

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

Q3/2024

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 valmistelleet omaan palvelutuotantoon asiakkaan ja potilaan vaaratapahtumailmoituksen käyttöönottoa sekä käynnistäneet digitaalisten laitepassien käyttöönottoprojektin. Lisäksi on saatu tietoa Helsingin kaupungin toteuttamasta sisäisestä tarkastuksesta turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta ja valvonnasta sekä kehitetty toimintaa sen perusteella.

Valvonta

Olemme aloittaneet valmistautumisen valvontalain edellyttämään Soteri-rekisteröitymiseen. Lisäksi olemme työstäneet sote-palvelutasoista yhtenäistä valvonnan prosessien kuvaamista. Saamme käyttööme valvonnan käsikirjan vuoden 2025 alkuun mennessä.

Asiakaspalaute

Olemme kiinnittäneet huomiota omaisten tiedonsaantiin sekä asiakkaan informointiin hoitoon ja hoidon kustannuksiin liittyen, Olemme kehittäneet ADHD:n tutkimusten ja hoidon prosessia sektorirajojen yli. Lastensuojelun vastaanottoiminnassa olemme ottaneet käyttöön asiakaspalautekyselyn, ja lastensuojelun laitoshoidon valvonnassa olemme nostaneet haastateltujen lasten palautteita tarkastuskertomuksiin. NPS-suosittelemuindeksiin saimme 24 679 vastausta, ja NPS-luku oli 64, tavoitteen ollessa 65.

Henkilöstö

Olemme kehittäneet työhyvinvointiohjelmaamme ja tavoitteemme on käsitellä 100 % työtapaturmista ja turvallisuuspoikkeamista. Omaan palvelutuotantoon tulleet hakemuskäärät ovat kasvaneet.

Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus Q3/2024

Saatavuus ja yhdenvertaisuus 1.7.-30.9.2024

Täältä löydät palveluihimme pääsyn määräaikoja

Olemme kehittäneet saatavuutta ja yhdenvertaisuutta

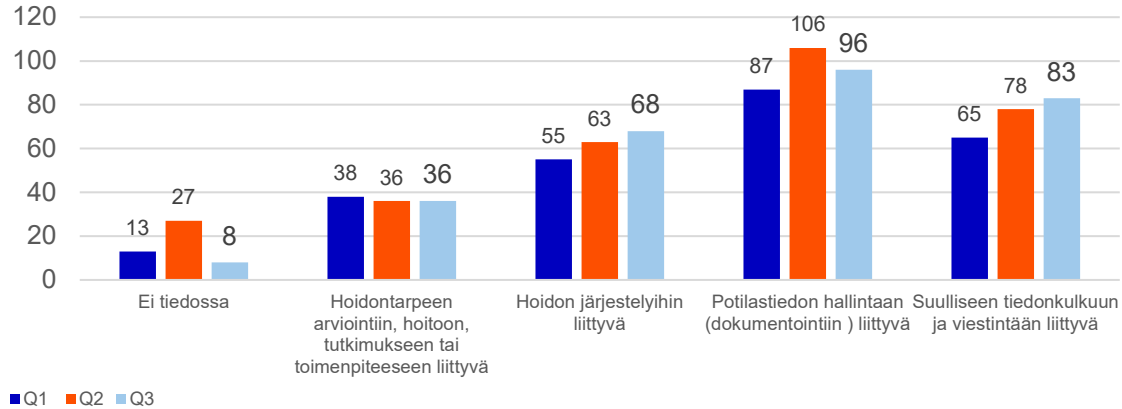
- Erityisesti lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden palveluissa sekä suun terveydenhuollossa on panostettu jonojen purkamiseen.
- Sekä toiminnan että kirjaamisen auditointia on kehitetty yhdenvertaisuuden arvioimiseksi ja turvaamiseksi.
- Omaishoidon tuen vapaa, kotiin annettavan hoidon palvelusetelin arvon muutos mahdollistaa palveluntuottajille palvelun tarjoamisen myös iltaisin ja viikonloppuisin
- Kehittämistyötä perusterveydenhuollon mielenterveyspalvelujen saatavuuteen siten, että esimerkiksi terveysasemien mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajien asiakaskunnalle on tarjottu lähivastaanottoaikoja kotialuerajat ylittäen ja vastaanottoaikaa on saatettu tarjota sieltä, mistä ajan on saanut nopeimmin

Yhdenvertaisuus kansalliskielillä

- Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen kokonaisuuteen on perustettu ruotsinkielinen monialainen tiimi, jossa on ruotsinkielentaitoinen lähiesihenkilö. Tällä varmistetaan sekä ruotsinkielisen palvelun saatavuutta että kaksikielisten yhteistyöverkoston vahvistamista.
- Rekrytointi-ilmoitusten kaksikielisyyteen on panostettu.
- Asiakkaille järjestetään aiempaa enemmän ryhmätoimintaa myös ruotsiksi.
- Pienimuotoinen kielikampanja "pokka ruotsi"/"våga tala svenska" on käynnistynyt.
- Toimialan kaksikielisyyssuunnitelman palvelukokonaisuuskohtaiset toimeenpanosuunnitelmien työstäminen on aloitettu palvelukokonaisuuskohtaisissa työpajoissa.
- Asiakas ja potilasturvallisuusviikolla toteutui kaksikielinen puheenvuoro kielen merkityksestä diagnosoinnissa, hoivassa ja huolenpidossa.
- Olemme saaneet 2 kantelua tai muistutusta ruotsin kielellä
- Yksikään muistutuksista tai kanteluista ei kuitenkaan koskenut sitä, ettei palvelua saanut valitsemallaan asiointikielellä.
- Toimialalla on vastaanotettu eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuruotsinkielisten palveluiden toteutumisesta kehitysvamma-poliklinikalla, ratkaisussa esille nostetut asiat on huomioitu ja huomioidaan palveluiden edelleen kehittämisessä.

Jatkuvuus 1.7.-30.9.2024: ei turhia katkoksia tai vaihdoksia

Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä ilmoitukset HaiProsta Q1-Q3/2024

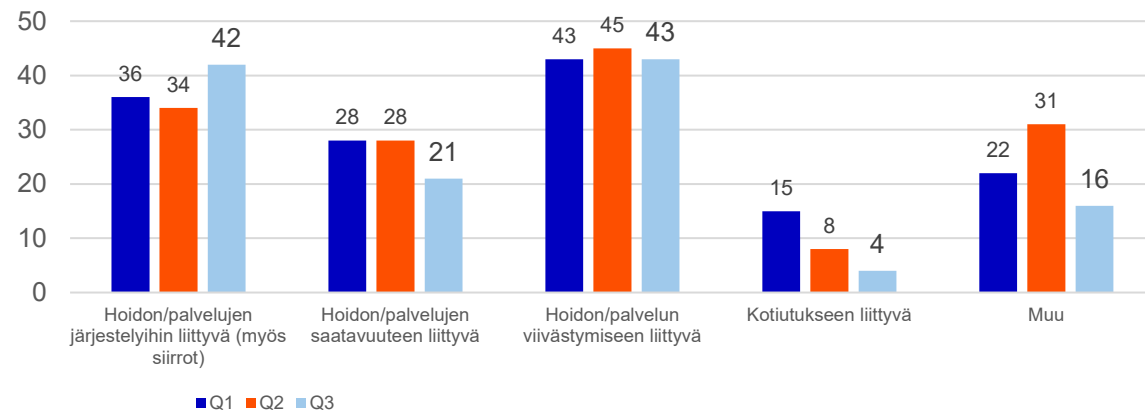


Q1/2024 (yht. 267 ilmoitusta 4,4 % ilmoituksista)
 Q2/2024 (yht. 315 ilmoitusta 4,4 % ilmoituksista)
 Q3/2024 (yht. 311 ilmoitusta 4,3 % ilmoituksista)

Olemme kehittäneet hoidon tai palvelun jatkuvuutta muun muassa seuraavasti

- Psykiatriassa myös henkilökunnan osaamisen kehittämiseen on kiinnitetty huomiota jatkuvuuden näkökulmasta
- Neuvolassa jatkuvuutta parannettu siten, että neuvolan puhelinpalvelu varaa raskauden aikaisen kaksi ensimmäistä terveystarkastus-vastaanottoa. Neuvolan puhelinpalvelussa tarkastellaan asiakkaan ensikontaktia synnytyksen jälkeen. Näin varmistetaan kontaktin laatua ja varmistetaan yhdenmukaisuus. Hoidon jatkuvuuden mittaus tulossa marraskuussa 2024.
- Hoitovastaavien ja omalääkärien nimeämistä erityisesti paljon palveluita käyttävien osalta on tehostettu terveysasemilla.

Hoidon/ palvelun järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvät ilmoitukset HaiProsta Q1-Q3/2024



Q1/2024 (yht. 143 ilmoitusta 2,3 % ilmoituksista)
 Q2/2024 (yht. 144 ilmoitusta 2 % ilmoituksista)
 Q3/2024 (yht. 156 ilmoitusta 2,2 % ilmoituksista)

Valvonta Q3/2024

Valvonnassa ajankohtaista

- **Olemme**

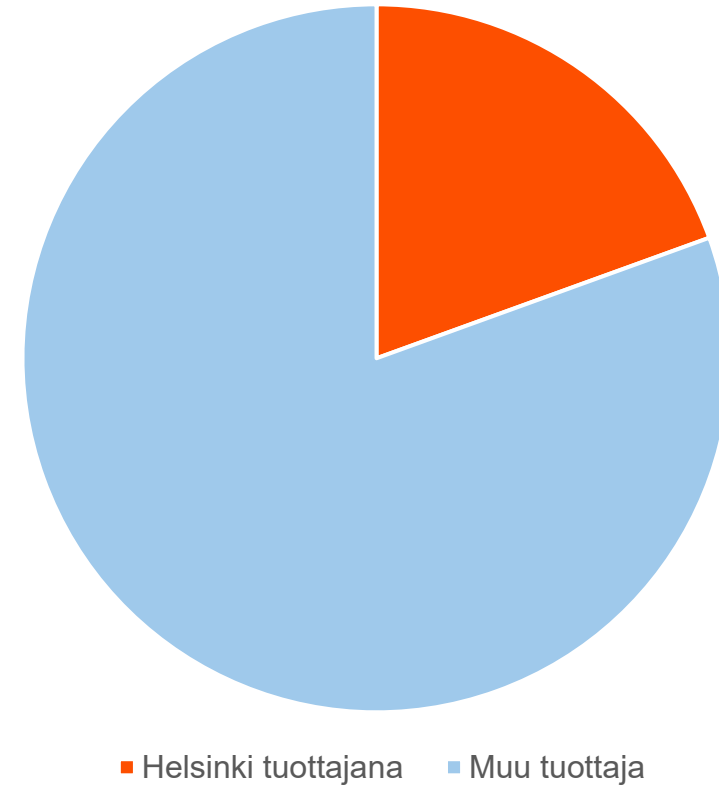
- Aloittaneet valmistautumisen valvontalain edellyttämään Soteri- rekisteröitymiseen. Laadimme toimintamallin oman palvelutuotannon rekisteröinnille.
- Työstäneet sote-palvelutasoista yhtenäistä valvonnan prosessien kuvaamista. Saamme käyttöömme koko toimialan valvontakäsikirjan vuoden 2025 alkuun mennessä.
- Aloittaneet valvontasuunnitelman 2025 työstämisen.

- **Keskeisiä valvonnan havaintoja:**

- Yksityisten palveluntuottajien rekisteröintipäätösten ajantasaisuuteen ja paikkansa pitävyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota.
- Tuottajille on annettu ohjausta omavalvontasuunnitelmien päivittämisessä sekä lääkehoidon toteuttamista, kirjaamista ja henkilöstöä koskevissa asioissa.
- Erityistä huomiota on kiinnitetty asiakkaiden todellisia tarpeita vastaavan mitoituksen varmistamiseen.

Helsinki

Toteutuneet valvontakäynnit Q3/2024



Asiakaspalaute

Q3/2024

Asiakaspalaute

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

Saimme 24 679 vastausta NPS-suosittelemme indeksiin. **NPS lukumme oli 64.** Tavoittelemme lukua 65.

24 679 Pikapalautetta
<ul style="list-style-type: none">• Pikapalaute• Strukturoitu palaute

881 Kappaletta
<ul style="list-style-type: none">• Kaupungin palautepalvelu• Avoin palaute, johon asiantuntijat vastaavat

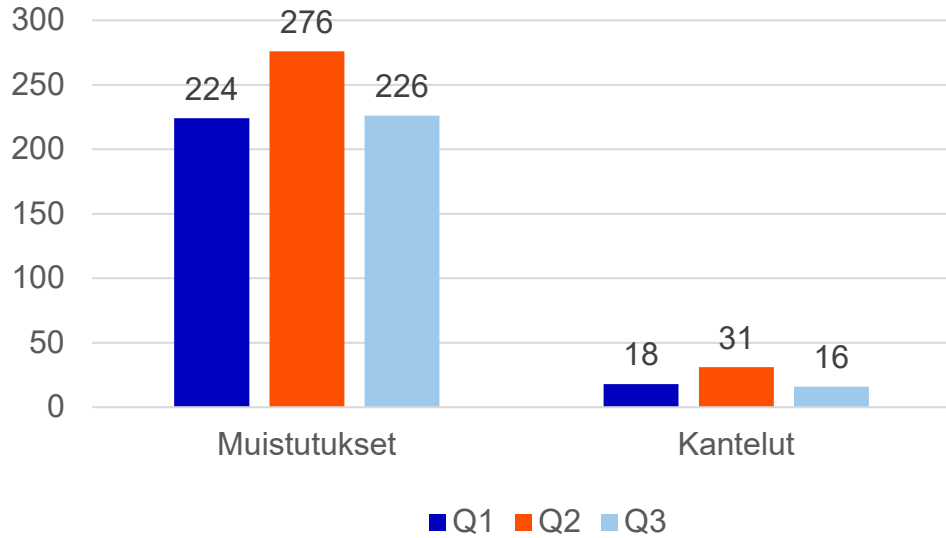
1249 kappaletta
<ul style="list-style-type: none">• Maisa-palaute• Avoin palaute ja Maisan käyttötuki

Asiakaspalautteen perusteella olemme muun muassa

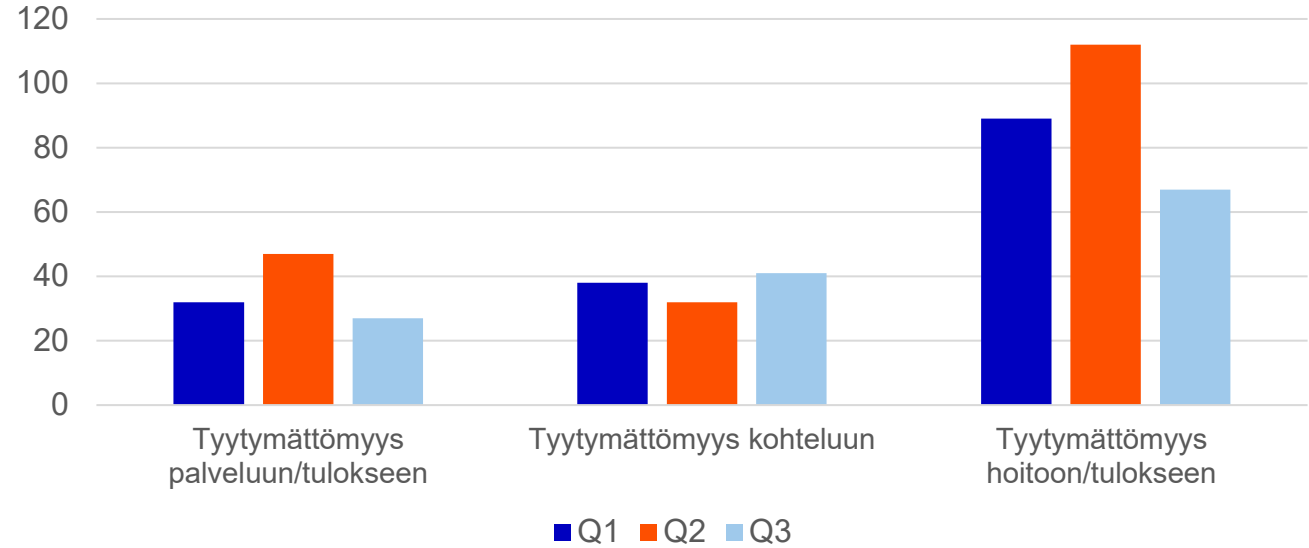
- Kiinnittäneet huomiota omaisten tiedoksisaantiin sekä asiakkaan informointiin hoitoon ja hoidon kustannuksiin liittyen, sisältäen myös laboratoriokustannukset
- Kehitetty ADHD:n tutkimusten ja hoidon prosessia sektorirajojen yli
- Olemme ottaneet asiakaspalautekyselyn käyttöön lastensuojelun vastaanottotoiminnassa
- Nostaneet lastensuojelun laitoshoidon valvonnassa haastateltujen lasten palautteita myös tarkastuskertomuksiin

Muistutukset ja kantelut

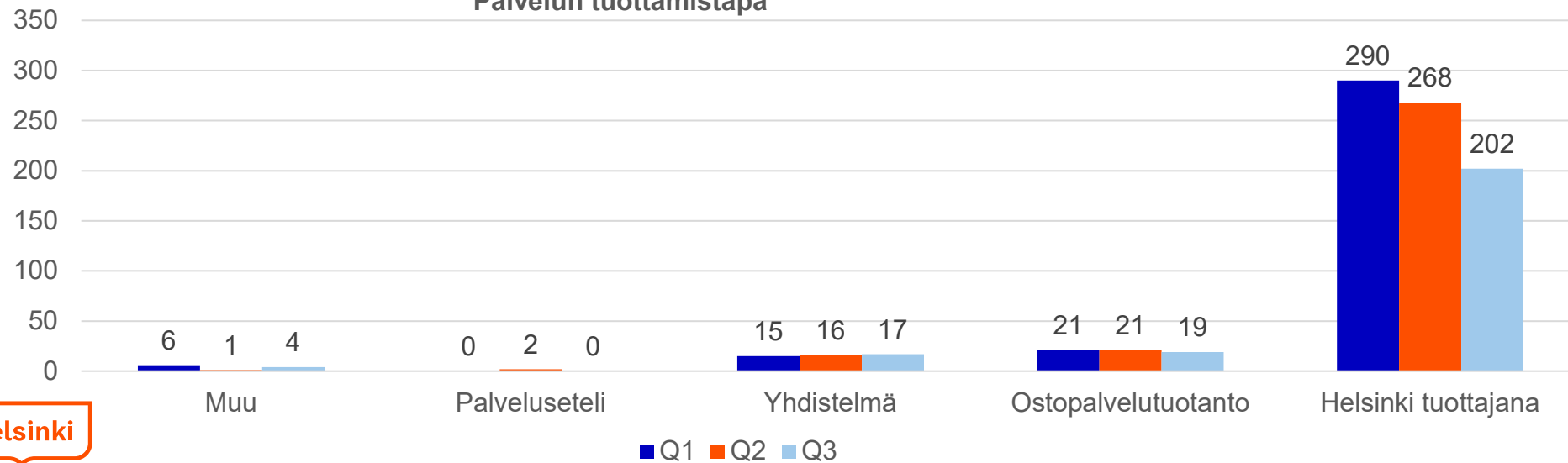
Muistutukset ja kantelut Q1-Q3/2024



Muistutusten tai kanteluiden syyt, Q1-Q3/2024



Palvelun tuottamistapa

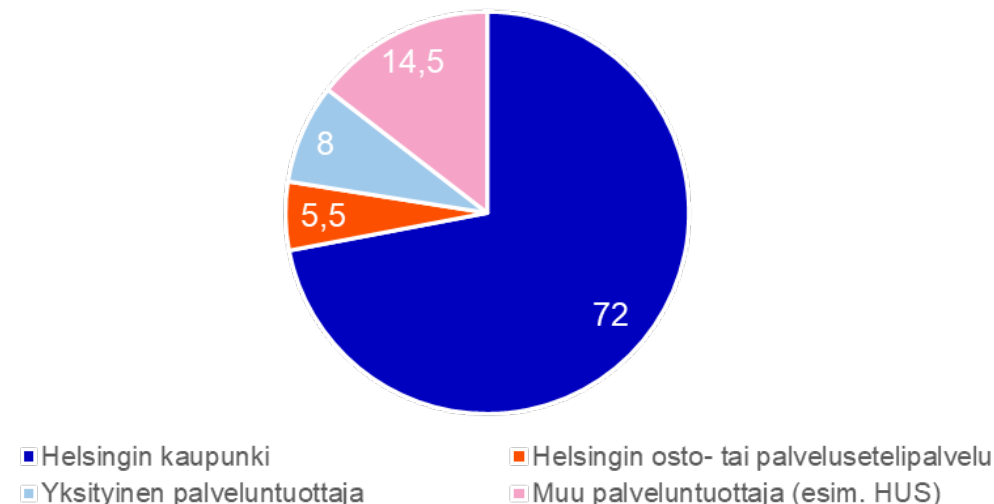


Luvut täsmentyneet edellisestä raportista.

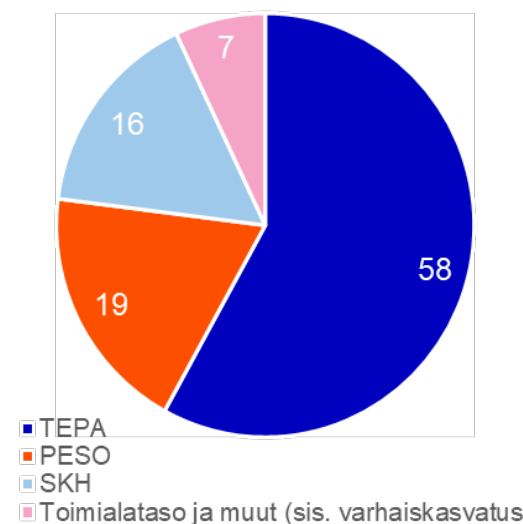
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot

- Asiatapahtumia ollut 2062 kappaletta, joista 1578 koskenut Helsingin kaupungin omaa, osto- tai palvelusetelipalvelua
- Kaupungin palveluista yleisimpiä syitä olla yhteydessä asiavastaavaan:
 - Tyytymättömyys hoitoon (11 %)
 - Kohtelu (8 %)
 - Oikeusturvakeinot (8 %)
 - Tyytymättömyys palveluun (7 %)
 - Yhteisymmärrys ja osallisuus (6 %)
 - Hoitoon pääsy (5 %)
- Asiavastaavien nostoja asiakkaan ja potilaan oikeuksien tilanteesta
 - Vaikeus saada yhteyttä terveysasemille hidastaa ja pahimmillaan estää hoitoon pääsyä
 - Tietopyyntöjen ruuhkautunut tilanne voi viivästyttää ja estää hoitoa ja aiheuttaa vaikeuksia edistää omien oikeuksien toteutumista

Tilastointikohteet palvelun tuottamistavoittain Q3/2024



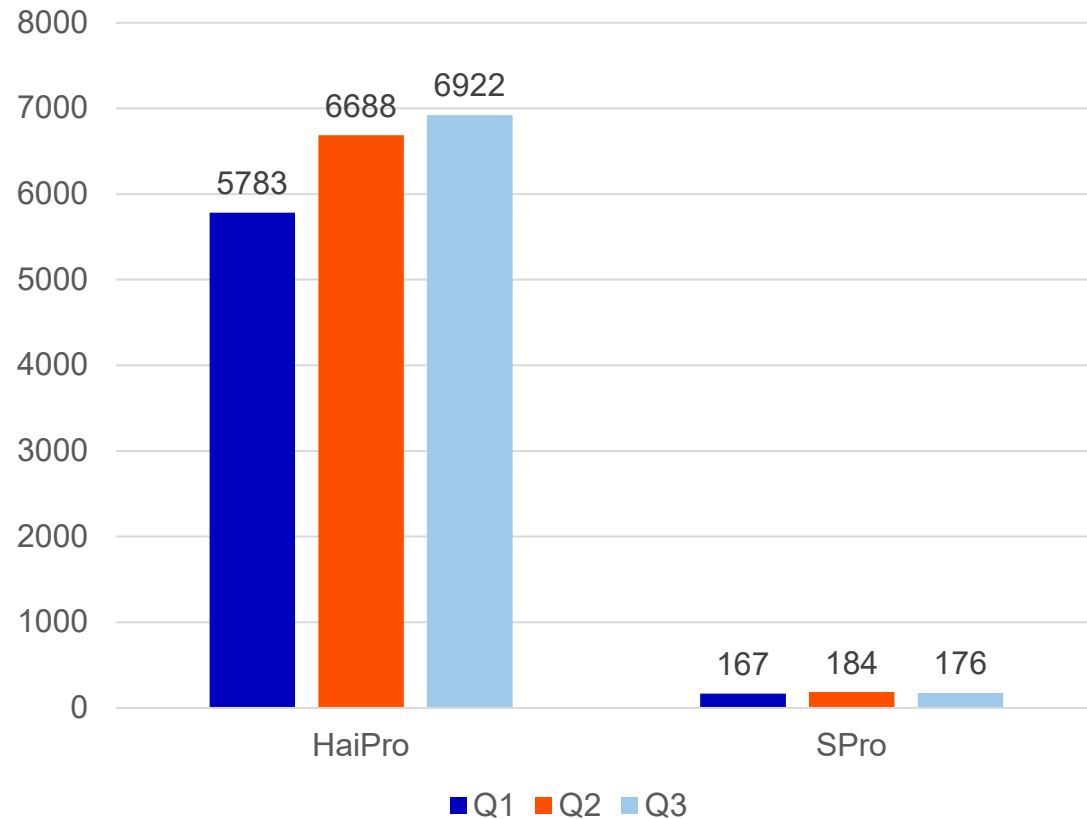
Tilastointikohteet Helsingin palvelukokonaisuuksittain Q3/2024



Asiakas- ja potilasturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa Q3/2024

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset Q3/2024

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

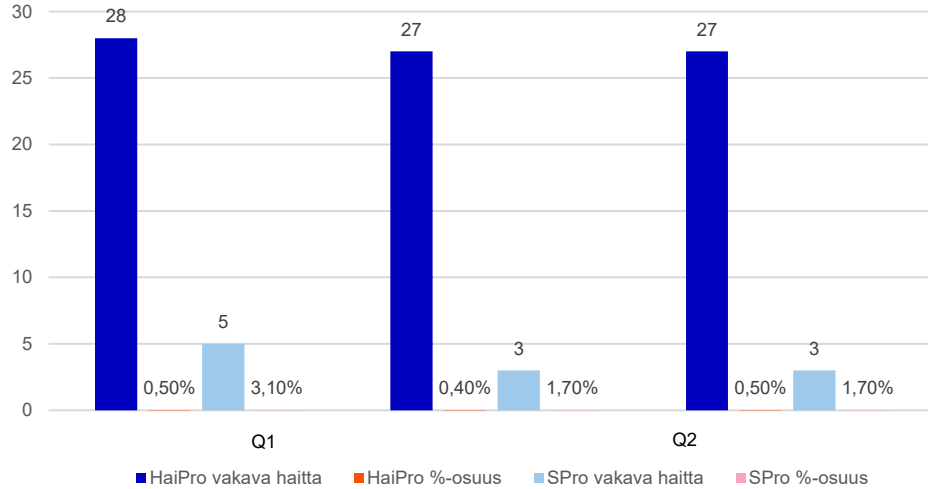
- Sosiaalihuollon yksiköissä asiakkaisiin kohdistuneet epäkohdat ja epäkohdan uhat ilmoitetaan SPro-järjestelmään. Ilmoitusten tekemiseen velvoittaa sote-valvontalaki. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja niitä raportoidaan ja seurataan organisaation eri tasoilla.
- Molempien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

Ilmoitusten kasvu kertoo osaamisesta ja reagoivasta työskulttuurista.

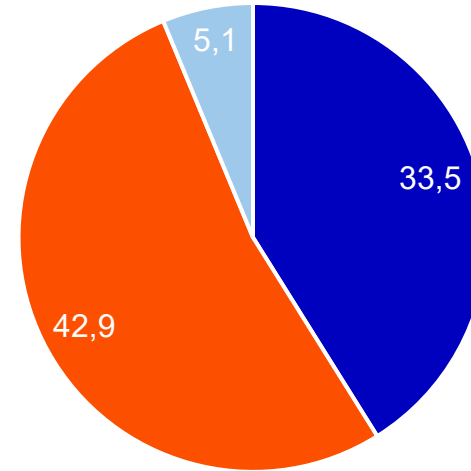
Ilmoitusmäärän kasvu nähdään positiivisena, koska niiden avulla poikkeamiin päästään puuttumaan.

Asiakas- ja potilasturvallisuus, Q3/2024

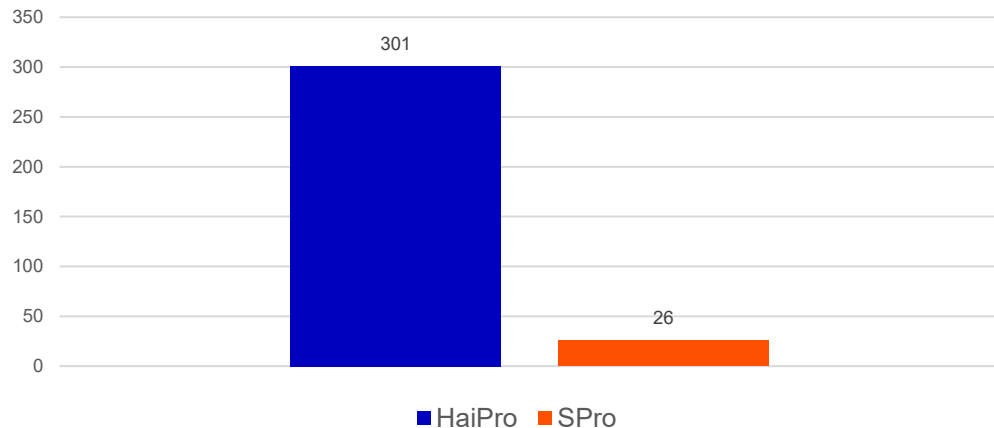
Vakava haitta asiakkaalle
Q1- Q3/2024



Kolme yleisintä raportoitua vaaratapahtumaa HaiProssa Q3/2024



Käsittelymättömät ilmoitukset (yli 2kk) Q3/2024



■ Lääke- ja nestehoitoon liittyvät ■ Tapaturma ■ Muu

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

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

Ajankohtaista asiakas- ja potilasturvallisuudesta

Olemme omassa palvelutuotannossa

- Valmistelleet asiakkaan ja potilaan vaaratapahtumailmoituksen käyttöönottoa
- Käynnistäneet digitaalisten laitepassien käyttöönottoprojektin osana lakisääteistä lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista ja dokumentointia
- Muistuttaneet oikeiden hygieniatoimien noudattamisen tärkeyden lääkeinjektioita annettaessa: kausirokotukset (korona ja influenssa) ajoittuvat tänä vuonna aiempaa pidemmälle ajanjaksolle, syyskuusta joulukuulle. Pistotapaturmien määrä kasvaa huolellisesti perehdytyksestä huolimatta, koska rokottajina on myös tilapäisiä, harjaantumattomia ammattilaisia. Tilannetta seurataan ajan tasaisesti toimipisteittäin ja annetaan tarvittaessa lisäperehdytystä ammattilaisille.
- Valmistelemme turvallisen lääkehoidon teemavuotta 2025 ja huomioimme sisäisen tarkastuksen havainnot sen suunnittelussa.

Henkilöstöasiat Helsingin tuottamissa palveluissa Q3/2024

Henkilöstön nostoja palveluista: sosiaalinen raportointi Q3



[Miksi nuoret voivat huonosti? \(Sosiaalisia ilmiöitä -blogi 9/24\)](#)



Blogikirjoituksessa tarkastellaan nuorten hyvinvointia tutkimus- ja tilastotietoa hyödyntäen. Kirjoitukseen on lisäksi haastateltu kahta asiakasnuorta (12v ja 15v). 15v nuori toi esille ennaltaehkäisevien palveluiden merkitystä kertomalla, että hänen mielestään on väärin, että pitäisi olla todella huonossa kunnossa, että saisi apua.

Henkilöstö: veto- ja pitovoima Helsingin tuottamissa palveluissa

Kehitämme mittaamista vielä lisää saadaksemme lisää tietoa veto- ja pitovoiman kehittämisestä.

Hakijamäärät ovat kasvaneet lähes kaikissa palveluissa ja kaikkien nimikkeiden osalta.

Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä ja Helsingin sairaalassa vakanssien täyttöaste on erittäin hyvä. Täyttöaste kotihoidossa ja seniorikeskuksissa on parantunut.

Sotepen hakijoiden lkm. Q3/24 ja Q2/24

Hakijoiden lkm nousivat **17,6%** vrt. Q2/24

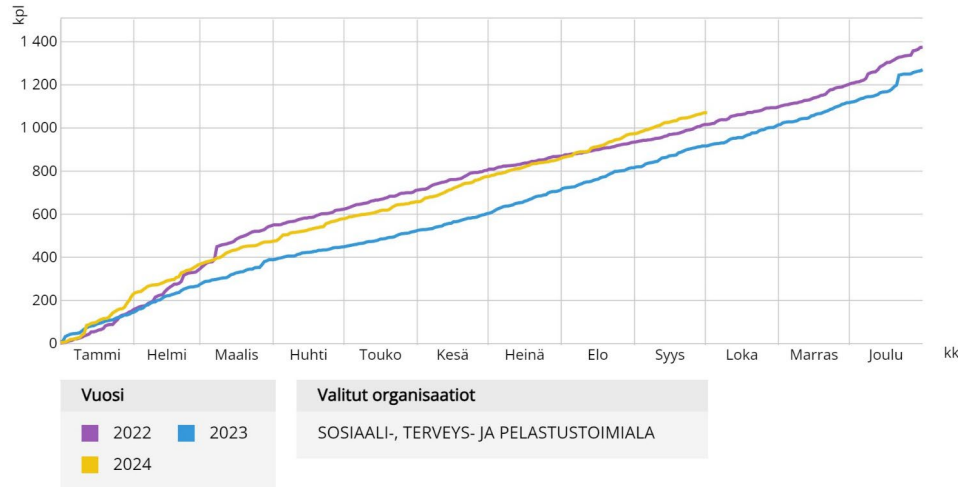
Q3/24	Yhpa	Pela	Peso	SKH	Tepa	Sotepe yht.	Muutos yht. vrt. Q2/24
Määräaikainen	947	129	1201	802	993	4072	+962
Vakinainen	961	250	1798	1639	921	5569	+728
Yhteensä:	1908	379	2999	2441	1914	9641	+1690
Joista *anonyymit yht.	42	115	267		53	477	+168
Hakijaa/ työpaikka	95,4	19,0	13,9	6,1	8,9	11,0	+5,4
Q2/24	Yhpa	Pela	Peso	SKH	Tepa	Sotepe yht.	
Määräaikainen	596	32	674	1075	733	3110	
Vakinainen	1250	238	1334	1330	689	4841	
Yhteensä:	1846	270	2008	2405	1422	7951	
Joista *anonyymit yht.	235	57			17	309	
Hakijaa/ työpaikka	71,0	4,0	6,6	3,1	6,0	5,6	

*Anonyymit sisältyvät vakinaisten tai määräaikaisten työpaikkojen hakijoiden lkm.

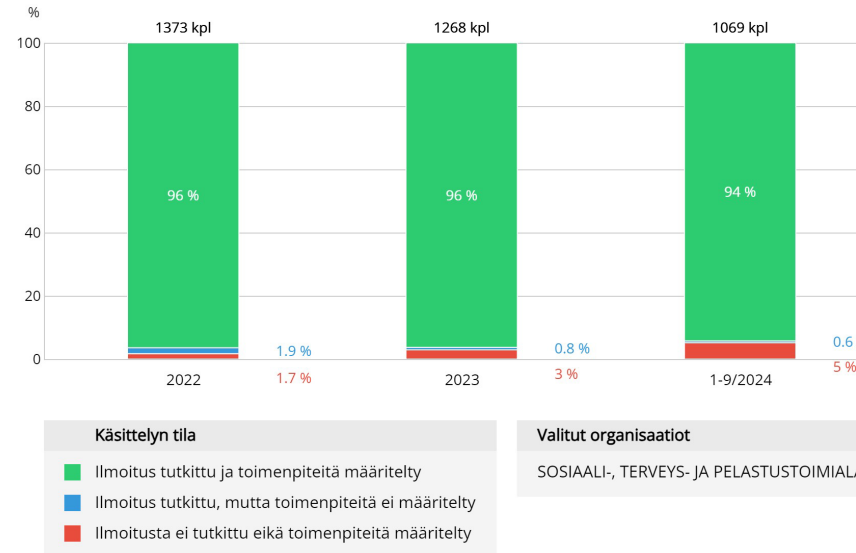
Lähde: Helbit-tilastot 4/24-9/24

Työsuojelu ja työturvallisuus Helsingin tuottamissa palveluissa (kumulatiiviset luvut)

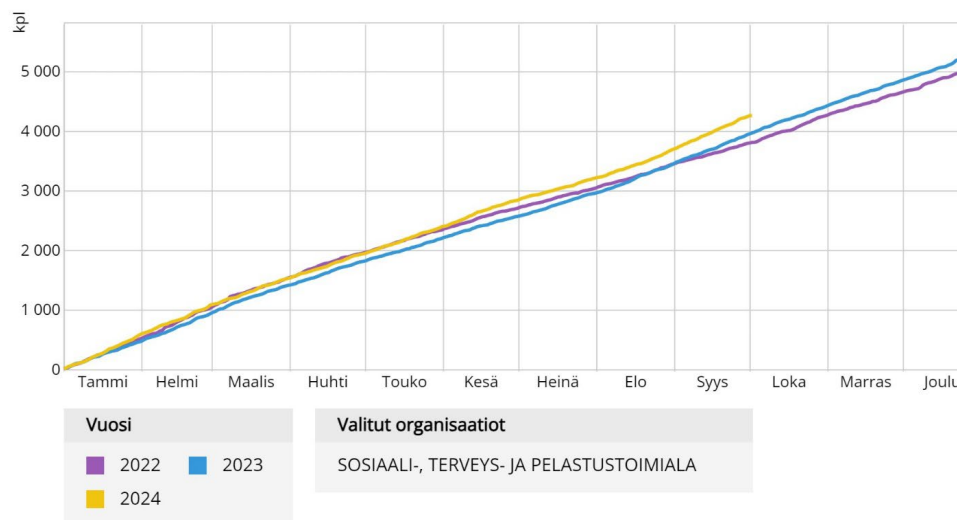
Työtaturmien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 9/2024



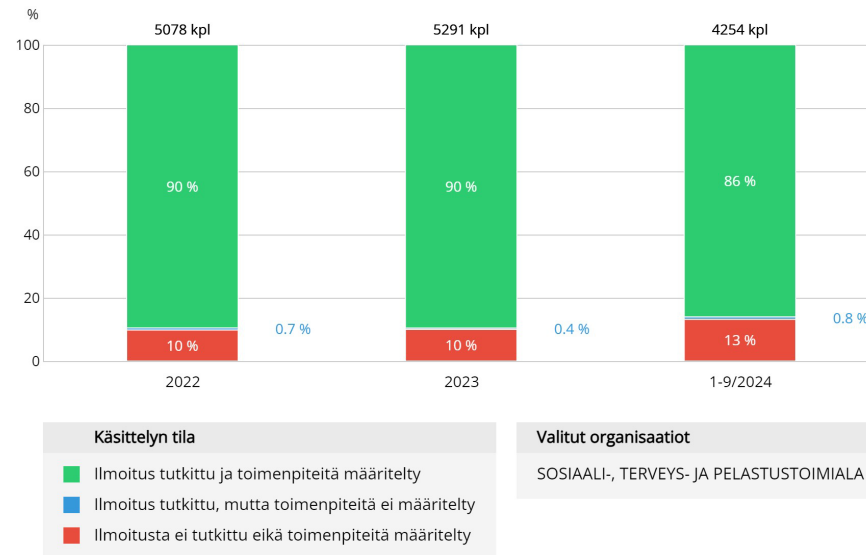
Työtaturmien käsittely vuosina 2022 - 9/2024



Turvallisuuspoikkeamien kumulatiivinen kertymä vuosina 2022 - 9/2024



Turvallisuuspoikkeamien käsittely vuosina 2022 - 9/2024



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

Q1:n aikana käsittelemättömiä ilmoituksia on ollut 22%, mutta Q2:n aikana olemme saaneet käsittelemättömien määrän laskemaan 13 prosenttiin. **Q3:n osalta tilanne on pysynyt 13 prosentissa.**

Jatkamme työtä saavuttaaksemme tavoitteiden toteutumisen.

Palvelukokonaisuudet

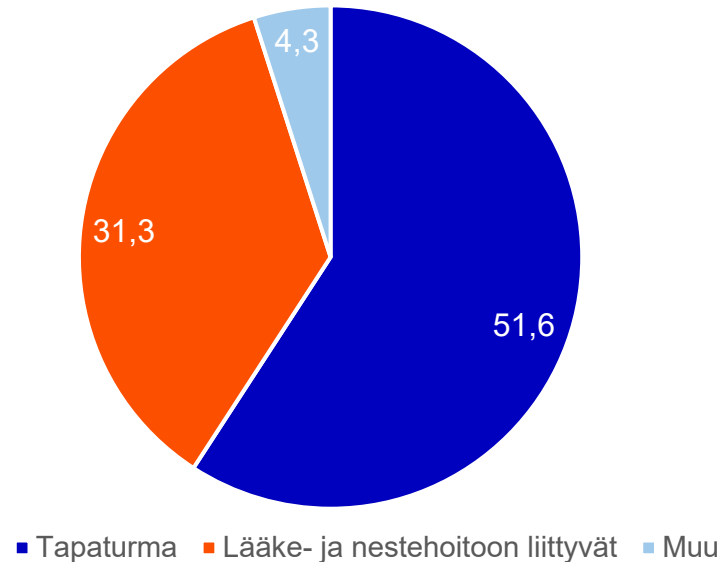
Helsinki

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut Q3/2024

Helsinki

Asiakas- ja potilasturvallisuus sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa, Q3/2024

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%), Q3/2024



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

Vakavia epäkohtia SPro-järjestelmässä
2 ilmoitus, joka on 2,7 % kokonaismäärästä

Käsittelemättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
HaiPro: 76 ilmoitusta
SPro: 23 ilmoitusta

1,5 % HaiPro-
ilmoituksista on kirjattu
kehittämistoimenpide

Omavalvonnan havaintoja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa Q3/2024

- **Helsingin sairaala**

- Hoitoketju on sujunut hyvin. Potilaat ovat päässeet siirtymään oikea-aikaisesti HUS-Akuutin päivystyksistä ja HUS:n osastoilta Helsingin sairaalaan jatkohoitoon. Kotiutumiset ja jatkohoito sairaalasta ovat sujuvoituneet kesän aikana, jonka vuoksi hoitajaksot sairaalassa ovat lyhentyneet edelliseen jaksoon verrattuna.
- Malmin sairaalassa on otettu syyskuussa käyttöön sähköinen huumaisaineen kulutuskortti. Loppuvuodesta myös Suursuon sairaala ja Laakson sairaala ottavat tämän käyttöön. HaiProssa edelleen kaatumistapaturmat ovat suurimpana ryhmänä, toisena lääkehaitta-tapahtumat. Näihin etsitään yhteisesti toimenpiteitä, joilla haittatapahtumia estetään.

- **Seniorikeskukset**

- Oma palvelukeskustoiminta kohdentuu erityistä tukea tarvitseville. Lautakunta on hyväksynyt yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksen ja myöntämisen kriteerit. Siihen liittyvät henkilökunnan työpajat ovat käynnissä. Päivätoiminnan ja arviointi- ja kuntoutuksen henkilökunnalle suunnitellaan koulutuksia mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kohtaamiseen.
- AVI:lta on tullut pyyntö tarkentaa tilannetta yksiköissä, jossa jäädään alle lakisääteisen henkilöstömitoituksen. Titaniamitoitustarkastelun mukaan henkilöstömitoitus on kuitenkin täyttynyt. Selvitetään, saadaanko tiedonsiirto automatisoitua seuraavaan THL:n mitoitustarkasteluun.
- Syyskuussa aloitti 28 ulkomailta rekrytoitua lähihoitajaopiskelijaa (oppisopimus). Tarkastellaan henkilöstömitoitusta ja valmistaudutaan henkilöstömitoituksen muutoksiin. Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys on parantunut.

- **Kotihoito**

- Olemme pilotoineet ja rakentaneet mallin asiakastyön auditointiin keskisessä kotihoitoyksikössä. Olemme aloittaneet kokeilukiihdyttämössä hiljaisten signaalien laaja-alaisen selvittämisen liittyen työhyvinvointiin ja asiakkaiden saamaan palveluun. Kotihoidon käyntien pituuksia vakioidaan [tekoälyn avulla](#)
- Olemme kehittäneet strategisten tavoitteiden seuranta ja toteuttaneet vaikuttavia toimenpiteitä: varmistamme, että asiakas saa kotihoidon suunnitelman mukaisesti ja sovimme mahdollisista muutoksista asiakkaiden kanssa.
- Kotihoitoa on pyydetty varmistamaan hoitajien riittävä kielitaito ja tämä toteutuu ohjeistuksien mukaisesti.

Arviointitoiminnan tekemien valvontakäyntien määrät, Q3/2024

Käynnit	Tammi-kesäkuu	Heinä	Elo	Syys	Yhteensä
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoittamaton	53	6	6	6	71
Osto ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu	3			2	5
Osto ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	3		1		4
Oma ympärivuorokautinen /Ennalta ilmoittamaton	25	2	4	3	34
Oma ympärivuorokautinen/ Ennalta ilmoitettu	7		1	1	9
Oma ympärivuorokautinen/ Seurantakäynti	1				1
Yksityinen kotihoito	19	2	4	1	26
Yksityinen kotihoito seurantakäynti	1				1
Yhteensä	112	10	16	13	151

Valvonnan keskeiset havainnot sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa, Q3/2024

- Ympäri vuorokautisen asumisen (omat ja ostot) henkilöstötilanne ja henkilöstön saatavuus on edelleen tasainen. Henkilövuokrausyrityksiä käytetään aikaisempaa vähemmän
- Lääkehoidon turvallisuus on hyvällä tasolla ja ohjausta toimivista työkäytännöistä annettu on annettu ainoastaan yksittäisistä asioista
- Ympäri vuorokautisessa asumisessa asiakkaiden aktiivinen arki toteutuu ja asukkaiden toiveisiin kiinnitetään huomiota
- Yksiköt seuraavat vaara- ja haittatapahtumia systemaattisesti, ilmoittavat olennaisista poikkeamista tilaajalle 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](#)

Perhe- ja sosiaalipalvelut Q3/2024

Helsinki

Omavalvonnan havaintoja perhe- ja sosiaalipalveluissa, Q3/2024

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys

- Neuvolassa synnytyksen jälkeen asiakkaan hoidon jatkohoidossa epäselvyyttä ja asiaa kehitetään.
- Kielijänteen-hoitopolku on puuttunut, joka on viivästyttänyt lapsen hoitoa. Parannettu hoitopolkua: yhteistyö perusterveydenhuolto HUS / neuvola - kurkku, nenä- ja korvatautien poliklinikan kanssa.
- Sosiaaliohjauksessa kiinnitetty huomiota henkilötietojen käsittelyyn ja esteellisyyteen työskentelyssä.
- Kehitetty perhekeskustoimijoiden yhteistyötä.
- Äitiys- ja lastenneuvolassa omavalvonnan raportointia yksikön sisällä parannettu. Varhaiskasvatuksen kanssa suunnitellaan tiedonkulun parantamista.

Lastensuojelu ja perhesosiaalityö

- Laitosmuotoisessa vastaanottotyössä ilmenee ennakoimattomia ja yllättäviä lasten välisiä riita- ja väkivaltatilanteita, joita on hoidettu asianmukaisesti käytettävissä olevin keinoin. Salassapitoon ja tietoturvaan liittyviä ilmoituksia on tullut ja toimintaohjeita on tarkennettu tilannekohtaisesti.
- On kehitetty myös yhteistyötä turvallisuusyksikön kanssa liittyen lastenkotitoiminnan akuuttien tilanteiden vartija-palveluihin
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa on panostettu ennakointiin asiakastyössä.

• Vammaispalvelut

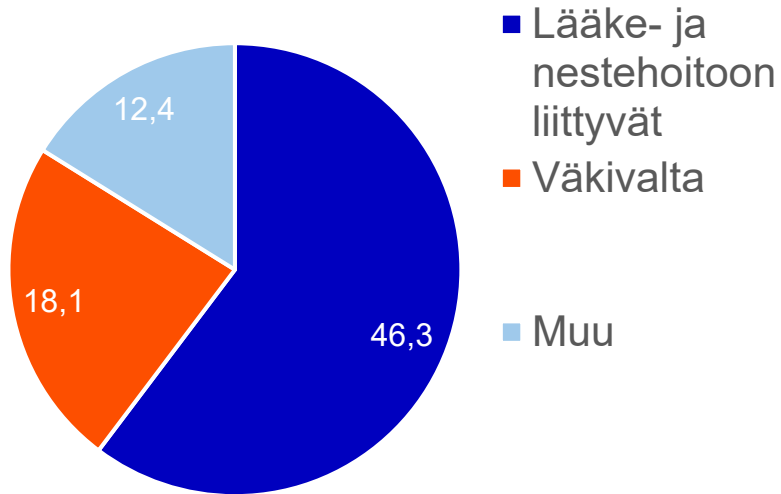
- Rokotussuunnitelma on laadittu ympärivuorokautiseen asumispalveluun

• Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

- Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset ovat lisääntyneet. Ilmoitusten tekemiseen on kannustettu työn kehittämisen näkökulmasta.
- Turvallisuusohjeita on päivitetty
- Asiakkaan monialaiseen yhteistyöhön annettavan luvan kirjaamista tullaan tarkentamaan

Asiakas- ja potilasturvallisuus perhe- ja sosiaalipalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa
(%), Q3/2024



Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
6 ilmoitusta, joka on 0,7 % ilmoitusten kokonaismäärästä

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

Käsittämättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
HaiPro: 21 ilmoitusta
SPro: 3 ilmoitusta

3,3 % HaiPro-ilmoituksista on kirjattu kehittämistoimenpide.

Valvonnan keskeiset havainnot perhe- ja sosiaalipalveluissa Q3/2024

Vammaispalveluissa

- Havainnot liittyvät asiakkaan hoivan toteutumiseen sekä esimerkiksi lääkevirheisiin
- Kiinnitetty huomiota itsemääräämisoikeuteen ja sen toteuttamiseen liittyvään osaamiseen sekä henkilöstömitoituksen toteutumiseen
- Havaintoja myös muun muassa tiloihin ja tietosuojan toteutumiseen

Lastensuojelu ja perhesosiaalityössä

- Ohjeistettu päivittämään omavalvontasuunnitelmia, annettu delegointimääräyksiin ja lääkehoitoon liittyvää ohjeistusta, henkilöstön vajeeseen puututtu ja ohjeistettu. Valvottu avopalveluita, palveluntuottajille on annettu ohjausta ja tehty sopimusvalvontaa.
- Asiakasohjauksessa ja valvonnassa tarkennettu valvontakäynneillä esiin nousseiden puutteiden/epäkohtien korjaamisvelvoitetta. Pyydetty ohjausta Valvirasta.

Terveys- ja päihdepalvelut Q3/2024

Helsinki

Omavalvonnan havaintoja terveys- ja päihdepalveluissa, Q3/2024

Suun terveydenhuollossa:

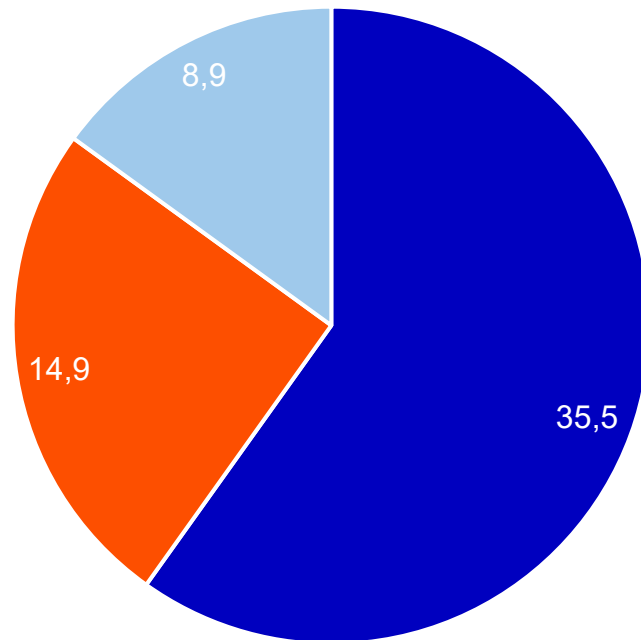
- Jonoa on purettu aktiivisesti ja samalla turvattu hoitoon pääsy kuten aiemmin. Hoitotakuuseen (4kk) on päästy elokuussa.
- Henkilöstökokemus on jatkuvan palautteen perusteella parantunut ja psykologisen turvallisuuden tunne on voimakas. Henkilöstö voi ottaa vaikeita asioita puheeksi työyhteisössä ja oman esihenkilön kanssa.
- Oman ja ostettavan toiminnan mitoitusta on muokattu lokakuussa 2024 tapahtuvan ostopalvelusopimuksen päättymisen vuoksi.
- Oman toiminnan henkilöstön rekrytointia on jatkettu onnistuneesti

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka:

- Terveysasemien hoidon saavutettavuuden käytänteiden yhtenäistämisen avulla asiakas saa tasalaatuiset palvelut yksiköstä riippumatta, kun hoidon tarpeen arvion on tehty kattavasti ja kiireellisyyskriteereitä noudattaen. Kauden aikana käyttöön otettu (Apotti) kirjaamisen käsikirja tukee tätä toimintaa.
- Syyskuussa alkanut koko syksylle ajoittuva rokotuskausi (covid ja influenssa) on käynnistynyt onnistuneesti niin resurssoinnin kuin käytännön toteutuksen osalta. Pistotapaturmien määrä kasvaa huolellisesti perehdytyksestä huolimatta, koska rokottajina on myös tilapäisiä, harjaantumattomia ammattilaisia. Tilannetta seurataan ajan tasaisesti toimipisteittäin ja annetaan tarvittaessa lisäperehdytystä ammattilaisille.
- Kiinnitämme huomioita fiilis-kyselyissä saatuihin tuloksiin työyksiköittäin. Tavoitteenamme on palauttaa henkilöstön luottamus siihen, että kyselyn tavoitteena on ilmapiiriin ja työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden aito selvittäminen yhdessä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus terveys- ja päihdepalveluissa

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%),
Q3/2024



- Lääke- ja nestehoitoon liittyvät
- Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät
- Muu

Vakavia vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä
4 ilmoitusta, joka on 1,2 % ilmoitusten
kokonaismäärästä

Käsittelemättömien määrä (yli 2kk):
HaiPro: 31 ilmoitusta

7,4 % HaiPro-
ilmoituksista on kirjattu
kehittämistoimenpide.

Valvonnan keskeiset havainnot terveys- ja päihdepalveluissa Q3/2024

- **Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa**
 - Omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tarve, palvelusuunnitelmien laatiminen ja toimittaminen järjestäjälle.
 - Koulutuksiin osallistumisen seuranta ja raportointi, omavalvontakulttuurin omaksuminen ja vahvistaminen.
- **Psykiatrialla**
 - Omavalvontasuunnitelmat päivitetty, perusterveydenhuollon Lyhytterapiapalvelusuunnitelma laadittu.
 - Hoitoon pääsyä parannettu lisäämällä perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluissa keskitettyä lähetekäsittelyä ja alueellista ajanvarausta.
- **Suun terveydenhuollossa**
 - on annettu yhdenvertaisuusvaltuutetulle lausunto osana koko sosiaali- ja terveydenhuoltoa turvakiellon piirissä olevien asiakkaiden mahdollisuudesta saada palveluseteli. Yhdenvertaisuusvaltuutetun kannoton perusteella suun terveydenhuollon toimintaa tullaan muuttamaan niin, että turvakieltoasiakkailta on mahdollisuus käyttää palveluseteliä.
 - Kehitämme omavalvontaan valvontalomaketta, joka toimii myös aville lähetettävän tarkastuskertomuksen pohjana.

Kiitos!

Lisätietoja laatupäällikkö Johanna Hedman
johanna.hedman@hel.fi

Laadun ja valvonnan tuki
sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Helsinki