Helsinki sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajana – omavalvonnan raportti 1.5.-31.8.2026



Helsinki
Helsingfors

Sisällys

- Taustatietoja
- Palvelujen saatavuus
- Omavalvonnan toteuttaminen
  - Epäkohtailmoitukset ja niiden perusteella toteutettu kehittäminen
  - Omavalvonnan rakenteet yksiköissä
  - Valvovan viranomaisen yksikkökohtainen ohjaus
- Asiakaspalaute
- Henkilöstöpalaute
- Sosiaalinen raportointi
- Nostoja ensihoidon omavalvonnallisesta kehittämisestä

Taustatietoja:

- Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tuottaa hyvin paljon sosiaali- ja terveyspalvelua omissa yksiköissä.
- Palvelutuotannon omavalvonnan seurantaa ja toiminnan kehittämistä toteutetaan arkityössä yksiköissä koko ajan. Omavalvonnan havaintojen nostot kaikista toimialan sote-palveluista on koottu ajalta 1.5.-31.8.2026 tähän yhteen raporttiin.
- Raportoitavat asiat on koottu toteuttamalla kysely, johon palveluista on vastattu. Palvelut ovat itse määrittäneet vastaustason tarkoituksenmukaisuusperiaatteella yksiköiden koosta riippuen. Vastaajayksiköitä kyselyssä on vuoden toiselta kolmanneksella 82.
- Kyselyä ja raportin kokoamista koordinoi Laadun ja valvonnan tuki –yksikkö. Laadullista tietoa sisältävien diojen sisältämiin yhteenvetoihin on hyödynnetty tekoälyä.

Vastaajayksiköt palveluittain (n = 82*)

Palvelukokonaisuus	Palvelu	Vastaajayksiköiden määrä
Perhe- ja sosiaalipalvelut	Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys	4
	Lastensuojelu ja perhesosiaalityö	14
	Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö	2
	Vammaispalvelu	14
	Yhteensä	**34**
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	Helsingin sairaala	11
	Seniorikeskukset	1
	Arviointitoiminta	3
	Kotihoito	1
	Yhteensä	**16**
Terveys- ja päihdepalvelut	Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka	27
	Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut	4
	Suun terveydenhuolto	1
	Yhteensä	**32**

Helsinki
Helsingfors

* Huom! Palvelujen johtajan linjauksella suun terveydenhuollosta, seniorikeskuksista ja kotihoidosta on vain yksi palvelutasoinen vastaus

1.5.-31.8.2026

Palvelujen lakisääteisten saatavuusaikojen toteutuminen julkaistaan

Odotusajat ja asiakaskokemus | Helsingin kaupunki

–sivulla.

Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

Yksiköiden omavalvonnan toteuttamisen seuranta (toimialataso)

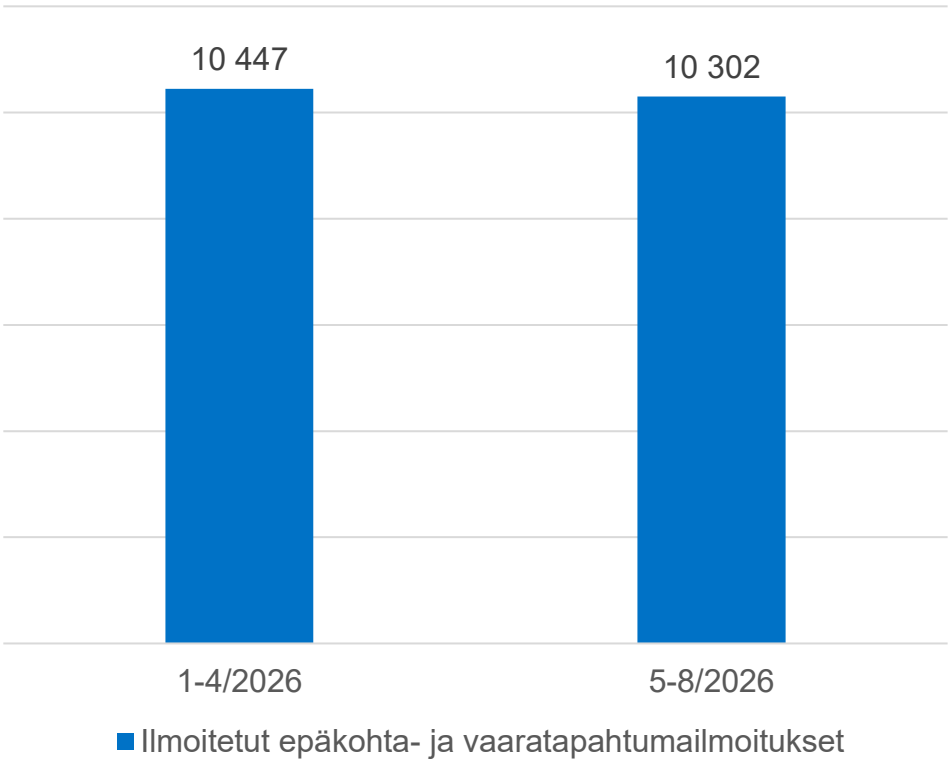
Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

Henkilöstön tekemät ilmoitukset epäkohdista

Vakavana vaaratapahtumana käsiteltyjä ilmoituksia oli 1.5.-31.8.2026 aikana yhteensä 12. Niiden osalta on toteutettu perusteellisempi selvitysprosessi.

- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa jokaista sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palvelussa työskentelevää ilmoittamaan, jos työssään havaitsee jonkin asiakkaalle tai potilaalle tapahtuneen vaaratapahtuman, läheltä piti – tilanteen tai epäkohdan palvelun laadussa, saatavuudessa tai toteuttamisessa.
- Henkilöstön ilmoituksia vaaratapahtumista ja epäkohdista tehtiin Helsingin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa 1.5.-31.8.2026 yhteensä 10 302. Pääasiassa ilmoitukset koskevat tilanteita, joista ei ole ollut haittaa tai vain lievää haittaa asiakkaalle. Kaikki ilmoitukset kuitenkin käsitellään.



Helsinki
Helsingfors

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten perusteella päätettyjä ja toteutettuja kehittämistoimenpiteitä

- Kehittämistoimet ovat painottuneet ennen kaikkea lääkehoidon turvallisuuteen, henkilöstön osaamisen vahvistamiseen lääkitysturvallisuuden ja Apotti-kirjaamiseen osalta, tiedonkulun parantamiseen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä toimintaprosessien selkeyttämiseen.
- Lisäksi kehittämistoimenpiteitä on kohdistunut palvelujen saatavuuden parantamiseen, omavalvonnan vahvistamiseen sekä yhteistyö- ja ohjauskäytäntöjen selkeyttämiseen.
- Turvallisuuden ja väkivaltatilanteiden hallinnan kehittämiseksi on uhka- ja vaaratilanteisiin on laadittu ohjeita ja turvallisuuskäytäntöjä sekä lisätty henkilöstön osaamisen seurantaa.
- Suurin osa toimenpiteistä on toteutettu koulutuksen, ohjeistuksen tarkentamisen, toimintatapojen yhtenäistämisen ja moniammatillisen yhteistyön kautta.

Helsinki
Helsingfors

Omavalvonnan pääasiallisesti käytössä olevat rakenteet yksiköissä

- Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia käsitellään säännöllisesti työyhteisössä oppimis- ja toiminnan kehittämistarkoituksessa.
- Omavalvontahavaintoihin perustuvien kehittämistoimenpiteiden toteuttamisen systemaattinen seuranta (esimerkiksi esihenkilörakenteessa).
- Kirjaamisen auditointia toteutetaan laajalti yksiköissä. Auditoinnin toteuttaa pääasiassa yksikön esihenkilö. Kirjaamisen auditoinnin tuloksia on myös käsitelty yhdessä työyhteisön kanssa.
- Lisäksi on toteutettu mm. lokitietojen satunnaistarkastamista tietosuojan varmistamiseksi sekä lääkehoidon ja koko toiminnan vertaisauditointeja samaa tai lähes samaa palvelua tuottavien yksiköiden tai alayksiköiden välillä.

Muita käytössä olevia omavalvonnan seurannan menetelmiä

Yhteenvetoa avovastauksista

- Lääkitysturvallisuusauditointi
- Kirjaamisen säännöllinen auditointi
- Omavalvonnan seurantataulukko
- Omavalvontasuunnitelmien päivitys palveluun sisältyvien muutosten osalta
- Omavalvonnan tarkastuskäynnit
- Onni-keskustelut
- Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset ja työsuojelupakin kautta saapuneet ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi kokousrakenteissa
- Esihenkilön yksilöllinen tuki henkilöstölle tiedolla johtamisen työkalujen avulla

Laitehallinnan ja -turvallisuuden varmistaminen

Laiteosaaminen

- Lääkinnällisten laitteiden osaaminen varmistetaan ja dokumentoidaan digitaalisilla laitepasseilla. Työntekijä perehtyy työssään tarvitsemiinsa laitteisiin, ylläpitää osaamistaan ja kirjaa osaamisensa. Esihenkilö seuraa yksikkönsä laiteosaamisen tasoa.
- Järjestelmässä on 173 laitepassia, 11 200 käyttäjää ja 549 käyttäjäryhmää.

Vuosittainen laiteinventointi

- Medusa-laiterekisterissä olevat lääkinnälliset laitteet inventoidaan vuosittain kalenterivuoden aikana. Inventointi etenee palvelukokonaisuuksittain ja jatkuu vaiheittain koko vuoden.
- Inventointivuorossa olleen sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen 12 244 laitteesta inventoitiin 10 775 (88 %).

Helsinki
Helsingfors

Valvovalta viranomaiselta saatu yksikkökohtainen ohjaus

- Helsingin omista palveluyksiköistä oli touko-elokuun aikana 3 saanut ohjausta Lupa- ja valvontavirastolta ja 3 eduskunnan oikeusasiamieheltä sekä yksi yhdenvertaisuusvaltuutetulta. Yhtä yksikköä oli myös ohjattu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta.
- Ohjausta on saatu mm.
  - omavalvontasuunnitelmien tarkentamisessa
  - ohjeiden täsmentämisessä
  - kirjaamisen selkiyttämisessä
  - asiakaskohtaisten suunnitelmien ajantasaisuuden varmistamisessa
  - tietopyyntöihin ja muistutuksiin vastaamisen aikarajojen noudattamisessa
  - turva-auttamispalvelun järjestämisessä
  - työsuojelullisissa asioissa ja henkilöstön psykososiaalisen kuormituksen arvioimisessa
  - kuolintodistuskirjausten tarkentamisessa

Helsinki
Helsingfors

Valvovalta viranomaiselta saadun ohjauksen perusteella tehtyjä kehittämistoimenpiteitä



- Tarkennettu ohjeistusta liittyen kirjaamiseen
- Asiakkuuden lopettamisen arviointia ja siihen liittyvää kirjaamista kehitetään.
- Lastensuojelun perhehoidon valvonnan kehittämistä jatketaan.
- Työterveyshuollolta on pyydetty työpaikkaselvitysten päivittäminen
- Toimenpiteet ovat kohdistuneet vaarojen arviointiin, uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn, työssä palautumisen tukemiseen sekä omavalvonnan ja lääkehoidon käytäntöjen vahvistamiseen.

Kehittämistoimenpiteiden toimeenpanoa seurataan pääasiassa esihenkilökokouksissa, johtamisrakenteissa ja päivittäisjohtamisessa. Joissain palveluyksiköissä on myös sovittu seurannasta, jota toteutetaan yhdessä työyksikön henkilökunnan kanssa säännöllisessä kokousrakenteessa esim. neljästi vuodessa.

Päivitettyjen ohjeiden ja toimintakäytänteiden jalkauttamista tehdään sekä kirjallisin viestein ja tiedottein että suullisesti yksiköiden henkilöstön ja esihenkilöiden kokousrakenteissa.

Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

HUS Apteekin toteuttamien käyntien havaintonostoja

1. Eniten poikkeamahavaintoja yksiköissä on tehty koskien lämpötilaseurannan toteuttamista lääkkeiden säilytystiloissa sekä lämpömittarien kalibrointia.
2. Epäkohtahavaintoja on tehty useita myös sen osalta, ettei lääkehoitosuunnitelmaa ollut päivitetty vuosittain.

1. Yksiköt / osastot ovat saaneet käyntien yhteydessä ohjausta auditoijilta korjaustoimenpiteiden osalta.
2. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään.

Helsinki
Helsingfors

HUS Apteekki toteuttaa lääkitysturvallisuus-auditointeja ja osastokäyntejä Helsingin kaupungin palveluyksiköihin.

Tähän nostetut havaintopoiminnat perustuvat käyntien koontiraporttiin ajalta tammi-kesäkuu 2026 (käyntejä yht. 123).



1.5.-31.8.2026

Asiakas- ja henkilöstöpalaute

(toimialataso)

Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

Vastausyksiköiden käytössä olevat asiakaspalautteen keräämisen muodot:



- Omavalvontakyselyn perusteella Roidu-asiakaspalautejärjestelmä on käytössä 81%:ssa palveluita. Huomioitava seikka on, ettei Roidu sovellu hyvin esimerkiksi kaikkiin ympärivuorokautisiin palveluihin. 34 %:ssa on käytössä oma kirjallinen palautekysely. Se voi olla käytössä Roidun sijasta tai sen lisäksi.
- Kaikki Helsingin omat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt saavat myös palautetta Helsingin kaupungin avoimen palautekanavan kautta.
- Lisäksi asiakaspalautetta on saatu mm. asukastilaisuuksissa, asiakasraadeissa, suoraan palvelukontaktien yhteydessä suullisesti, läheisten illoissa, sosiaalisen median kautta, palautelaatikoihin yksiköissä sekä Maisan kautta.
- Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tehdä myös nimettömästi vaaratapahtumailmoituksen. Tällaisia ilmoituksia tehtiin touko-elokuussa yhteensä 39.
- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala julkaisee asiakaskokemuskatsauksen neljännesvuosittain. **Linkki tuoreimpaan asiakaskokemuskatsaukseen**

Helsinki
Helsingfors

Nostoja asiakaspalautteen perusteella toteutetuista kehittämistoimenpiteistä:

- Monet yksiköt ovat ottaneet asiakaspalautteen mittaamiseen tarkoitetun Roidu-palautejärjestelmän käyttöön mittausajanjakson aikana eikä palautteita ole vielä kertynyt riittävästi. Näiden yksikköjen osalta kehittämistoimet painottuvat palautteiden seuraamisen, analysoinnin ja raportoinnin opetteluun sekä näiden viemiseen osaksi toiminnan vakioituja kokousrakenteita ja kehittämisprosesseja.
- Useissa yksiköissä on koulutettu henkilökuntaa kohtaamistaidoissa asiakkaiden ja omaisten kanssa asioidessa. Asiakaskokemus ja asiakaslähtöisyys halutaan pitää työyhteisön aiheena arjen keskusteluissa ja tuoda osaksi esimerkiksi hoitoneuvotteluita. Palautteen perusteella on kehitetty myös palvelujen sujuvuutta, tilojen löydettävyyttä ja järjestelmän teknisiä ominaisuuksia.
- Lukuisat yksiköt suunnittelevat toimintaansa jatkuvasti asukkaidensa antaman asiakaspalautteen pohjalta. Tapahtumia, vapaa-ajan toimintoja ja hankintoja suunnitellaan luontevasti palautteen perusteella asukkaiden kanssa.

Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

Päätettyjen kehittämistoimenpiteiden seuranta



Aineiston perusteella kehittämistoimenpiteiden seuranta tapahtuu pääosin osana arjen johtamista, säännöllisiä kokouksia ja tiimien yhteistä arviointia.

Asiakaspalautetta käsitellään monissa yksiköissä systemaattisesti, mutta käytännöt vaihtelevat: osassa seuranta on selkeästi kuvattu ja kirjattu, kun taas osassa palautetta tulee vähän tai toimenpiteitä ei ole vielä syntynyt.

Seuranta tapahtuu useimmiten esihenkilö-, tiimi- ja henkilöstökokouksissa sekä osana päivittäistä toimintaa.

Aineistossa oli myös maininta siitä, että seurantaa on alettu toteuttaa kolmannesvuosittain raportoinnin yhteydessä.

Helsinki
Helsingfors

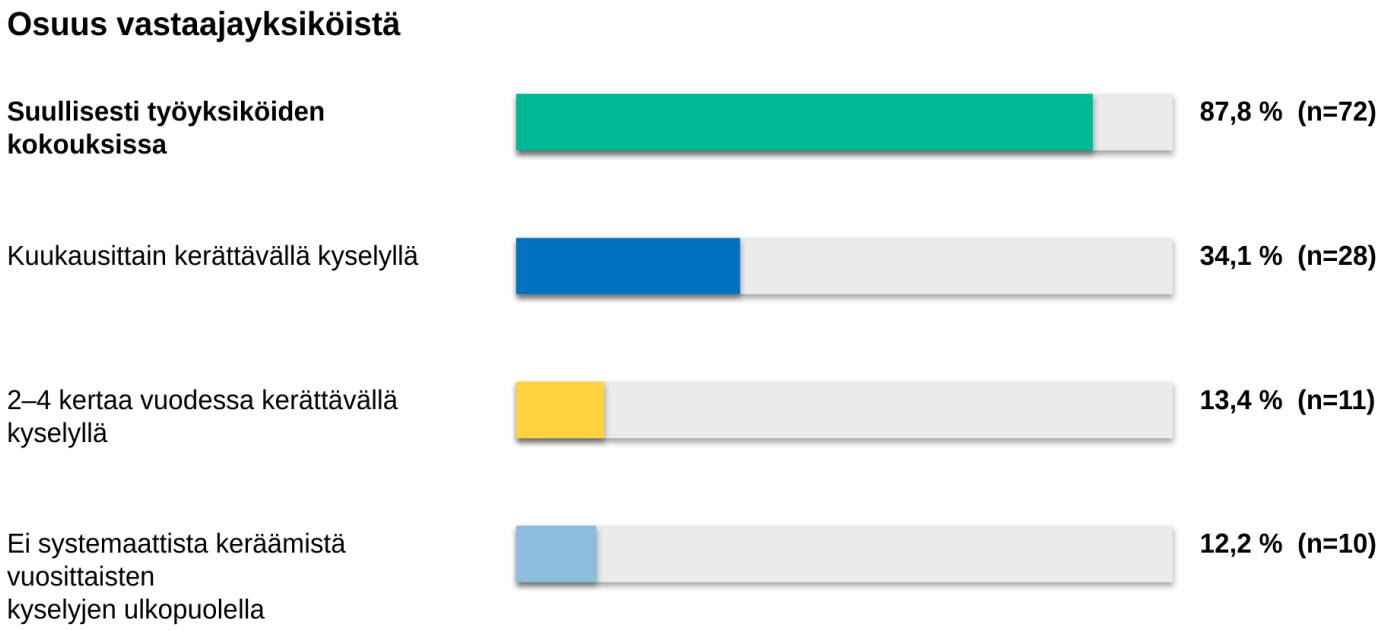
Osallisuuden mahdollistaminen palveluyksiköissä

Asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta voidaan tukea palveluissa monella tavalla. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuustyötä ohjaa toimialan osallisuussuunnitelma. Omavalvonnallisesti seurataan osallisuuden erilaisten muotojen toteuttamista yksiköissä.

- Touko-elokuun aikana on eniten toteutettu asukaskokouksia ja asukas ja asiakastilaisuuksia.
- Noin puolessa palveluista on jossain toimintayksikössä tai palvelumuodossa vähintäänkin kokeiltu kokemusasiantuntijatoimintaa.
- Monissa palveluissa kehittämisen tukena on käytetty kohdennettua asiakaskyselyä.
- Erityisesti ympärivuorokautisessa toiminnassa asukkaat ja asiakkaat ovat osallistuneet paljon arjen toiminnan (kuten ruoat, retket) ja erilaisten tapahtumien suunnitteluun.
- Joissain yksittäisissä palveluissa asiakkaat ovat olleet mukana suunnittelemassa myös opasteiden ja viestinnän parantamiseen tähtääviä toimia sekä mukana palvelupolkujen kehittämisessä.

Helsinki
Helsingfors

Vastausyksiköiden käytössä olevat henkilöstöpalautteen keräämisen muodot (n = 82):



Vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja, joten prosenttiosuudet eivät summaudu sataan.

Muita esille nostettuja palautteen saamisen ja keräämisen tapoja:
Avoimia vastauksia annettiin **17**.
Vastauksissa mainittiin esimerkiksi:

- fiilis- ja työhyvinvointikyselyt, kuten **Fiilari ja Kunta10**
- onnistumis-, fiilis- ja kahdenkeskiset keskustelut
- teemakohtaiset Forms-kyselyt ja osaamiskartoitukset
- henkilöstötilaisuudet, kehittämistaulut ja YT-rakenteet
- palautelaatikot sekä ruusut ja risut -vihkot
- jatkuva palautteen kerääminen päivittäisessä vuorovaikutuksessa

Helsinki
Helsingfors

Nostoja henkilöstöpalautteen perusteella toteutetuista kehittämistoimenpiteistä:

Kehittämistoimenpiteet ovat painottuneet **työn organisointiin, yhtenäisiin toimintatapoihin, viestintään, osaamisen vahvistamiseen, turvallisuuteen, työhyvinvointiin sekä asiakas- ja potilastyön prosessien sujuvoittamiseen**.

Esimerkkejä toteutetuista toimenpiteistä:

- **Työn organisointi:** työnjakoa, vastuualueita, resursointia ja työvuorosuunnittelua on selkiytetty.
- **Toimintatavat:** konsultointi-, kirjaamis-, ajanvaraus- ja kiirevastaanottokäytäntöjä sekä työyhteisön pelisääntöjä on yhtenäistetty.
- **Viestintä ja yhteistyö:** tiedonkulkua, kokousrakenteita, esihenkilöviestintää ja moniammatillista yhteistyötä on kehitetty.
- **Osaaminen:** perehdytystä ja kohdennettua koulutusta on lisätty henkilöstön esiin tuomien tarpeiden perusteella.
- **Turvallisuus ja työhyvinvointi:** uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä toimintatapoja, ergonomiaa, työrauhaa ja työympäristöä on parannettu.
- **Asiakas- ja potilastyö:** hoitoketjuja, vastaanottotoimintaa ja palveluprosesseja on sujuvoitettu.

Palautteen perusteella on toteutettu sekä laajempia toimintamallien muutoksia että pieniä, arjen työn sujuvuutta parantavia toimenpiteitä.

Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

Päätettyjen kehittämistoimenpiteiden seuranta…



Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan pääasiassa **osana päivittäistä työtä, kokousrakenteita ja esihenkilötyötä**.

- Sovittuihin toimenpiteisiin palataan tiimi-, henkilöstö- ja esihenkilökokouksissa.
- Toteutumista arvioidaan henkilöstön suullisen palautteen, jatkokyselyjen ja arjen havaintojen perusteella.
- Osassa yksiköistä käytetään myös konkreettisia mittareita, kuten henkilöstökyselyjen tuloksia, HaiPro-ilmoituksia, ajanvaraus- ja jonotietoja sekä toiminnan sujuvuutta kuvaavia tietoja.
- Joissakin tapauksissa seurannalle asetetaan määräaika tai toimenpiteen toimivuutta arvioidaan sovitun ajan kuluttua.
- Seurantakäytännöt kuitenkin vaihtelevat, eikä kaikissa yksiköissä ole erillistä tai systemaattista seurantamenettelyä.

Helsinki
Helsingfors

Nostoja sosiaalisesta raportoinnista

Sosiaaliset raportit/julkaisut:

Kuntouttavan vankityön raportti 2024–2025. Kuntouttava vankityö on tarkoitettu helsinkiläisille miespuolisille vangeille, jotka ovat osallistuneet päihdekuntoutukseen vankilassa tai aikaisemmin siviilissä.

Raportti esittelee yksikön toimintaa ja tavoitteita vuosina 2024–2025.

Julkaistu 19.5.2026.

Linkki raporttiin:
https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/kuntouttavan-vankityon-raportti-2024-2025.pdf

Sosiaalisia ilmiöitä -blogi

Etelän aikuisten ja nuorten sosiaalityön ja kokemusasiantuntijoiden kokemusasiantuntijuutta käsittelevä blogiteksti, julkaistu 25.5.2026:
https://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/2026/05/kokemusasiantuntijan-kanssa-yhdessa.html

Kuntouttavan työtoiminnan Painon toimintaryhmää käsittelevä blogiteksti, julkaistu 8.6.2026:
https://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/2026/06/vahvistu-vareilla-Painon-kulmakivet.html

Helsinki
Helsingfors

Omavalvonta ja toiminnan kehittäminen ensihoidossa: nostoja touko-elokuulta 2026



- Pelastuslaitoksen sisäisessä viestinnässä on avattu henkilöstölle omavalvonnan velvoitteesta, tarkoituksesta, tuloksista ja kehitystoimenpiteistä.
- Perehdytysmateriaalia sekä ohjeistusta on päivitetty ja uusia ohjeita luotu.
- Henkilöstöä on muistutettu potilaan turvallisuutta vaarantavien tapahtumien ilmoittamisen prosessista ja tärkeydestä. Lisäksi on ohjeistettu eri palveluiden välisistä viestintätavoista.
- Henkilöstö on osallistunut hoitotason koulutuspäiville. Lisäksi on varmistettu henkilöstön osaamista mm. lääkintälaitteista, työturvallisuusvälineistä, hygieniasta ja hoito-ohjeista.

Helsinki
Helsingfors

1.5.-31.8.2026

Lisätiedot: sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki
Helsingfors

