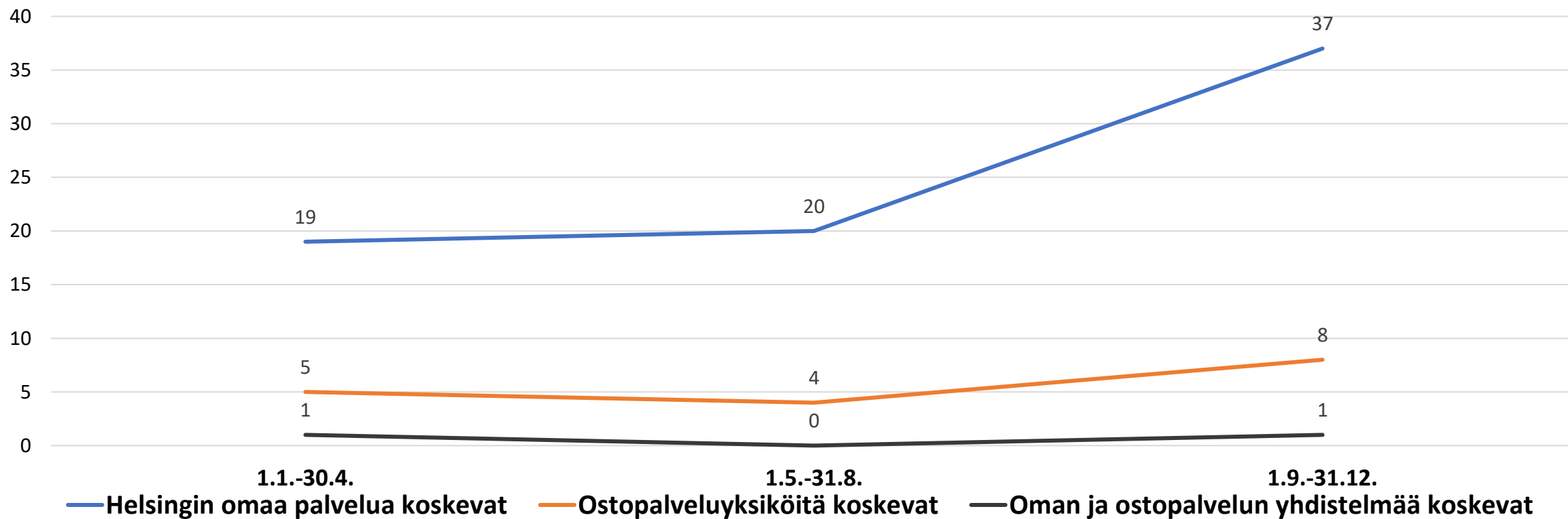
# Kantelu- ja muistutusvastausten antaminen määräajassa



Kanteluiden keskimääräinen vastausaika toimialalla oli 40 ja muistutusten 35,5 vrk.

# Valvovalle viranomaiselle annetut selvitykset valvonta- asioissa 1/2

Valvontaviranomaiselta vastattavaksi tulleet asiat



# Valvovan viranomaisen ohjauksen perusteella tehtyjä toimenpiteitä ovat olleet esimerkiksi:

- **Tietosuoja ja tiedonsaanti:**

- Apotti/Maisa-portaalia kehitetään alaikäisten huoltajien ja tiedonsaantioikeutettujen asiain parantamiseksi.
- Tietopyyntöjen käsittelyprosessia on kehitetty, ja kirjausohjeita on täsmennetty erityisesti perheneuvolan henkilöstölle.
- Asiakkaalle annettavien vastausten sisältöön kiinnitetään aiempaa enemmän huomiota.

- **Kirjaaminen ja osaaminen:**

- Kirjaamisen tärkeyttä ja asiakaslähtöisyyttä on painotettu, ohjeistuksia on kerrattu työyhteisöissä, ja Apotti-koulutuksia on lisätty.
- Lääkäreiden perehdytyksessä ja fysioterapeuttien ohjauksessa on korostettu yhdenvertaisuutta.

- **Lääkehoito ja koulutus:**

- Lääkehoitosuunnitelma ja delegointipäätökset on päivitetty.

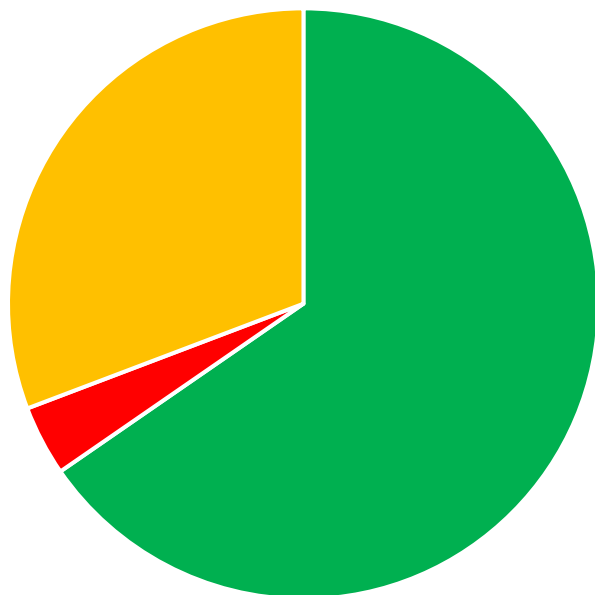
- **Johtaminen, yhteistyö ja työn organisointi:**

- Esihenkilötukea on vahvistettu rajoittamistoimenpiteissä.
- Työtoimintaan liittyviä ohjeita on päivitetty.
- Yhteistyötä kotihoidon ja ostopalvelutuottajien kanssa on tiivistetty.
- Apuvälineasiantuntijoiden työnjakoa on tehostettu ja potilastyötä ohjataan tiiviimmin.

Tämän sivun yhteenvedon tekemisessä on hyödynnetty tekoälyä.

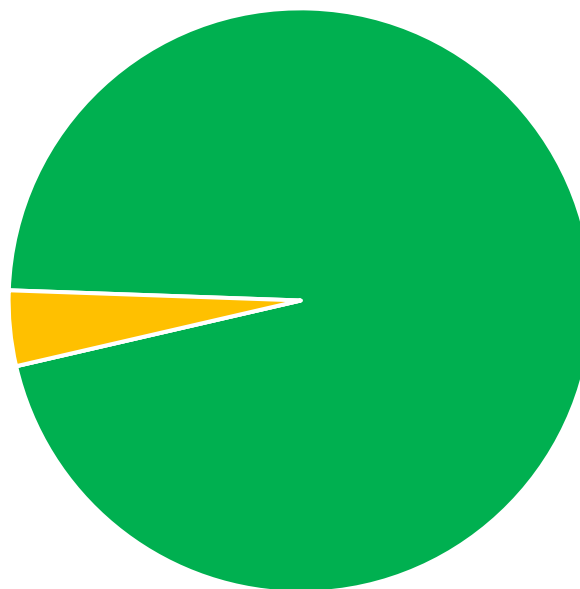
# Valvovalle viranomaiselle annetut selvitykset valvonta- asioissa 2/2

TAMMI-HUHTIKUU



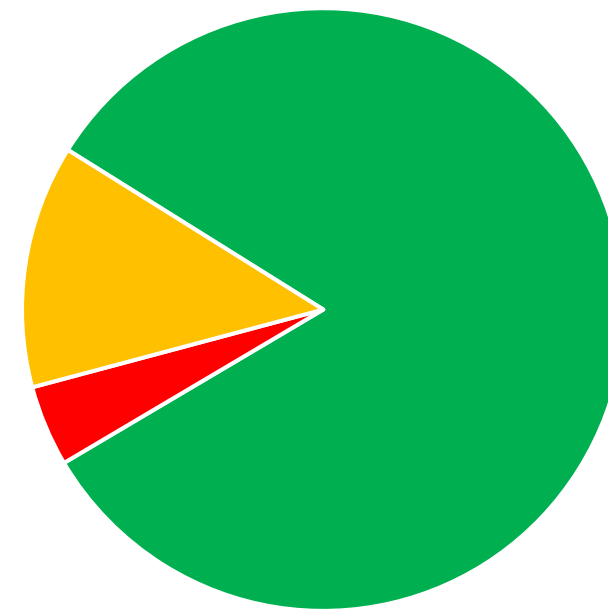
■ Kyllä ■ Ei ■ Pyydetty lisäaikaa

TOUKO-ELOKUU



■ Kyllä ■ Ei ■ Pyydetty lisäaikaa

SYYS-JOULUKUU

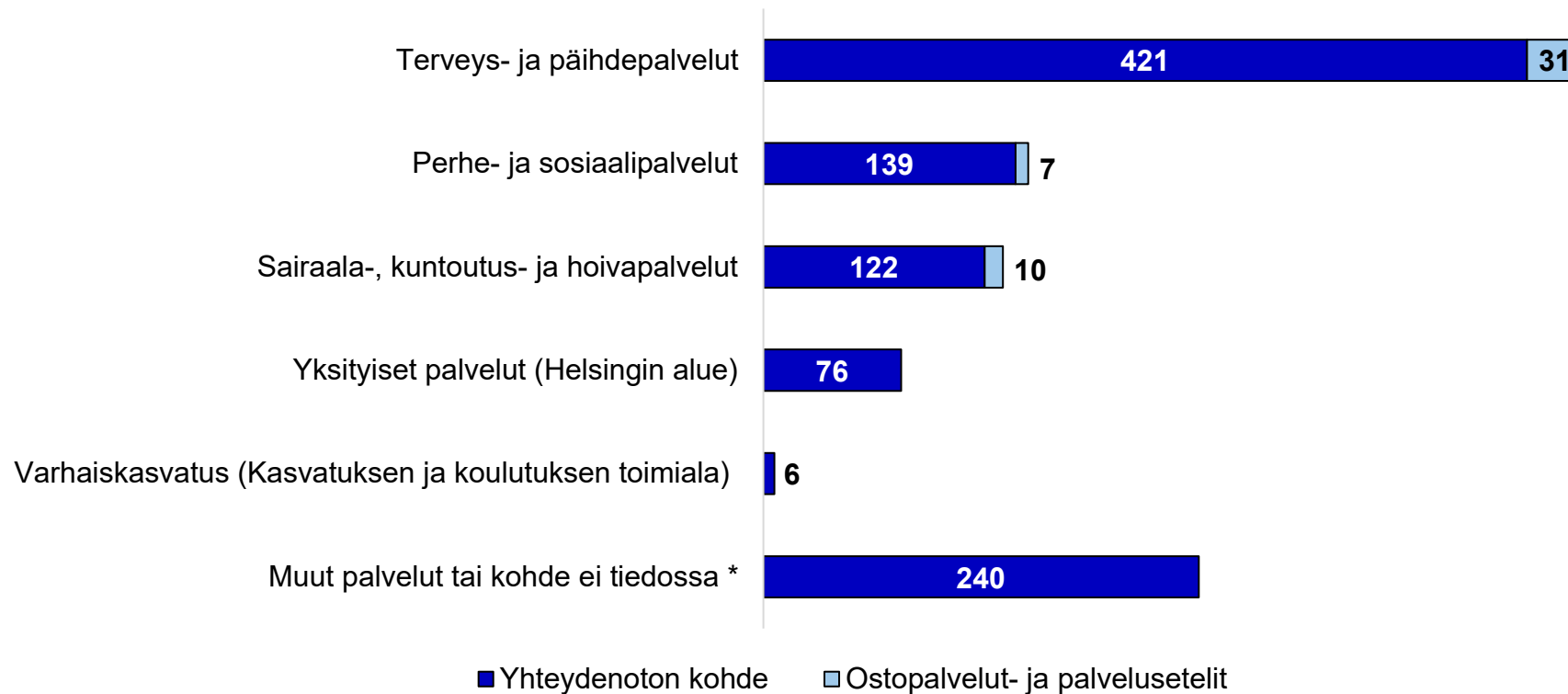


■ Kyllä ■ Ei ■ Pyydetty lisäaikaa

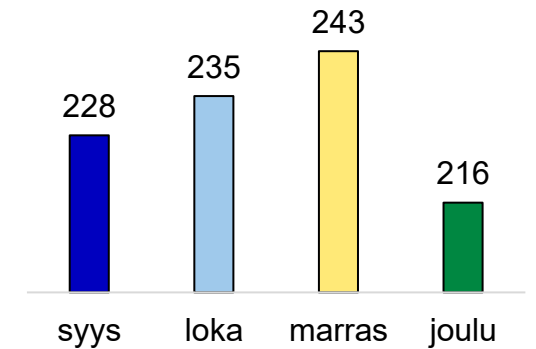
# Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

Yhteydenotoista ajalla 1.9.-31.12.2025 tilastoitiin 922 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.

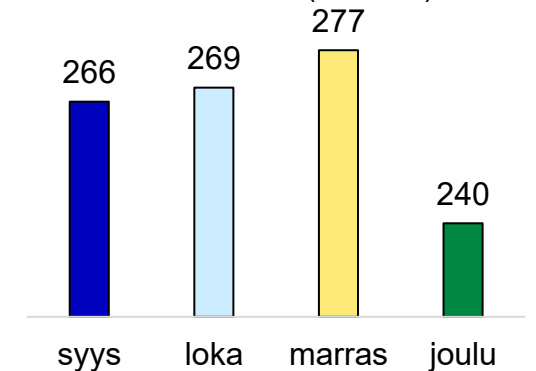
Yhteydenottojen kohteet/palvelu ajalla 1.9.-31.12.205 (n=1052)



Asiatapahtumat/kk (n=922)



Kohteet/kk (n=1052)



\* sisältää mm. HUSia, Kelaa, muuta hyvinvointialuetta ja SOTEPE:n toimialakohtaisia palveluja koskevat yhteydenotot sekä yhteydenotot, joiden kohde ei ole tiedossa.

**Lisätiedot: [sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi](mailto:sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi)**