

Helsinki sote-palvelujen järjestäjänä – omavalvonnan raportti 1.1.-30.4.2026

Helsinki
Helsingfors

1.1.-30.4.2026

Kuva: teams



Raportin sisältö:

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

Määräaikojen ja yhdenvertaisuuden toteutuminen toimialalla keskimäärin

Palvelut järjestetty
suomeksi määräajassa
tai viipymättä: toteuma
92%

Palvelut järjestetty
ruotsiksi määräajassa
tai viipymättä: toteuma
86%

Yhdenvertaisuutta on
valvottu osana
palvelutoimintaa.

Linkki verkkosivulle, jossa on lisää tietoa palvelujen saatavuudesta: [Odotusajat ja asiakaskokemus | Helsingin kaupunki](#)

Tuottajavalvonnan toteuttaminen

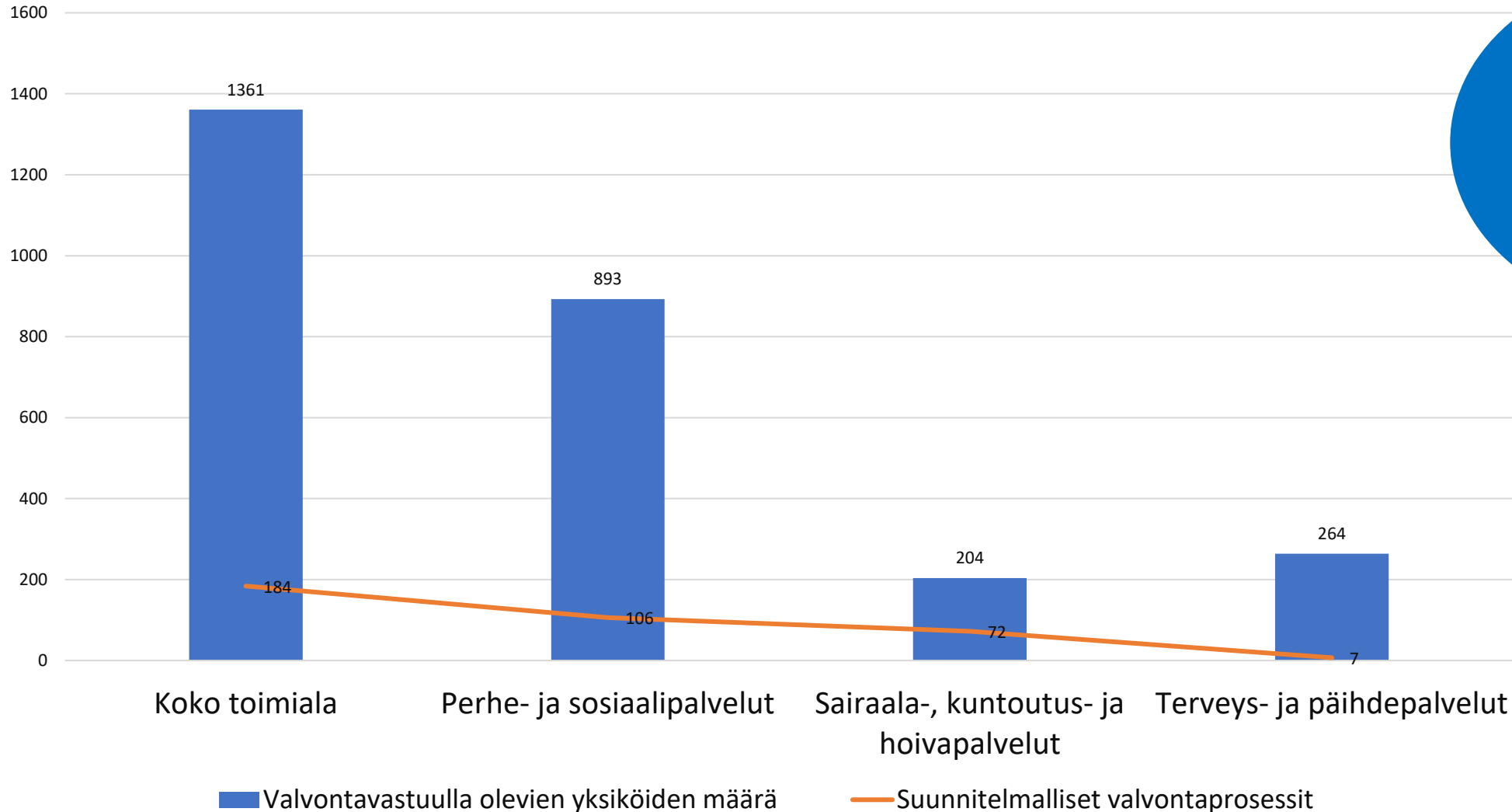
Helsingin kaupunki on sote-palvelujen järjestäjä. Kaikkien hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän tulee palvelujen järjestämisvastuun osana valvoa kaikkia palveluntuottajia, joiden palveluihin he järjestäjänä ohjaavat asiakkaita. Palveluntuottajien valvontaa tulee toteuttaa sekä Helsingin itse tuottamaan että ostopalveluna tai palvelusetelillä järjestettyyn palveluun.

Valvontatoiminnan tunnuslukuja

- Valvottavista yksiköistä on lukumääräisesti n. 17% on omaa toimintaa**, 83% ostopalvelua.
- Ennakollisen valvonnan piirissä joko ryhmämuotoisissa ohjaustilaisuuksissa tai yksikkökohtaisessa asiakirja- tai ennakkotarkastuksessa oli yhteensä 269 yksikköä. Luku sisältää sekä uudet, palveluiden järjestämisen piiriin tulleet yksiköt (ml. palvelusetelituottajat) että toiminnan aikana järjestetyt ryhmämuotoiset valvonta-, info- ja ohjaustilaisuudet.
- Epäkohtailmoitukseen tai –havaintoon perustuvia reaktiivisen valvonnan prosesseja oli ensimmäisellä vuosikolmanneksella 50. Näistä suurin osa (84%) toteutettiin kirjallisten selvitysten perusteella, lopuissa 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.

Valvonnan tunnuslukuja: toteutettu suunnitelmallinen yksikkökohtainen valvonta



Koko toimialalla vuoden ensimmäisen kolmanneksen raportoitu suunnitelmallinen valvonta on kattanut noin 13,5% valvontavastuun piirissä olevista yksiköistä.

Suunnitelmallisen valvonnan toteuttaminen: tiedonkeruu

Tietoa valvontatoiminnan yhteydessä kerätään eri tavoin. Palveluntuottajalta pyydetään selvityksiä sekä erilaisia lakisääteisiä palveluysikköä koskevia dokumentteja henkilöstöresurssiin, mahdollisten tilojen turvallisuuteen, mahdolliseen lääkehoitoon sekä omavalvontaan liittyen.

Valvonnan yhteydessä selvitetään asiakkaiden ja henkilöstön näkemyksiä palvelun toteuttamisesta ja palveluysikön 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 ensisijaisesti haastatteleamalla asiakkaita (noin puolessa palveluita) ja jonkin verran tarkastelemalla tuottajan keräämien asiakaspalautteiden tuloksia.
- Joissain palveluissa on valvonnan yhteydessä haastateltu henkilöstön edustajia valvottavassa palveluysikössä tai toteutettu kirjallinen kysely henkilöstölle.

Suuressa osassa palvelujen valvontaa on pyydetty palveluysiköltä 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 havaittiin koskien:

- Kirjaamisen laatua ja sopimuksenmukaisuutta
- Tietoturvan toteutumista
- Asiakkaan saaman palvelun laatua

Lisäksi havaittiin epäkohtia koskien muun muassa:

- Henkilöstön riittävyyttä
- Tiloja ja toimintaympäristöä
- Kirjaamisen omavalvontaa
- Sopimuskohtaisten edellytysten täyttymistä ja laskutusta



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.
- Lisäksi vuoden 2026 ensimmäisellä vuosikolmanneksella on yksi palvelusetelituottaja poistettu tuottajalistalta, 7:ssä tapauksessa langetettu tuottajalle taloudellinen sanktio ja 10:stä tapauksesta on tehty ilmoitus Lupa- ja valvontavirastoon. Lastensuojelussa on asetettu myös kielto tehdä uusia sijoituksia valvottavaan yksikköön ennen epäkohtien todennettua korjaamista.

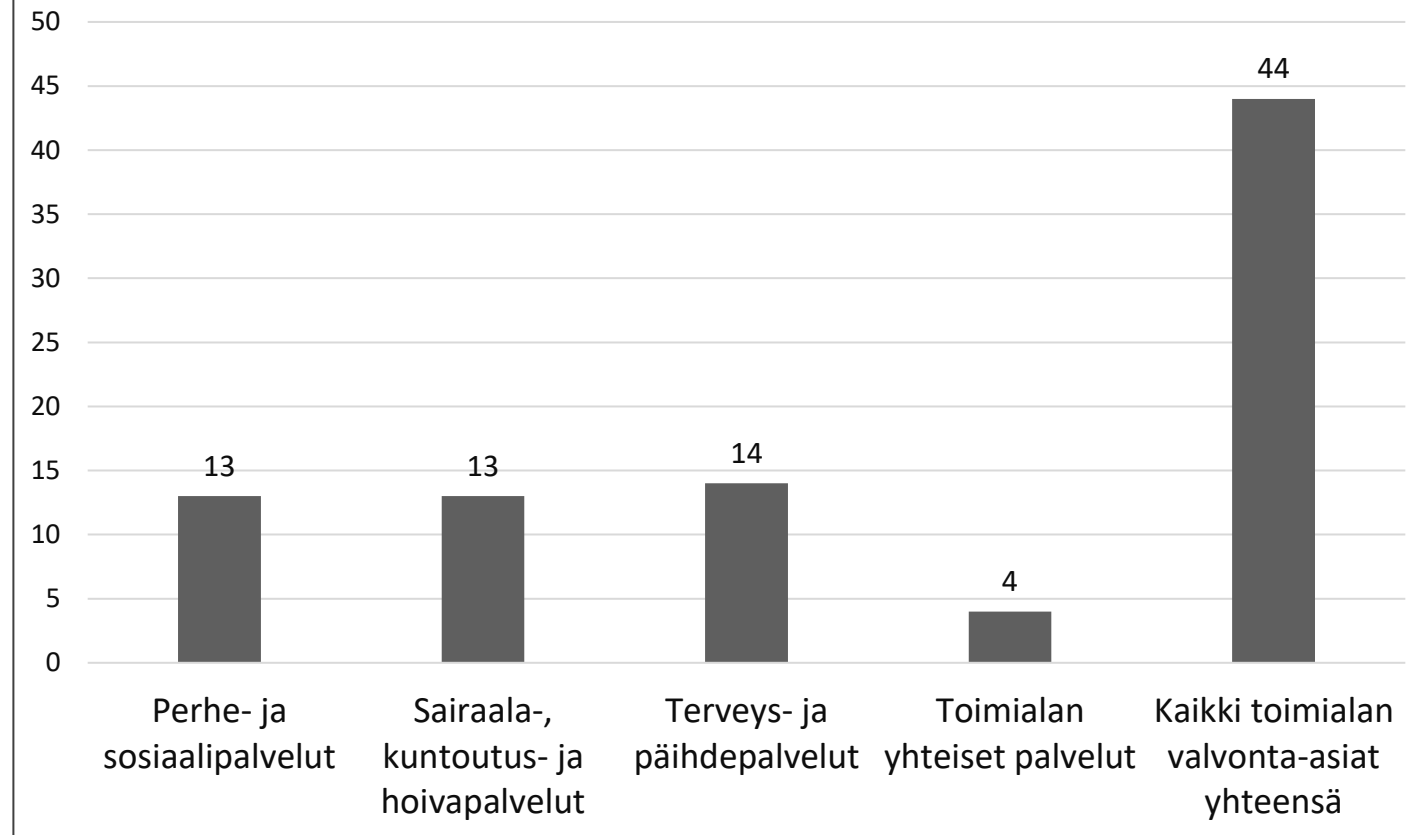
Kantelut, muistutukset ja valvonta-asiat

Kantelut ja valvonta-asiat

- **Kanteluita** oli käsitelty 1.1.-30.4.2026 toimialalla yhteensä 19. Näistä 58% (11kpl) oli tullut vastattavaksi Eduskunnan oikeusasiamieheltä ja 16% (3 kpl) Lupa- ja valvontavirastolta.

- **Valvonta-asioissa** 68 %:ssa (30 kpl) selvitystä edellyttävä valvova taho oli Lupa- ja valvontavirasto ja 16%:ssa (7kpl) Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia.
- Loput selvitykset annettiin Tietosuoja- ja Yhdenvertaisuusvaltuutetuille.
- Tilaston perusteella potilasvahinkoasioita on alkuvuonna ollut vastattavana yksi.

Vastatut valvonta-asiat ajalla 1.1.-30.4.2026



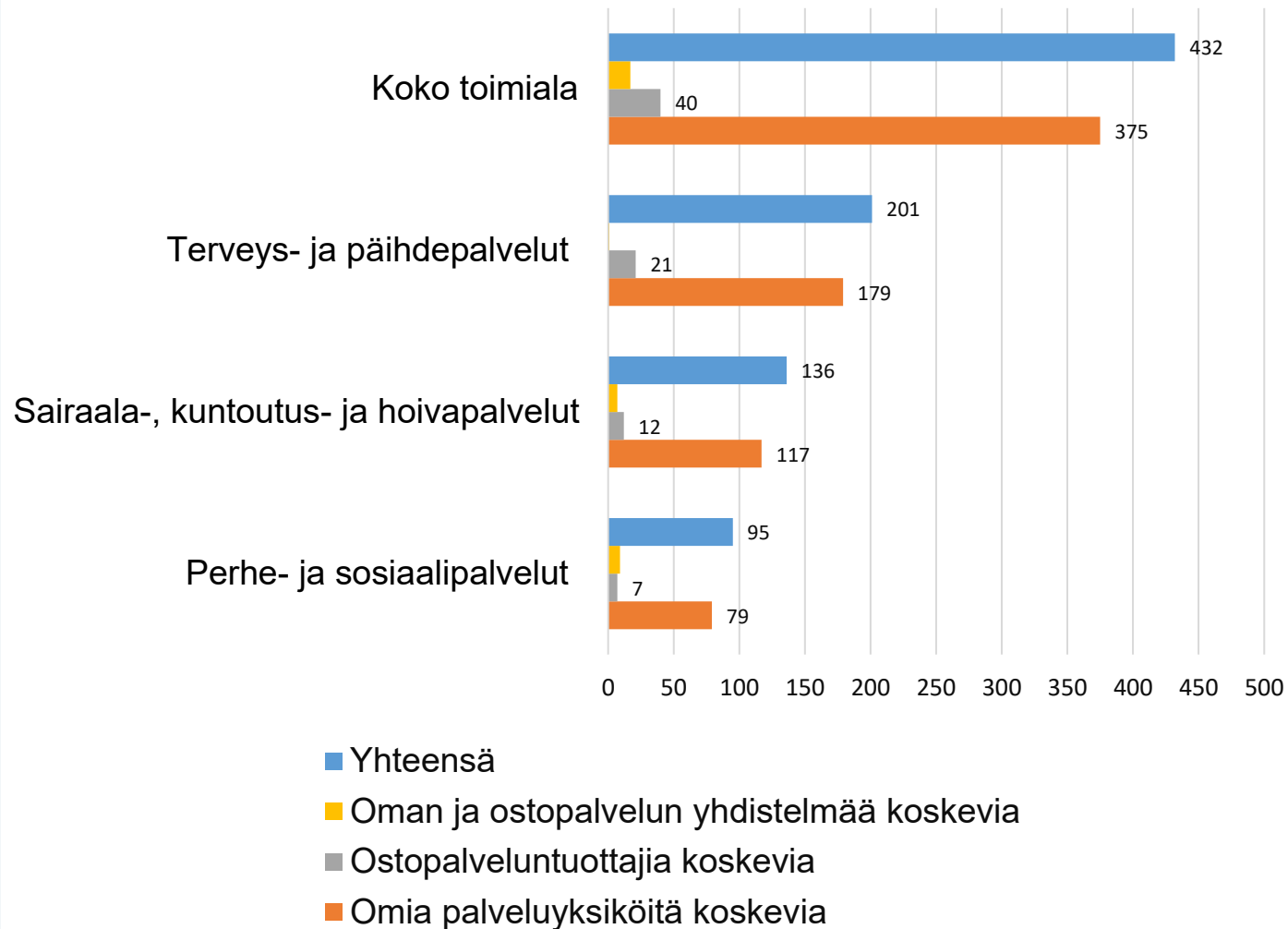
Nostot* kanteluiden ja valvonta-asioiden perusteella tehdyistä kehittämistoimenpiteistä:

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

- Kehittämistoimenpiteenä on monissa tilanteissa täsmennetty ohjeistusta.
- Poikkeamien kirjaamisen käytäntöjä on terävöitetty ja kirjaamiseen kannustettu työntekijöitä.
- Lääkehoidon toteuttamisen sisäistä seurantaa yksiköissä on lisätty sekä vastuita selkiytetty.
- Esimerkiksi pelastus- ja toimintaohjeita on käsitelty yksikön henkilöstön kanssa kertausmielessä.
- On pyritty lisäämään asiakkaiden osallisuutta kirjaamisessa.
- Asiakkaiden erilaisten palvelusuunnitelmien ajantasaisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota.

Muistutukset

Muistutusten määrä ajalla 1.1.-30.4.2026



➤ Muistutuksista 60% oli tehnyt asiakas tai potilas itse, 27% asiakkaan omainen tai läheinen ja 13% asiakkaan huoltaja tai muu laillinen edustaja.

➤ Perusteeksi muistutuksen tekemiselle on tilastoitu "tyytymättömyys hoitoon tai palveluun" 71%:ssa tapauksista.

Seuraavaksi suurimpana tilastollisena syyluokkana näkyy tyytymättömyys kohteluun, joka oli perusteena 27%:ssa tapauksista.

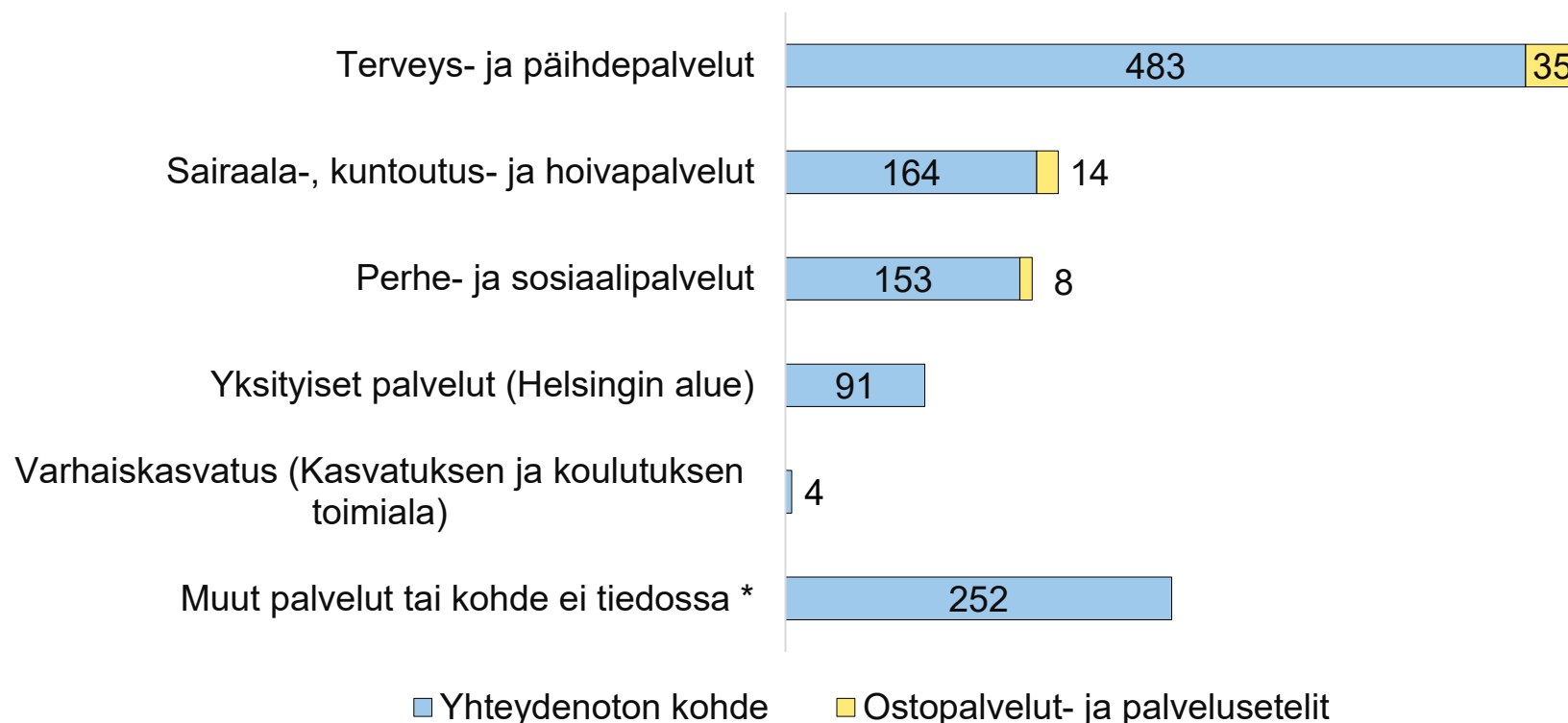
➤ Kaikkiaan 13% muistutusten perusteella toteutetuista kehittämistoimista liittyi toiminta- ja menettelytapoihin ja 6% tiedonvälittämiseen ja yhteydenpitoon. Valtaosa tapauksista (68%) ei tilastoinnin mukaan ollut johtanut kehittämistoimiin.

➤ Muistutuksista 10 oli tehty englanniksi, muut suomeksi.

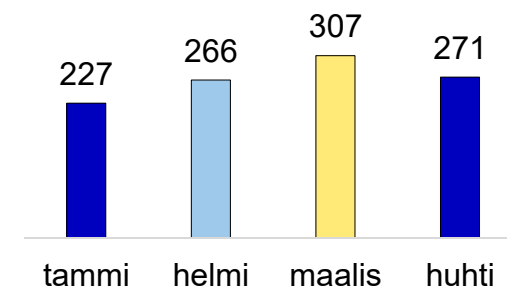
Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

Yhteydenotoista ajalla 1.1.-30.4.2026 tilastoitiin 1071 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.

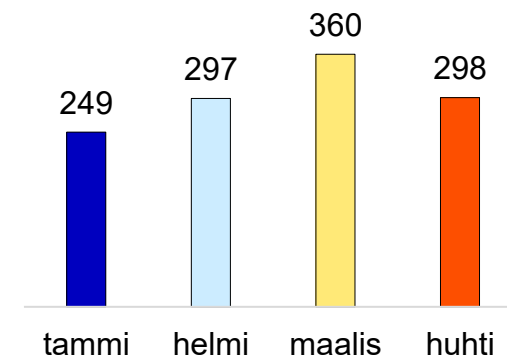
Yhteydenottojen kohteet/palvelu ajalla 1.1.-30.4.2026 (n=1204)



Asiatapahtumat/kk (n=1071)



Kohteet/kk (n=1204)



Lisätiedot: sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi