

Omavalvonnan havainnot sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalveissa

Q2/2024

Helsinki

Raportin käsitteet

- **Omavalvonta** on palvelujen lakisääteisen toteutumisen varmistamista osana järjestämistä ja tuottamista. Sisältää ajatuksen seurannasta toteutumisen ja johtamisen tukena.
- **Asiakas- ja potilasturvallisuudella** tarkoitamme periaatteita ja toimintoja, joilla palveluntuottajien tulee varmistaa hoidon ja palvelujen turvallisuus ja ennakointi. Asiakas- ja potilasturvallisuuden osalta järjestäjänä vastaamme siitä, että asiakas ja potilas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja asiakkaan perusoikeudet huomioiden. Asiakas- ja potilasturvallisuudella varmistetaan, että palvelusta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu.
- **Valvonnan** tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat ja potilaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen hoidon, hoivan ja palvelun riippumatta palvelun järjestämismallista. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuus sekä edistää palvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttumalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin.
- **Saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus** ja niiden seuranta merkitsee, että järjestäjän on huolehdittava palvelujen saatavuudesta, saavutettavuudesta ja yhdenvertaisuudesta: asiakkaan ja potilaan tulee saada tarvitsemansa palvelut riittävästi ja oikea-aikaisesti. Palveluja tulee olla tarjolla yhdenvertaisesti huomioiden eri tarpeet ja tilanteet.
- **Jatkuvuus** tarkoittaa, että järjestäjän tulee tarkastella palveluiden yhteensovittamista ja jatkuvuutta kuntalaisen, asiakkaan ja potilaan näkökulmasta niin hoitosuhteen kuin tiedonkulunkin näkökulmasta. Palvelujen jatkuvuudesta on huolehdittava myös häiriötilanteissa.
- **Turvallisuudella** huolehditaan sekä toimintaedellytyksistä että potilaiden ja asiakkaiden turvallisuudesta sekä toiminnan häiriöttömyydestä. Turvallisuudella suojellaan myös henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoa, ympäristöä, omaisuutta ja mainetta onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta kaikissa oloissa. Turvallisella toiminnalla parannamme toiminnan laatua.
- **Palvelukokonaisuudet**
 - **SKH** = Sairaala, kuntoutus- ja hoivapalvelut
 - **PESO** = Perhe- ja sosiaalipalvelut
 - **TEPA** = Terveys- ja päihdepalvelut
 - Lisäksi toimialan yhteiset palvelut (hallinto)

Raportin sisältö

Koko sote-palvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Terveys- ja päihdepalvelut

Omavalvontaohjelman
keskeiset havainnot
yleisesti

Saatavuus ja
yhtenäisyys

Jatkuvuus

Laatu, asiakas- ja
potilasturvallisuus

Asiakaspalaute

Henkilöstö

Omavalvonnan keskeiset havainnot tiiviisti

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Olemme päivittäneet ohjeistuksia ja prosesseja, valmistelleet uusia toimintamalleja osaamisen varmistamiseksi sekä asiakkaiden, potilaiden ja läheisten äänen kuulemiseksi. Olemme käsitelleet sisäisen tarkastuksen tekemiä nostoja turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta omassa palvelutuotannossa.

Valvonta:

Olemme jatkaneet toimialan valvonnan yhdenmukaistamista ja valvontalain toimeenpanoa. Olemme käsitelleet saatuja valvonnan havaintoja ja valvovalta viranomaiselta saamiamme ohjeistuksia. Henkilöstöä on koulutettu valvontalain soveltamisesta.

Asiakaspalaute

Olemme lisänneet asiakaspalautteen keräämisen paikkoja ja prosesseja. Seuraamme NPS-lukua.

Henkilöstö

Olemme jatkaneet veto- ja pitovoimatekijöiden kehittämistä ja muun muassa huomioineet henkilöstökyselyiden tuloksia.

Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus Q2/2024

Saatavuus ja yhdenvertaisuus 1.4.-30.6.2024

Täältä löydät palveluihimme pääsyn määräaikoja

Olemme kehittäneet saatavuutta ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin

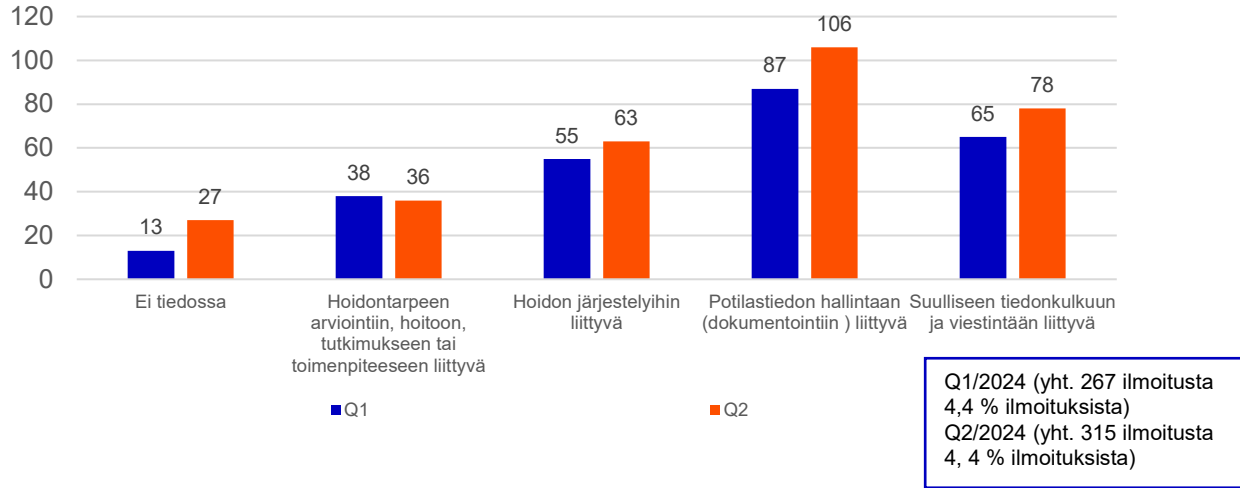
- Pride-kuukausi on näkynyt koko toimialan työssä
- Lastensuojelun sosiaalityön lakisääteiseen asiakasmitoitus on onnistuttu saavuttamaan raportointikaudella
- Olemme kokeilleet muun muassa leikkipuistojen ja palvelukeskusten yhteistyötä leikkipuistoruokailussa
- Suun terveydenhuollossa on kasvatettu palveluseleiden myöntämistä
- Neuvolan puhelinpalvelussa on käynnissä peruutus-pilotti, jossa yhdenmukaistetaan asiakkaan ajanvarauksen peruminen ja uuden ajanvarauksen saaminen. Lapsiperheiden palveluläheteprosessia on kehitetty, jotta palvelun saatavuus ja saavutettavuus nopeutuvat.
- Kouluterveydenhuollossa terveydenhoitajapalvelun saatavuus on parantunut. Tällä hetkellä (06/2024) kaikilla peruskouluilla on terveydenhoitaja.
- Neuvolan psykologipalveluissa (ml. neuropsykologit) jonotusajat ovat lyhentyneet merkittävästi.

Yhdenvertaisuus kansalliskielillä

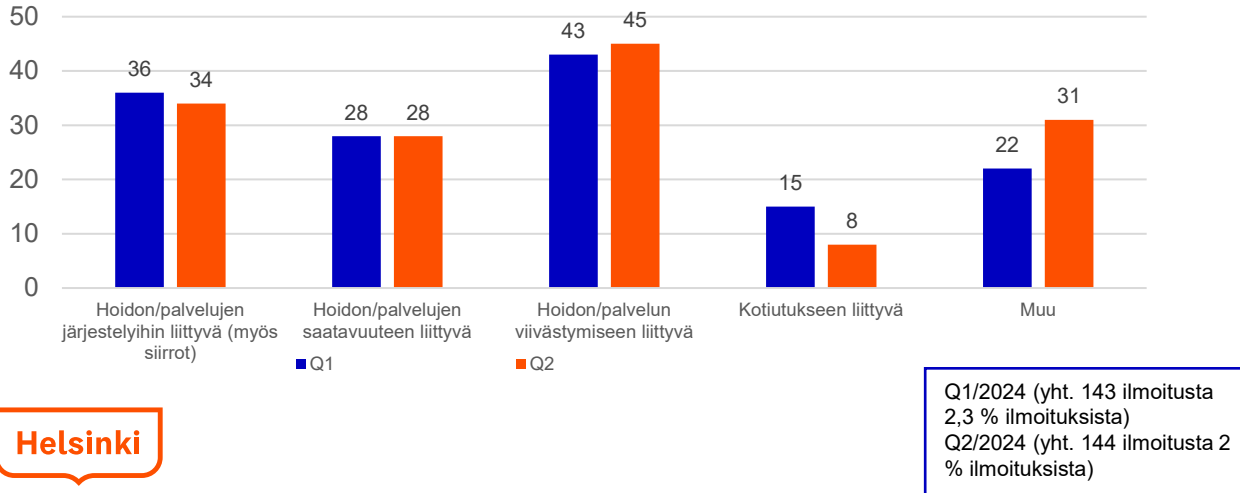
- Olemme tarkastelleet aluehallintoviraston 6.11.2023 toimittaman ohjauskirjeen huomiota siitä, ettei tulkkaus ole hyväksyttävä palveluiden toteutustapa kansalliskielillä.
- Olemme saaneet neljä muistutusta tai kantelua ruotsin kielellä.
- Kaikista saamistamme muistutuksista tai kanteluista kuudessa on ensisijaisena tai toissijaisena syynä, ettei palvelua ole saanut valitulla asiointikielillä.
- Kansalliskielilautakunta on antanut vuosikertomuksensa 2023 kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta. [Kertomus](#) on valmistettu toimialalla.
- Valmistelemme toimialan yhteistä kaksikielisyysuunnitelmaa.
- Ruotsinkielisten palveluiden saatavuuden tukemista on edistetty yhteisten palveluiden ruotsinkielisessä työryhmässä, joka on kokoontunut kolme kertaa kyseisenä ajanjaksona.
- Huomioidaan kielitaito henkilöstön kohdennuksessa ja jatketaan kilpailukykyisen kielilisan maksamista.
- Henkilöstölle on tarjolla kielikoulutuksia ja erityissuunnittelijan tukea palvelujen kehittämiseen
- Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön psykoterapeuttien työnjaossa on huomioitu ruotsinkielisen psykoterapeutin työpanos siten, että ruotsinkielisten asiakkaiden systeemiset viikkokokoukset voidaan järjestää ruotsiksi.
- Ruotsinkielinen palvelukeskustoiminta on vahvistunut Töölön seniorikeskuksessa.
- Seniorikeskuksissa on aloittanut muutamia Nordjobb:in kautta tulleita kesätyöntekijöitä.
- Neuvolassa perhevalmennuksessa on mahdollisuus Maisa-ajanvaraukseen ruotsiksi. Chat-live ja neuvolan puhelinpalvelu toimivat ruotsiksi
- Kouluterveydenhuollossa terveydenhoitajatilanne ruotsinkielisillä kouluilla on parantunut.
- Opiskeluhuollon yhdenvertaista toteutumista kansalliskielillä on tarkasteltu sotepe-lautakunnan annettavaa lausuntoa varten.
- Vammaispalveluiden kirjaamisopas on käännetty ruotsiksi
- Sotebotti Hesterin kaikki THK:n käännöistä odottaneet vastaukset (420 kpl) on saatu käännettyä ruotsin kielelle Q2 loppuun mennessä. Uudet vastaukset käännetään ja julkaistaan suoraan myös ruotsin kielelle osana chatbotin jatkuvaa kehitystyötä.

Jatkuvuus 1.4.-30.6.2024: ei turhia katkoksia tai vaihdoksia

Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä ilmoitukset HaiProsta Q1-Q2/2024



Hoidon/ palvelun järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvät ilmoitukset HaiProsta Q1-Q2/2024



Olemme kehittäneet hoidon tai palvelun jatkuvuutta muun muassa seuraavasti

- Olemme vahvistaneet asiakkaiden tunnistuksen kaksoisvarmennusta
- Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei vaihdu huostaanoton yhteydessä.
- Lastenkotitoiminnassa on otettu tyhjille paikoille vastaan pitkäaikaisesti sijoitettujen lasten lisäksi kiireellisesti sijoitettuja lapsia. Lasten etu on kiireellisen sijoituksen yhteydessä tulla sijoitetuksi Helsinkiin kaupungin omiin laitoksiin lähelle heidän luontaista elinympäristöään, jossa heidän tilannettaan on helpompi arvioida, kun kaikki tarvittavat yhteistyötahot ja koulu ovat lähellä.
- Terveysasemat ovat ottaneet käyttöön ISBAR - raportointimenetelmä raportointiin/viestintään/konsultaatioon
- Seniorikeskuksissa on tehty yhteinen ohjeistus intraan häiriötilanteiden varalle.

Asiakas- ja potilasturvallisuus Q2/2024

Ajankohtaista asiakas- ja potilasturvallisuudesta

Olemme koko toimialalla

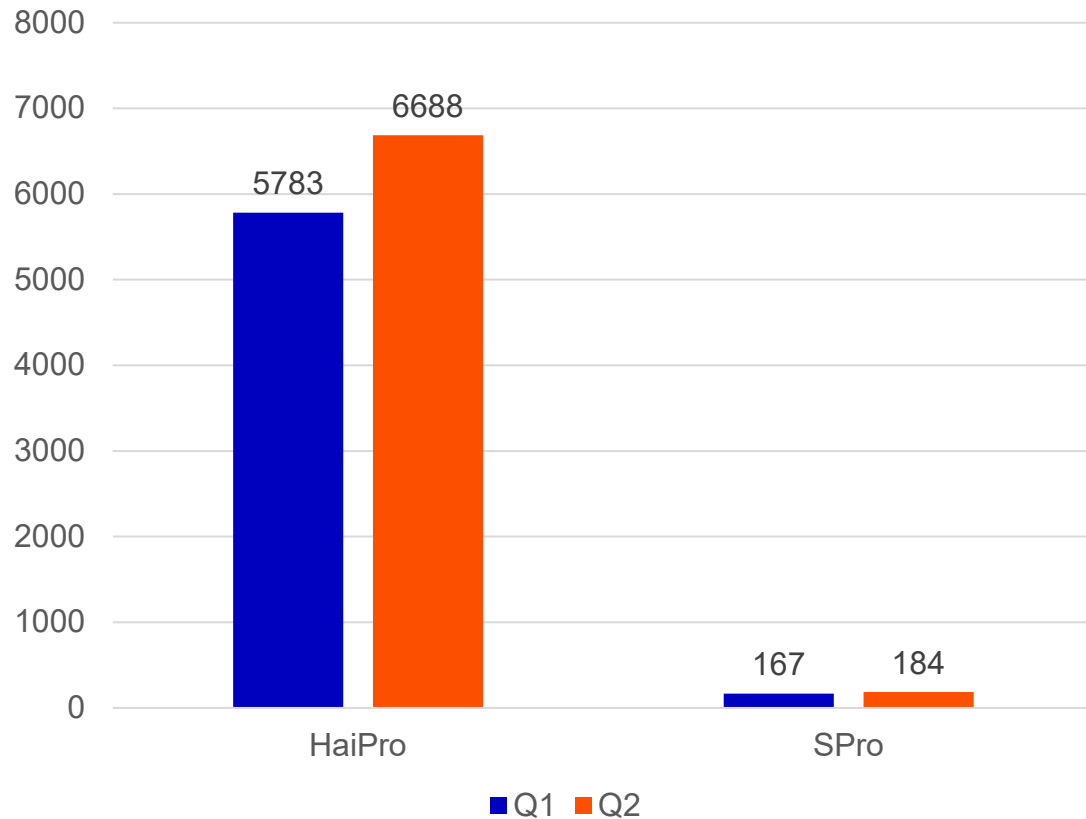
- Laatineet uuteen asetusmuutokseen perustuvan lähihoitajien, perushoitajien ja farmaseuttien rokotusoikeuteen liittyvä toimialatasoisen ohjeistuksen
- Edistäneet digitaalisten laitepassien käyttöönottoa: järjestelmä kilpailutettu
- Olemme valmistelleet asiakkaan ja potilaan vaaratapahtumailmoituksen käyttöönottoa
- Päivittäneet toimialan sote-palvelujen omavalvontasuunnitelmapohjaan tiivistelmän molemmilla kansalliskielillä

Olemme palvelutuotannossa saaneet tietoa Helsingin kaupungin toteuttamasta sisäisestä tarkastuksesta havaintoja turvallisesta lääkehoidosta, sen toteuttamisesta ja valvonnasta

- Suosituksina nousivat kehittää lääkitysturvallisuuden itsearviointeja sekä edistää vaaratapahtumien, läheltä piti -ilmoitusten ja kehittämistoimenpiteiden kirjaamista, jotta käytettävissä olisi laajemmin tietoa työprosessien kehittämiseen, koulutustarpeisiin sekä hyvien käytäntöjen jakamiseen.
- Lääkehoidon itsearviointityökalun päivitystyö parhaillaan meneillään ja lisäksi jatkamme asian esiin nostamista järjestelmän käsittelijä -koulutuksissa ja painotamme erityisesti kehittämistoimien kirjaamista. Vastuu on palvelukokonaisuuksissa ja palveluiden johtamisessa, tuemme koulutuksin ja infoin järjestelmän käyttöä, tiedon seurantaa ja raportointia.

Palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset Q2/2024

HaiPro- ja SPro-ilmoitusten määrät



HaiPro

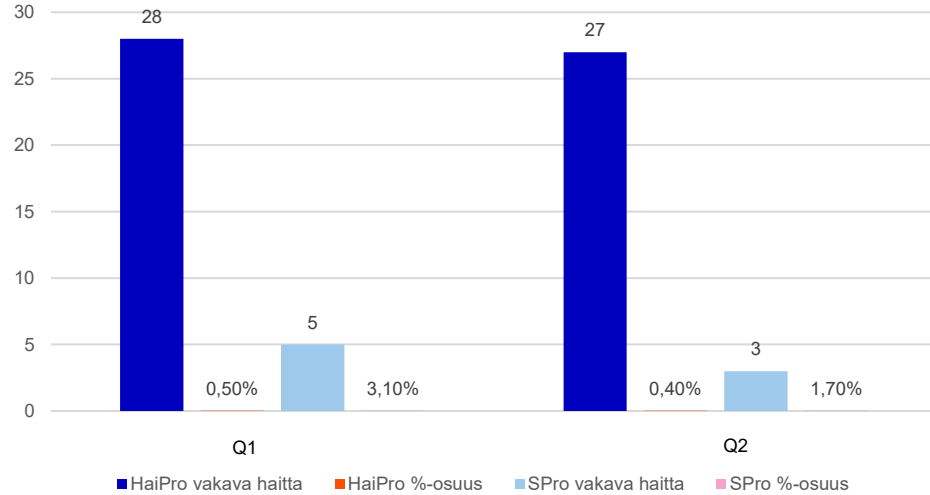
- On kanava, jossa henkilöstö ilmoittaa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat läheltä piti- ja vaaratapahtumat. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.

SPro

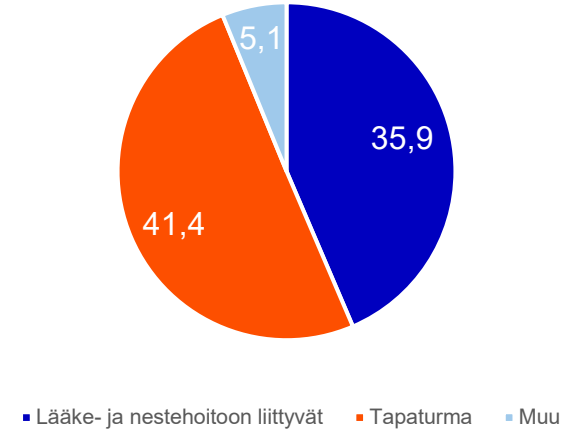
- Sosiaalihuollon yksiköissä asiakkaisiin kohdistuneet epäkohdat ja epäkohdan uhat ilmoitetaan SPro-järjestelmään. Ilmoitusten tekemiseen velvoittaa sote-valvontalaki. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.
- Molempien ilmoitusten käsittelyyn on asetettu määräajat.

Asiakas- ja potilasturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa

Vakava haitta asiakkaalle
Q1/2024 ja Q2/2024



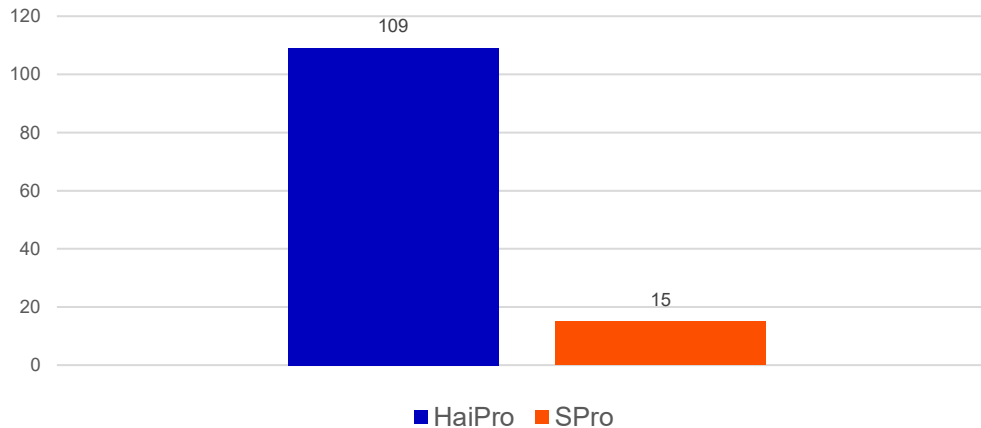
Kolme yleisintä raportoitua vaaratapahtumaa
HaiProssa Q2/2024



Näiden osalta olemme palveluissamme

- Ilmoitusten tekoon panostetaan toimialalla eri rooleista käsin sekä järjestämisen että tuottamisen näkökulmasta
- Lääkehoidon poikkeamien tarkastelu ja kehittäminen ovat kehittämisen keskiössä, esimerkiksi Helsingin sairaalaan on tulossa sähköinen huumausainekortti seurantaan.
- Henkilökohtaisen avun osalta valvonnassa on tarkasteltu epäkohtia ja niiden havainnoista on tiedotettu palveluntuottajia

Käsittelemättömät ilmoitukset (yli 2kk) Q2/2024



2,1 % ilmoituksista on kirjattu kehittämistoimenpide, joista yleisimmät koskevat

1. Toimintatapoja ja menettelyitä
2. Koulutusta
3. Tiedonvälitystä ja yhteydenpitoa

Valvonta Q2/2024

Valvonnassa ajankohtaista

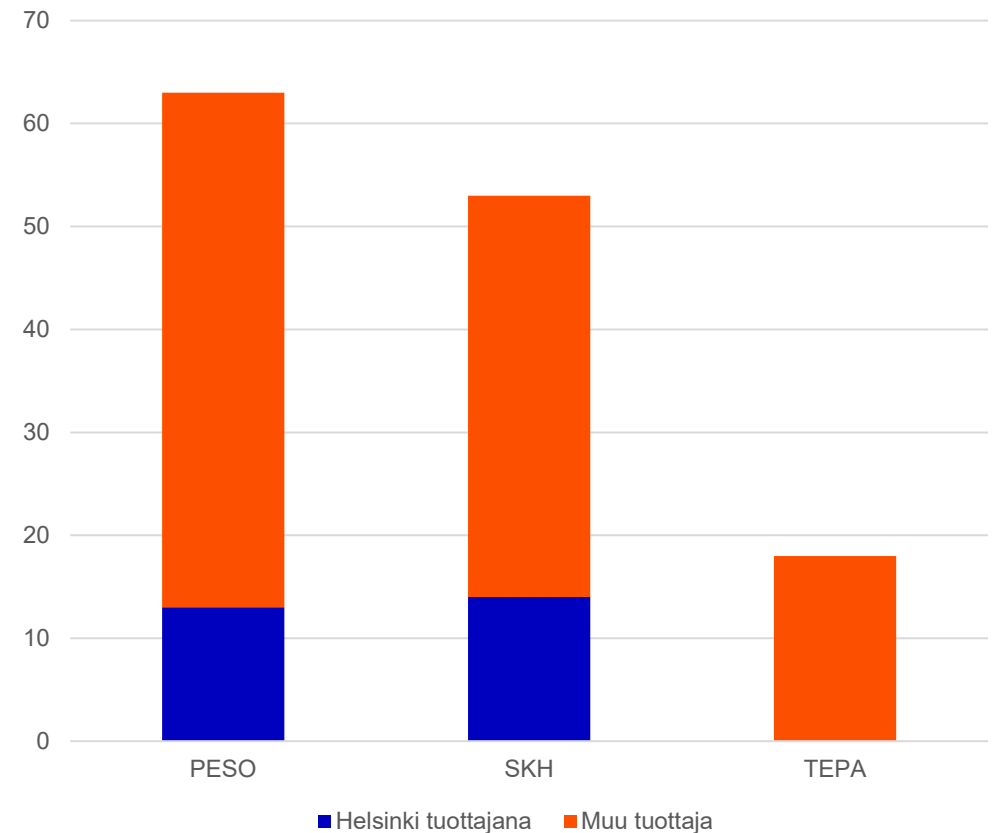
• Olemme

- Laatineet omavalvontasuunnitelmia ja [julkaisseet niitä verkkosivuille](#)
- Edistäneet toimialayhteisen valvontakäsikirjan luomista
- Järjestäneet kaikille toimialan valvontaa tekeville ammattilaisille yhteisen kouluttamis- ja kehittämispäivän
- Valmistautuneet soteri-rekisteröintiin
- Jakaneet toimialan sisällä hyviä valvonnan käytäntöjä ja toimintatapoja
- Edistäneet rajattujen lääkevarastojen valvontaa
- Kehittäneet reaktiivisen valvonnan prosessia

• Keskeisiä valvonnan havaintoja:

- Valvontakäynneillä olemme kiinnittäneet havaintoja muun muassa omavalvontasuunnitelmien sisältöön ja niiden löytymiseen, rajoitustoimenpiteisiin ja niistä tehtäviin päätöksiin sekä kirjaamiskäytäntöihin
- Olemme havainneet puutteita palveluiden rekisteröinneissä ja kehittäneet prosessia rekisteröintitietojen varmistamiseksi
- Valvonta- ja ohjauskäytäntöjä tarvetta kehittää liittyen palvelunantajien tietoturvasuunnitelmiin, tietoturva- ja tietosuojakäytäntöihin.

Toteutuneet valvontakäynnit Q2/2024



Huomioimme STM:n [selvityksen](#) valvonnan toiminnan ja prosessien kehittämisessä.

Asiakaspalaute Q2/2024

Asiakaspalaute

- Asiakaskokemuskatsauksen löydät [Odotusajat ja asiakaskokemus - verkkosivuilta](#)

Saimme 27 260 vastausta NPS-suosittelemme indeksiin. **NPS lukumme oli 61.** Tavoittelemme lukua 65.

27 260	893	1151
<ul style="list-style-type: none">• Pikapalaute• Strukturoitu palaute	<ul style="list-style-type: none">• Kaupungin palautepalvelu• Avoin palaute, johon asiantuntijat vastaavat	<ul style="list-style-type: none">• Maisa-palaute• Avoin palaute ja Maisan käyttötuki

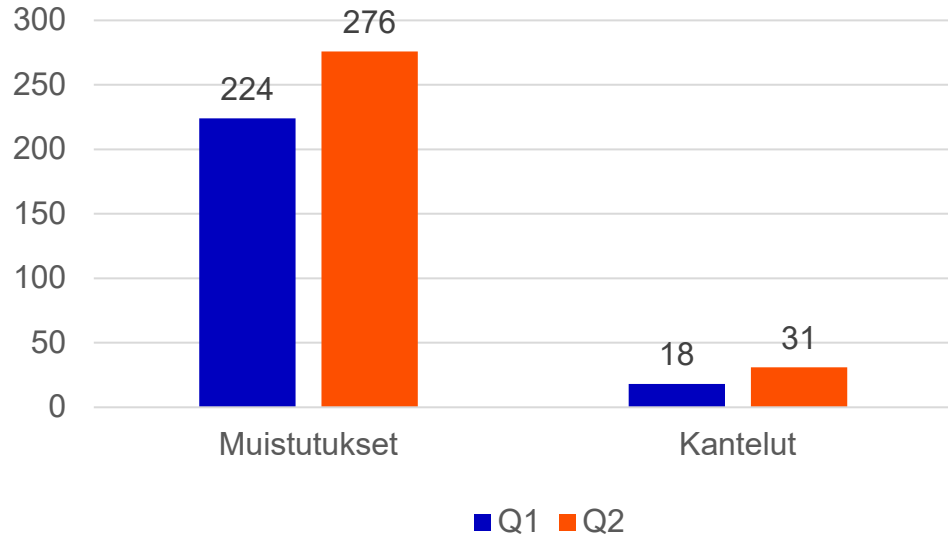
Asiakaspalautteen perusteella olemme muun muassa

- Kiinnittäneet huomiota asiakkaiden kohteluun ja siihen vaikuttaviin tekijöihin, kuinka saadaan kiireen tuntu pois vastaanotolta ja aitoa kohtaamista lisättyä.
- Vahvistaneet tietoisuutta hoito-oikeuksista ja siihen liittyvistä dokumenteista
- Informoineet suun terveydenhuollon palvelusetelien hinnastosta tarkemmin
- Neuvolatoiminnassa tiedottaneet asiakkaita tarkemmin, miten kirjausten korjaamisen osalta toimitaan
- Kaikissa kivijalkaperhekeskuksissa on aloitettu asiakaspalautteiden kerääminen QR-koodin avulla
- Lastenkotitoiminnassa palautetta on saatu mm. ruokaan liittyen, tyytyväisyyttä ruokaan pyritty lisäämään antamalla lapsille vastuuta ruuanlaitosta, jolloin voidaan paremmin huomioida erikoisruokavaliot ja rajoitteet. Ruokatilauksissa ja ruokalistassa huomioidaan myös lasten toiveita. Lasten toivomuksesta osastojen tilojen ja piha-alueiden viihtyisyyttä on lisätty. Lasten retkitoiveita on toteutettu. Tähtikioskin ostettavat palkkiot ovat lasten toiveiden mukaisia, ja niitä kehitetään asiakaspalautteen toiveiden mukaisesti. Lasten toiveet nuorten iltojen ohjelmasta huomioidaan ja kesätekemisistä tehdään lasten toiveita kuunnellen.
- Haastattelemme asiakkaita myös osana valvontatoimintaa

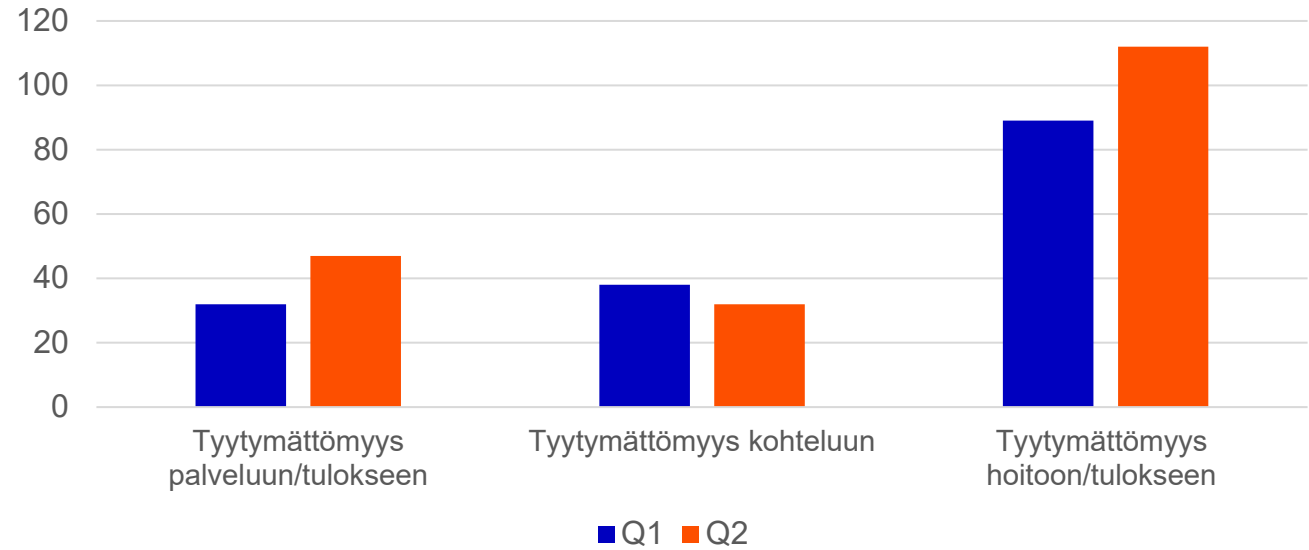
Muistutukset ja kantelut

Q1:n luvut täsmentyneet edellisestä raportista.

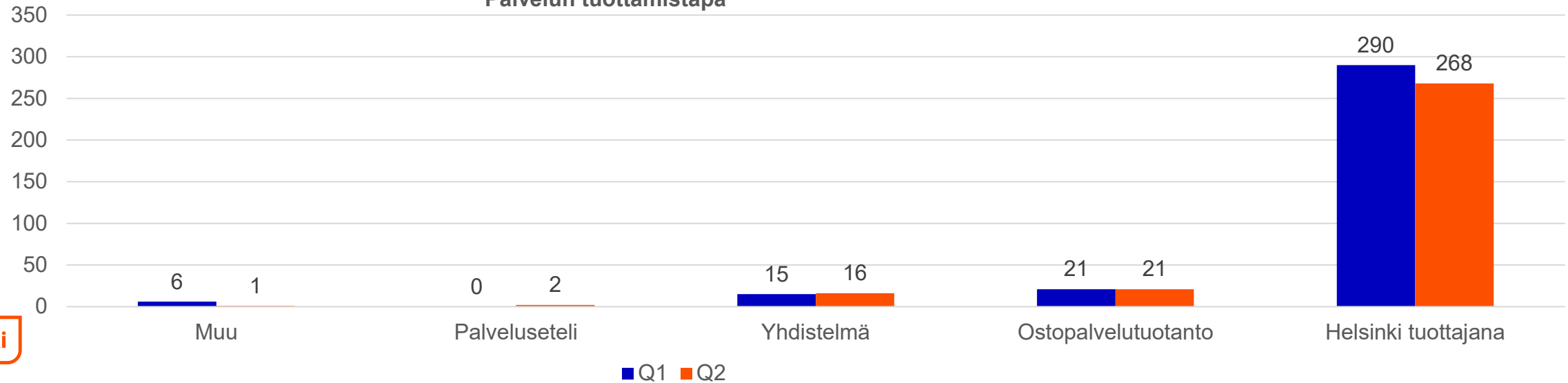
Muistutukset ja kantelut Q1-Q2/2024



Muistutusten tai kanteluiden syyt, Q1-Q2/2024



Palvelun tuottamistapa

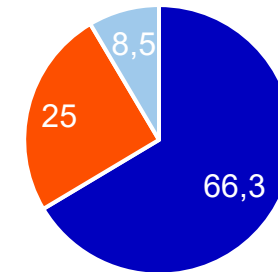


Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot

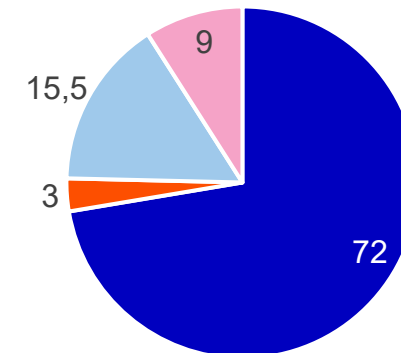
- Yhteensä 1516 asiakastapausta ja 1774 erillistä kohdetta (palveluyksikkö), jonka toiminnasta oltu yhteydessä.
- Eniten oltu yhteydessä terveydenhuollosta (68,4 %). Sosiaalihuoltoon liittyviä yhteydenottoja 23,6 % ja muuta toimialaa (sis. Varhaiskasvatus) 8 %
- Eniten oltu yhteydessä Helsingin kaupungin omista palveluista (73 %). Kaupungin ostopalvelua tai palvelusetelipalvelua koskevia yhteydenottoja 4,8 %, yksityisiä 8 % ja muuta palveluntuotantoa (esim. HUS) 14,2 %
- Suurimmaksi osaksi yhteydenotot koskee täysi-ikäisen asiaa (83 %) ja yleisin yhteydenottokieli on suomi (97 %)
- Yleisimmät syyt yhteydenotolle: tyytymättömyys hoitoon, oikeusturvakeinot, kohtelu, tyytymättömyys palveluun, yhteisymmärrys ja osallisuus, hoitoon pääsy

Tilastointikohteet palvelukokonaisuuksittain (%)
Q1/2024



■ Terveydenhuolto ■ Sosiaalihuolto ■ Muu toimiala

Tilastoitujen palvelun tuottamistapa (%) Q1/2024



■ Helsinki tuottajana ■ Ostopalvelu tai palveluseteli
■ Muu palveluntuottaja (esim. HUS) ■ Yksityinen palveluntuottaja

Henkilöstö

Q2/2024

Henkilöstön nostoja palveluista: sosiaalinen raportointi Q2



[Tilapäistä asumista koskeva sosiaalinen raportti julkaistu 5/2024](#)



Raportissa käydään läpi tilapäisen asumisen tilastoja aikaväliltä lokakuu 2023–helmikuu 2024. Raportissa nostetaan esiin myös ilmiöitä, joita tilapäisen asumisen työryhmän kautta on havainnoitu, ja jotka vaativat huomiota

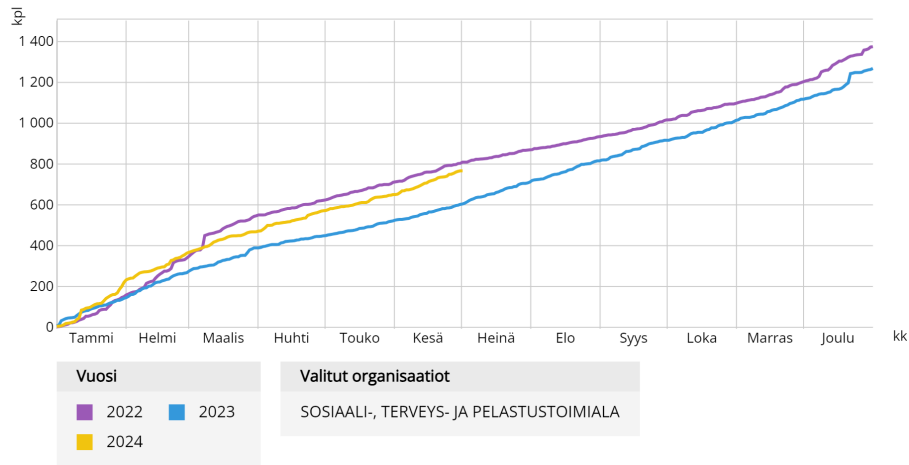
Henkilöstö: veto- ja pitovoima Helsingin tuottamissa palveluissa

- Esihenkilön perehdytyspolkua on systemaattisesti rakennettu Onniin.
- Urapolkuja erityisesti horisontaalisesti kehitetään sairaanhoitajille ja terveydenhoitajille
- Olemme tuottaneet kansainvälistymisen suunnitelman, johon liittyy sekä tulijan että vastaanottavan esihenkilön ja työyhteisön tuki. Syyslukukaudella saapuu 50 lähihoitajan oppisopimuskoulutuksessa aloittavaa kansainvälisen rekrytoinnin kautta
- Henkilöstölle on maksettu lisäkertapalkkio
- Sosiaalityössä jatkettu sitoutumislisän käyttöä
- Ennakoitu resurssitarvetta syksyn rokotuskaudelle
- Kiinnitetty huomiota Fiilis-kyselyiden tuloksiin entistä enemmän yhdessä henkilöstön kanssa

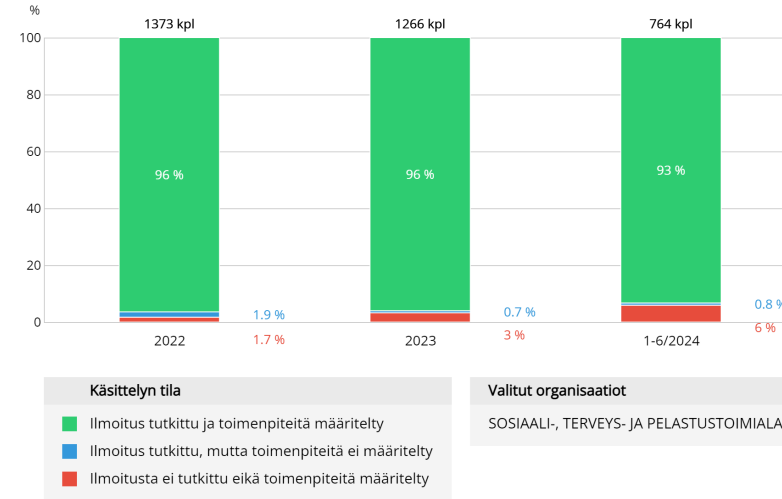


Työsuojelu ja työturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa (kumulatiiviset luvut)

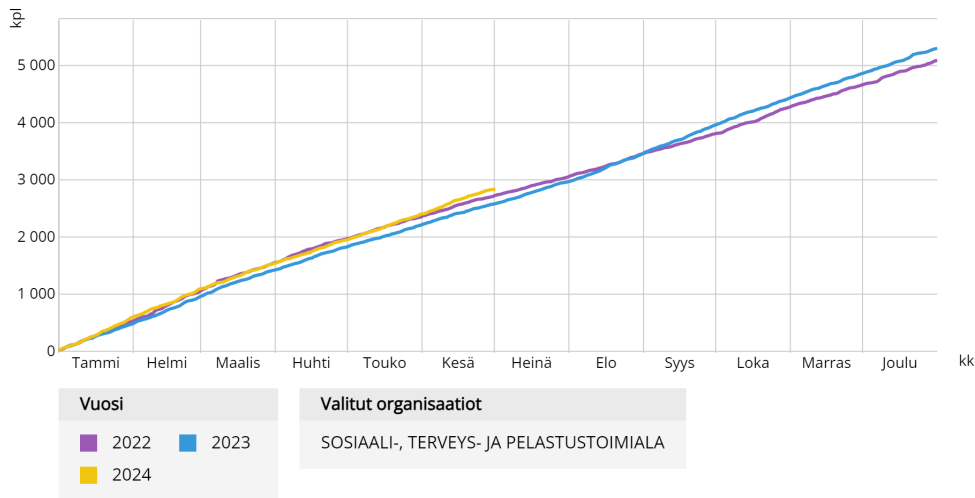
Työtapaturmien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 6/2024



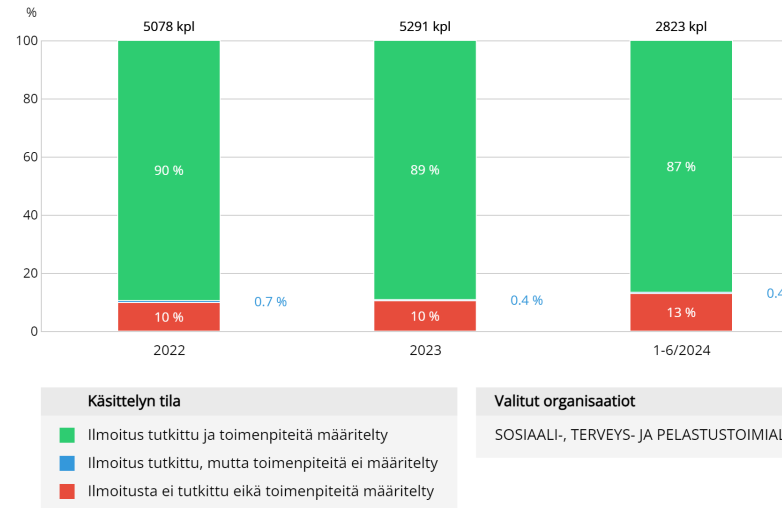
Työtapaturmien käsittely vuosina 2022 - 6/2024



Turvallisuuspoikkeamien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 6/2024



Turvallisuuspoikkeamien käsittely vuosina 2022 - 6/2024



Toimialan työhyvinvointiohjelmaan on kirjattu, että tavoitteena on 100 % käsittely sekä työtapaturmille että turvallisuuspoikkeamille.

Q1:n aikana käsittelemättömiä ilmoituksia on ollut 22%, mutta Q2:n aikana olemme saaneet käsittelemättömien määrän laskemaan 13 prosenttiin.

Jatkamme työtä saavuttaaksemme tavoitteiden toteutumisen.



PALVELUKOKONAISUUDET

Helsinki

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut Q2/2024

Helsinki

Omavalvonnan havaintoja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa Q2/2024 1/2

- Palvelukeskustoiminnasta olemme tehneet laajan viestintäkampanjan ulkomainonnassa ja somessa.
- Olemme lisänneet ryhmätoimintaa ikääntyneille vieraskielisille.
- Pilkepäivätoiminta päihteitä käyttäville muistisairaille on alkanut Myllypuron ja Kivelän seniorikeskuksessa. Yhteisöllisen asumisen yksikkö on alkanut Töölön seniorikeskuksessa.
- Teemme jatkuvasti henkilöstön mitoitustarkastelua.
- Keskisessä kotihoitoyksikössä on aloitettu SuVi-projektin avulla asiakastyön auditointi, mikä parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Mallia tullaan laajentamaan palvelun sisällä.
- Kotihoidon kirjaamisoppaan päivitys on käynnistynyt ja ensimmäinen osa on julkaistu.
- Kotihoidossa pyrimme varmistamaan, että asiakas saa palvelut suunnitellusti ja siksi seuraamme asiakkaiden suunniteltuja ja toteutuneita palvelutunteja säännöllisesti.
- Kotihoitoon on rekrytoitu sosiaaliohjaajia osana ammattirakenteen monipuolistamista vastaten niin henkilöstön kuin asiakkaiden tarpeisiin.
- Kotihoidossa on Q2 aikana edelleen kehitetty tiedolla johtamista (johtamisen taulun päivitykset, kotihoidon kansalliseen vertaiskehittämiseen osallistuminen) ja panostettu tiedon läpinäkyvyyteen.
- Kotihoidossa henkilöstötilanne on parantunut. Olemme vähentäneet (ja jatkamme edelleen) vuokratyövoiman käyttöä ja tilaamme ainoastaan lääkehoitoluvallisia sijaisia.

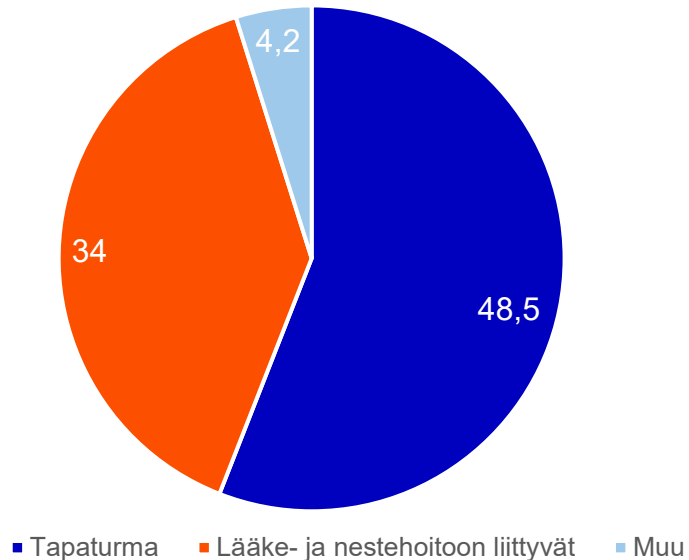
Omavalvonnan havaintoja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa Q2/2024 2/2

- Saimme Helsingin sairaalaan hoitotyön kesäsijaiset palkattua edellisvuotta paremmin.
- Kevään ja kesän henkilöstötilanne on ollut hyvä
- Lääkäreiden rekrytointi on edelleen haasteellista
- Helsingin sairaalan ja Arviointitoiminnan yhteinen strateginen toimintasuunnitelma on saatu hyvin käyntiin.

- Hoitoketju on sujunut hyvin: potilaat ovat siirtyneet oikea-aikaisesti erikoissairaanhoidosta Helsingin sairaaloihin. Myöskään päivystysten ruuhkia ei ole ollut.
- Olemme keväällä muuttaneet sairaalan kuntoutuskokoukset tavoitekokouksiksi. Tavoitekokoukseen on päivitetty toukokuussa monitammattillisen tiimin ohje.
- Kotihoidon lääkärit ovat tehneet toukokuussa Helsingin sairaalaan ohjeen Arviointi- ja kuntoutusyksiköiden profiilista ja lähetekäytännöstä. Tällä on tarkoitus sujuvoittaa potilaiden oikea-aikaista pääsyä jatkohoitoon.

Asiakas- ja potilasturvallisuus sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%),
Q2/2024



1,5 % HaiPro-
ilmoituksista on kirjattu
kehittämistoimenpide

Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
17 ilmoitusta, joka on 0,3 % ilmoitusten kokonaismäärästä

Vakavia epäkohtia SPro-järjestelmässä
2 ilmoitus, joka on 2,8 % kokonaismäärästä

Käsittelemättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
HaiPro: 76 ilmoitusta
SPro: 12 ilmoitusta

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

Havainnot ja kehittämistoimet käsitellään työyksiköissä ja yksiköissä säännöllisesti. Eniten ilmoituksia tehdään lääkepoikkeamista (lääkkeen anto) ja kaatumisista. Syystien seniorikeskuksessa päättyi toukokuussa Qumea-kaatumisenehkäisyopilotti. Huhtikuussa aloitettiin tutkimus painehaavojen ehkäisy pyörätuoliasukkeille Kivelän seniorikeskuksessa. Paloturvallisuuden parantamista on tarkasteltu yhdessä paloviranomaisten kanssa.

Kaatumisten ehkäisy

- Kaatumiset ovat yksi keskeisin vaaratapahtuma senioripalveluissa; tänä vuonna esimerkiksi liikkumissopimuksen kehittämisessä keskitytään kaatumisen ehkäisyyn toimintamallin systemaattisempaan hyödyntämiseen.
 - Kotikuntoutusfysioterapia on jo aiemmin kouluttanut kotihoidon ammattilaisia Kaatumisen ehkäisyyn toimintamallin käyttöön. Nyt toimintamallin hyödyntämistä käynnistetään myös muissa palveluissa liikkumissopimuksen laatimiseen kytkeytyen.
- Kehittämistavoite liittyy myös kaupungin hyte-suunnitelmaan, jossa ikääntyneiden toimintakykyä vahvistetaan liikkumissopimuksen avulla.
- Olemme valmistelemassa lokakuulle liikkumissopimuksen verkostotilaisuuksia, joissa perehdytään juuri kaatumisen ehkäisyyn toimintamallin hyödyntämiseen liikkumissopimuksissa.

Valvonnan keskeiset havainnot

- Ympäri vuorokautisen asumisen (omat ja ostot) henkilöstötilanne ja henkilöstön saatavuus on parantunut. Henkilövuokrausyrityksiä käytetään aikaisempaa vähemmän
- Lääkehoidon turvallisuus on hyvällä tasolla ja ohjausta toimivista työkäytännöistä annettu yksittäisistä asioista
- Ympäri vuorokautisessa asumisessa asiakkaiden aktiivinen arki toteutuu
- Yksiköt seuraavat vaara- ja haittatapahtumia systemaattisesti ja kehittävät toimintaa sen pohjalta
- Tarkastuskäynnin raportit ovat julkisia ja ne lähetetään Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.
- Yksityiset palveluntuottajat ovat sitoutuneet julkaisemaan tarkastuskäyntien raportit kotisivuillaan
- Helsingin oman ympäri vuorokautisen palvelutuotannon osalta yksiköiden tarkastuskäyntien raportit julkaistaan [verkkosivuilla](#)

Arviointitoiminnan tekemien valvontakäyntien määrät

Käynnit	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Yhteensä
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoittamaton	12	10	6	9	8	8	53
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu			1	1	1		3
Osto ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti		1	1	1			3
Oma ympärivuorokautinen /Ennalta ilmoittamaton	5	3	6	6	4	1	25
Oma ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu		1	3	2	1		7
Oma ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	1						1
Yksityinen kotihoito	2	5	2	5	4	1	19
Yksityinen kotihoito seurantakäynti					1		1
Yhteensä	20	20	19	24	19	10	112

Perhe- ja sosiaalipalvelut Q2/2024

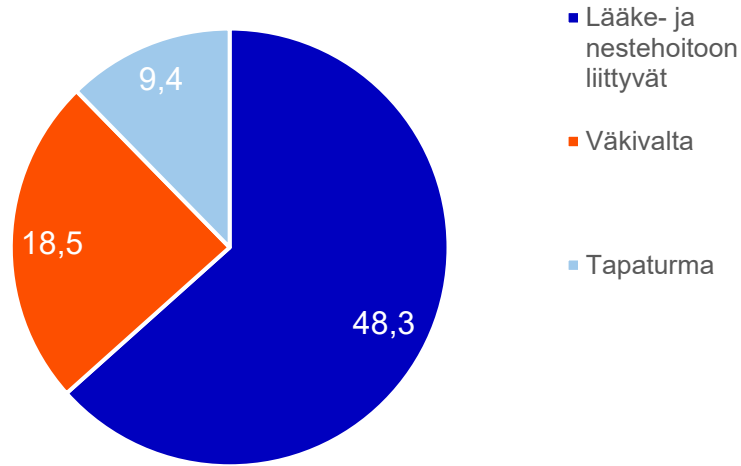
Helsinki

Omavalvonnan havaintoja perhe- ja sosiaalipalveluissa, Q2/2024

- Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus
 - Lastensuojelun sosiaalityön yhdenvertaisuuden toteutumista on pyritty varmistamaan asiakkuus- ja palvelukriteerien käyttöönotolla sekä sosiaalityön perehdytys- ja täydennyskoulutuksilla. Olemme osallistuneet aktiivisesti uuden täydennyskoulutusmallin kehittämiseen. Palvelutarpeen arvioinnissa on viikkoseuranta palvelutarpeen arviointien käsittelyajoissa ja perhesosiaalityön palvelulähetteidien käsittelyssä. Lähiesihenkilöiden tiedolla johtamisen osaamista on vahvistettu mm. apottiosaamista vahvistamalla.
 - Lastensuojelun avopalvelujen paikkapankki luotu ja sen sekä oman palvelutuotannon tarpeen seuranta tapahtuu viikoittain.
 - Vammaispalvelun kilpailutusten valmistelussa on varmistettu asiakasosallisuus (omaiskysely, palvelunkäyttäjien ryhmähaastattelu)
 - Monialaisesta perhetyöstä tehty video ja esite asiakkaille.
 - Neuvolassa hoidon jatkuvuuden mittarointia tehty toukokuussa. Määritelty toimenpiteitä, joilla hoidon jatkuvuutta vahvistetaan. Lapsiperheiden kotipalvelussa työn fokus on suunnitelmallisessa työssä, jota seurataan palvelusuunnitelmien ajantasaisuudella.
- Henkilöstön osalta olemme kehittäneet perehdytystä ja mallintaneet kesäsijaisten perehdytystä

Asiakas- ja potilasturvallisuus perhe- ja sosiaalipalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%),
Q2/2024



4,9 % HaiPro-ilmoituksista on kirjattu kehittämistoimenpide.

Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
4 ilmoitusta, joka on 0,5 % ilmoitusten kokonaismäärästä

Vakavia epäkohtia SPro-järjestelmässä
1 ilmoitus, joka on 1 % kokonaismäärästä

Käsittämättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
HaiPro: 15 ilmoitusta
SPro: 3 ilmoitusta

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

Kehittäneet lääkelupaprosesseja vammaispalveluissa.

Lastensuojelussa on kehitetty ennakointia asiakastyössä ja korostettu turvallisuutta perehdytyksessä. Henkilöstön tekemät ilmoitukset käsitellään viikoittaisissa kokouksissa

Valvonnan keskeiset havainnot perhe- ja sosiaalipalveluissa

Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden palvelussa

- Ohjausta on tarvittu siihen, että lapsiperheiden kotipalvelun työn sisällön tulee näkyä palveluntuottajan toimintasuunnitelmassa ja omavalvontasuunnitelmassa. Shl-palvelujen Kantaan liittymisestä käyty keskustelua kaikissa ohjaus- ja valvontatapaamisissa. Lasten puheterapiassa ei ole järjestetty varsinaisia valvontakäyntejä, mutta kaikki ostopalvelujen palveluntuottajat tavattu yhteisessä tapaamisessa. Tällöin muistutettu arkistointiohjeesta.

Vammaispalveluissa

- Kiinnitetty huomiota ruuanjakeluun, kirjaamisen laatuun ja henkilöstömäärän arviointiin, itsemääräämisoikeuden toteutumiseen sekä lääkelupiin.

Lastensuojelu ja perhesosiaalityössä

- Valvonnassa on kehitetty riskiarviointimalli, jota hyödynnetään valvontakäyntien tueksi
- Rajoituspäätösten delegointimääräyksen ja lapsikohtaisen rajoituspäätösten tekemiseen suhteen ohjausta annettu paljon. Ohjausta annettu kameravalvonnasta yksiköissä, huomautettu puutteista täydennyskoulutussuunnitelmissa, puutteita omavalvontasuunnitelmissa ja hyvän kohtelun suunnitelmissa. Puutteita henkilöstömitoituksissa (liian vähän henkilöstö ja/tai ei täytä koulutusvaatimuksia).

Terveys- ja päihdepalvelut Q2/2024

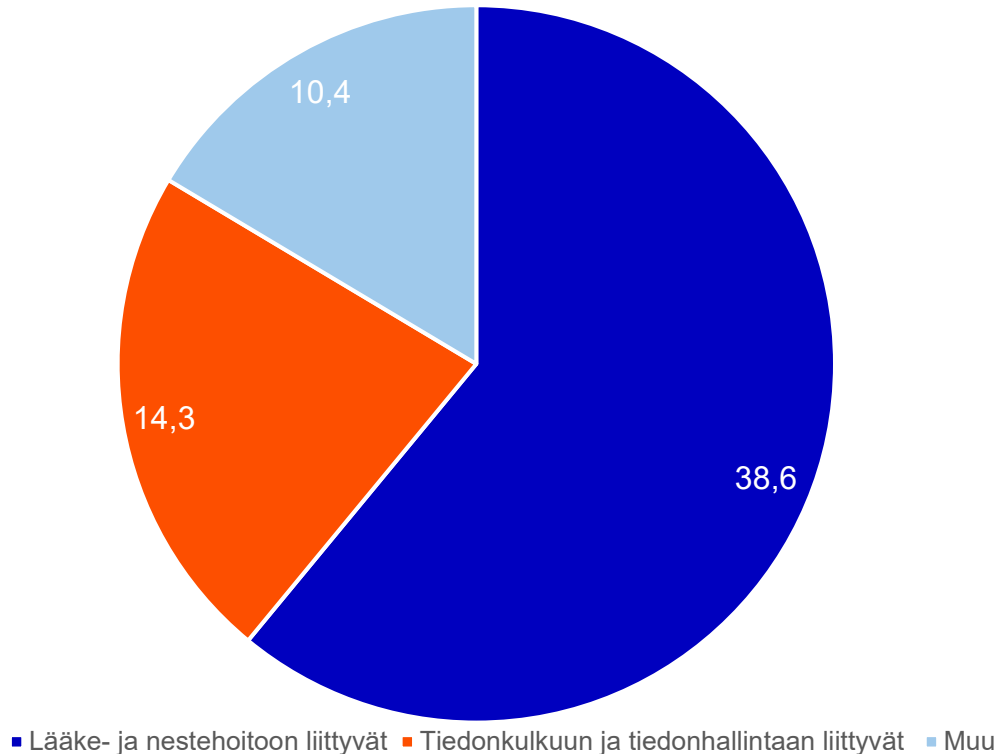
Helsinki

Omavalvonnan havaintoja terveys- ja päihdepalveluissa, Q2/2024

- Terveysasemilla ja sisätautien poliklinikalla
 - Terveysasemien lähihoitajille on aloitettu LOVE-koulutus resurssien uudelleen kohdentamiseksi HTA:sta rokotuksiin. Farmasisteille on aloitettu LOVE-koulutus kausirokotusresurssien riittävyyden turvaamiseksi.
- Asumis- ja päihdepalveluissa
 - Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kilpailutus on käynnistetty ja mielenterveysasiakkaiden digi-hankkeessa kehitetyt palvelut on vakinaistettu.
 - Omavalvonnan viestintää palveluntuottajille tehostettu ja palveluntuottajia on tiedotettu esimerkiksi uudesta valvontalaista ja Valviran velvoittavasta ohjeistuksesta liittyen omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen. Tiedonkulun helpottamiseksi asumisen tuessa ja päihde- ja riippuvuustyön palveluissa on otettu käyttöön omavalvonnan sähköpostiosoitteet.
- Psykiatriassa
 - Kiinnitimme huomiota lisääntyneisiin henkilökuntaan kohdistuneisiin väkivaltatilanteisiin, ”läheltä piti”- tilanteisiin ja turvallisuuspoikkeamiin
 - Tietosuojakysymyksiin ja -käytänteisiin kiinnitettiin erityistä huomiota kuluneella kvartaalilla, ja sen vuoksi jatkossa puolivuositain päätettiin toteuttaa lokitietoseurantaa tehostetusti.
- Suun terveydenhuollossa
 - Henkilöstön saatavuus parantunut aikaisemmasta, vaikeuksia edelleen suuhygienistien saatavuudessa- Suun terveydenhuollon vakansseista 6% täyttämättä.
 - Palveluita on segmentoitu uudelleen, alle 18-vuotiaat hoidetaan omassa palvelutuotannossa
 - Jonoja on purettu aktiivisesti

Asiakas- ja potilasturvallisuus terveys- ja päihdepalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%),
Q2/2024



Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
6 ilmoitusta, joka on 1,7 % ilmoitusten
kokonaismäärästä

Käsitlemättömien määrä (yli 2kk):
HaiPro: 18 ilmoitusta

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

Olemme pohtineet tulen käytön korvaavia ratkaisuja suun terveydenhuollossa, pohtineet vierasesineen nielaisuun liittyviä toimenpiteitä sekä kouluttaneet henkilöstöä.

Hammashoitoyksiköiden ottaminen ensivaiheessa sähköiseen laitepassiin HaiPro ilmoitusten ja riskiarvion perusteella.

4,7 % HaiPro-
ilmoituksista on kirjattu
kehittämistoimenpide.

Valvonnan keskeiset havainnot terveys- ja päihdepalveluissa

Suun terveydenhuollossa havaitsimme tilanteen, jossa palveluntuottaja ei ollut rekisteröitynyt. Asiaa on käsitelty aluehallintoviraston ja palveluntuottajan kanssa, ja sen perusteella olemme kehittäneet prosessejamme sen osalta, että jatkossa rekisteröintipäätösten varmistaminen tapahtuu monessa eri prosessin vaiheessa.

Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa olemme kiinnittäneet huomiota omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tarpeeseen (vrt. uusi valvontalaki) ja havaittu puutteita palvelusuunnitelmien laatimisessa. Huomiota kiinnitetty myös henkilöstön riittävyteen sekä työn organisointiin ja asiakaspalautteen keräämiseen. Lisäksi kiinnitetty huomiota lääkehoidon kirjauksiin ja dokumentaatioon sekä tiedonvaihtoon. Kehitämme edelleen järjestelmällistä kaikkien palveluntuottajien valvontaa.

Psykiatrialla on otettu käyttöön yhteinen valvonnan sähköpostiosoite sekä tiedotettu palveluntuottajia valvontalaista.

Kiitos!

Lisätietoja laatupäällikkö Johanna Hedman

johanna.hedman@hel.fi

Laadun ja valvonnan tuki

sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki