

# **Helsinki sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajana – omavalvonnan raportti 1.9.-31.12.2025**

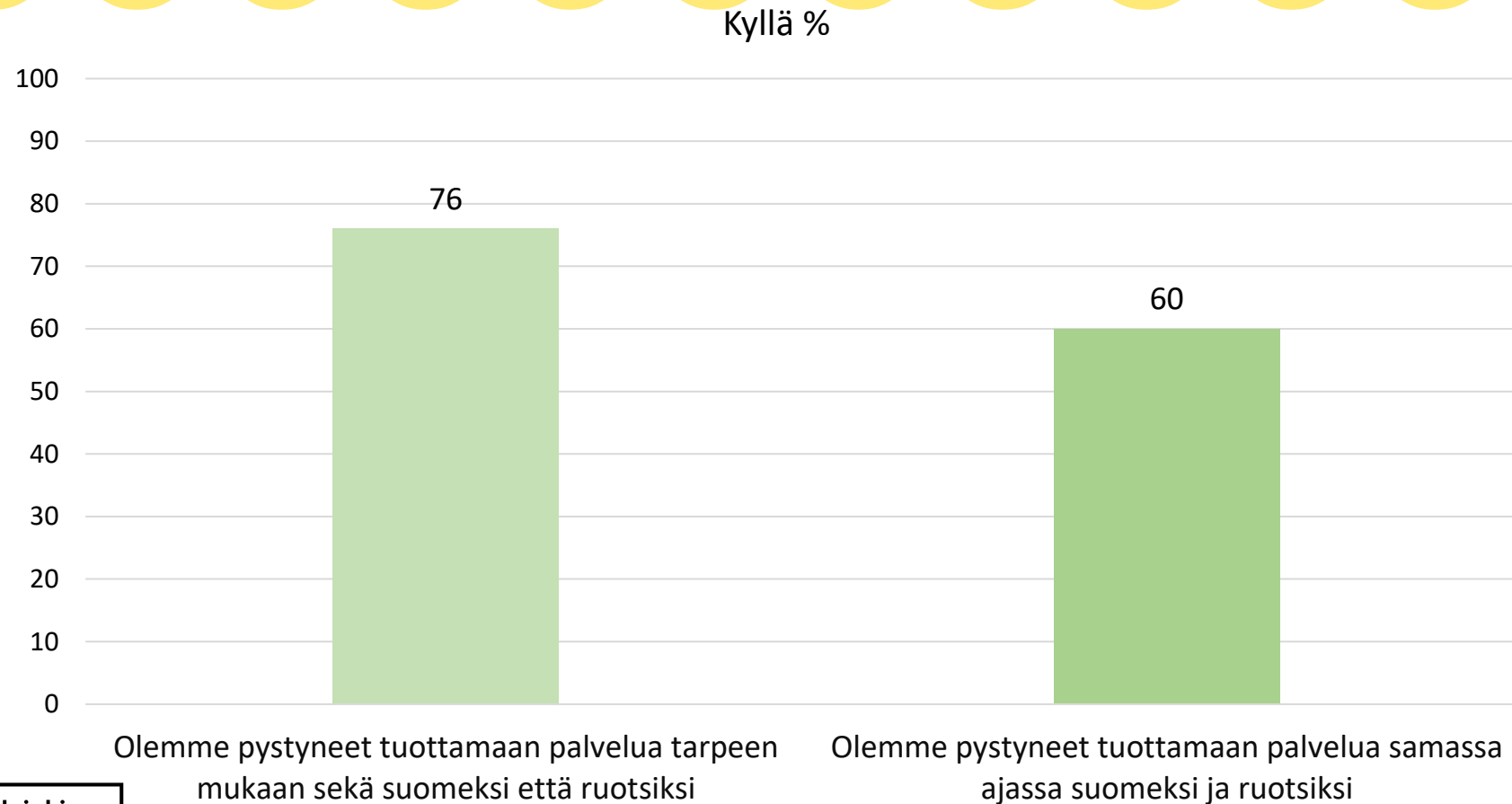
**Helsinki  
Helsingfors**



# Taustatietoja:

- Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tuottaa hyvin paljon sosiaali- ja terveystalvetaua omilla yksiköissä.
- Talvetauaotannon omavalvonnan seuranta ja toiminnan kehittämistä toteutetaan arkityössä yksiköissä koko ajan. Omavalvonnan havaintojen nostot kaikista toimialan sote-palveluista on koottu ajalta 1.9.-31.12.2025 tähän yhteen raporttiin.
- Raportoittavat asiat on koottu toteuttamalla kysely, johon kaikista palveluista on vastattu. Talvetauaot ovat itse määrittäneet vastaustason, joka vaihtelee alayksiköstä (esim. yksi ympärivuorokautisen palvelun yksikkö) palvelun tasoon (esim. Helsingin suun terveydenhuolto). Vastaajayksiköitä kyselyssä on vuoden viimeisellä kolmanneksella 87.
- Kyselyä ja raportin kokoamista koordinoi Laadun ja valvonnan tuki –yksikkö.

# Palvelut kahdella kansalliskielellä:\*



Muistutuksista 10 tehtiin ruotsin kielellä, mikä vastaa 2,1% kaikista. Kanteluita ei tehty ruotsiksi. 8 muistutuksista koski sitä, ettei palvelua ollut saanut valitsemallaan kielellä.

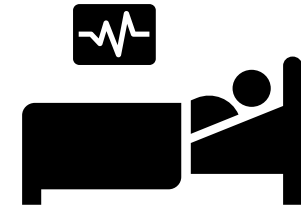
# Palvelujen lakisääteisten saatavuusaikojen toteutuminen palvelukokonaisuus- kohtaisesti

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

# Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut



- Palvelutarpeen arvioinnit toteutuvat 7:n vuorokauden sisällä.
- Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoivapaikka järjestetään 3:n kk:n sisällä – toteuma 93,6%.
- Kotihoidon palvelu alkaa 7:n vuorokauden sisällä päätöksestä.



# Terveys- ja päihdepalvelut /terveysasemat\*

*Lakisääteinen edellytys on, että alueen asiakas saa yhteyden tutkimuksen sekä hoidon tarpeen ja niiden kiireellisyyden arvioimista varten terveydenhuoltoon arkisin saman päivän aikana (Terveydenhuoltolaki (1326/2010) 51§). Laki ei määrittele yhteydenottotapaa. Helsingissä yhteyttä voi ottaa Omaolon tai Maisa-sovelluksen kautta tai puhelimitse. Maisa-sovelluksen kautta ei ole taattu viivytuksetöntä yhteyden saamista, muilla yhteydenottotavoilla kyllä.*

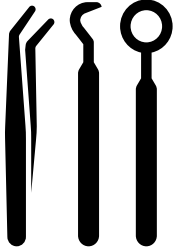
- OMAOLO: vastaaminen kaikissa seurantayksiköissä vähintään saman päivän aikana, ja lakisääteistä kiireellisyyttä noudattaen on toteutunut keskimäärin 99%.
- MAISA:an vastaaminen kahdessa (2) arkipäivässä toteutuu keskimäärin 81%.
- Takaisinsoittoon on vastattu keskimäärin saman päivän aikana 98%.

*Terveydenhuoltolaki (51 a §) edellyttää kiireettömään hoitoon pääsemistä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarpeen arvio on tehty. Helsinki on ottanut omaksi tavoitteekseen kuukauden. Tähän omaan tavoitteeseen on päästy noin puolen asiakkaita kohdalla.*

- **Kiireetön hoitoon pääsy lääkäreille alle 30 vrk on toteutunut keskimäärin 50%.**
- **Kiireetön hoitoon pääsy hoitajille vähintään alle 14 vrk:n sisällä on toteutunut keskimäärin 52%.**
- Läheteiden käsittelyssä ei ole ollut viiveitä.



# Terveys ja päihdepalvelut / Suun terveydenhuolto



- Yhteyden saaminen ja hoidon tarpeen arviointi saman päivän kuluessa on toteutunut.
- Kiireellinen hoito 0-3:ssa päivässä on toteutunut.
- Kiireettömään hoitoon pääsyn ajat: ensikäynti 6:n kk sisällä on toteutunut 80%.
- 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

- Lasten puheterapiapalvelua ja neuvolapsykologipalvelua on pystytty tarjoamaan hoitotakuun (3kk) puitteissa.
- Keskimääräinen oppilasmäärä /kouluterveydenhoitaja (perusopetus): Henkilöstömitoitussuositus 460 oppilasta/th on toteutunut

## Lastensuojelu

- Lastensuojeluilmoitusten käsittely on toteutunut lakisääteisessä ajassa (7vrk) 99,7 %
- Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen palvelutarpeen arviointi toteutuu 3:n kk:n sisällä 98,8 %



# Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

- Toimeentulotukihakemusten käsittely lakisääteisessä määräajassa (7vrk) on toteutunut keskimäärin 95,4%.

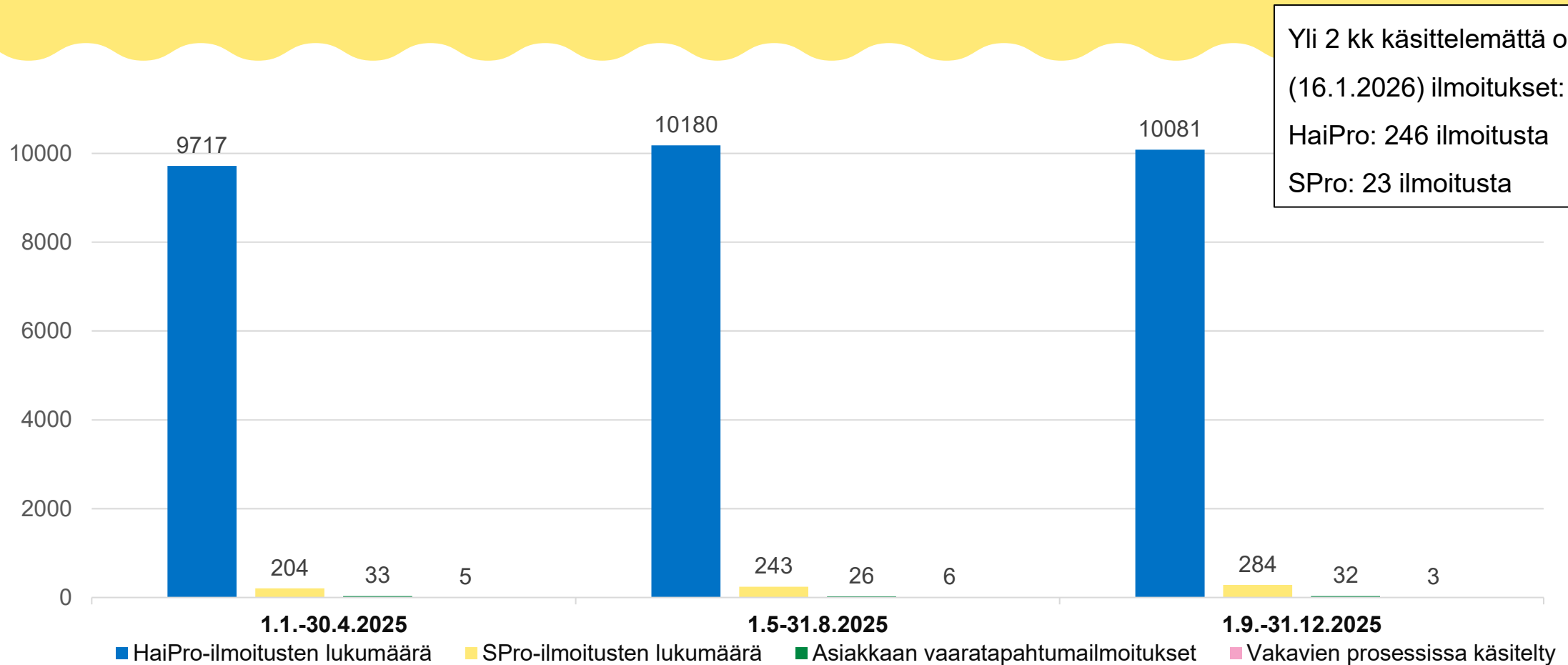
## Vammaispalvelut

- Vammaispalveluhakemukset: palvelutarpeen arviointi on toteutunut lakisääteisessä ajassa (7vrk) keskimäärin 97%.
- Vammaispalveluhakemukset: päätöksen tekeminen 3 kk:n sisällä hakemuksen saapumisesta on toteutunut keskimäärin 97%.

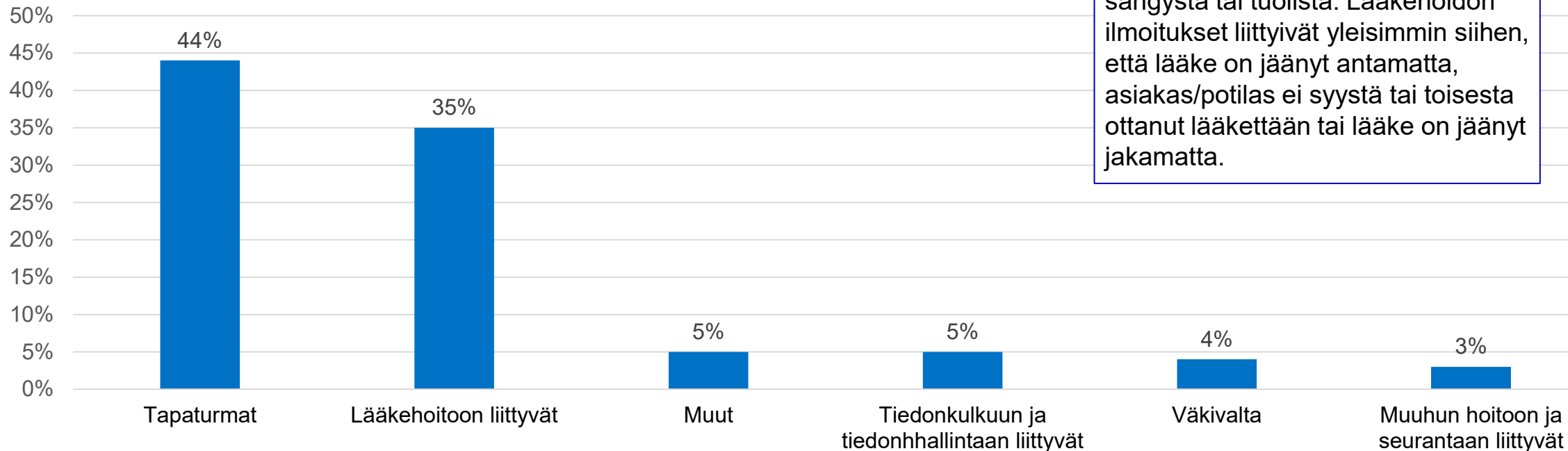


# **Yksikön omavalvonnan toteuttamisen seuranta (toimialataso)**

# Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten määrät



# Tyypillisimmät vaaratapahtumailmoitusten (HaiPro) tapahtumatyypit 1.9.-31.12.2025



Valtaosa tapaturmista ilmoitetaan ikääntyneiden palveluista. Yleisimmät tapaturman tyypit ovat kaatumiset ja putoamiset esim. sängystä tai tuolista. Lääkehoidon ilmoitukset liittyivät yleisimmin siihen, että lääke on jäänyt antamatta, asiakas/potilas ei syystä tai toisesta ottanut lääkettään tai lääke on jäänyt jakamatta.

# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten perusteella päätettyjä ja toteutettuja kehittämistoimenpiteitä

- Tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia käsitellään säännöllisesti työyksiköissä.
- Suurin osa kehittämistoimista on liittynyt lääkitysturvallisuuden kehittämiseen. On kiinnitetty huomiota mm. lääkehoitoon liittyvien prosessien sujuvuuteen, kaksoistarkastuksen toteuttamiseen ja lääkehoidon kirjaamiseen Apotissa.
- Kotihoidossa on tehty päätös aloittaa alkuvuodesta 2026 oma lääkehoidon osaamiseen keskittyvä erillinen kehittämisprojekti, johon palkataan vastuuhenkilö. Johtotiimi toimii ohjausryhmänä.
- Kiinnitetään huomiota laboratoriotutkimuksiin liittyviin prosesseihin mm. lähetteet ja vastauksien käsittely.
- Testataan hälytysjärjestelmiä säännöllisesti.

# Käytössä olevia omavalvonnan rakenteita\*

- Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro & Spro) on käsitelty säännöllisesti 90%:ssa vastaajayksiköistä.
- 57%:ssa yksiköitä on toteutettu systemaattinen, esim. esihenkilörakenteessa toteutettu ja kirjattu kehittämistoimenpiteiden seuranta.
- Yksikön omavalvontaa on lisäksi toteutettu seuraavilla menetelmillä:
  - Kirjaamisen auditointi 53%
  - Lokitietojen systemaattinen tarkastaminen 14%
  - Lääkehoidon vertaisauditointi tai itsearviointi (kirjattu lomakkeelle) 13%. Lisäksi joissain yksiköissä on toteutettu HUS farmasian toimesta lääkehoidon auditointi.
- Samaa (tai lähes samaa) palvelua tuottavien yksiköiden / alayksiköiden / työyksiköiden välistä vertaisauditointia on toteutettu 20%:ssa vastaajayksiköitä
- Yksiköissä on käytössä erilaisia kehittämistoimenpiteiden seurannan rakenteita.

\* N =87

# Laitehallinnan ja -turvallisuuden varmistaminen

## Laiteosaaminen

- Lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamisessa ja dokumentoinnissa käytetään digitaalisia laitepasseja. Työntekijä opiskelee työssään tarvitsemiensa laitteiden käytön ja dokumentoi osaamisensa. Esihenkilö seuraa yksikkönsä laiteosaamista.
- Järjestelmän käyttöönotto eteni porrastetusti palveluissa vuoden 2025 loppuun.
- Laitepassit suoritetaan myös käyttöönoton jälkeen säännöllisesti, jotta osaaminen pysyy ajan tasalla ja voimassa. Järjestelmässä on 133 laitepassia, 10600 käyttäjää ja 545 käyttäjäryhmää.

## Vuosittainen laiteinventointi

- Medusa -laiterekisterissä olevat lääkinnälliset laitteet inventoidaan kalenterivuositain. Prosessi etenee palveluittain, ja kestää koko vuoden.
- Laitteista 53 % (n= 4701) inventoitiin inventointivuorossa olleissa palveluissa (terveysasemat ja sisätautien poliklinikka (pl. ravitsemusterapia, joka oli inventointivuorossa jo aiemmin), Helsingin sairaala, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, kouluterveydenhuolto sekä lastensuojelu ja perhesosiaalityö).

# Valvovalta viranomaiselta saatu yksikkökohtainen ohjaus

- Yksiköitä on ohjattu esimerkiksi siinä, että muistutuksiin tulee kirjata riittävän selkeä ja ymmärrettävä vastaus asiakkaalle.
- Ohjausta on saatu myös palvelujen järjestämisestä ja oikea-aikaisuudesta.
- Useampi yksikkö on saanut ohjausta rajoitustoimenpiteitä koskevasta päätöksenteosta sekä päätösten kirjaamisesta ja toimeenpanosta.
- Ohjausta on saatu koskien yhteistyötä asiakkaiden kanssa sekä asiakaslähtöisyyden kehittämistä. Yhdenvertaisuuteen asiakastilanteita mukauttamalla on kiinnitetty huomiota.

82% omavalvontakyselyyn vastanneista palveluyksiköistä ei ole saanut syys-joulukuun aikana yksikkökohtaista ohjausta valvovalta viranomaiselta.

Ohjausta saaneita yksiköitä oli eniten ohjannut eduskunnan oikeusasiamies. Lisäksi ohjausta oli saatu Valviralta, aluehallintovirastolta sekä tietosuoja- ja yhdenvertaisuusvaltuutetuilta.

# Valvovalta viranomaiselta saadun ohjauksen perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet

- On käyty keskustelua kirjaamistavasta ja sen selkeyteen kiinnitetään entistä enemmän huomiota.
- Työn jakautumista yksikön sisällä on kehitetty palvelujen oikea-aikaisen saatavuuden lisäämiseksi.
- Asiakasohjausyksiköiden ja ostopalveluntuottajien yhteistyötä on kehitetty palvelujen järjestämisen tehostamiseksi.
- Osastojen sisäistä työnjakoa on selkiytetty, ohjeistusta täsmennetty ja esihenkilön roolia rajoittamistilanteissa lisätty.
- Kirjaamisen asiakaslähtöisyyttä on kehitetty joissain yksiköissä.
- Erityisesti fysioterapia-asiakkaiden palvelutilanteiden mukauttamista on edistetty yhdenvertaisuuden lisäämiseksi.

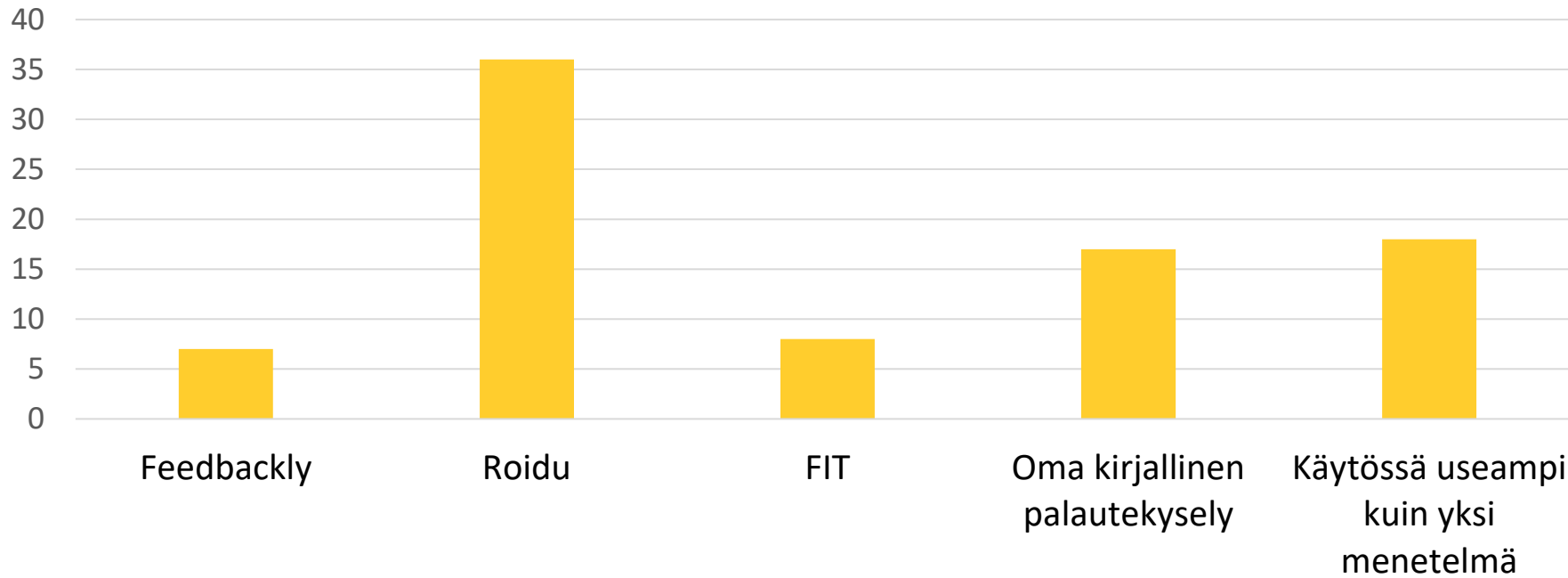


# **Asiakas- ja henkilöstöpalautte** (toimialataso)

# Vastausyksiköiden käytössä olevat asiakaspalautteen keräämisen muodot:



Käytössä olevat asiakaspalautteen keräämisen menetelmät vastaajaksikoissa (%) syys-joulukuussa 2026



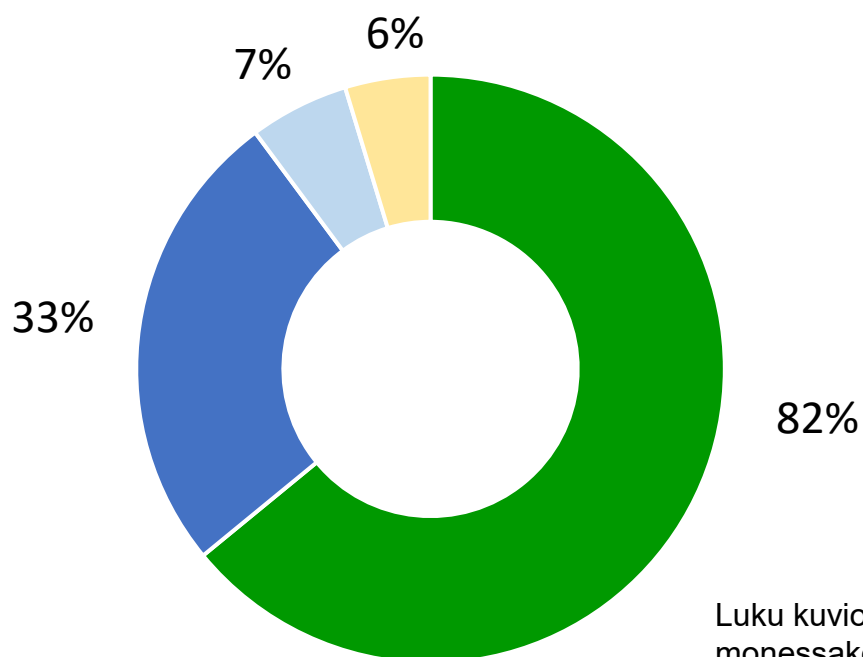
Siirtymä Feedbackly-palautejärjestelmästä Roidu-järjestelmään on parhaillaan käynnissä ja vaikuttaa vastauksiin.

# Nostoja asiakaspalautteen perusteella toteutetuista kehittämistoimenpiteistä:

- Palveluissa, joissa asiakkaat asuvat yksiköissä palautteita hyödynnetään hyvin laajasti ja järjestelmällisesti osana arkea: toimintaa, retkiä, ruokalistoja ja päiväjärjestystä kehitetään jatkuvasti asiakkaiden palautteen ja toiveiden perusteella.
- Palautteista tunnistetaan konkreettisia niin operatiivisia muutosehdotuksia (kuten ravintolalinjaston muuttaminen) kuin laajempiakin ilmiöitä (kuten yksinäisyys), joihin pyritään vastaamaan uudenlaista toimintaa ja palveluita kehittämällä.
- Laajempien kyselyjen jälkeen käynnistetään usein merkittävämpiä uudistuksia, kuten muutoksia prosesseihin, ajanvarauksiin, hoidon seurantaan, koulutuksiin, kirjaamiseen jne.
- Asiakaspalautteen perusteella on esimerkiksi selkiytetty ohjeistuksia, sovittu yhteisistä käytännöistä siihen, miten asiakkaille kerrotaan jatkotoimenpiteistä vastaanoton päättyessä ja palkattu infopisteelle henkilökuntaa myös tulevalle vuodelle.

# Vastausyksiköiden käytössä olevat henkilöstöpalautteen keräämisen muodot:

- Palautetta kerätään ja kirjataan ylös työyksikön kokouksissa
- Kuukausittain kerättävä kysely
- 2-4 kertaa vuodessa kerättävä kysely
- Palautetta kerätään vain koko organisaation yhteisellä vuosittaisella kyselyllä



Luku kuviossa kuvaa sitä, monessako prosentissa vastaajayksiköitä on käytössä kyseinen menetelmä.

## Muita esille nostettuja palautteen saamisen ja keräämisen tapoja:

- Onnikeskustelut sekä vartti- ja kuukausikeskustelut
- Yksittäiset teams- ja sähköpostikyselyt
- Henkilöstö- ja yt-kokoukset
- Kehittämispäivät
- Johdon tapaamiset
- Jatkuva palautteenanto arjen työssä

# Nostoja henkilöstöpalautteen perusteella toteutetuista kehittämistoimenpiteistä:

- Jatkuvaa toiminnan kehittämistä on tehty entistä enemmän yhdessä henkilöstön kanssa.
- Tiedonkulkua on kehitetty niin asiakasprosesseissa kuin esimerkiksi toiminnan muutoksia koskien ennakoivaa tiedottamista painottaen.
- On järjestetty työyhteisövalmennuksia ja työnohjausta.
- Hoito- ja palveluprosesseja kehitetty (esim. haavanhoito, päivystys, konsultaatio- ja ajanvarauskäytännöt).
- On järjestetty koulutusta havaitun tarpeen perustella.
- On kehitetty perehdytysprosesseja ja laadittu tarkistuslistoja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.
- Työturvallisuuskäytäntöjä on kehitetty ja seurattu aiempaa säännöllisemmin.

# Omavalvonta ja toiminnan kehittäminen ensihoidossa: nostoja syys-joulukuulta 2025



- Pelastuslaitoksen sisäisessä viestinnässä on avattu henkilöstölle omavalvonnan velvoitteesta ja tarkoituksesta. On myös muistutettu ilmoitusvelvollisuudesta vaara- ja haittatapahtumia havaittaessa.
- Henkilöstöä on muistutettu työturvallisuudesta ja lisäavun hälyttämisestä hoidon tarpeessa olevan aggressiivisen potilaan kohdalla.
- Perehdytysmateriaalia on päivitetty.
- Lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistaminen on käynnistetty koskien koko ensihoitohenkilöstöä. Myös kaikille pakollista täydennyskoulutusta on järjestetty ensihoidossa.
- On ohjeistettu aiempaa tarkemmin toimintatavasta vialliseksi havaittujen ensihoitovälineiden osalta.
- Vaaratapahtumailmoitusten perusteella on täsmennetty ohjeistusta mm. lääkelistojen paikkansapitävyden tarkistamisesta ja tiettyjen potilasryhmien ohjautumisesta oikeaan yksikköön.

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

Helsinki  
Helsingfors

