Helsinki sote-palvelujen järjestäjänä – omavalvonnan raportti 1.5.-31.8.2026

Helsinki
Helsingfors



1.5.-31.8.2026

Kuva: teams

Raportin sisältö:

- Palvelujen saatavuuden ja määräaikojen toteutuminen molemmilla kansalliskielillä
- Helsingin Sotepe:n sote-palvelujen järjestämisvastuullisena toteuttama palveluntuottajien yksikkökohtainen valvonta
- Kantelut ja valvonta-asiat
- Muistutukset
- Yhteenveto yhteydenotoista sosiaali- ja potilasasiavastaaville

Palvelujen yhdenvertaisuus ja saatavuus

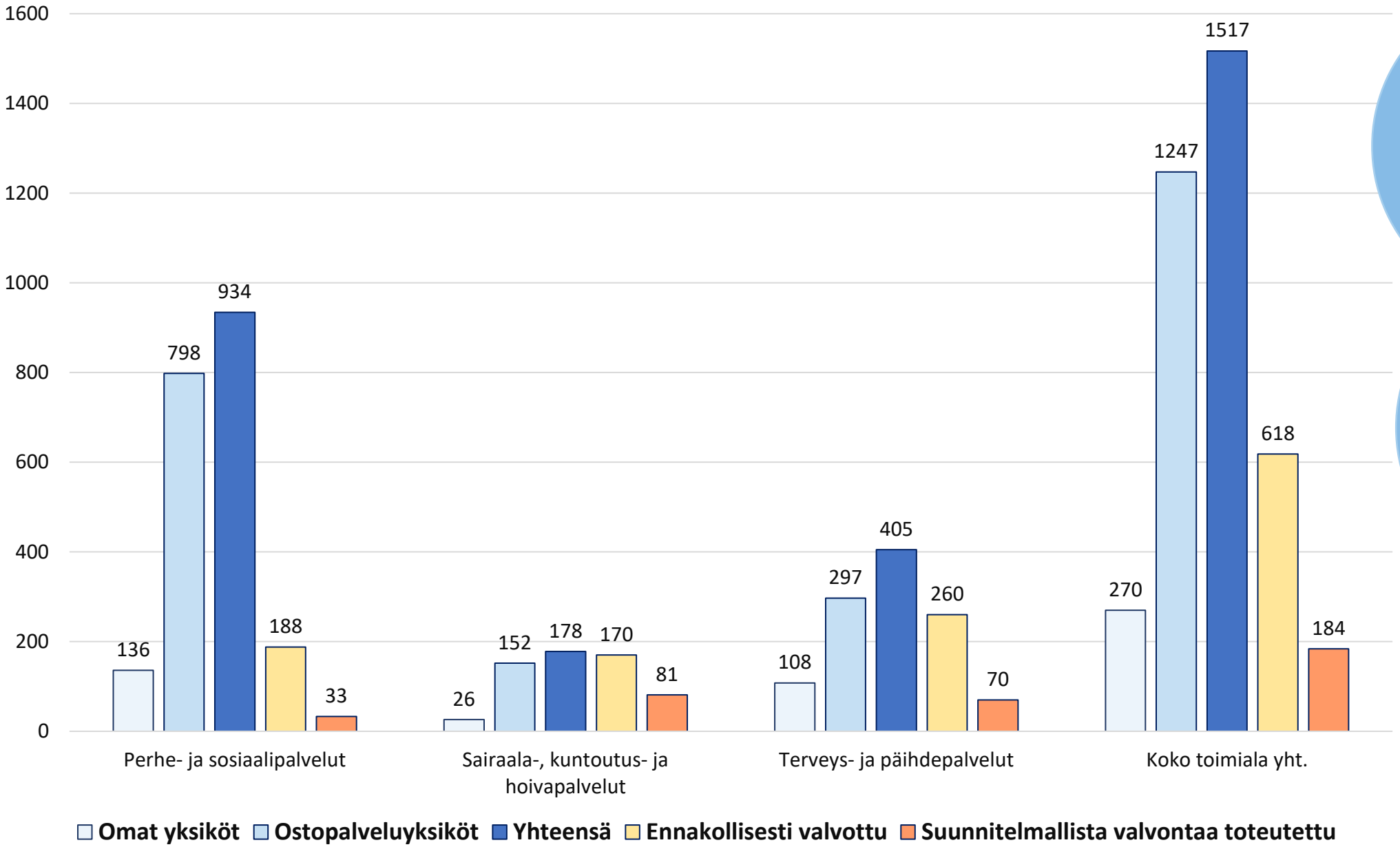
- Lähes kaikki kaksikieliset palveluyksiköt omassa palvelutoiminnassamme ovat pystyneet tarjoamaan palvelua samassa ajassa tarpeen mukaan molemmilla kansalliskielillä.
  - Vain keskitetyssä lasten vastaanotossa terveysasemapalveluissa on ruotsinkielisen palvelun saatavuudessa ollut jonkin verran viivettä verrattuna suomenkieliseen palveluun.
- Omista palveluyksiköistä suuri osa on yksikielisesti suomenkielisiä. Palvelut on monelta osin järjestetty niin, että ruotsinkielinen palvelu on keskitetty tiettyihin kaksikielisiin palvelupisteisiin.

- Tarkempia tietoja palvelujen saatavuudesta löydät kaupungin verkkosivuilta täältä: Odotusajat ja asiakaskokemus | Helsingin kaupunki

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.

Valvonta vastuulla olevat ja näistä valvotut yksiköt touko-elokuu 2026



Yhtensä alkuvuoden aikana on suunnitelmallisen valvonnan kattavuus n. 25,5% toimialan valvontavastuulla olevista palveluyksiköistä.

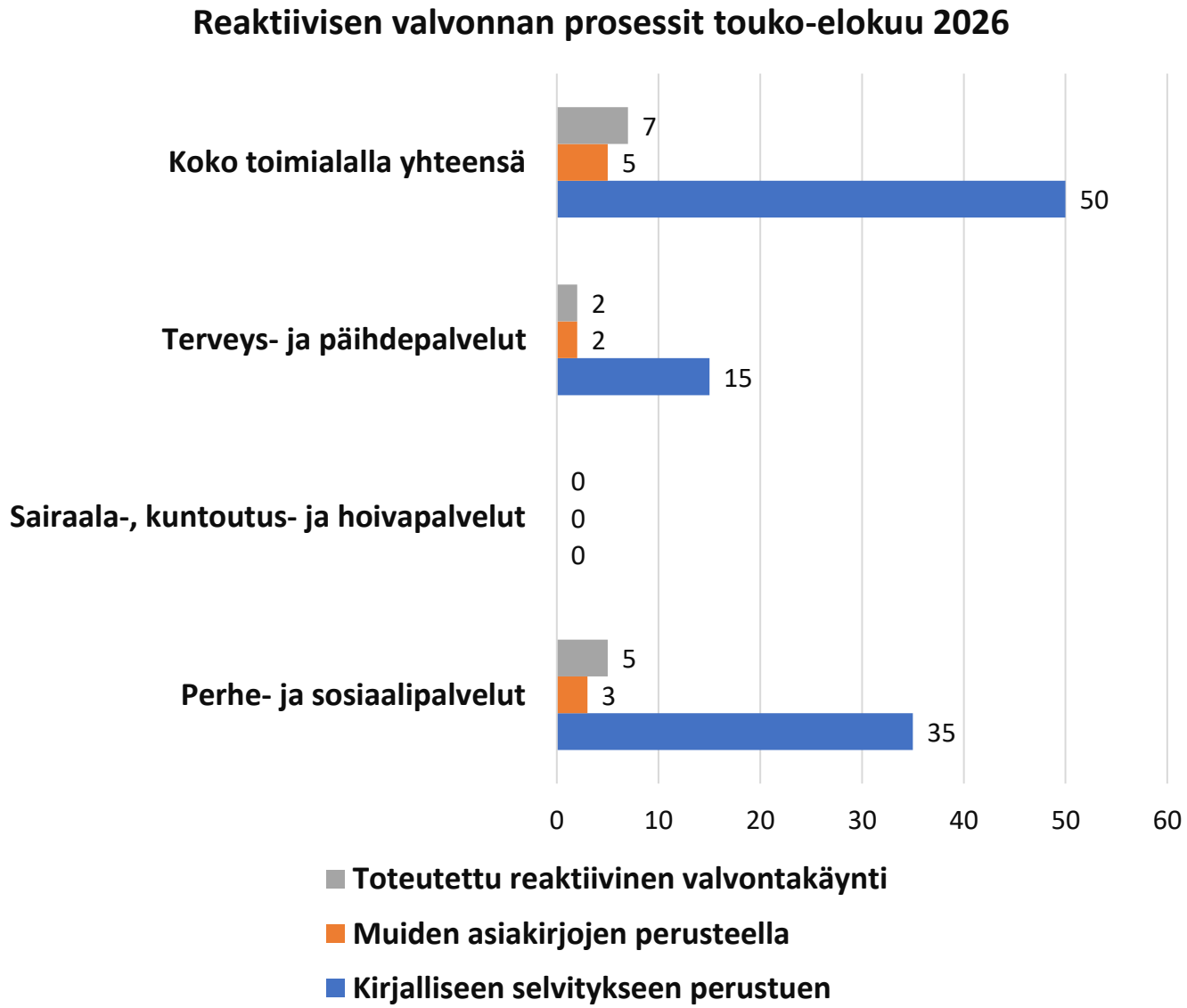
Ennakollisesti valvonnan ja ohjauksen piirissä pelkästään toisella vuosikolmanneksella on ollut n. 41% palveluyksiköistä.

*Sama yksikkö on voitu huomioida molemmissa luvuissa.

1.5.-31.8.2026

Valvontatoiminnan tunnuslukuja

- Valvottavista yksiköistä on lukumääräisesti n. 18% on omaa toimintaa**, 82% ostopalvelua.
- Epäkohtailmoitukseen tai –havaintoon perustuvia reaktiivisen valvonnan prosesseja on toisella vuosikolmanneksella raportoitu toimialalla yhteensä 62. Näistä suurin osa (89%) toteutettiin kirjallisten selvitysten perusteella, lopuissa (7 kpl) toteutettiin myös reaktiivinen valvontakäynti palveluyksikköön.



** Valvottavien yksiköiden osalta on huomioitava, ettei julkisia palveluyksiköitä ole vielä rekisteröity Soteri:in 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, jollaisia ei kaupungin omassa palvelutuotannossa ole. Yksikkömäärä ei ole suoraan verrannollinen asiakasmääriin.

Suunnitelmallisen valvonnan toteuttaminen: tiedonkeruu

Tietoa valvontatoiminnan yhteydessä kerätään eri tavoin. 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 2026 ensimmäisellä kolmanneksella asiakkaiden näkemysten selvittämistä toteutettu valvonnan yhteydessä jonkin verran haastattelemalla asiakkaita sekä tarkastelemalla tuottajan keräämien asiakaspalautteiden tuloksia.
- Hieman useammassa palvelussa on valvonnan yhteydessä haastateltu henkilöstön edustajia valvottavassa palveluyksikössä. Lisäksi joissain tapauksissa on toteutettu kirjallinen kysely henkilöstölle.

Suuressa osassa palvelujen valvontaa on pyydetty palveluyksiköltä selvitys siitä, miten he toteuttavat omavalvontaa ja seuraavat esimerkiksi kanteluiden ja muistutusten sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteen perusteella päätettyjen kehittämistoimenpiteiden toteutumista.

Tuottajavalvonnassa tehdyt havainnot poikkeamista ja laatupuutteista

Eniten epäkohtia touko-elokuun aikana toteutetussa suunnitelmallisessa valvontatoiminnassa havaittiin koskien:

I. Kirjaamisen laatua ja sopimuksenmukaisuutta

II. Lääkehoidon toteuttamista

III. Kirjaamisen omavalvontaa (esim. kirjaamisen auditoinnit)

IV. Tietoturvan toteutumista

Laatupuutteita asiakkaan palvelussa tai potilaan hoidossa

Tiloja ja toimintaympäristöä

Puutteita sopimuskohtaisten edellytysten täyttymisessä



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 pääasiassa pyytämällä kirjallinen selvitys tai olemalla etäyhteydessä yksikön vastuuhenkilöön. Joskus voidaan myös toteuttaa seurantakäynti palveluyksikköön.
- Näiden lisäksi alkuvuonna elokuun loppuun mennessä oli suun terveydenhuollon palvelussa yksi palvelusetelituottaja poistettu tuottajalistalta ja lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelussa on tehty neljää palveluyksikköä koskien ilmoitus Lupa- ja valvontavirastoon.
- Lastensuojelussa on asetettu myös yhden yksikön kohdalla kielto tehdä uusia sijoituksia valvottavaan yksikköön ennen epäkohtien todennettua korjaamista sekä toteutettu taloudellisia reklamaatiomenettelyjä.

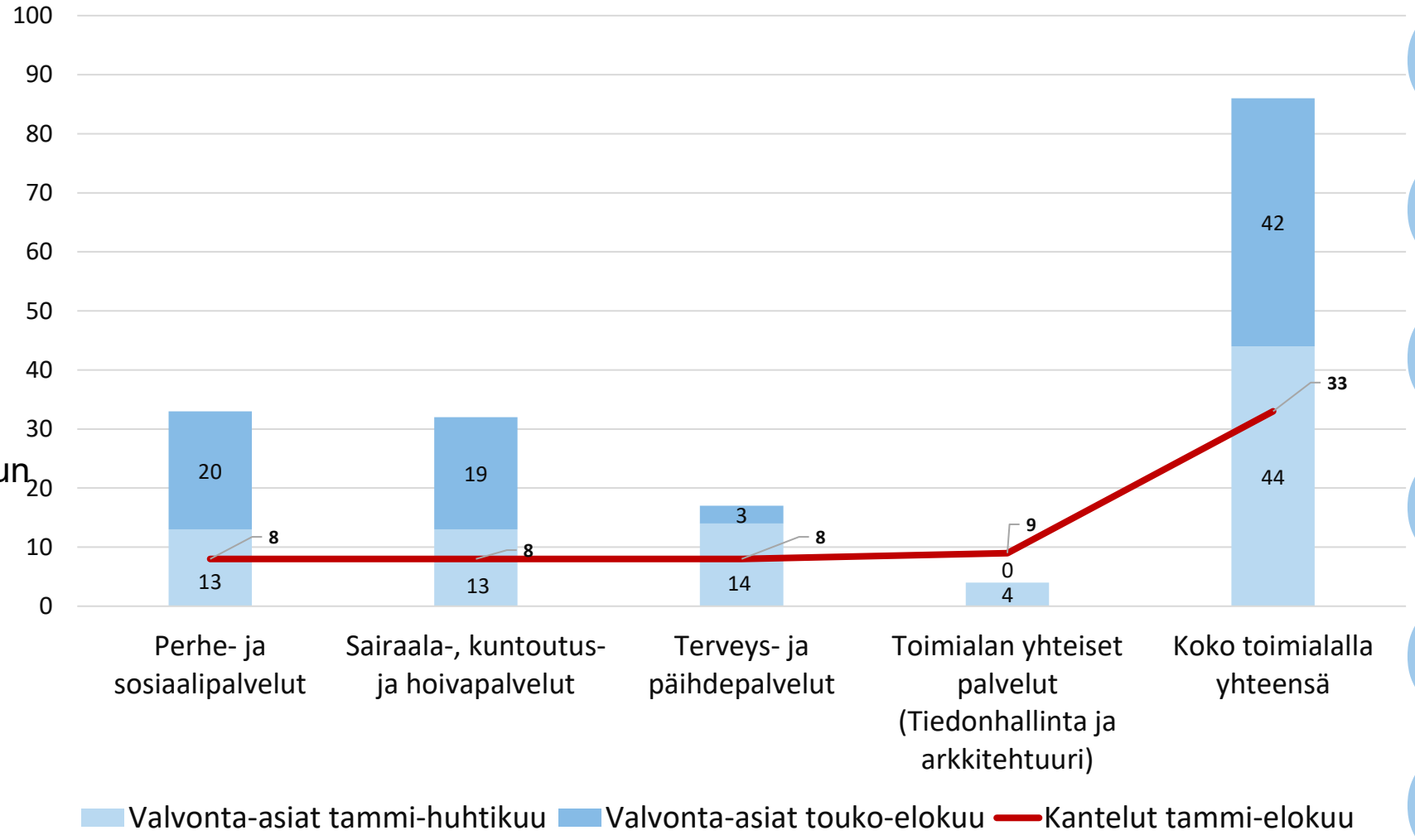
Kantelut, muistutukset ja valvonta-asiat

Kantelut ja valvonta-asiat

- **Kanteluita** oli käsitelty 1.5.-31.8.2026 toimialalla yhteensä 33. Näistä 27% (9kpl) oli tullut vastattavaksi Eduskunnan oikeusasiamieheltä, 24% (8 kpl) Lupa- ja valvontavirastolta ja sekä Tietosuojavaltuutetulta 9% että Yhdenvertaisuusvaltuutetulta 9%(6kpl kummaltakin).

- **Vastattavaksi tulleissa valvonta-asioissa** 88%:ssa (37/42 kpl) selvitystä edellyttävä valvova taho oli Lupa- ja valvontavirasto.

- Tilaston perusteella potilasvahinkoasioita on vuonna 2026 ollut elokuun loppuun mennessä vastattavana kaksi, yksi kummallakin vuosikolmanneksella.



Nostot* kanteluiden ja valvonta-asioiden perusteella tehdyistä kehittämistoimenpiteistä:

Kehittämistoimenpiteiden seuranta on pääasiassa yksiköiden esihenkilöiden vastuulla ja monissa palveluissa seurantaa toteutetaan myös johtoryhmärakenteissa

- Kanteluiden pääasialliseksi syyksi on merkitty asiakkaan tai potilaan tyytymättömyys palveluun / hoitoon. Lisäksi kantelujen taustalla on mm. määräaikojen noudattamisen puutteita, riittämättömäksi koettua tiedonsaantia sekä syrjintää.

- Kanteluiden perusteella on mm. kehitetty järjestelmiä, toimintatapoja sekä tiedonkulkua. Lisäksi on tehty yksikkötason kehittämistä. Asiakkaiden kotikielen selvittämiseen on kiinnitetty huomiota yhdenvertaisen kohtelun varmistamiseksi (mm. tulkkipalvelujen tilaaminen).

- Valvovan viranomaisen selvityspyynnöissä ovat toiminnan lainmukaisuuden valvonnan lisäksi olleet esillä mm. rajoitustoimenpiteisiin liittyvät päätökset ja rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä dokumentaatio (asiakaskirjaukset). Valvontaa on kohdistunut myös ammatinharjoittamiseen.

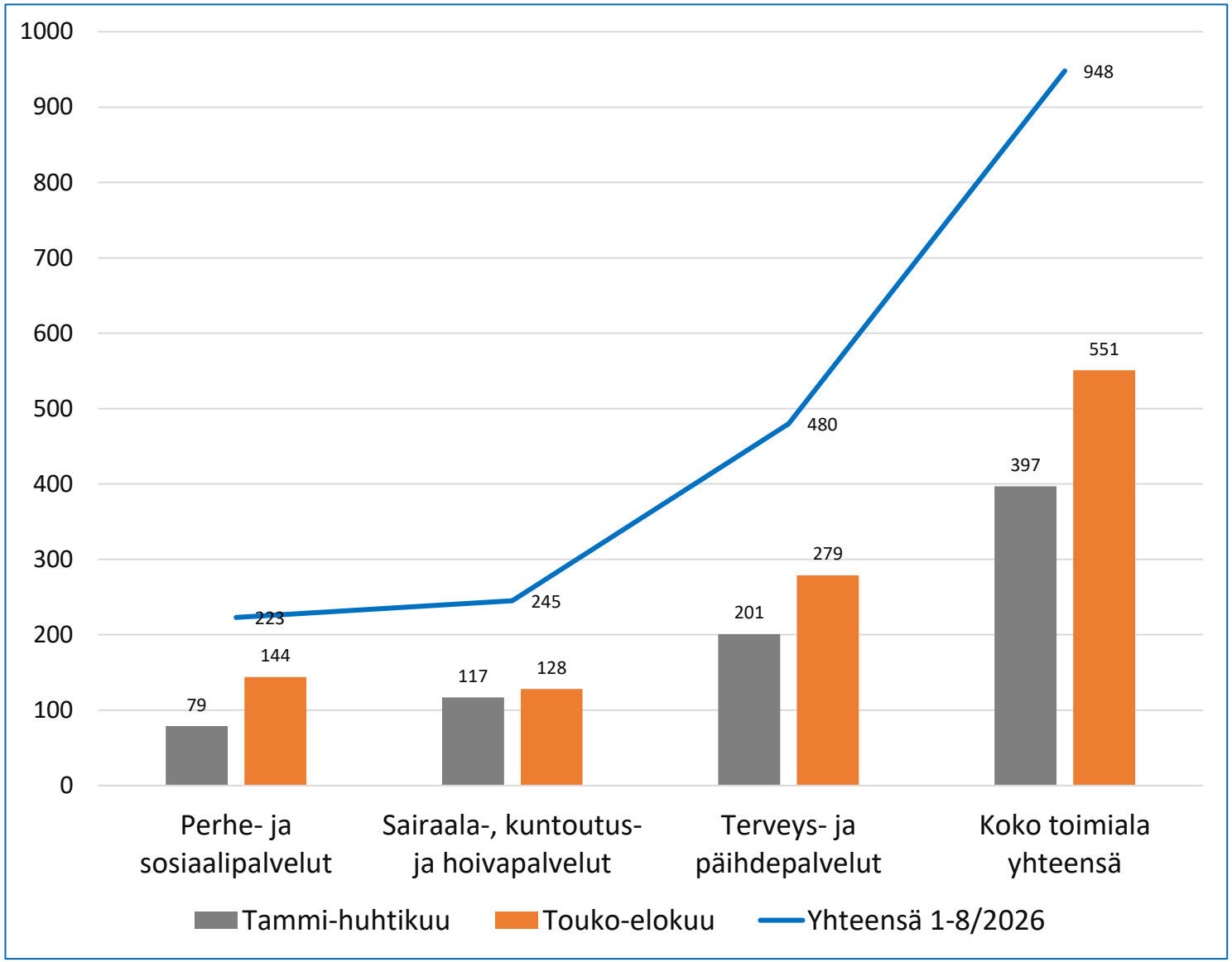
- Noin puolet valvonta-asioista eivät ole johtaneet erillisiin kehittämistoimenpiteisiin.

- Puolet valvonta-asioista koskivat ostopalveluntuottajaa, jolloin järjestämisvastuullisena olemme pyytäneet selvitystä tuottajalta. Näissä tilanteissa on velvoitettu palveluntuottajia henkilöstön lisäämiseen sekä ohjattu mm. ohjeiden ja perehdytyksen päivittämisessä.

Helsinki
Helsingfors

* Nostot sisältävät sekä useissa vastauksissa esille nostettuja toimenpiteitä että yksittäisiä poimintoja

Muistutukset



Nostoja touko-elokuun raportointijaksolta:

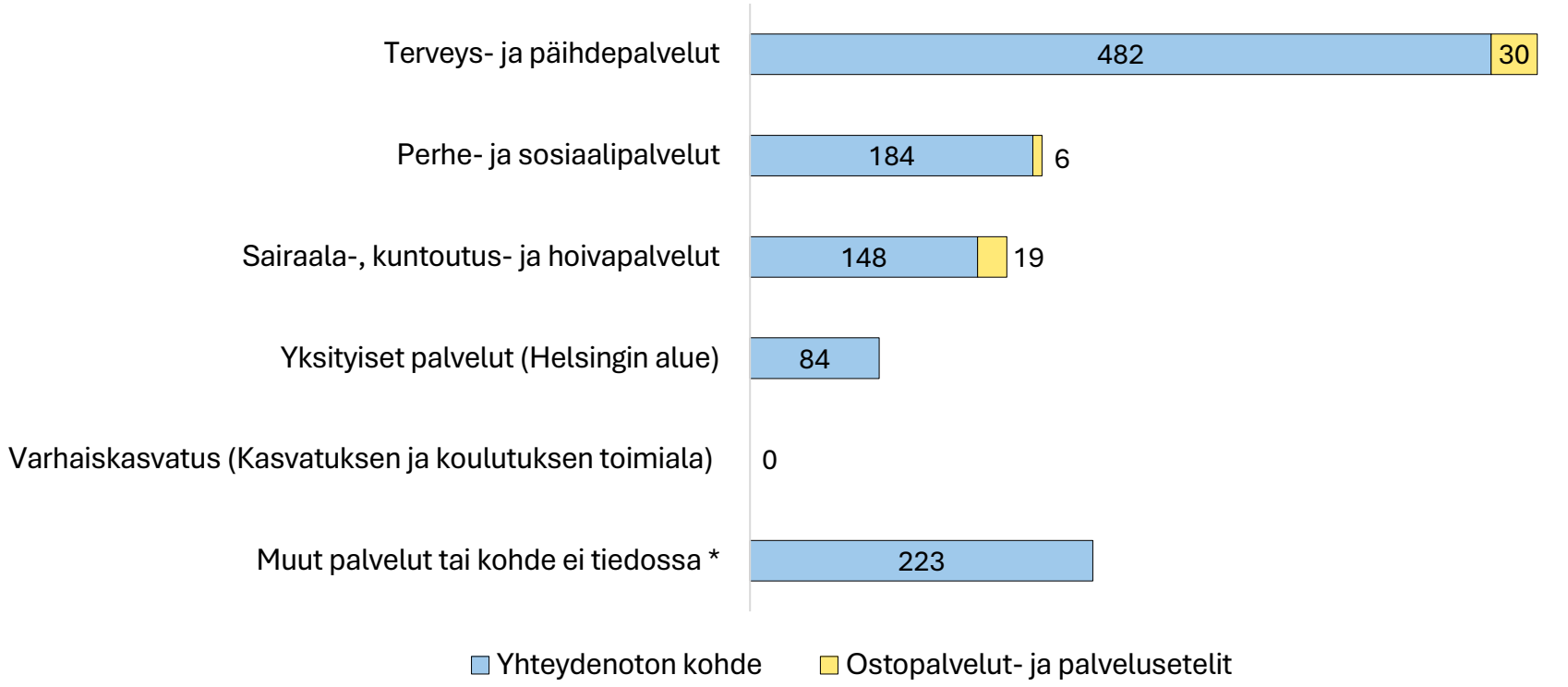
- Muistutuksista 59% oli tehnyt asiakas tai potilas itse, 22% asiakkaan omainen tai läheinen ja 17% asiakkaan huoltaja tai muu laillinen edustaja.
- Perusteeksi muistutuksen tekemiselle on toimialatasolla tilastoitu 72%:ssa ”tyytymättömyys hoitoon tai palveluun”.

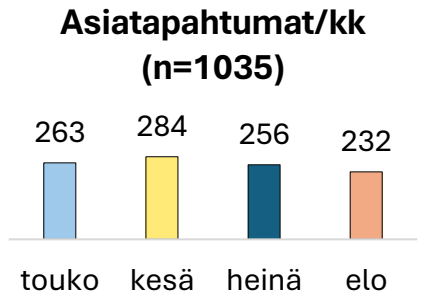
  Seuraavaksi suurimpana tilastollisena syyluokkana näkyy tyytymättömyys kohteluun, joka oli perusteena 29%:ssa tapauksista.
- Kaikkiaan 17% muistutusten perusteella toteutetuista kehittämistoimista liittyi toiminta- ja menettelytapoihin ja 5% tiedonvälittämiseen ja yhteydenpitoon. Valtaosa tapauksista (68%) ei tilastoinnin mukaan ollut johtanut kehittämistoimenpiteisiin.
- Muistutuksista 3 oli tehty ruotsiksi (0,5%) ja 15 oli tehty englanniksi (n.3%), muut suomeksi.

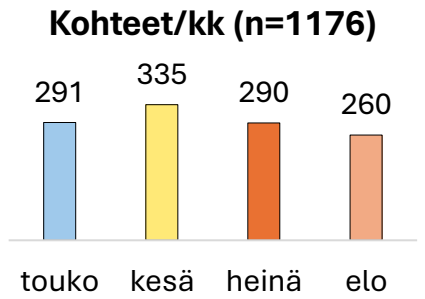
Helsinki Helsingfors

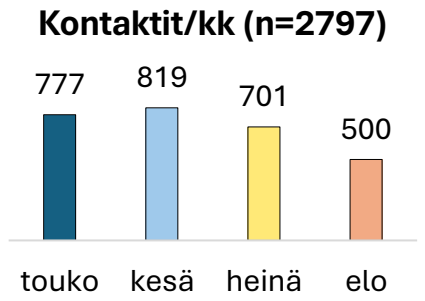
Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

Yhteydenotoista ajalla 1.5.-31.8.2026 tilastoitiin 1035 asiatapahtumaa. Asiatapahtuma sisältää yhden tai useamman kontaktin kuten puhelun, sähköpostin, avustamista, asian selvittämistä tai osallistumisen neuvotteluun. Yksi asiatapahtuma sisältää yhden tai useamman tilastointikohteen ja syyn yhteydenotolle.









* sisältää mm. HUSia, Kelaa, muuta hyvinvointialuetta ja SOTEPE:n toimialakohtaisia palveluja koskevat yhteydenotot sekä yhteydenotot, joiden kohde ei ole tiedossa.
Tiedot haettu 1.9.2026

Lisätiedot: sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi