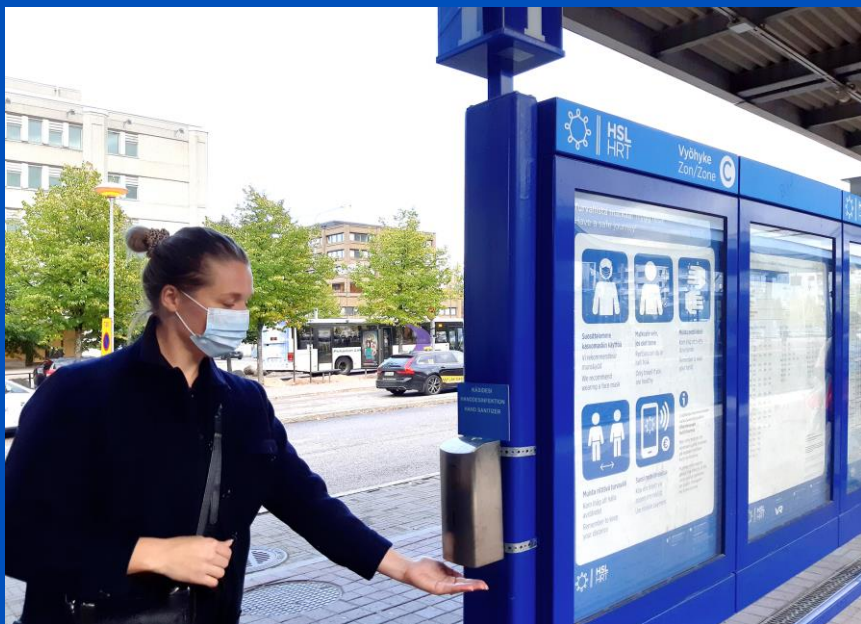




**ESPOO  
ESBO**



# Sosiaali- ja terveystoimen laadun ja oman palvelutuotannon omavalvontakatsaus 2020

16.3.2021 Sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmä

21.4.2021 Sosiaali- ja terveyslautakunta

Valmistelu: Riitta Flinck, Leena Wilen, Lena Astala,  
Kirsi Siikamäki, Jani Jussila, Niina Savikko, Mari  
Järvisalo

# Sisältö

Aihealue	Diat
Koronavuosi	3 - 5
Palkinnot ja muut onnistumiset	6 - 11
Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen	12 - 14
Tunnistetut ja raportoidut poikkeamat, riskit ja epäkohdat	16
Vakavien vaaratapahtumien tutkinnat ja selvitykset	17 - 19
Potilasturvallisuutta vaarantavat ilmoitukset	20 - 23
Sosiaalihuollon ilmoitukset epäkohdasta, epäkohdan uhasta	24 - 26
Asiakaspalaute	27 - 31
Viranomaisilta saapuneet päätökset ja asiakkaille laaditut vastaukset muistutuksiin	32 - 34
Painopistealueet vuonna 2021	35 - 36
Laadunhallinta Espoon sosiaali- ja terveystoimessa	37 - 40

# Harva osasi odottaa mitä vuosi 2020 toisi tullessaan

## *tammikuu - kesäkuu*

Kuukausi	Espoo	Muu maailma
Tammikuu		Uudenvuoden aattona Kiina varoitti WHO:ta tuntemattomasta, keuhkokuumeen kaltaisesta taudista. Suomessa ensimmäinen tartunta vahvistui 29.1.
Helmikuu		Tauti levisi Euroopassa ja kulkeutui Suomeen hiihtolomalaisten mukana.
Maaliskuu	Pystytettiin korona tilannekeskus. Avattiin koronanumero. Siirryttiin etätöihin. Suojavarusteiden käyttöä linjattiin ja käyttöä priorisoitiin. Suojavarusteiden hankinnassa kaupungin omat hankintakanavat olivat tärkeässä roolissa. Tartuntoja oli 151.	11.3. WHO julisti koronaepidemian pandemiaksi. Hallitus julisti Suomeen poikkeusolot, valmiuslaki otettiin käyttöön. Uudenmaan rajat suljettiin 28.3. keskiyöllä. Suomessa oli 1163 tartuntaa, 9 kuollutta.
Huhtikuu	Henkilöstösiirtoja tehtiin paljon sotet:in sisällä ja kaupungin resurssipoolista sivistystoimen työntekijöitä erityisesti sairaalaan, kotihoitoon ja pitkäaikaishoitoon. Operaatio ruoka-apu Espoossa käynnistyi. Tartuntoja 526.	Suomessa koronavirus levisi hoivakodeissa. Huoltovarmuuskeskus joutui keskelle suojavaruste-skandaalia, johtajia erotettiin. Uudenmaan rajat avattiin 15.4. Suomessa oli 3369 tartuntaa, 75 kuollutta. Maailmassa yli 3 milj. tartuntaa.
Toukokuu	Kirurgisia nenäsuu-suojuksia saatiin suuria eriä. Muovitettuja essuja saatiin ensimmäinen erä. Kuolleita kunnan palveluissa oli yhteensä 22 henkilöä (ei ESH).	Suomessa tilanne helpottui. Kouluissa palattiin lähiopetukseen. Maailmalla viruksen eteneminen jatkui, yli 6 milj. tartuntaa.
Kesäkuu	Espoon jäähalli sulatettiin, ei vainajien säilytystarvetta. HR-resurssipooli suljettiin.	Suomessa elämä lähes normalisoitui. Tartuntoja oli vähän. Maailmassa yli 10 milj. tartuntaa

# Harva osasi odottaa mitä vuosi 2020 toisi tullessaan

## heinäkuu - joulukuu

Kuukausi	Espoo	Muu maailma
Heinäkuu	Matinkylän vanhalle terveysasemalle avattiin drive-in – näytteenottopiste.	Suomessa sallittiin ulkona yli 500 henkilön tilaisuudet, tartunnat pysyivät matalina. Maailmassa oli tartuntoja yli 17 miljoonaa.
Elokuu	Pääkaupunkiseudulla annettiin maskisuositus joukkoliikenteeseen.	Suomen tilanne huononi. Lentokentille tuli testauspisteitä. 31.8. julkaistiin koronavilkku-sovellus. Maailmassa oli kuollut koronaan yli miljoona ihmistä.
Syyskuu	Tartuntoja 1245. Kunnan palveluissa (ei ESH) oli koronaan kuolleita edelleen yhteensä 22.	Euroopan tilanne heikkeni. Suomi lähestyi epidemian kiihtymisvaihetta – maskisuositus tuli voimaan lähes koko maassa. Koronakoirat tulivat Helsinki-Vantaalle
Lokakuu	Tartuntoja oli 1828, tartunnanjäljittäjiä 45.	Maailmassa tartuntoja oli yli 45 miljoonaa.
Marraskuu	Influenssarokotukset väestölle. Sisäinen henkilöstöpooli sivistystoimen työn-tekijöille avattiin uudestaan. Tartuntoja oli 2964.	Pääkaupunkiseudun koronasuositukset tiukkenivat. Maailmassa tartuntoja oli yli 62 miljoonaa.
Joulukuu	Antitromboottisen hoidon aloitus tehtiin Samarian terveysasemalla. Tartuntoja oli yli 3 855, tartunnanjäljittäjiä 70. Kuolleita kunnan (ei ESH) palveluissa oli yhteensä 41. Espoossa aloitetaan rokotukset heti vuodenvaihteen jälkeen.	Lähes koko Suomi oli leviämisvaiheessa. Venäjä aloitti laajat joukkorokotukset. Brittimummo sai Pfizerin koronarokotteen ensimmäisenä ihmisenä maailmassa. Hus ja Helsinki aloittivat koronarokotukset 27.12. Britanniassa havaittiin uusi koronavirus variantti, joka näytti leviävän nopeasti. Lennot Britanniaan katkaistiin. Maailmassa tartuntoja oli yli 83 miljoonaa.

## **v. 2020 omavalvonnin ja turvallisuuden painopisteiden toteutuminen** *koronaepidemia sekoitti pakan*

- Esimiehille luotiin step-by-step ohje omavalvontaprosessin edistämiseksi
- Laiteosaamisen varmentaminen edistyi ja vuoden loppuun mennessä 10 % työntekijöistä oli suorittanut laitepassin kokonaisuudessaan
- Tavoitteet toteutuivat vain osittain tai eivät toteutuneet. Koronaepidemian tuomat haasteet priorisoituivat. Varsinkin alkuvuotta 2020 leimasi epävarmuus ja erityisesti suojaruusteet ja niiden riittäminen aiheutti lisähuolta.

# Palkinnot ja muut onnistumiset

Koronavuoden ansiosta ja siitä huolimatta koettiin monia onnistumisia sekä uudistettiin palveluja





# Palkinnot ja kunniamaininnat

- Perhe- ja sosiaalipalvelujen **monikielinen ja -kanavainen koronainfo** palkittiin kaupunginjohtajan innovaatiokilpailussa. Tarvittiin nopeasti uusi ratkaisu koronainfon levittämiseen asukkaiden omalla äidinkielellä.
- **Monikielinen korona-puhelinneuvonta** sai TASSU-palkinnon, joka myönnetään konkreettiselle tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusteolle. Monikielinen puhelinneuvonta vastasi yllättäen eteen tulleessa koronatilanteessa syntyneeseen tiedon, neuvonnan ja tuen tarpeeseen.
- **Chat palvelu** palkittiin kaupunginjohtajan potentiaaliset innovaatiot –sarjassa. Palvelun tavoitteena on nopeuttaa asiakkaan palveluprosessia
- **Palvelutorin neuvolan ja mielenterveys-päihdepalveluiden konsultaatiopalvelumalli** voitti palvelutorin innovaatiokilpailupalkinnon.
- **Puhetta kohti** videosteppien avulla poikkeusoloissa etäyhteyksin toteutettu Maggie Johnsonin mallin mukainen altistushoito valikoivasti puhumattomille lapsille voitti palvelutorin innovaatiokilpailun



# Palkinnot ja kunniamaininnat

- Perhehoidon tiimi kehitti **keinutuoli-mallin**, jolle myönnettiin Lastensuojelun keskusliiton valtakunnallinen kunniamaininta pitkäjänteisestä kehittämistyöstä
- **Elämä edessä –toimintamallille** myönnettiin kunniamaininta laatukeskuksen innovaatiokilpailussa. Mallissa monialainen tiimi hoitaa nuoren mielenterveysongelmia hänen omassa oppilaitoksessaan.
- **Taitotori** on sairaalan vuorovaikutteinen vertaisoppimistapahtuma. Taitotorille myönnettiin kunniamaininta kaupungin johtajan innovaatiokilpailussa.
- **Espoon sairaalan sairaanhoitaja Ulla-Maija Tiittanen valittiin vuoden uusmaalaiseksi sairaanhoitajaksi.** Palkinnon myönsi Sairaanhoitajaliitto.
- Kliiniset asiantuntijat YAMK-KLIAS ry valitsi **vuoden kliiniseksi asiantuntijaksi digikehitys-yksikön erityissuunnittelija Marja Niemisen.**
- **Samarian terveysaseman ylilääkäri Paula Pallasaho terveysalan vaikuttaja nro 1.** Mediuutiset perusteli valinnan näin: *”Perusterveydenhuollon henkilöstö joutui koronapandemian vuoksi muuttamaan toimintaansa lennosta ja vailla selviä ohjeita. Heitä edustaa ylilääkäri Paula Pallasaho, joka sai maaliskuisena perjantai-iltapäivänä vain viikonlopun aikaa kääntää terveysasemansa hengitystiepotilaita palvelevaksi infektioasemaksi. Työ oli valtava, mutta yhteistyössä tiiminsä kanssa hän onnistui tehtävässä.”*





# Muita onnistumisia – korona vauhditti uudistumista

**Työtä tehtiin uusilla tavoilla; etäyhteyksillä toteutettujen palvelujen kysyntä ja tarjonta kasvoi**

- **Lapsiperheiden** hyvinvointipalveluissa asiakas- ja yhteistyökontakteista 46 % etäyhteyden välityksellä.
- **Lastenvalvojapalveluissa** peruuntuneiden asiakastapaamisten määrä laski huomattavasti
- **Vammaispalveluissa** TEAMS:ia hyödynnettiin verkosto- ja asiakastapaamisiin, palvelutarpeen arviointeihin, asiakkaiden etäohjaukseen. Asiakkaita tavattiin kävelylenkeillä. Keväällä toteutettiin soittokierros omaishoidon asiakasperheille sekä muille huolta aiheuttaneille asiakasryhmille.
- **Vammaispalvelujen ostopalvelujen** tuottajat loivat ketterästi uudenlaisia palvelun tuottamisen tapoja esim. päivätoiminta asumisyksikössä, etäpäivätoiminta, tukihenkilön etäyhteydenotot.
- **Terveydenhoidon asiakastyössä** etäkontaktien ja -vastaanottojen määrät lisääntyivät.
- **Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon** yhteinen keskitetty toimipiste sekä ajanvaraus- ja neuvonta / chat, käynnistettiin korona-pandemian vuoksi etuajassa.
- **Avokuntoutuksessa** otettiin nopeasti kaikissa vastaanottotoiminnoissa (8) etäkuntoutus/ videovastaanotto käyttöön.



## Muita onnistumisia – korona vauhditti uudistumista

- **Samarian terveysasema** muutettiin yhden viikonlopun aikana toimivaksi **COVID-19-infektioasemaksi**. Erityinen onnistuminen oli se, että Samarian henkilöstöstä kukaan ei ole sairastunut työssä COVID-19-infektioon.
- **Tartuntatautiyksikön räjähdysmäinen kasvu** 2,5 työntekijän yksiköstä yli sadan työntekijän kokonaisuudeksi onnistuttiin toteuttamaan ja suoriutumaan päätehtävästä, eli onnistuneesta tartunnan jäljityksestä.
- Terveysasematoiminnan **Asiakaspalvelukeskuksen** toiminnan käynnistyminen toukokuussa auttoi merkittävästi myös pandemian nopeissa muutoksissa
- **Henkilöstö siirtyi joustavasti** eri palvelujen välillä, työnkierrosta tuli positiivisia kokemuksia, vaikka muutokset myös kuormittivat.
- Lapsiperheiden erityispalveluissa **kokemusasiiantuntijat** aloittivat asiakastyön tukena ja toivat työhön asiakasnäkökulman



## Muita onnistumisia – korona vauhditti uudistumista

- Sairaalan **kotiutumisprosessi** uudistettiin sekä luotiin **riski- ja kriisiasiakkaan prosessi**
- **Ruokahuolto** onnistuttiin organisoimaan nopeasti sekä kuntalaisille että opiskelijoille. Esimerkiksi karanteeniruokapalvelu ja ikääntyneiden kauppakassipalvelu luotiin yhteistyössä järjestöjen kanssa.
- **Perhesosiaalityön ja perheneuvolapalveluiden ohjaus ja neuvonta** yhdistyivät maaliskuussa Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden neuvonnaksi.
- Avokuntoutuksessa pilotoitiin **kehitysvammaisten psykiatristen hoitojaksojen** tarpeen varhaista arviointia ja puuttumista.
- **Hoivaportaaliin** luotiin palautekanava. Tiedot hoivakodeista ja vapaista asunnoista löytyvät hoivakotiportaalista, joka avattiin vuoden alussa. Hoivakotiportaali löytyy osoitteesta [hoivakodit.espoo.fi](https://hoivakodit.espoo.fi).
- Toimialalla ja koko kaupungissa **yhteistyö** tiivistyi yhteisen asian äärellä.
- Panostettiin hyvin paljon **tiedottamiseen ja viestintään**.

# Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen

*Palvelujen saatavuus on toimivan palvelujärjestelmän ydin*

*Espoo ostaa erikoissairaanhoidon palvelut  
Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriltä*

# Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen (kts [linkki](#))

## *johtopäätelmät (1)*

Palvelut on pystytty pääsääntöisesti tarjoamaan hoito- ja palvelu-takuun rajoissa. Toisaalta jotkut asiakkaat eivät uskaltaneet ottaa palveluja vastaan koronatilanteen vuoksi. Suurimmat poikkeamat olivat avosairaanhoidossa ja suun terveydenhuollossa.

- **Avosairaanhoidossa** hoito- ja palvelutakuu ei toteutunut suunnitellun mukaisesti pandemiavuoden aikana. Kiireellinen hoito onnistuttiin tarjoamaan. Kiireettömälle vastaanotolle pääsy viivästy.
- **Suun terveydenhuollossa** kiireetön hammashoito ajettiin pandemian aiheuttaman kosketus- ja pisaratartuntavaaran sekä suojarusteiden vähäisyyden vuoksi kokonaan alas maaliskuun puolivälissä ja avattiin asteittain syksyllä. Tämän vuoksi hoitotakuu ei tuolla ajanjaksolla toteutunut. Kiireellinen hoito toteutui suunnitellusti koko vuoden.
- **Vanhustenpalveluissa** joitakin asiakkaita joutui odottamaan ei kiireellistä palvelutarpeen arviointia yli 7 vuorokautta sekä geriatrian poliklinikan ensikäynnille pääsyä yli 90 vuorokautta. Osa viivästyksistä johtui asiakkaasta tai geriatrian poliklinikan supistuksesta koronan vuoksi.
- **Aikuisten sosiaalipalveluissa** toimeentulotuen käsittelyaikojen määräajat toteutuivat, mutta sosiaalityön palvelut ruuhkautuivat.
- **Lapsiperheiden erityispalveluissa** lastensuojelun määräajoissa pääsääntöisesti pysyttiin.

# Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen (kts [linkki](#))

## *johtopäätelmät (2)*

- **Lasten kuntoutuspalvelujen** odotusaika pidentyi loppukeväällä. **Perheneuvolapalveluissa** oli haasteita tarjota vauvaperheille suunnattu palvelu 3 kuukauden määräajassa. Haasteita paikattiin ostopalveluilla.
- **Perhesosiaalityössä** oli haasteita tehdä palvelutarpeen arvioinnit määräajoissa.
- **Lastenpsykiatrisessa yksikössä** palvelun tarjoamista haastoi havainnointikäytien puuttuminen kevään aikana.
- **Vammaispalveluissa** koronaepidemiatilanne vaikutti varsinkin päivä- ja työtoiminnan järjestämiseen (20 % vähemmän käyttöpäiviä) sekä kuljetuspalvelujen käyttöön (26 % vähemmän matkoja).
- **Vammaispalveluissa** lyhytaikaisen hoidon ja omaishoidon vapaiden järjestäminen kodin ulkopuolella vaikeutui merkittävästi ostopalveluyksiköiden suljettua toimintaansa keväällä.

# Omavalvonnan kulmakivi on riskienhallinta

*Vain tunnistettuihin poikkeamiin, riskeihin ja epäkohtiin voidaan vaikuttaa*

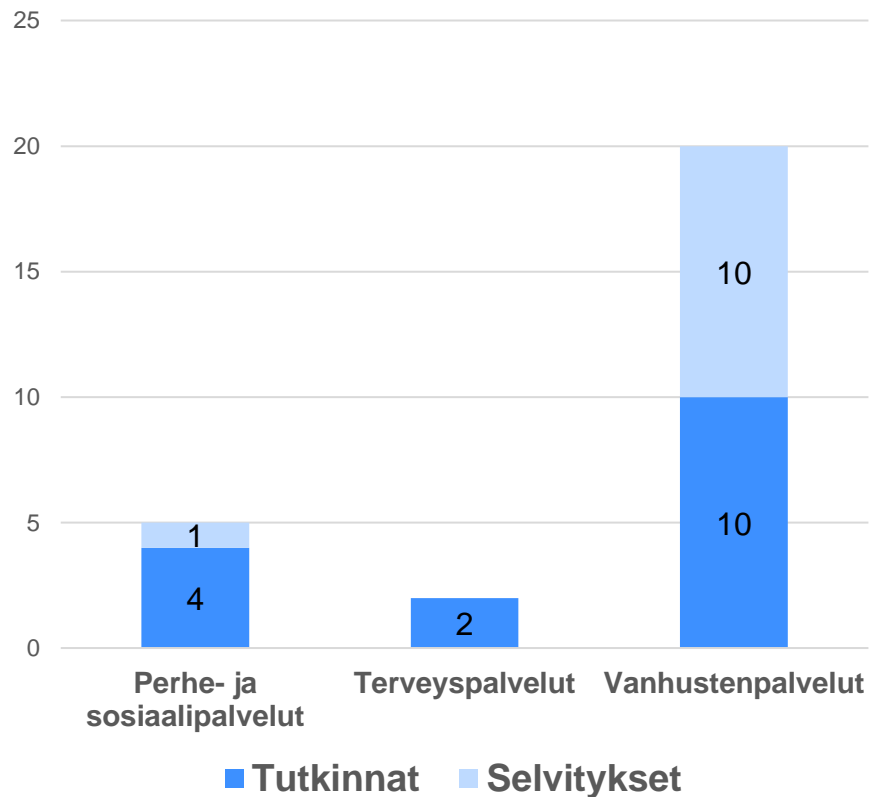
# Tunnistetut ja raportoidut poikkeamat, riskit ja epäkohdat, Espoon sosiaali- ja terveystoimi v. 2017-2020

POIKKEAMA, RISKI, EPÄKOHTA	SOTET lkm, yht 2017	SOTET lkm, yht 2018	SOTET lkm, yht 2019	SOTET lkm, yht. 2020
Potilas/asiakasturvallisuutta vaarantavat poikkeamat (HaiPro)	4450 Vakava haitta 27 IV merkittävä riski: 83 V Vakava riski: 13	4895 Vakava haitta 17 IV merkittävä riski: 62 V Vakava riski: 0	5030 Vakava haitta 13 IV merkittävä riski: 47 V Vakava riski: 0	4131 Vakava haitta 14 IV merkittävä riski: 33 V Vakava riski: 1
Vakavan vaaratapahtuman tutkinta (päättäneet)	3	2	9	8
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset (Fimea)	0	1	?	0
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitus (Fimea ja toimittaja)	25	19	43	23
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta, epäkohdan uhasta (Spro)	72	16	24	25
Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset	?	10	36	59
Työntekijöiden kohtaamat vaara- ja uhkatilanteet	355	466	690	Tieto puuttuu
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (Pelastuslaki 42§, LU pelastuslaitos)	Tieto puuttuu	16	27	23
Elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävät epidemiat	3+1Kainuun ympäristöterveyden kanssa hoidettu	3	3	1
<b>Yhteensä</b>	<b>4907</b>	<b>5428</b>	<b>5861</b>	<b>4270 + työsuojelu</b>



# Vakavien asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtuminen tutkinnot ja selvitykset

## Tutkintojen ja selvitysten jakautuminen (lkm) tulosityksiköittäin v. 2015-2020



- Tutkinnot ja selvitykset aloitetaan johtajien tai päälliköiden päätöksestä
- Tutkinnan tarkoituksena on oppia ehkäisemään vaaratapahtumia sekä edistää asiakas/potilasturvallisuutta
- Tutkinnan tuloksia ei käytetä syyllisyyden määrittelyyn tai mahdollisten vastuukysymysten arviointiin
- Tutkinnoissa ja selvityksissä ehdotetaan toimenpiteitä ja suosituksia, jotka sovitaan yhdessä toiminnasta vastaavien henkilöiden kanssa

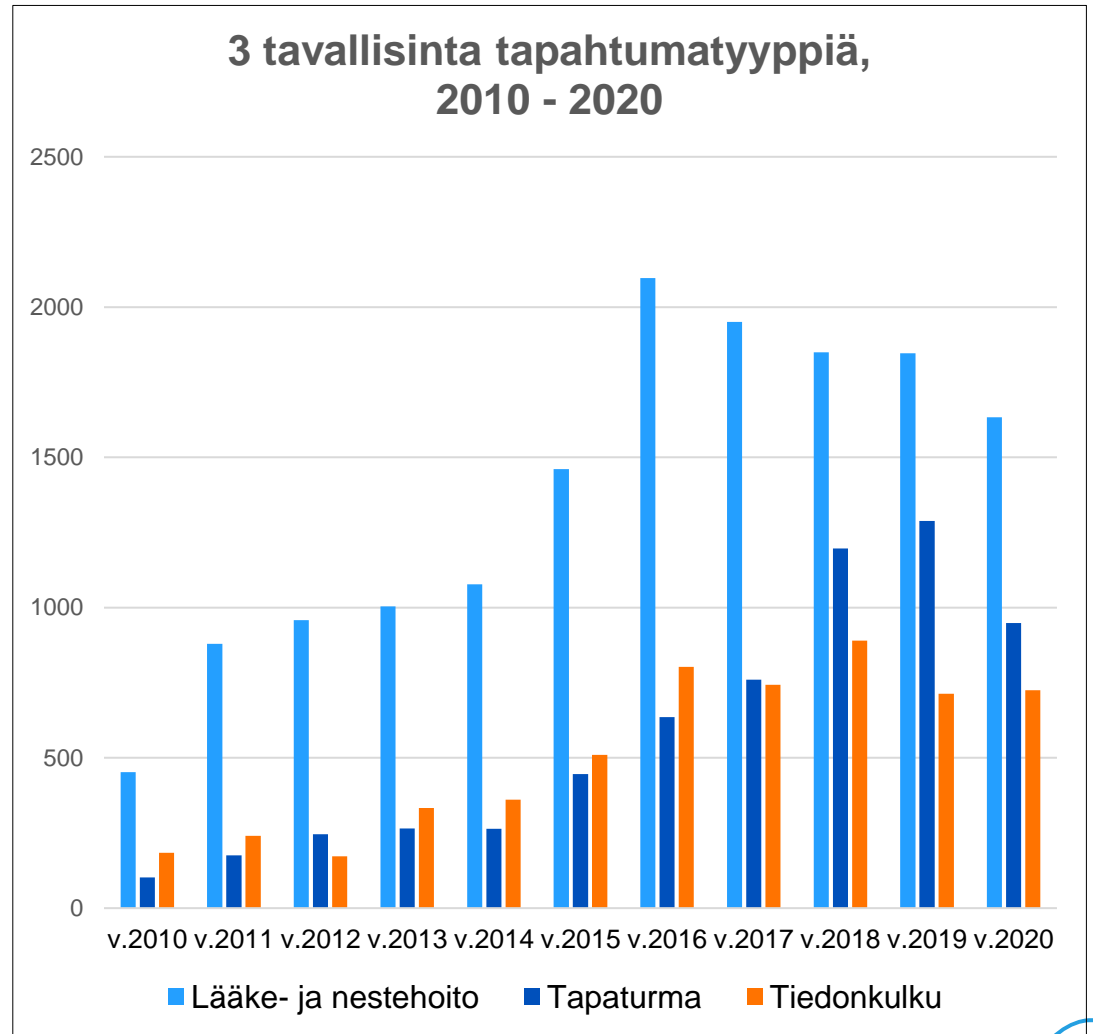
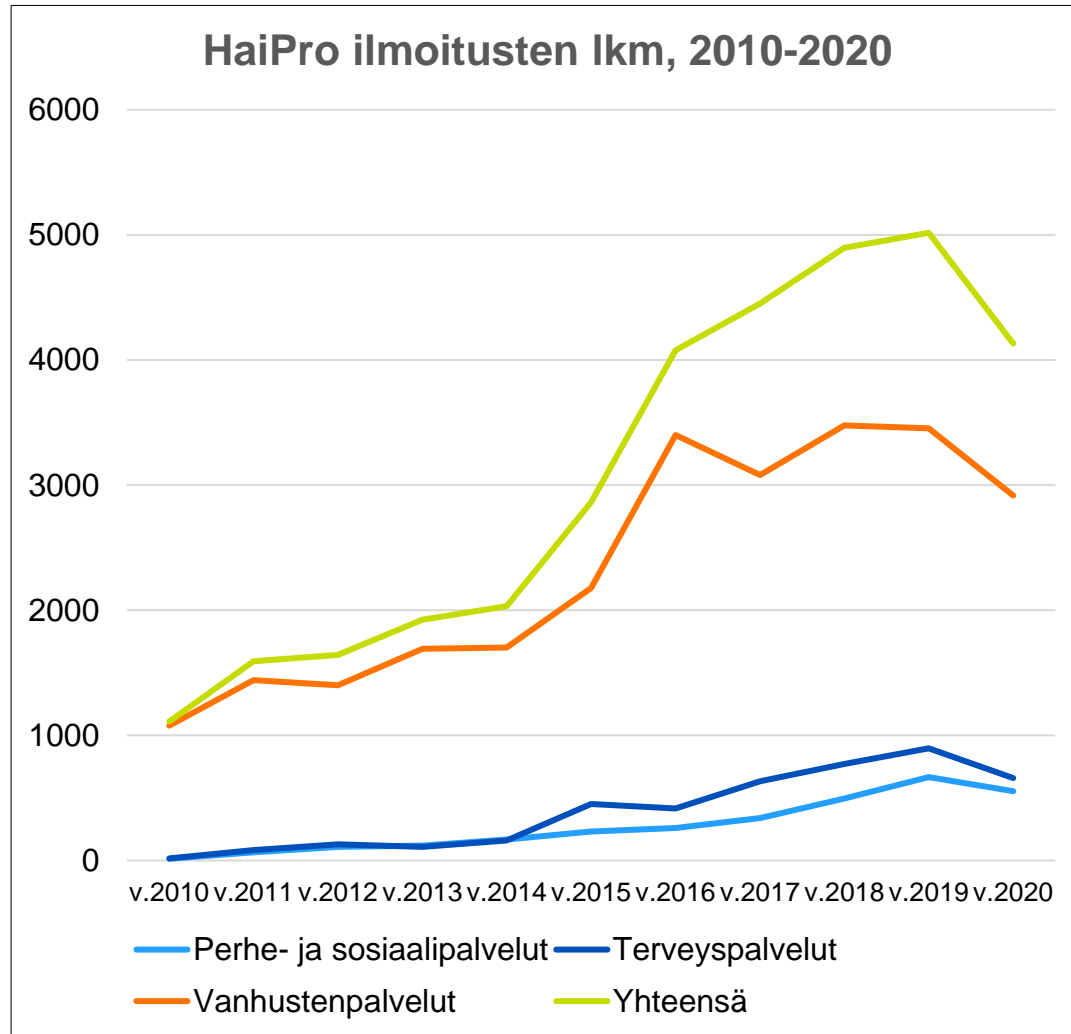
# Vakavien vaaratapahtumien tutkinnat ja selvitykset v. 2020

Case	Selvitys / tutkinta	Tapahtuma- yksikkö	Muut tapahtumaan liittyneet palvelut	Tutkinnan yhteistyö- kumppanit
Lääkelistan sekaannus kahden eri tietojärjestelmän rajapinnassa	selvitys	Sairaala	HUS	HUS Akuutti, HUS Apteekki
Hoitosuunnitelmasta poiketen kotihoidon asiakkaan luona ei ole käyty	selvitys	Kotihoito	-	-
Espoon sairaalassa henkilökunnan keskuudessa korona tartuntarypäs varotoimista huolimatta	tutkinta	Sairaala	HUS Asvia, HUS log	Työsuojelu, Tartuntatautiyksikkö
Toimintakykyä kotona ei varmistettu riittävän tarkasti.	selvitys	Sairaala Kotihoito	Kotiutustiimi	-
Virheellinen diagnoosi	tutkinta	Vammaispalv.	HUS päivystys	HUS Akuutti
Poikkeavasti kasvaneeseen Sf-mittaan ei reagoitu läheteellä	selvitys	Terveystenhoito	-	-
Asiakas löydettiin kotoa menehtyneenä, hän oli omasta halustaan jättäytynyt avun ulkopuolelle	selvitys	Nestori	Taloyhtiö	-
Espoon sairaalan osastolla syntyi henkilökunnan ja potilaiden keskuudessa korona tartuntarypäs varotoimista huolimatta	tutkinta	Sairaala	HUS Asvia	Työsuojelu, Tartuntatautiyksikkö

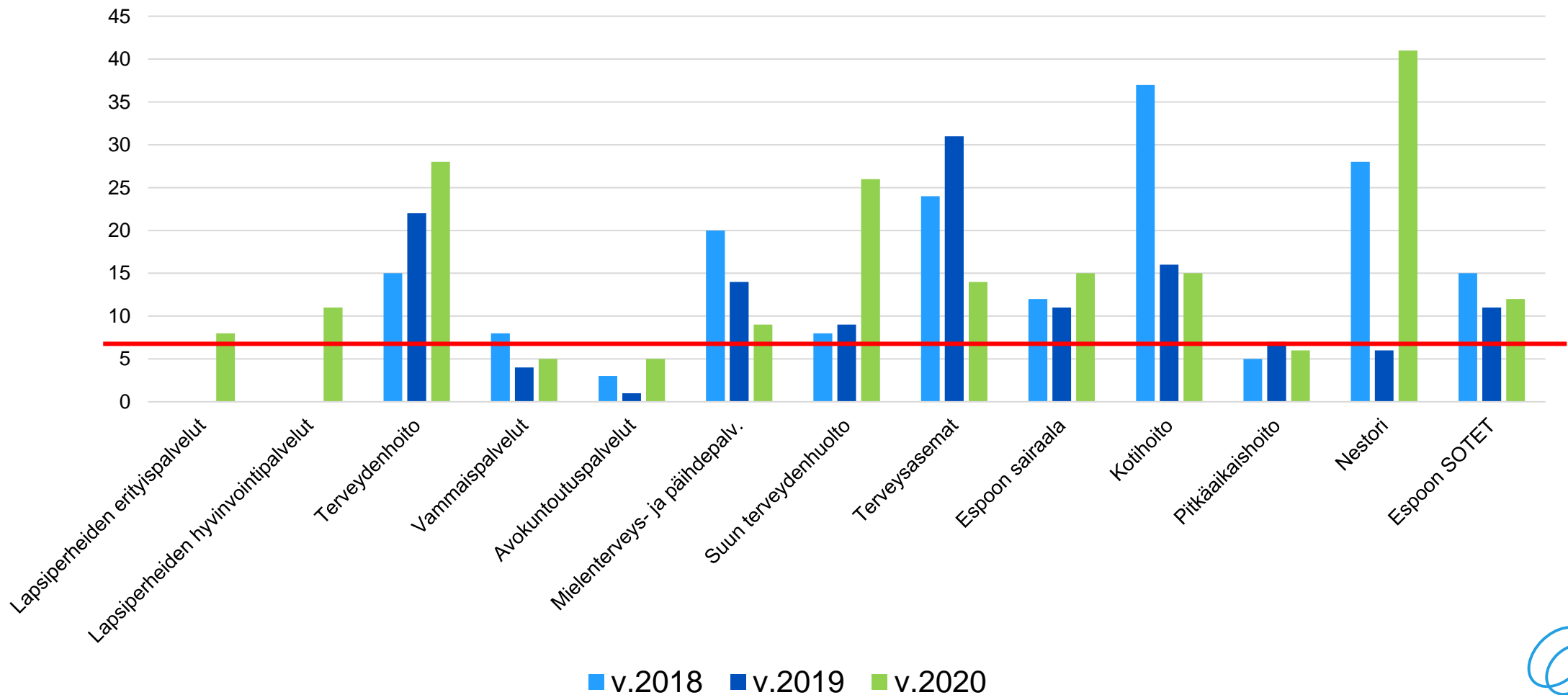
# Potilasturvallisuutta vaarantavat ilmoitukset (HaiPro)

*HaiPro tulee sanasta haittatapahtumaprosessi.  
HaiPro on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen.  
HaiPro ei ole tilastointityökalu.*

# HaiPro ilmoitusten lkm ja 3 tavallisinta tapahtumatyyppiä Espoon sosiaali- ja terveystoimi, v. 2010 – 2020



# HaiPro reagointiaika = käsittelijä ensimmäisen kerran tallentaa lomakkeelle, v. 2018-2020. Tavoite on max 7 vrk.



# Johtopäätelmät HaiPro ilmoituksista

Yhteensä tehtiin 4130 ilmoitusta

- 37% liittyi lääkehoitoon, 21% tapaturmiin ja onnettomuuksiin, 16% tiedonkulkuun.
- Myötävaikuttavana tekijänä oli tavallisimmin työtavat (1058 ilm.), kommunikointi ja tiedonkulku (627 ilm.), työympäristö, -välineet ja -resurssit (432 ilm.)
- Kehittämistoimenpiteitä tehtiin 464 kpl. Niistä 67% kohdistui toimintatapoihin, 12% tiedonvälitykseen ja yhteydenpitoon, 7% tietoteknisiin laitteisiin ja järjestelmiin

307 ilmoituksessa myötävaikuttavana tekijänä oli covid-19 tilanne

- 35% liittyi tiedonkulkuun, 24% lääkehoitoon ja 11% aseptiikkaan ja hygieniaan
- Kehittämistoimenpiteitä tehtiin 39 kpl ja ne kohdistuivat esim. tilajärjestelyihin ja ruokailujen organisoimiseen turvavälien varmistamiseksi, työtehtävien sujuvuuteen, maskien käyttöön ja tiedottamiseen

HUS:n ja Espoon välillä tehtiin suhteellisen vähän ilmoituksia: HUS:ista Espooseen 184 ilmoitusta ja Espoosta HUS:iin 162 ilmoitusta (keskimäärin 1 ilmoitus liikkui yli organisaatorajojen / vrk)

**Toimialan sisällä on suurta vaihtelua vaaratapahtumailmoitusten sekä ilmoitus-aktiivisuudessa että tavoitteen mukaisen käsittelyajan toteutumisessa.**

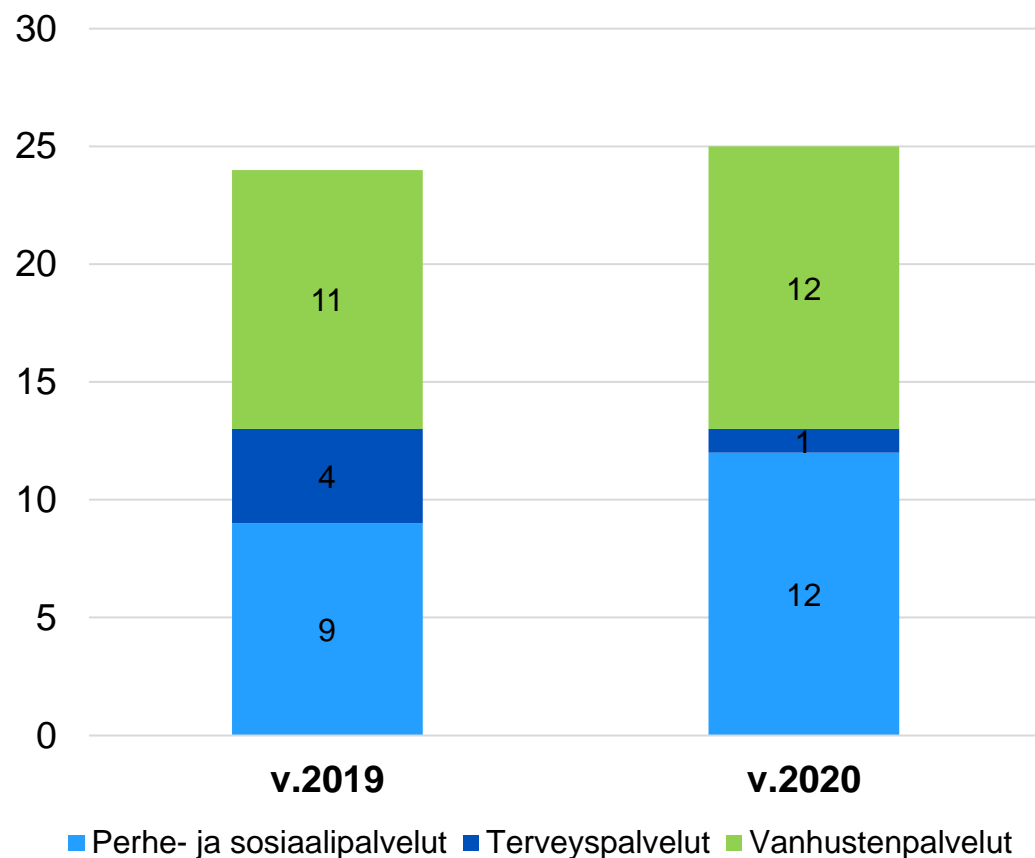
# Sosiaalihuollon ilmoitukset epäkohdasta ja epäkohdan uhasta

*Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä huomaamastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella Spro-ohjelman kautta.*



# Spro ilmoitusten lkm ja ilmoituksen tyyppi 2019-2020

## Spro ilmoitusten lkm ja jakautuminen tulosyksiköittäin v. 2019 – 2020.



## Ilmoituksen tyyppi v. 2019 - 2020

Ilmoituksen tyyppi	v. 2019	v. 2020
Asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen	3	0
Asiakkaan loukkaaminen sanoilla	3	1
Asiakkaan kaltoinkohtelu	7	10
Puute asiakasturvallisuudessa	4	3
Puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa	2	5
Toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi	0	2
Muu	7	4
<b>Yhteensä</b>	<b>26 *</b>	<b>25</b>

\* Käsittelijä on luokitellut yhteen ilmoitukseen useamman luokan.

# Johtopäätelmät Spro ilmoituksista

- Sosiaalihuollon epäkohtailmoituksia tehtiin yhteensä 25 kpl. Niistä 18 koski havaittua epäkohtaa ja 7 epäkohdan uhkaa.
- Eniten tehtiin ilmoituksia kaltoinkohtelusta ja asiakkaan oikeuksien puutteellisesta toteutumisesta
- Tapaukset on käsitelty kyseisessä yksikössä ja ryhdytty tarvittaviin toimenpiteisiin
- Kehittämistoimenpiteet ovat kohdistuneet esimerkiksi asiakkaiden systemaattiseen painonseurantaan vajaanavitsemuksen ehkäisemiseksi, jonotilanteen päivittäiseen priorisoimiseen.
- Ilmoituksia tehtiin verrattain vähän, prosessin jalkauttaminen on vielä kesken.

# Asiakas- ja potilaspalaute

*Kuntalaisilta kerättiin palautetta usean eri kanavan kautta:*

*Espoo.fi sivuilla ”Anna palautetta”*

*Roidu asiakaspalutelaite oli käytössä vain tammi- ja helmikuussa pandemian vuoksi*

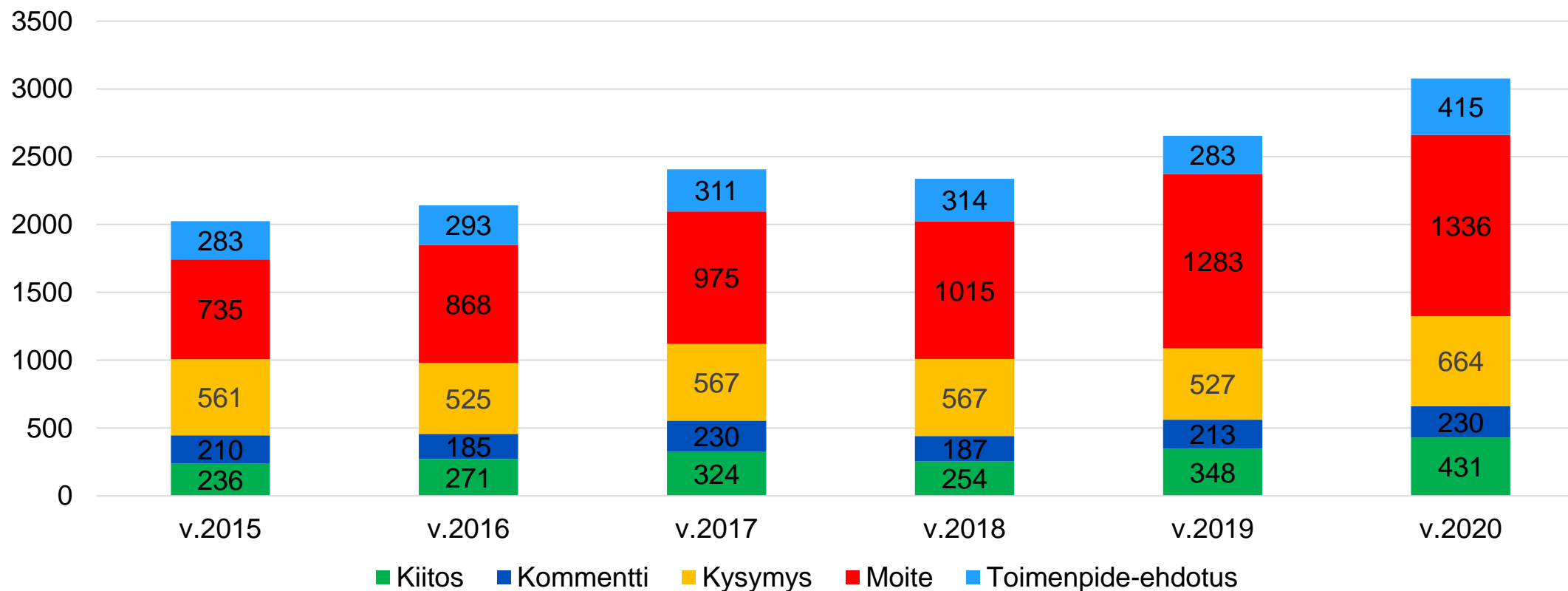
*Kohdennettuja tai jatkuvia kyselyitä eri palveluista*

*THL:n koordinoimat asiakaspalautekyselyt*

*Palaute suoraan esimiehelle*

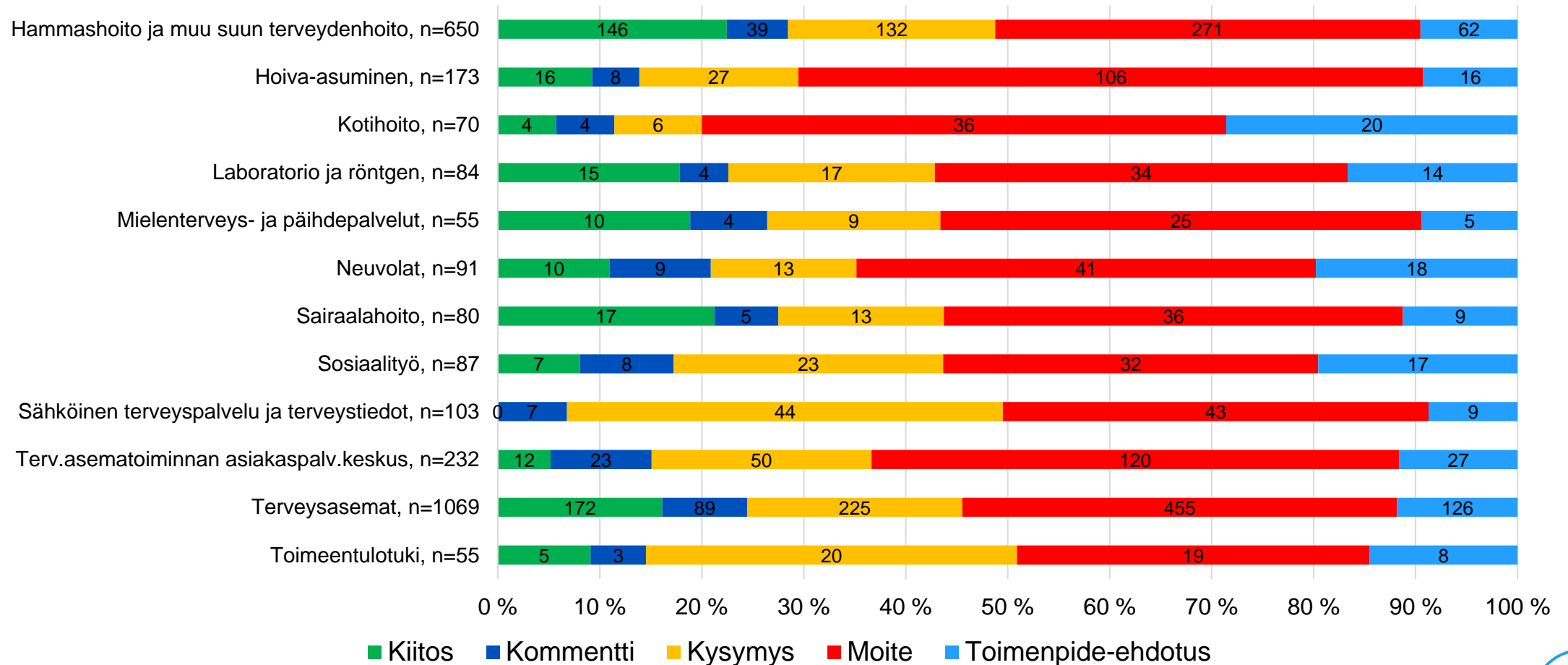
# Espoo.fi ”Anna palautetta” palautteiden lkm ja luonne

## Espoon sosiaali- ja terveystoimi v. 2015 – 2020



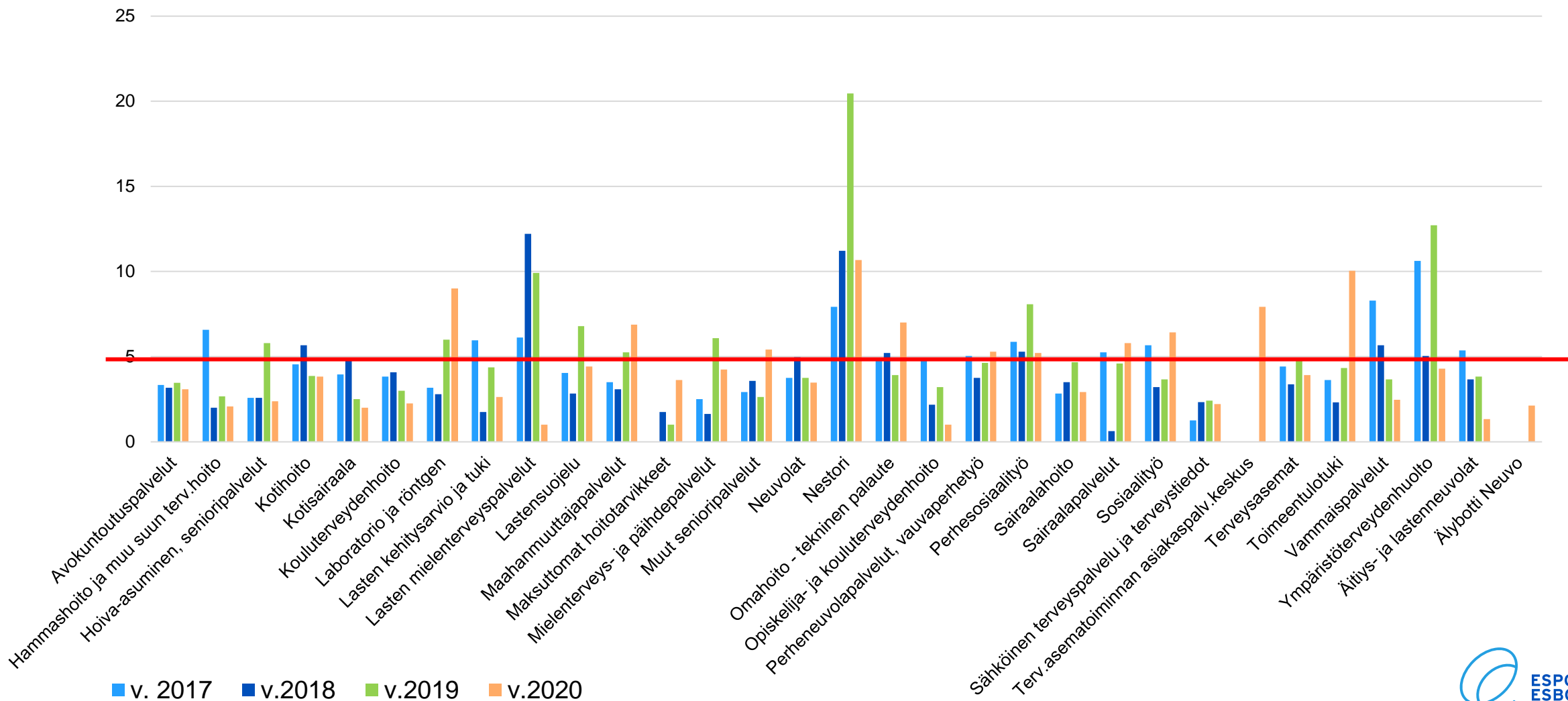
# Espoo.fi ”Anna palautetta” palautteiden luonne palveluissa, joihin annettiin vähintään 50 palautetta vuonna 2020 (89 % palautteista)

*Näitä aihealueita oli 12 kpl (kaikkiaan aihealueita on 31 kpl)*



# Espoo.fi ”Anna palautetta” keskimääräiset käsittelyajat 2017 – 2020

## Olemme sitoutuneet vastaamaan 5:n työpäivän sisällä palautteisiin



# Johtopäätelmät saadusta asiakaspalautteesta

- Moni kehittämistoimi ja uudistettu palvelu perustuu osittain tai kokonaan asiakaspalautteeseen
- Kiitokset kohdistuivat mm. sujuvaan palveluun, henkilökunnan ystävällisyyteen ja hyvään ammattitaitoon
- Moitteet kohdistuivat mm. henkilökunnan epäystävällisyyteen ja osaamattomuuteen, työntekijöiden vaihtuvuuteen, tiedonkulkuun
- Pandemiatilanne on aiheuttanut harmia, huolta ja epävarmuutta, se näkyi myös palautteissa. Esimerkiksi kysyttiin hyvin paljon mitä palveluja on tarjolla ja annettiin palautetta toimintojen suluista
- Asiakaspalauttejärjestelmä on fragmenaalinen ja sitä kehitetään

# **Vuonna 2016 - 2020 viranomaisilta saapuneet päätökset ja asiakkaille laaditut vastaukset muistutuksiin**



# Vuonna 2016 - 2020 viranomaisilta saapuneet päätökset ja asiakkaille laaditut vastaukset muistutuksiin, Espoon sotet

Saapuneet päätökset ja asiakkaille laaditut vastaukset mustutuksiin	2016 lkm	2017 lkm	2018 lkm	2019 lkm	2020 lkm
Potilasvakuutuskeskuksen päätöksiä	18	13	25	21	18
Potilasvahinkolautakunnan päätöksiä	2	0	2	6	2
Aluehallintoviraston päätöksiä	28	62	57	40	49
Valviran ratkaisuja	2	1	0	4	1
Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuja	5	9	9	3	2
Oikeuskanslerin ratkaisuja	5	2	3	0	1+1 selvitys- pyyntö
Yksilöasioiden jaoston päätöksiä	203	271	241	177	212, joista muuttuneet 35
Hallinto-oikeuksien päätöksiä	117	116	137	75	90
Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksiä	38	28	28	22	12
Lähetettyjä vastauksia asiakaslain mukaisiin muistutuksiin	215	168	247	263	235

# Johtopäätelmät

Vuonna 2020 viranomaisilta saapuneet päätökset potilasvahinkoilmoituksista, hallintokanteluista, yksilöasioiden jaostosta ja hallintotuomioistuimista, sekä asiakkaille laaditut vastaukset muistutuksiin.

- Terveystieteidenhoidossa tyytymättömyys kohdistui terveydenhoitajan tai lääkärin toimintaan, asiakkaan kohteluun, hoidon järjestelyihin, hoitopäätösten sisältöön ja rokotteisiin.
- Lastensuojelussa muistutukset kohdistuivat työntekijöiden toimintaan sekä sosiaalityössä että ostopalvelulaitoksissa. Huoltoriitatilanteissa saatettiin kokea, että työntekijä oli toisen vanhemman puolella.
- Nestoriin kohdennetut kantelut koskivat palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelman dokumentointia hoitopaikan valintaa tai toimintaa.
- Kotihoidon muistutukset koskivat kotihoitotyötä, hoidon tai palvelun riittävyyttä sekä asiakkaan kohtelua.
- Espoon sairaalaan muistutukset liittyivät potilaan tai läheisen kohtaamiseen tai informoimiseen, kotiutukseen sekä koronan aiheuttamisiin vierailurajoituksiin.
- Espoon sairaala on saanut koronavirustartunnoilta suojautumisesta useita selvityspyyntöjä Aluehallintovirastolta. Mitään erityistä poikkeavaa selvityksissä ei todettu.
- Espoon sairaalaan kohdistui keväällä 2019 eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti, jonka raportti julkaistiin 31.1.2020.
- Pitkäaikaishoitoon saapuneet muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset ovat koskeneet mm. asiakkaiden perushoidon toteuttamista, henkilökunnan riittävyyttä ja kielitaitoa, saattohoitoa, toimintaa epidemiatilanteissa, lääkäripalveluiden saavutettavuutta sekä asiakkaiden ravitsemusta ja kivunhoitoa.
- Hallinto-oikeus vahvisti jaoston päätöksen 35 päätöksen osalta sekä kumosi ja palautti tai jätti tutkimatta kaksi valitusta. Kolme valitusta on rauennut.
- Saapuneet reklamaatiot on käsitelty ja toimenpiteisiin on ryhdytty. Mikäli valvovalla viranomaisella on ollut toiminnasta huomautettavaa, on ratkaisuja käsitelty yhdessä esimiesten kanssa oppimistarkoituksessa.

## SOTE-uudistus vaikuttaa painopistealueiden määrittelyyn.

Uusissa pykälissä korostetaan ja tarkennetaan hyvinvointialueiden järjestämisvastuuta, ml. ohjaus ja valvonta. Sekä järjestäjän että tuottajien tulee jatkossa laatia nykyistä laajempi **OMAVALVONTAOHJELMA**, johon nykyiset omavalvontasuunnitelmat sisältyvät.

# Laadun ja omavalvonnan painopisteet v. 2021

1. Espoo vastaa kuntalaisten **koronarokotuksesta**. Rokotusten läpivieminen on Espoossa ja koko maailmassa keskeinen interventio, joka edistää myös asiakas- ja potilasturvallisuutta.
2. **Prosessien yhdenmukaistaminen**: Ohjekeskuksen rakentaminen jatkuu suunnitellusti.
3. **Asiakaspalautejärjestelmän** kehittämistä jatketaan
4. **Monikielisyys**: Ruotsinkielisten palveluiden kehittämistä jatketaan. Valmistellaan asiakasohjausjärjestelmän ja mahdollisten kielilippujen käyttöönottoa.
5. **Potilas/asiakasturvallisuus –poikkeamat (HaiPro)**:
  - Avoapteekit HaiPro:hon (valtakunnallinen hanke)
  - Lääkityspoikkeamien luokitusta kehitetään (valtakunnallinen hanke)
  - Espoon sairaalan, Kirkkonummen, Kauniaisten rajapinnat avattu. Ilmoitusten käsittelyn vakiointi.
  - HaiPro ilmoitusten perusteella tehtyjen kehittämistoimenpiteiden porrasteinen johtaminen; toimenpiteet käsitellään sillä tasolla keitä asia koskee (vältetään pistemäistä kehittämistä)
  - Varmistetaan, että johto saa tietoonsa riskiluokka IV, V ja vakava seuraus potilaalle tapahtumat
6. **Sosiaalihuollon epäkohdat**: Spro:n jalkauttaminen edelleen
7. **Osaamisen vahvistaminen**: Laitepassin jalkauttaminen jatkuu suunnitelman mukaan.
8. Varmistetaan, että kaikissa palveluissa **muistutukset ja kantelut** käsitellään sovitun prosessin mukaan, kts. [ohje](#)

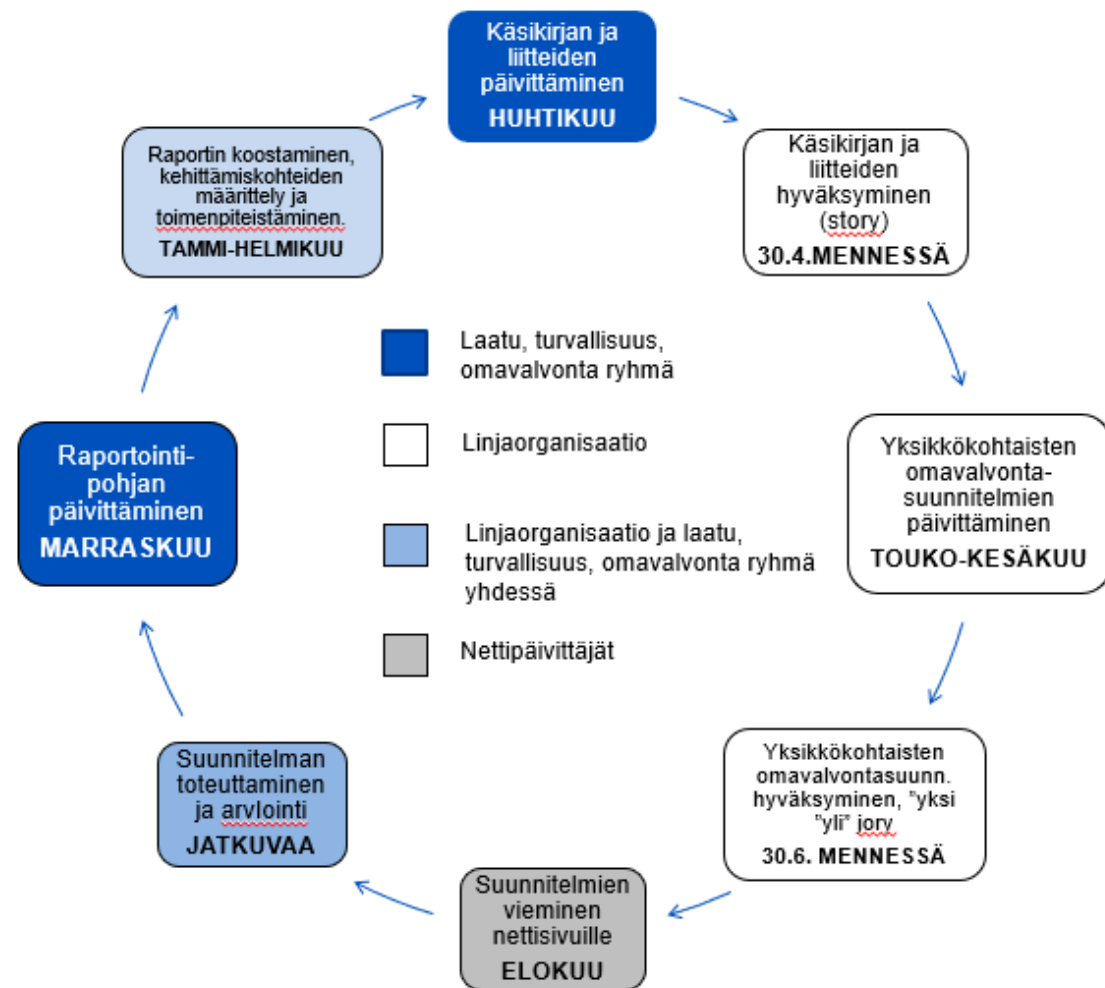
# Laatu, omavalvonta ja asiakas/potilasturvallisuus Espoon sosiaali- ja terveystoimessa

# Nykytilanne

9.5.2017 storyn päätöksellä toimialalle otettiin käyttöön yhtenäiset periaatteet oman palvelutuotannon yksiköiden asiakas/potilasturvallisuuteen ja omavalvontaan

Toimialalla on yhteinen käsikirja, joka kattaa sisällöllisesti

- Sosiaalihuoltolain (2014/1301) edellyttämät omavalvontaan kuuluvat asiat
- Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012) edellyttämät laadunhallintaan kuuluvat asiat
- STM:n asetuksen (341/2011) mukaiset laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen kuuluvat asiat



**Mahdollinen ideaalitilanne, jossa  
käytössä olisi laadunhallintajärjestelmä,  
henkilöstö olisi koulutettu,  
roolit ja resurssit ratkaistu**

# Esimerkiksi

<b>PLAN</b> Laatupolitiikka, tavoitteet Mittarit Roolit, vastuut Resurssit, osaaminen Dokumentaatio, prosessit, käsikirja, ohjeet	<b>DO</b> Toiminta ja valvonta Laadunhallinta
<b>ACT</b> Jatkuva parantaminen	<b>CHECK</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sisäiset poikkeamat</li><li>• Palautteet</li><li>• Muut raportit</li><li>• Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet sekä juurisyyt (vakavat, HaiPro ja Spro prosessit)</li><li>• Toimittaja-arvioinnit</li><li>• Auditoinnit: sisäiset ja ulkoiset</li><li>• Johdon katselmus</li></ul>





KIITOS