

Helsinki sote-palvelujen tuottajana – omavalvonnan raportti 1.1.-30.4.2025

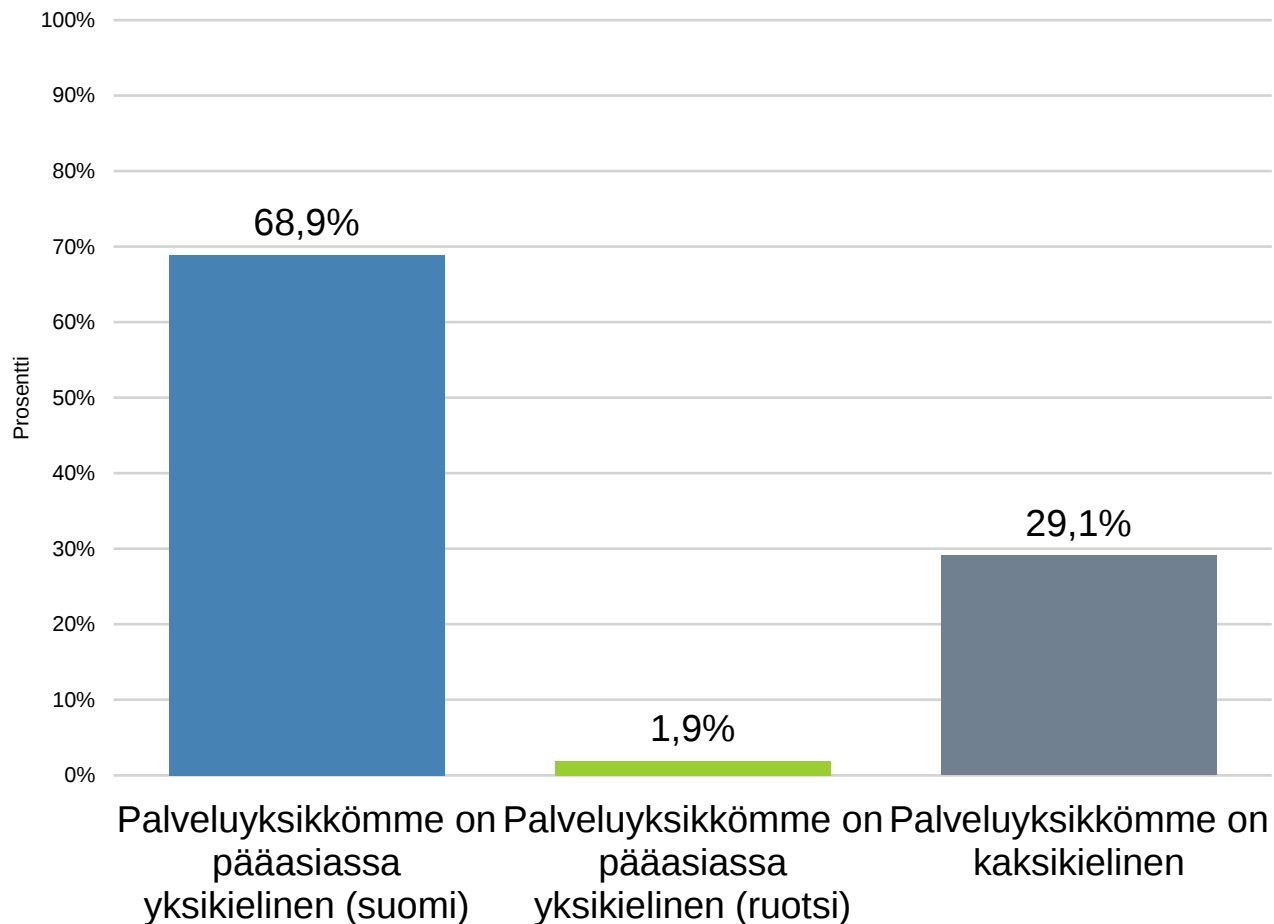
Taustatietoja:

- Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tuottaa hyvin paljon palvelua omissa yksiköissä.
- Palvelutuotannon omavalvonnan seuranta ja toiminnan kehittämistä toteutetaan arkityössä yksiköissä koko ajan. Omavalvonnan havaintojen nostot kaikista toimialan sote-palveluista on koottu ajalta 1.1.-30.4.2025 tähän yhteen raporttiin.
- Raportoitavat asiat on koottu toteuttamalla kysely, johon kaikista palveluista on vastattu. Palvelut ovat itse määrittäneet vastaustason, joka vaihtelee alayksiköstä (esim. yksi ympärivuorokautisen palvelun yksikkö) palvelun tasoon (esim. Helsingin suun terveydenhuolto).
- Kysymykset on laadittu ja päätetty toimialatasoisessa valvontatyöryhmässä. Kyselyä ja raportin kokoamista koordinoi Laadun ja valvonnan tuki –yksikkö.

Keskeisiä nostoja/kehittämiskohtia sisäiseen keskusteluun (ei julkaista):

- Yksiköissä on laajalti käytössä säännöllinen rakenne (esim. työpisteen kokous, esihenkilökokous), jossa käydään SPro- ja HaiPro-ilmoituksia läpi. -> vielä viestintää ja koulutusta siitä, että ei ainoastaan esihenkilöiden kesken, vaan koko työyhteisön.
- Lokitietojen tarkistamista tehdään melko pistemäisesti, yleensä johonkin asiakkaan tietopyyntöön tai siitä seuranneeseen havaintoon liittyen. -> Tarve linjata säännöllinen frekvenssi sekä laajuus esim. ensi vuodeksi.
- On tärkeä käydä keskustelua siitä, miten livereport-ominaisuutta hyödynnetään ja palvelu- sekä palvelukokonaisuuskohtaisia raporttikoosteita käsitellään johtamisrakenteissa.

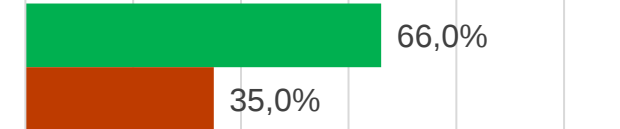
Palvelut kahdella kansalliskielellä:



Olemme pystyneet tuottamaan palvelua tarpeen mukaan sekä suomeksi että ruotsiksi



Olemme pystyneet tuottamaan palvelua samassa ajassa suomeksi ja ruotsiksi



■ Kyllä ■ Ei

- Kanteluista ja muistutuksista ruotsin kielellä tehtiin yksi, mikä vastaa 0.2% kaikista. Muistutus ei koskenut palvelun saamista äidinkielellä, vaan tyytymättömyyttä palveluun.

Palvelujen lakisääteisten saatavuusaikojen toteutuminen palvelukokonaisuus- kohtaisesti

Linkki sivulle, jossa julkaistaan saatavuustietoja:
[Odotusajat ja asiakaskokemus | Helsingin kaupunki](#)

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

- Palvelutarpeen arvioinnit toteutuvat lakisääteisessä määräajassa.
- Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoivapaikka järjestetään 3:n kk:n sisällä.
- Kotihoidon palvelu alkaa 7:n vuorokauden sisällä päätöksestä.

Terveys- ja päihdepalvelut /terveysasemat

- OMAOLO: on vastattu kaikissa seurantayksiköissä vähintään saman päivän aikana, ja lakisääteistä kiireellisyyttä noudattaen
- MAISA:an vastattu kahdessa (2) arkipäivässä kaikissa toimipisteissä
- Takaisinsoittoon vastataan saman päivän aikana
- Kiireetön hoitoon pääsy lääkäreille toteutuu alle 30 vrk.
- Kiireetön hoitoon pääsy hoitajille toteutuu vähintään alle 14 vrk
- Läheteiden käsittelyviiveet alle kolme (3) viikossa

Terveys ja päihdepalvelut / Suun terveydenhuolto

- Yhteyden saaminen ja hoidon tarpeen arviointi saman päivän kuluessa toteutuu.
- Kiireellinen hoito 0-3:ssa päivässä toteutuu
- Kiireettömään hoitoon pääsyn ajat: ensikäynti 6:n kk sisällä toteutuu.
- Kiireettömään hoitoon pääsyn ajat: takaisinsoitto saman vuorokauden sisällä toteutuu.
- Kiireettömään hoitoon pääsyn ajat: yhteydenotto Maisan kautta toteutuu.
- Kiireettömään hoitoon pääsyn ajat: chatin kautta toteutuu.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys

- THL:n mitoitussuosituksen toteutuminen (enintään 76 raskaana olevaa/th tai enintään 320 lasta/th, ja vuosilomasijaistettu): 38 äitiä ja 160 lasta / terveydenhoitaja (väestövastuu)
- Keskimääräinen oppilasmäärä /kouluterveydenhoitaja (perusopetus) Henkilöstömitoitussuositus 460 oppilasta/th - toteutuu
- Oppilasmäärä /psykologi, oppilashuolto, suomenkielinen perusopetus (sis. esiopetus) (lakisääteinen sitova henkilöstömitoitus 780 oppilasta/psy) - toteutuu
- Oppilasmäärä /kuraattori, oppilashuolto, suomenkielinen perusopetus (sis. esiopetus) (lakisääteinen sitova henkilöstömitoitus 670 oppilasta/kur) - toteutuu
- Odotusaika, lasten puheterapia (hoitotakuu 3 kk), erikseen rk-palvelu (2025 alk.) - toteutuu
- Odotusaika, neuvolapsykologipalvelu (lapsilla hoitotakuu 3 kk, aikuisilla ei hoitotakuuta), erikseen rk-palvelu (2025 alk.) - toteutuu
- Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 15 § Oikeus saada opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluja Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä.- toteutuu, kiireettömissä tapauksissa on ollut jonkin verran

Lastensuojelu

- Lastensuojeluilmoitusten käsittely on toteutunut lakisääteisessä ajassa (7vrk) 99.5%
- Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen palvelutarpeen arviointi toteutuu 3:n kk:n sisällä 98,8%

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

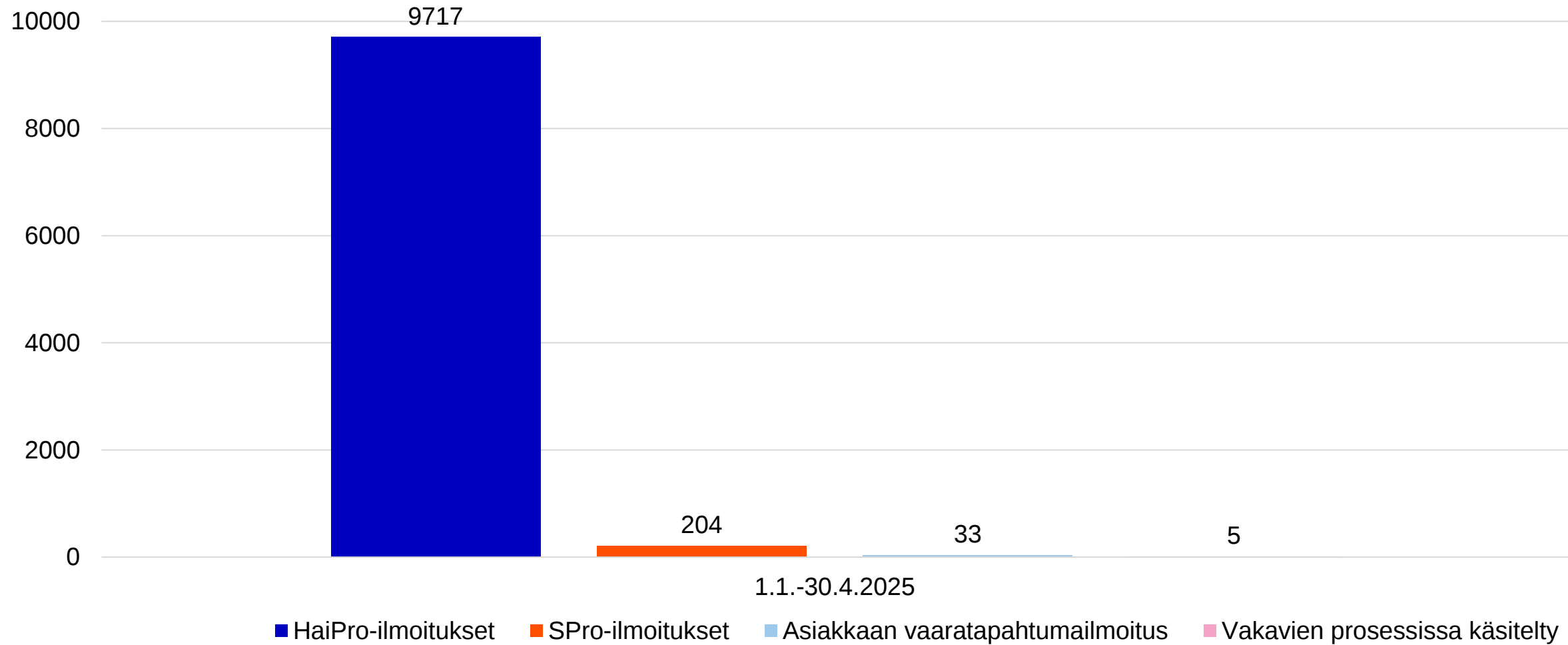
- Toimeentulotukihakemukset on käsitelty lakisääteisessä määräajassa (7vrk) KA 98,8%.

Vammaispalvelut

- Vammaispalveluhakemukset: palvelutarpeen arviointi toteutuu lakisääteisessä ajassa (7vrk).
- Vammaispalveluhakemukset: päätös tehty 3 kk sisällä hakemuksen saapumisesta.

Yksikön omavalvonn toteuttamisen seuranta (toimialataso)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten määrät

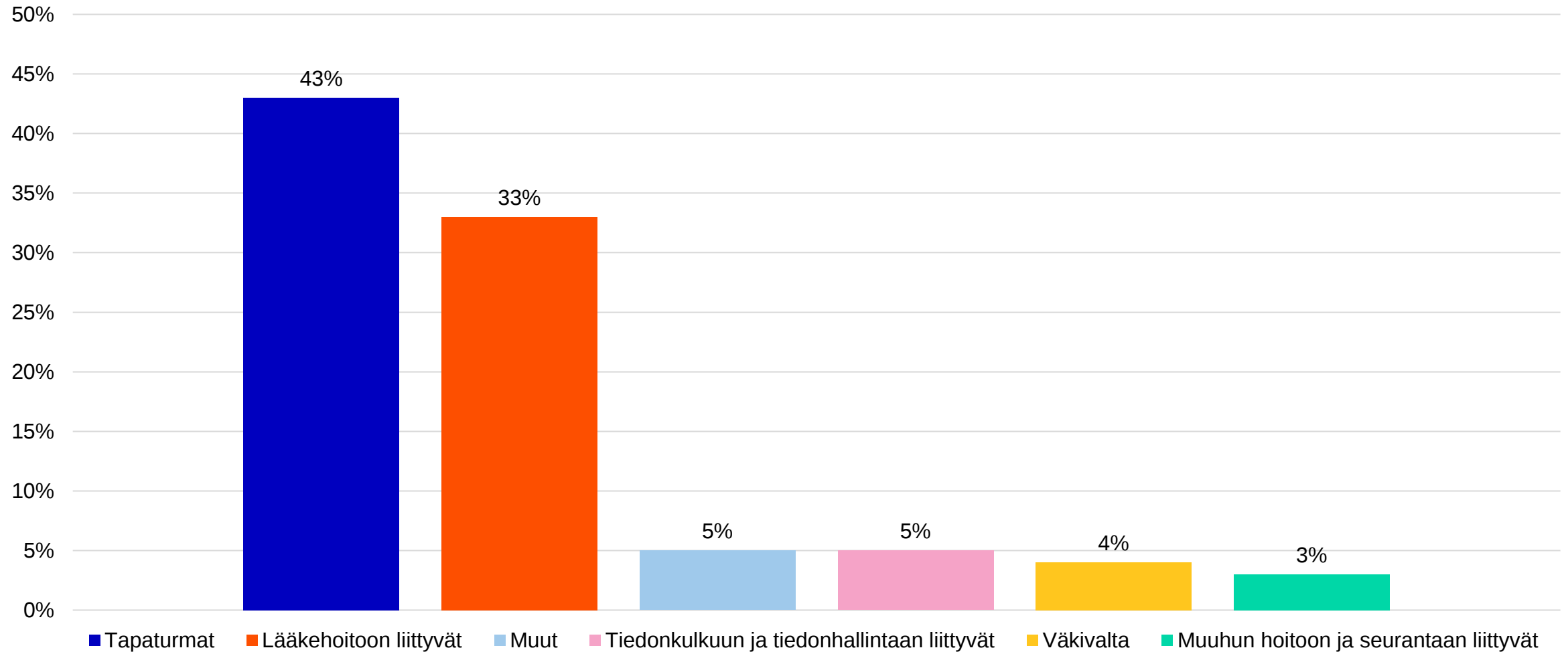


Yli 2 kk käsittelemättä olevat ilmoitukset:

HaiPro: 157 ilmoitusta

SPro: 4 ilmoitusta

Tyypillisimmät vaaratapahtumailmoitusten (HaiPro) tapahtumatyypit



Käytössä olevia omavalvonnan rakenteita

- Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro & Spro) on käsitelty säännöllisesti työyhteisössä 93%
- Yksikössä on toteutettu systemaattinen, esim. esihenkilörakenteessa toteutettu ja kirjattu kehittämistoimenpiteiden seuranta 50,5%
- Yksikön omavalvontaa on lisäksi toteutettu seuraavilla menetelmillä:
 - Kirjaamisen auditointi 51,5%
 - Lokitietojen tarkastaminen 11,7 %
 - Lääkehoidon vertaisauditointi tai itsearviointi (kirjattu lomakkeelle) 10,7%
- Samaa (tai lähes samaa) palvelua tuottavien yksiköiden / alayksiköiden / työyksiköiden välistä vertaisauditointia on toteutettu 18,4%:ssa vastaajayksiköitä

Omavalvonnan seurannan konkreettinen toteuttaminen

- Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely yhteisesti on säännöllisesti osa työyhteisökokousten rakennetta.
- Joissain yksiköissä toteutetaan kirjaamisen laadun omavalvontaa säännöllisin kirjaamisen auditoinnein, toisissa kirjaamisen laadun seuranta on kytketty Apotti-tukirooleihin ja seurantaa tehdään siten koko ajan. Havainnot käsitellään yhteisissä työyksikkökokouksissa tai joissain palveluissa 4-tason yksikkökokouksissa.
- Kehittämistoimenpiteitä seurataan esihenkilökokouksissa, tiimikokouksissa ja yksikkötasolla.
- Lokitietojen tarkistamista tehdään melko pistemäisesti, yleensä johonkin asiakkaan tietopyyntöön tai siitä seuranneeseen havaintoon liittyen.
- Lääkehoidon auditointeja toteutetaan sekä yksiköiden sisäisenä omavalvontana että rinnakkaisten yksiköiden tai toimipisteiden välisenä vertaisauditointina.
- Henkilöstön lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamisessa ja dokumentoinnissa on siirrytty käyttämään digitaalisia laitepasseja. Käyttöönotto etenee porrastetusti palveluissa ja jatkuu vuoden 2025 loppuun saakka.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten perusteella päätettyjä ja toteutettuja kehittämistoimenpiteitä

- Lääkehoitoprosesseissa on havaittu kehittämistarpeita ja kehittämistä on tehty sekä tehdään edelleen tänä vuonna sekä yksikötasolla että koko toimialalla mm. kouluttamalla henkilöstöä sekä osana Apotti-järjestelmän kehitystyötä.
- On kehitetty palvelujen rajapinnoissa olevaa yhteistyötä yksiköiden välillä sekä muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa.
- Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmässä on kehitetty muun muassa läheteiden ja viestien oikeaa ohjautumista sekä sijaisen merkitsemiskäytäntöjä.
- Tiloja on muokattu tarkoituksenmukaisemmiksi esimerkiksi väljyyden ja tavaroiden säilytyksen osalta.
- Tiedonkulkua on varmistettu sopimalla uusista käsittelyrungoista palaverirakenteissa.
- Ohjeistuksia toimintamalleista eri tilanteissa (esimerkiksi rokotustoiminnassa ja lääkehoitoprosesseissa) sekä prosessikuvauksia esimerkiksi asiakkaaksi tulon osalta osassa palveluita on täsmennetty.
- Vaaratapahtumailmoitusten käsittelyä työyhteisön yhteisissä rakenteissa on lisätty.
- Asiakkaiden ohjautuvuutta palvelusta toiseen on pyritty sujuvoittamaan.
- Hälytysjärjestelmiä on huollettu.

Valvovalta viranomaiselta saatu yksikkökohtainen ohjaus

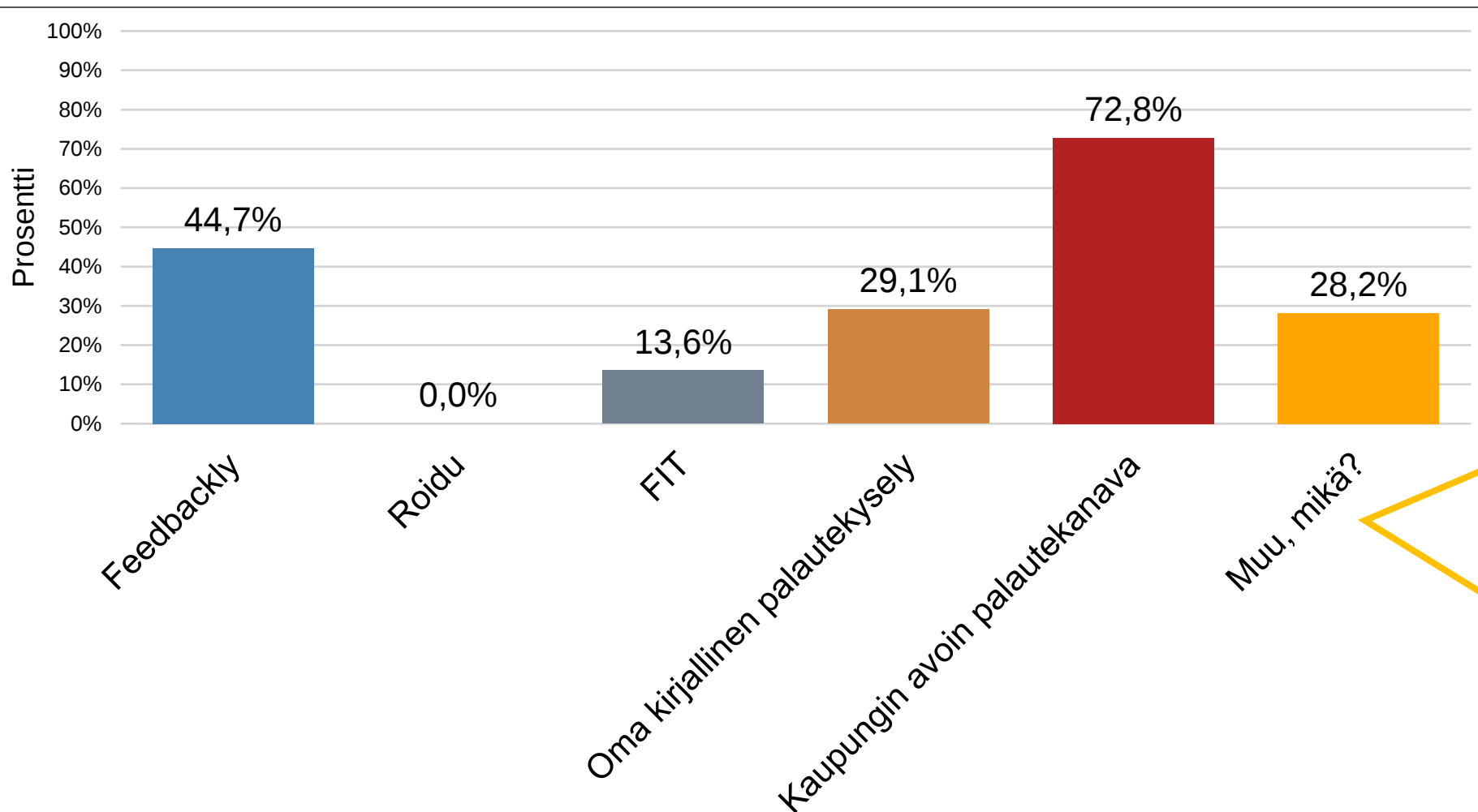
- Kanteluasioissa on saatu yksikkökohtaista ohjausta eniten aluehallintovirastolta.
- Lisäksi yksittäistapauksissa ohjausta on saatu eduskunnan oikeusasiamieheltä, Valvirasta, tietosuojavaltuutetulta sekä yhdenvertaisuusvaltuutetulta.
- Valvonta-asioita on tullut vastattavaksi ensimmäisellä vuosikolmanneksella yhteensä 26.

Saadun ohjauksen perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet

- Tehostettu yhteistyötä eri toimijoiden välillä.
- Tarkasteltu toimintatapoja, muutettu toimintamalleja, täydennetty ja kehitetty ohjeistuksia.
- Kiinnitetty huomiota henkilöstön osaamiseen ja järjestetty lisäkoulutusta.

Asiakas- ja henkilöstöpalaute (toimialataso)

Vastausyksiköiden käytössä olevat asiakaspalautteen keräämisen muodot:



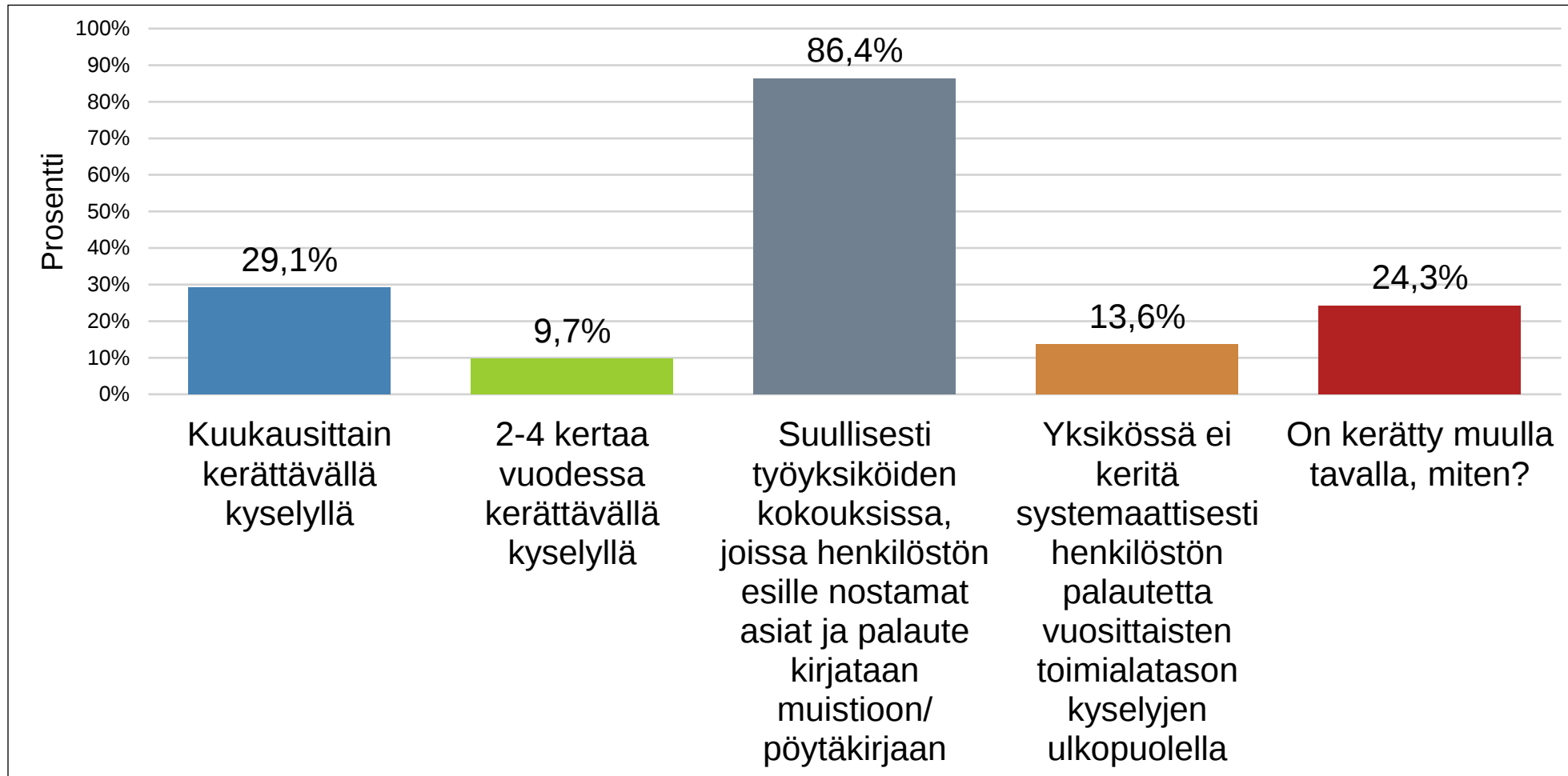
N. 25%:ssa yksiköistä on käytössä vähintään 2 palautteen keräämistapaa kaupungin avoimen palautekanavan lisäksi

Muita palautteen saamisen ja keräämisen tapoja: asiakasraadit, asiakas- tai asukaskokoukset (esim. ympärivuorokautisissa yksiköissä), suullinen spontaani palaute, asiakaspalaverieissa ja -neuvotteluissa saatava palaute

Asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

- Palautteet käydään yleensä läpi yksikön kanssa ja pohditaan yhdessä niihin soveltuvia kehitystoimenpiteitä. Asiakkaisiin ollaan myös yhteydessä palautteiden perusteella.
- Useissa palveluissa selvitetään ja arvioidaan parhaillaan asiakasryhmälle parhaiten soveltuvia palautteenkeruun menetelmiä.
- Asiakaskohtaamisten vuorovaikutuksesta ollaan keskusteltu ja järjestetty myös koulutusta.
- Monissa lasten ja nuorten palveluissa toimintaa suunnitellaan yhä vahvemmin lasten ja nuorten kanssa yhteistyössä ja heidän toiveensa huomioiden.
- FIT-menetelmän käyttöönotto ja vakiinnuttaminen palautteen keruun ja vuorovaikutteisen työskentelyn menetelmänä jatkuu erityisesti perhe- ja sosiaalipalveluissa.
- Asiakaspalautetta on hyödynnetty aikuissosiaalityön sosiaalisen raportoinnin aineistona.
- Viestintää ja ohjeistusta on parannettu monissa palveluissa asiakaspalautteiden perusteella.

Vastausyksiköiden käytössä olevat henkilöstöpalautteen keräämisen muodot:



Muita palautteen saamisen ja keräämisen tapoja: asiakasraadit, asiakas- tai asukaskokoukset (esim. ympärivuorokautisissa yksiköissä), suullinen spontaani palaute, asiakaspalavereissa ja –neuvotteluissa saatava palaute

Nostoja henkilöstöpalautteen perusteella toteutetuista kehittämistoimenpiteistä:

- Kokousrakenteita sekä yksiköiden sisällä että yhteistyökumppaneiden kanssa on kehitetty tiimien työtä paremmin tukevaksi.
- Osassa yksiköitä on käynnissä työyhteisövalmennus, minkä koetaan lisäävän yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia.
- Asiakasohjautuvuutta on kehitetty siten, että asiakkuudet jakautuvat työntekijöille tasapuolisemmin ja palvelun saatavuus sujuvoituu.
- Yhteistoimintavastaavien ja esihenkilöiden yhteistyötä on tiivistetty.
- Yhdessä palvelussa on tehty Työntekijöiden hyvän kohtelun -suunnitelma työryhmän yhteistyönä osaksi vaarojen arvioinnin epäasiallisen kohtelun ehkäisysuunnitelmaa.
- Tiedottamista on parannettu yksiköiden sisällä esimerkiksi lääkehoidon turvallisuuden ja työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi. Sovittu selkeämmin, missä kanavassa viestitään.
- Joissain palveluissa on kerätty palautetta esihenkilötyöstä ja käsitelty sitä esihenkilökokouksessa johtamisen kehittämiseksi.
- Työvuorosuunnittelua on kehitetty.
- Mentorointi on koettu hyvänä toimintamallina. Myös konsultaatorakenteita on kehitetty työn tueksi.
- Joissain palveluissa on saatu lisäresurssia, joissain taas tehty tilojen uudelleenjärjestelyjä työn sujuvoittamiseksi.

Nostoja sosiaalisesta raportoinnista

[Ulkona yöpyneiden asunnottomien tilanne syksyllä 2024 \(pdf\)](#)

- Raportti kertoo ulkona yöpyneiden asunnottomien henkilöiden tilanteista Helsingissä ja pohjautuu työntekijöiden kirjaamiin katuhavaintoihin sekä anonyymisti kerättyyn tietoon kohdattujen tilanteesta ajalla 1.8.–15.11.2024. Julkaistu tammikuussa 2025.
- Nostot raportista:
 - Rauhattomuus, väkivalta ja ulkona yöpyvien määrä ovat lisääntyneet vuoden 2024 aikana.
 - Helsinkiin hakeutuu asunnottomuustauksia muilta paikkakunnilta ympäri vuorokauden ympäri auki olevien tilojen ja matalan kynnyksen palvelujen takia.
 - Asunnottomilla henkilöillä on haasteita sähköisten palvelujen ja pankkipalvelujen saavutettavuudessa.
 - Etsivän lähityön kohtaamat henkilöt toivat esille, että he kokevat jalkautuvan, kohtaavan ja rinnalla kulkevan työn erittäin tärkeänä.

[Ikäasumisen ilmiötä gerontologisessa sosiaalityössä \(pdf\)](#)

- Raportissa gerontologisen sosiaalityön ammattilaiset kertovat, miten iäkkäiden kotona asumista tuetaan Helsingissä ja millaisena asiakkaat sen kokevat. Raportti esittelee arjen vaihtuvia tilanteita sekä palvelujärjestelmän tämänhetkisiä rakenteellisia puutteita, jotta kenttää voitaisiin tulevaisuudessa kehittää tarpeiden pohjalta. Julkaistu maaliskuussa 2025.
- Nostot raportista:
 - Ikäihmiset ovat pääosin tyytyväisiä kotona asumiseen ja kotiin tuotaviin palveluihin. Muistisairauden edetessä asumisen haasteet kuitenkin lisääntyvät ja tuen tarve kasvaa.
 - Asumista tukevia palveluita on monipuolisesti saatavilla, mutta joskus asiakkailla on asumisen tuen tarpeita, joihin ei ole selkeää ratkaisua ja sopivan asumismuodon arviointi voi olla vaikeaa.
 - Asunnonhaun digitalisoituminen haastaa ikäihmisten asunnon hakua. Paperisten asuntohakemusten saatavuus ja mobiilitunnistautuminen rajoittavat ikäihmisten mahdollisuuksia itsenäiseen asiointiin.

Omavalvonta ja toiminnan kehittäminen ensihoidossa

- Potilaiden siirtymistilanteisiin sairaankuljetuksesta sairaaloihin on kiinnitetty erityistä huomiota ja tehty toimenpiteitä siirtymien sujuvoittamiseksi.
- Ensihoidon sisäiset ohjeet on päivitetty ja ohjeista tiedotettu tehokkaasti työntekijöitä.
- Hätäkeskuksen kanssa yhteistyössä on tehty riskinarvioinnin osuvuuden arviointia aiheettomien tehtävien minimoimiseksi.
- Toimintamallia epäiltäessä potilaan olevan seksuaalirikoksen uhri on täsmennetty ja ohjeistus päivitetty.
- Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen kehittämä täydennyskoulutuspaketti on saatu ja otettu Helsingin pelastuslaitoksella käyttöön.
- Yhteistä koulutusta tiettyihin erityistilaisuuksiin on järjestetty muun muassa poliisin kanssa.

Lisätietoja:

Laadun ja valvonnan tuki –yksikkö
Sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi