

Palvelujen riittävyyden ja laadun arviointi lääkäiden palvelut

2024

Vanhusneuvosto 12.3.2025

Helsinki

Sisällys

Tausta: iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyyden ja laadun arviointi

- ✓ Ikääntyneiden määrän kehitys Helsingissä
- ✓ SKH:n organisaatio
- ✓ Palvelujen peittävydet ja asiakasmäärät
- ✓ Palvelujen laadun valvonta
- ✓ Asiakastyytyväisyys, muistutukset & kantelut, asiakas- ja potilasturvallisuusasiat

Arviointi palveluittain

- ✓ Arviointitoiminta
- ✓ Kotihoito
- ✓ Seniorikeskukset
- ✓ Helsingin sairaala

Tausta

Suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (vanhuspalvelulaki)

5 §

- Kunnan on laadittava osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 6 §:n 3 momentissa tarkoitettua hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa.
- Vanhuspalvelulaki 11§ Kunnan vanhusneuvosto on otettava mukaan tämän lain 5 §:ssä tarkoitettun suunnitelman valmisteluun.

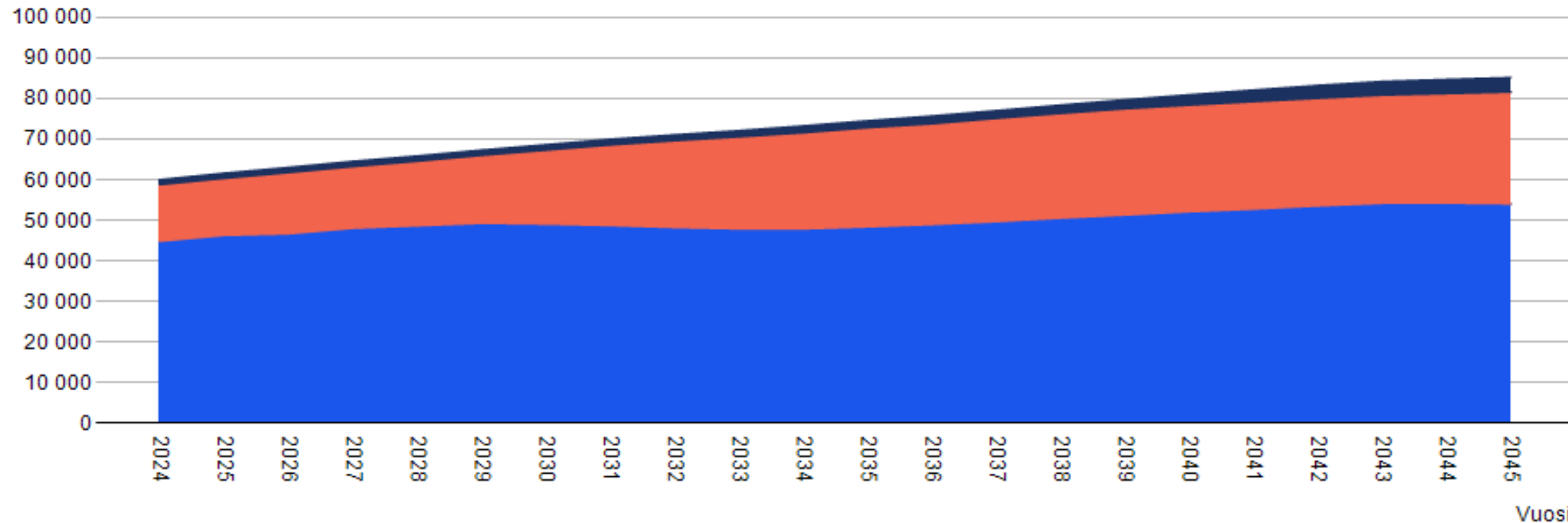
Palvelujen riittävyyden ja laadun arviointi

- Sen lisäksi, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 7 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään, hyvinvointialueen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyyttä ja laatua alueellaan.

-> Arviointi on tätä laajempi, käsittäen mm. Helsingin sairaalan palvelut.

Väestöennuste 75 v. täyttäneet 2024-2045

Väestöennuste 2024: Väestö 31.12. muuttujina Ikä ja Vuosi. Helsinki, Yhteensä, Väestö 31.12. (ennuste 2024).



■ 75 - 84 ■ 85 - 94 ■ 95 -

Väestömäärät (2024)

- 65-74 v: 60 455
- 75-84 v: 44 956
- Yli 85 v: 15 259

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (n. 6000 ammattilaista)

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja Pia Nurme

Arviointitoiminta Soili Partanen

Arviointitoiminnan
yhteiset palvelut

Asiakasohjaus

Gerontologinen sosiaalityö

Ostopalvelut ja laadunhallinta

Kotihoito Helena Venetvaara

Kuntouttava arviointiyksikkö

Eteläinen kotihoitoyksikkö

Keskinen kotihoitoyksikkö

Läntinen kotihoitoyksikkö

Lounainen kotihoitoyksikkö

Pohjoinen kotihoitoyksikkö

Koillinen kotihoitoyksikkö

Itäinen kotihoitoyksikkö

Kaakkoinen kotihoitoyksikkö

Kotihoidon keskitetyt palvelut

Seniorikeskukset Maritta Haavisto

Kinapori

Kivelä

Kontula

Koskela

Kustaankartano

Myllypuro

Riistavuori

Roihuvuori

Syystie

Töölö

Helsingin sairaala Laura Pikkarainen

Laakson sairaala

Malmin sairaala

Suursuon sairaala

Kotisairaala

Geriatrian poliklinikka

Kotihoidon lääkärit

Fysioterapia

Toimintaterapia

Kuntoutussuunnittelu ja apuvälineet

Palvelujen peittävyys ja asiakasmäärät

Palvelu	Peittävyys ja asiakasmäärät	2024 poikkileikkaus 31.12.2024
Kotona asuvat	% 75 vuotta täyttäneistä	94 %
Ikääntyneiden laitoshoido	Palvelun peittävyys 75 +, % Asiakasmäärä 75 + Asiakasmäärä kaikki yht.	1,1% 688 841
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Palvelun peittävyys 75 +, % Asiakasmäärä 75 + Asiakasmäärä kaikki yht.	4,9 % 2940 3521
Yhteisöllinen asuminen	Palvelun peittävyys 75 +, % Asiakasmäärä 75 + Asiakasmäärä kaikki yht.	0,04 % 25 40
Kotihoito, säännöllinen	Palvelun peittävyys 75 +, % Asiakasmäärä 75 + Asiakasmäärä kaikki yht.	8,4 % 5051 6207
Omaishoito	Palvelun peittävyys 75 +, % Asiakasmäärä 75 + Asiakasmäärä kaikki yht.	1,5 % 918 1308
Helsingin sairaala	Palvelun peittävyys 75+, % sairaansijat	1,1% 688

Palvelujen laadun valvonta

- **Valvonnan** tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat ja potilaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen hoidon, hoivan ja palvelun. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuus sekä edistää palvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin.
- Seuraamme ja kehitämme palvelujemme laatua asiakkaiden ja henkilöstön kokemusten sekä palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden perusteella. [Palveluiden laadunvalvonta | Helsingin kaupunki](#)
- Jokainen toimintayksikkö valvoo toimintaansa **omavalvontasuunnitelman** mukaisesti. Valvomme palvelujen laatua mm. auditoinneilla, valvontakäynneillä ja yhteisillä kehittämistilaisuuksilla.
- **RAI-arviointivälineistön** (Resident Assessment Instrument) järjestelmällinen käyttö. Palvelutarpeen arvioinnissa varmistetaan, että iäkäs henkilö saa palvelujen tarpeenmukaisuus, laatu ja yhdenvertaisuus. Asiakkaille säännöllisesti tehtävät arvioinnit antavat tietoa asiakkaan tilanteesta ja suunnitelmien toteutumisesta.
- SKH:ssa oman toiminnan ja ostopalvelujen laadun valvontaa on toteutettu jo useamman vuoden ajan systemaattisesti ja valvonnan sisältöä jatkuvasti kehittäen. Omaa ja ostopalvelua valvotaan **yhtenäisin periaattein**.
- **Tarkastuskäyntien** raportit ovat julkisia ja ne lähetetään Etelä-Suomen aluehallintovirastoon. Yksityiset palveluntuottajat ovat sitoutuneet julkaisemaan tarkastuskäyntien raportit kotisivuillaan. Oman ympärivuorokautisen palvelutuotannon osalta yksiköiden tarkastuskäyntien raportit julkaistaan [verkkosivuilla](#)

Asiakastyytyväisyys 2024

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Kyselyt

- THL Kerro palvelustasi –kyselyt, kotihoito ja seniorikeskukset (esitely vanhusneuvostolle joulukuussa 2024)
- Omaishoidon kysely (esitely vanhusneuvostolle lokakuussa 2024)
- Sotepen asukaskysely palvelustrategian valmistelun tueksi sekä palveluverkon kehittämiseksi (Tiedonkeruu 7.10.–1.11.2024. Kyselyyn vastasi yhteensä 2604 helsinkiläistä. Esittely vanhusneuvostolle on tulossa.)

Pikapalautteet SKH (*)

NPS-indeksin tulos vuoden 2024 osalta oli **80**. (sotepe 68)

- Vastaajia 16 871, joista:
- 86% **suosittelee**,
- 7% **neutraaleja** & 7% **arvostelee**

*Laajasti käytössä arviointitoiminnan, seniorikeskusten ja Helsingin sairaalan palveluissa.

Palautepalvelu

SKH:n palautteita 311 kpl (sotepessa 3865 kpl)

Palautteista:

- **Positiivisia** 57 kpl
- **Negatiivisia** 188 kpl
- **Kehitysehdotuksia** 66 kpl

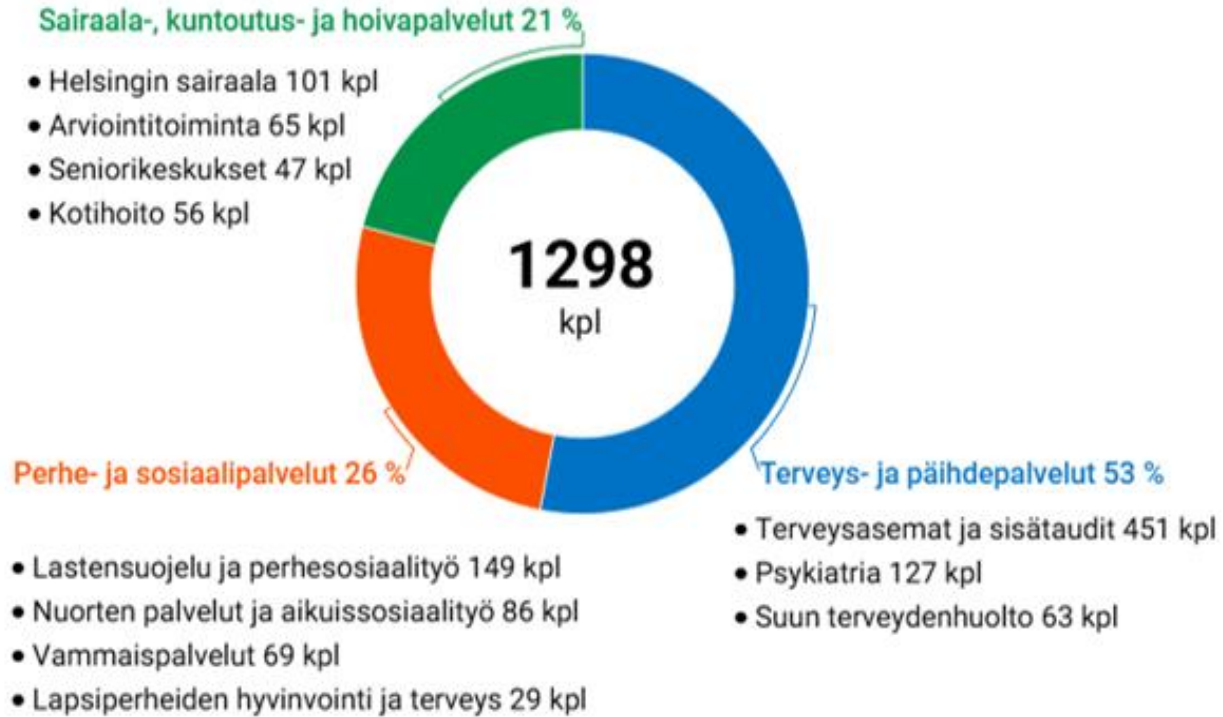
Sotepen asiakaskokemuskatsaus verkkosivuilla [Asiakaskokemuksen vuosikatsaus 2024](#)

Asiakaspalautteen perusteella olemme muun muassa:

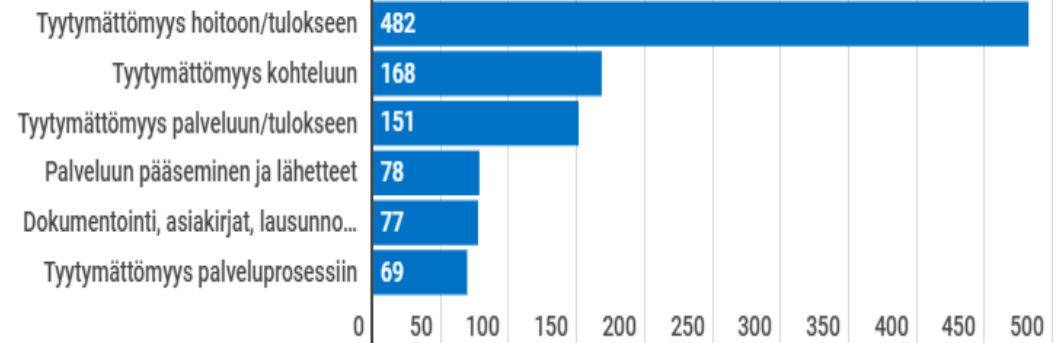
- kiinnittäneet erityistä huomiota asiakkaiden kohtaamiseen sekä ammattilaisen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen parantamiseen.
- panostaneet asiakaspalautteista ja vaaratapahtumailmoituksista sekä kanteluista ja muistutuksista esille nousseiden asioiden käsittelyyn työyhteisöissä.
- kehittäneet edelleen omaisyhteistyötä seniorikeskuksissa.

Muistutukset ja kantelut Sotepe

Vuonna 2024 sosiaali- ja terveystalvuuille annettiin 1298 muistutusta tai kantelua.



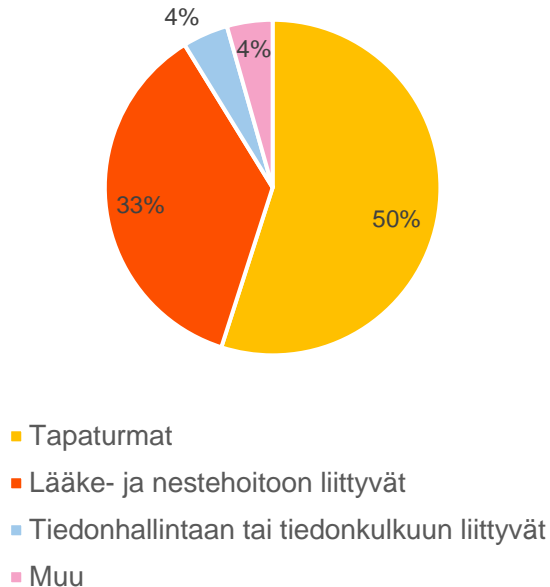
Muistutusten ja kanteluiden yleisimmät aiheet



Asiakas- ja potilasturvallisuus

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Yleisimmin ilmoitetut vaaratapahtumat HaiProssa (%) v. 2024



Vakavaksi arvioituja vaaratapahtumia HaiPro-järjestelmässä 68 ilmoitusta, joka on 0,3 % ilmoitusten kokonaismäärästä

Vakavaksi arvioituja epäkohtia SPro-järjestelmässä 5 ilmoitus, joka on 2 % kokonaismäärästä

Käsittelymättömien ilmoitusten määrä (yli 2kk):
HaiPro: 308 ilmoitusta (1 % ilmoituksista)
SPro: 23 ilmoitusta ((8 % ilmoituksista)

1,8 % HaiPro-ilmoituksista on kirjattu kehittämistoimenpide

- Koko sotepessa on otettu käyttöön (10/2024) asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtuma- ja epäkohta-ilmoitus.

Ilmoitusten perusteella kehitämme:

- Palvelujen siirtymävaiheiden sujuvuutta.
- Hygienia-, kirjaamis- ja lääkehoidon auditointien kautta nousevien havaintojen hyödyntämistä.
- Edelleen kaatumisen ehkäisyn toimenpiteitä.

Arviointitoiminta lukuina

Henkilöstö

Vakanssit:

- Yhteiset palvelut 51
- Asiakasohjaus 170
- Gerontologinen sosiaalityö 69
- Ostopalvelut ja laadunhallinta 24
- Arviointi, yhteiset 2

Yhteensä: 316



Helsinki

5.3.2025

Vuoden aikana

31 000 Seniори-infon asiakasta eri palvelukanavien kautta	8 000 Seniори-infon asiakastapaamista
11 000 Palvelutarpeen arviointia	35 000 Palvelupäätöstä
60 000 Asiakasohjauksen asiakastapaamista tai muuta yhteydenpitoa	1 700 Omaishoidontuen asiakasta
30 000 Gerontologisen sosiaalityön asiakastapaamista tai muuta yhteydenpitoa	2 400 Gerontologisen sosiaalityön asiakasta
Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivapaikan odottajia keskimäärin 140, mediaaniodotusaika 26 vrk	2 000 Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivan uutta asiakasta, joista ostopalveluihin 1 200
800 000 hoitovuorokautta 2 200 paikkaa Ostopalvelujen pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa hoivassa	184 Oman toiminnan ja ostopalvelujen valvontakäyntiä

Arviointitoiminnan budjetti 2025

232 miljoonaa

Vuoden aikana

10 000	Kotihoidon tukipalvelujen asiakasta
1 300	Kotihoidon ostopalvelu- ja palveluseteli-asiakasta



Arviointitoiminta

Hoitoketju on sujuva

- Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivan odotusajat ovat lyhentyneet, dia 15

Palvelutarpeen arviointiin pääsee nopeasti

- 75 v. täyttäneet: odotusaika on noin 3 vrk (odotusajan mediaani)
- Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut - asiakasohjaus ja gerontologinen sosiaalityö tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkaan tarpeen mukaisesti

Seniори-info tukee ikääntyneiden hyvinvointia laaja-alaisesti

- Suunnitelmallista ja jatkuvaa kehittämistä
- Aktiivista verkosto- ja hyte-yhteistyötä
- Jalkautuvaa työtä on lisätty
- Sotebotti Hester otettiin käyttöön 2023 ja sitä kehitetään asiakaskyselyn pohjalta palvelemaan asiakkaita yhä paremmin
- Seniори-info pilotoi v. 2025 Hyvinvoiva Helsinki -palveluohjauksen mallia ja vahvistaa näin ennestään hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävää työtä

Ikääntyneiden palveluja laatua valvotaan aktiivisesti

- Omaa ja ostopalvelutuotantoa valvotaan ja ohjataan samoin periaattein

Kehitämme omaishoidon palveluja ja tuemme omaishoitajien jaksamista

- Omaishoidon tuen hakemusten käsittelyaika on lyhentynyt
- Lakisääteisten vapaiden käyttö on lisääntynyt ja uusien omaishoitajien tapaamiseen ja valmennuskursseille osallistuvien osuus on kasvanut
- Lyhytaikaishoito ikääntyneiden omaishoitoperheiden tukemisessa –toimintamalli valmistui
- Ikääntyneiden omaishoito sisältää kokemusasiantuntijuuden osana omaishoitajien valmennuskursseja
- Palvelutarpeen arviointi, iäkkäiden palvelujen asiakassuunnitelma sekä iäkkäiden omaishoidon tuen suunnitelmat päivitettiin Kanta-sopiviksi

Palveluvalikkoa on laajennettu

- Uusina palvelumuotoina otimme käyttöön perhehoidon ja yhteisöllisen asumisen

Ympäri vuorokautiseen hoitoon pääsy

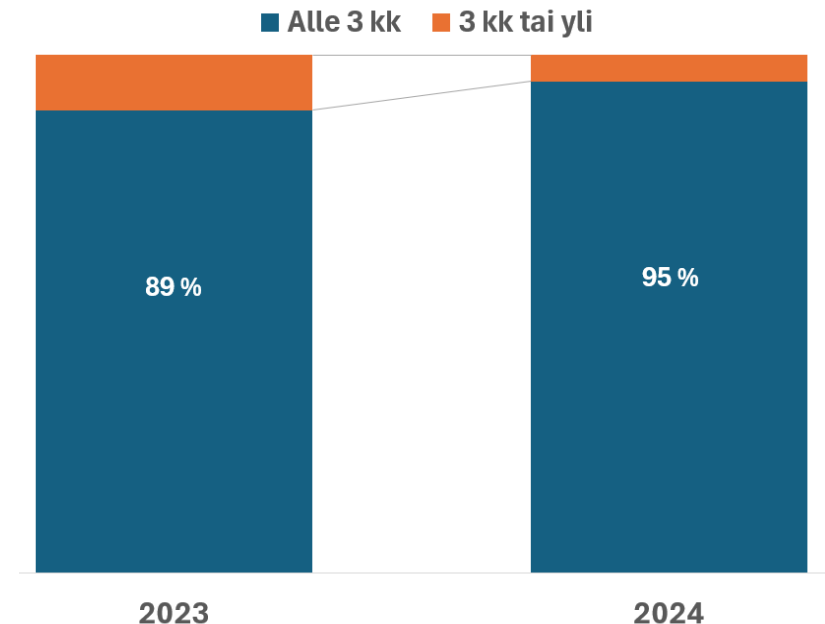
Viikoittain odottajia oli viime vuonna keskimäärin 140.

Odotusaika on lyhentynyt vuodesta 2021 lähtien, dia 15.

- Viime vuonna 26 vuorokautta (mediaani)
- Odotusajan mediaani: asiakaskohtaisten odotusaikojen suuruusjärjestyksen keskimäinen arvo

31.12.2024 yli 3 kuukautta odottaneita oli 12 henkilöä.

Alle 3 kuukaudessa paikan sai viime vuonna 95 % odottajista, mikä on parannusta vuodesta 2023, jolloin 3 kk määräaika toteutui 89 % paikan saaneista.



Saatavuus ja yhdenvertaisuus

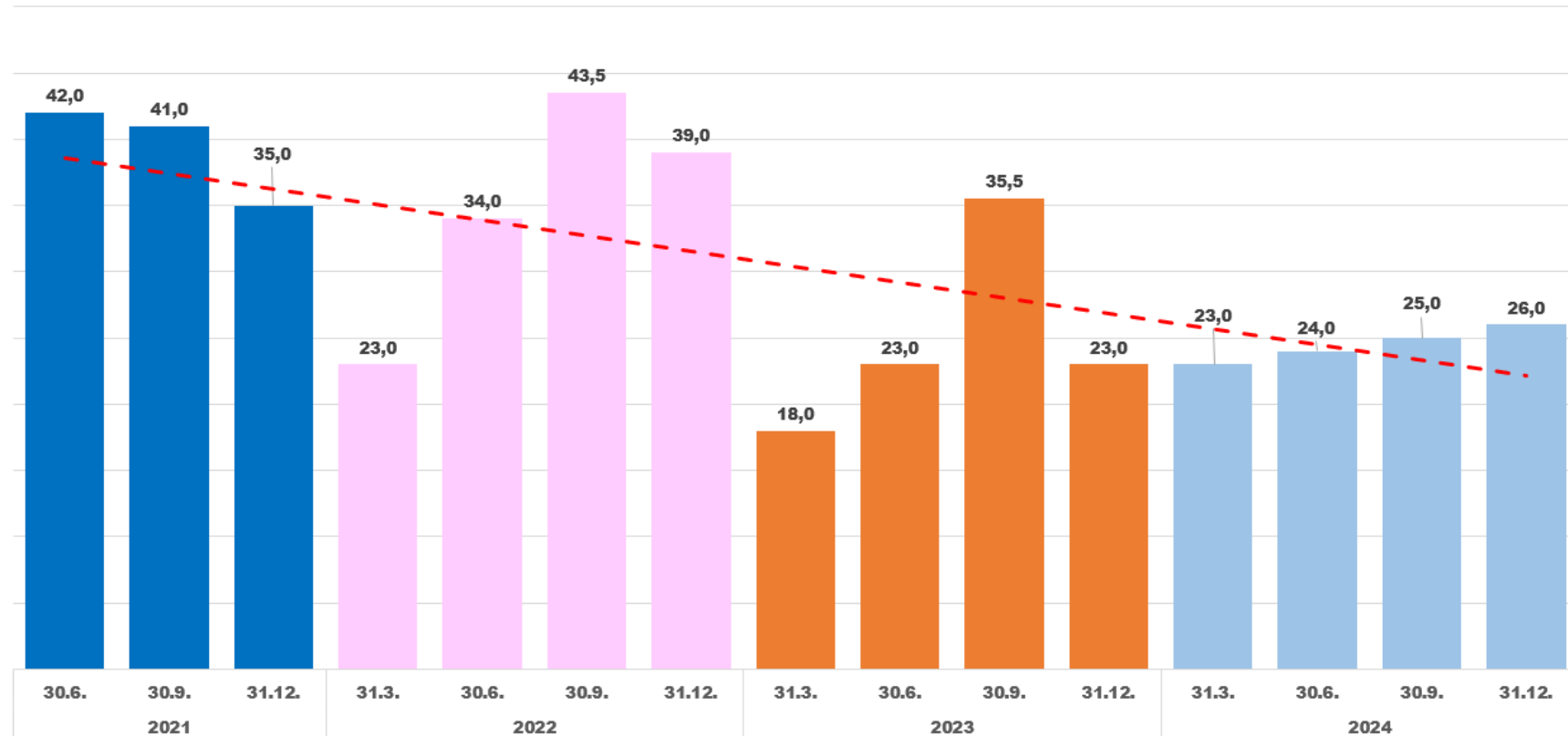
- [Täältä](#) löydät palveluihin pääsyn määräaikoja
 - Palveluun pääsyn odotusajat ikääntyneiden sosiaalipalveluissa julkaistaan kolmesti vuodessa: 30.4., 31.8. ja 31.12. tilanteesta.

31.12.2024	
Palvelutarpeen arviointi yli 75-vuotiailla	Toteutuu alle 7 vuorokaudessa. Mediaani 3 vuorokautta.
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoiva	Mediaani: 26 vuorokautta. Yli 3 kk odottaneiden lukumäärä: 12 henkilöä.
Kotihoito	Palvelu alkaa, kun päätös on tehty. Toteutuu alle 7 vuorokaudessa.

Odotusajat ympärivuorokautiseen hoitoon ovat lyhentyneet

Näin teimme sen

- Tiivistimme sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen välistä yhteistyötä ja vahvistimme integraatiojohtamista
- Vahvistimme moniammatillista työtä
- Kehitimme ympärivuorokautisen hoidon paikkojen jononhallintaa



Huom. Odotusajan laskentatapa muuttui 1.2.2025 alkaen: 31.1.2025 saakka odotusaika laskettiin päätöksestä paikansaamiseen. 1.2.2025 alkaen odotusaika lasketaan vireilletulosta paikansaamiseen. Tilastoissa tulee näkymään odotusaikojen pidentyminen.

*vuorokausia (mediaani)

Kotihoito lukuina

Vuoden 2024 aikana	
Kotihoidon asiakkaat kaikki yhteensä noin 15 000	
Kotihoidon oman toiminnan asiakasta 11 300	Kuntouttavan arviointitoiminnan asiakasta 5 400
Etähoidon asiakasta 1 600	Kotihoidon sosiaali-ohjauksen asiakasta 800
Kotihoidon lääkäreiden käynnit 4200	
Ostopalvelun asiakasta 500	Palvelusetelin asiakasta 800
Kotihoidon tukipalveluasiakkaita yht. 7 100: ateriapalvelu 2 000, kauppapalvelu 1 600, siivouspalvelu 1 200, turvapalvelu 5 600	



Liikkumissopimus on tehty 82 %:lle säännöllisen kotihoidon asiakkaista



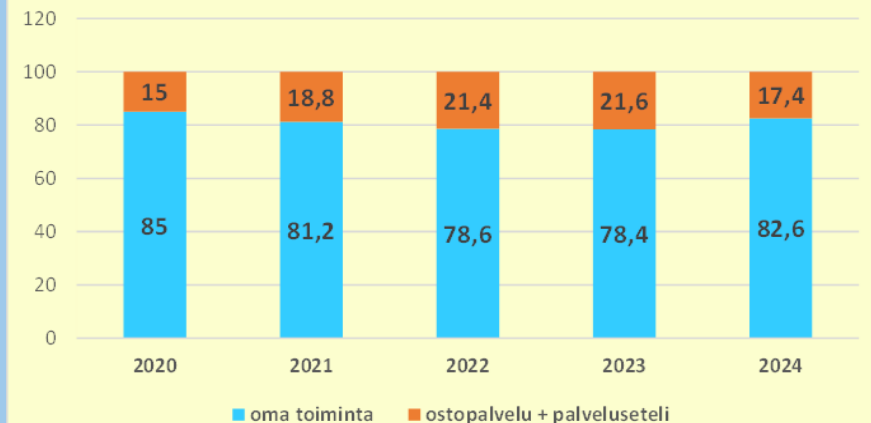
Henkilöstö Kotihoidon vakanssit yht. 1756

SH/TH 243,
vastaava SH 66,
lähihoitaja 1271,
kotihoidon esihenkilö 71,
sosiaaliohjaaja 30,
työsuunnittelija 55
haavanhoitaja 2
ammattihenkilö 18

Kotihoidon budjetti 167 milj. euroa v 2025

Kotihoidon suoritteet 3,6 milj., joista kotihoidon etäkäyntejä 400 000

Kotihoidon suoritteet tuotantotavan mukaan %



Kotihoito

- **Kotihoito organisoitui uudelleen vuoden 2024 vuodenvaihteessa**
 - Tarkoituksena oli kotihoitoyksiköiden ja lähipalvelualueiden henkilöstö- ja asiakasmäärien tasaaminen, kotihoidon palvelun tasapuolisempi saatavuus eri puolella kaupunkia. Tavoite saavutettiin melko hyvin. Asiakasmäärien kasvu on edelleen voimakkainta kaakkoisen ja koillisen kotihoitoyksikön toiminta-alueilla.
- **Hoitoketju on toiminut hyvin**
 - Kotihoidon palvelu on pystytty aloittamaan joustavasti asiakkaiden tarpeita vastaavasti sekä sairaalasta kotiutuville että kotona palvelua tarvitseville.
 - Asiakastyön auditointi toteutettiin koko kotihoidossa. Auditoinnin tarkoituksena oli lisätä asiakastyön yhdenvertaisuutta ja tasavertaista saatavuutta. Prosessin aikana osa asiakkaista siirtyi kotihoidosta muihin palveluihin tai kotihoito lopetettiin yhteistyössä asiakkaan kanssa tarpeettomana.
 - Kotiutumisen ja palveluohjauksen prosesseja on tarkistettu yhteistyössä asiakasohjauksen ja kuntouttavan arviointiyksikön välillä.
- **Kotihoidon oman toiminnan kasvua**
 - Etähoidossa on kehitetty etäryhmiä, etäasiakkaiden määrä on vakiintunut yli 1000 asiakkaaseen / kk.
 - Lääkeautomaattien kuukausittainen asiakasmäärä kasvoi noin 300 asiakkaalla kuukaudessa vuoden loppuun mennessä: 12/2024 oli 1270 lääkeautomaatin asiakasta.
 - Uutena palveluna aloitettiin kuvallinen lääkeautomaatti-pilotti, toiminta vakinaistettiin alkuvuodesta 2025.

Kotihoito

Palvelujen riittävyyden ja laadun arviointi

- **Henkilöstötilanne on parantunut**
 - Kotihoidon vakanssien täyttöaste on 87,6 % 2/2025.
 - Kotihoito on kehittänyt sijaisten ja vuokratyön tilaamisen mallia yhdenmukaisesti koko kotihoidossa ja saavuttanut säästöjä asiakastyötä vaarantamatta.
- **Potilasturvallisuuden ja laadukkaaseen hoitoon panostetaan**
 - Kotihoito kehittää palvelusuunnitelmien sisältöjä, mm. kotihoidon käyntejä vakioidaan tekoälyn avulla kaupungin Kokeilukiihdyttämön projektissa.
 - Kotihoito on mukana kaatumisen ehkäisy -toimintamallin toteuttamisessa. Palvelukeskus Helsingin turvapuhelinpartio tekee haattatapahtumailmoitukset (HaiPro) kaikista kaatumistapahtumista ja viestittää ne Apotin työkoriviesteillä kotihoidon lähipalvelualueille.
 - Kotihoito on mukana kansallisessa kotihoidon vertaiskehittämisen ryhmässä.
 - Ikääntyneiden yhdenvertaisuutta vahvistetaan myös kehittämällä ruotsinkielisiä palveluja yhdenmukaisesti suomenkielisten palvelujen rinnalla.

Kotihoito

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2024

Helsinki osallistui THL:n Kerro palvelustasi -kyselyyn, joka toteutettiin 10.1.–27.3.2024 Kyselyyn vastasi 1538 kotihoidon asiakasta, jokaiseen kysymykseen tuli eri määrä vastauksia. Alla vastaukset:

1. Saan tarpeeksi apua ja palvelua 84 % (koko maa 89 %)
 2. Hoitajilla on tarpeeksi aikaa 72 % (koko maa 69 %)
 3. Minulla on turvallinen olo 82 % (kokomaa 87 %)
 4. Rahani riittävät palveluihin joita tarvitsen 72 % (koko maa 69 %)
 5. Toiveitani otetaan huomioon 82 % (koko maa 87 %)
 6. Minulla on tarpeeksi virkistystoimintaa 56 % (koko maa 49 %)
 7. Pääsen ulkoilemaan 50 % (koko maa 57 %)
 8. Olen tyytyväinen ruokaan ja ateriapalveluun 71 % (koko maa 76%)
 9. Olen tyytyväinen nykyiseen elämään 68 % (koko maa 73 %)
 10. Kärsitkö yksinäisyydestä 21 % (koko maa 23 %)
 11. Olen tyytyväinen saamaani etäpalveluun 65 % (koko maa 59 %)
- Vastauksissa oli vaihtelua kotihoitoyksiköittäin. Kyselyn tuloksien perusteella laaditaan suunnitelmat kotihoidon asiakastyön laadun kehittämiseen.
 - Osa vastauksista antaa tietoa asiakkaiden elämäntilanteesta, näitä näkökulmia pyritään myös huomioimaan palveluja kehitettäessä.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? (NPS, Net Promoter Score)	Vastausten lukumäärä	Keskiarvo*	Net Promoter Score, NPS **
Koko maa 2023	23069	8,5	46
Helsinki 2023	1549	8,2	36
Koko maa 2024	16300	8,5	48
Helsinki 2024	980	8,3	40

- THL:n sivuilla Helsingin vastauksissa on mukana Helsingin kaupungin oman toiminnan lisäksi kaikki Helsingin alueella toimivien kotihoitoa tarjoavien yksityisten toimijoiden vastaukset.

Seniorikeskukset lukuina

Henkilöstö

Vakansseja n. 2150



Budjetti

240,7 milj.

Vuoden aikana

Kotona asumista tukevat palvelut

541 000 Palvelukeskuskäyntiä	62 900 Päivätoimintakäyntiä
1 300 Arviointi- ja kuntoutusjaksoa	3 800 Lyhytaikaishoito- / osavuorokausihoitojaksot

Asuminen ja hoito

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 1 700 asukaspaikkaa ja 635 300 hoitovuorokautta	Laitoshiito 600 asukaspaikkaa ja 205 100 hoitovuorokautta
Yhteisöllinen asuminen 40 asiakaspaikkaa ja 8900 hoitovuorokautta	

Omat ja ostot yhteensä:
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoiva **4500** asukaspaikkaa ja **1 640 400** hoitovuorokautta

Seniorikeskukset

Henkilöstö ja mitoitus

- Henkilöstön vaihtuvuus on pienentynyt. Vuokrahenkilöstöä käytetään selkeästi aiempaa vähemmän.
- Henkilöstömitoitusta ja sen muutoksia seurataan säännöllisesti työyksikkö-, yksikkö-, palvelu-, ja palvelukokonaisuustasolla. Tehty linjaus mitoitustarpeesta eri profiiliyksiköissä.
- Ulkomailta rekrytoitu 94 työntekijää, jotka kouluttautuvat oppisopimuksella lähihoitajaksi tai pätevoityvät sairaanhoitajiksi.
- Suomen kielen opetustarjontaa henkilöstölle on lisätty ja ohjaamista koulutukseen tehostettu.

Palvelutarjonnan kehittäminen

- Palvelukeskustoiminnasta tehty laaja viestintäkampanjan ulkomainonnassa ja somessa.
- Mielenterveyttä tukevia senioripalveluja on kehitetty ja lisätty (vertaistuki, Tsemppi, Puhti, Pilke)
- Vieraskielisten palvelukeskusryhmien määrää on lisätty.
- Ruotsinkielisille omaishoitoperheille on järjestetty kaksi valmennuskurssia.
- Yhteisöllinen asuminen aloitettu uutena palvelumuotona.

Hoidon laadun kehittäminen

- Asiakkaiden aktiivinen arki toteutuu ja asukkaiden toiveisiin kiinnitetty huomiota. Panostettu hoito- ja ohjaussuunnitelmien ajantasaisuuteen ja asiakkaiden näkemysten kirjaamiseen.
- Edistetty kulttuurista vanhustyötä, yhteisöllisiä tilaisuuksia ja yhteisöllistä ruokailua.
- Haipro- ja SPro-ilmoitusten avulla kehitetty ratkaisuja kaatumisten ehkäisyyn ja lääkehoitoon.

Seniorikeskushankkeet

- Osa hankkeista saatu etenemään (Koskelan SK, Jakomäen PT, Maunulan PT, Keskustan SK).

Seniorikeskukset

Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2024

- Kysely toteutettiin 10.1-27.3.2024
- Helsingin ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vastausmäärä oli 975

Keskeiset tulokset:

- Suosittelemiseksi NPS 19 (vuosi 2022 NPS 18) ja keskiarvo 7,6 (vuosi 2022 keskiarvo 7,7)
- Suurin osa asiakkaistamme kokee, että seuraavat asiat toteutuvat hyvin tai melko hyvin:
 - Heidän toiveitaan otetaan huomioon
 - He saavat tarpeeksi apua ja palvelua
 - Hoitajilla on tarpeeksi aikaa heille
 - He eivät kärsi yksinäisyydestä
 - He kokevat olonsa turvalliseksi
 - Heillä on tarpeeksi mielekästä virkistystoimintaa
 - He pääsevät ulkoilemaan tarpeeksi
 - He on tyytyväisiä ruokaan
 - He on tyytyväisiä nykyiseen elämään
- Vaikka valtaosa asiakkaista on tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä löytyy vielä kehitettävää.
- Tuloksissa on yksiköiden välisiä eroja.
- Tuloksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja kehittäminen on jatkuvaa.

Helsingin sairaala lukuina

Vakanssit

Hoitajat **675**
Osastonhoitajat **42**
Lääkärit **140**
Fysio- ja toimintaterapeutit,
kuntohoitajat **226**
Muut soteammattilaiset ja
tukipalvelut **100**

**Yhteensä noin 1200
ammattilaista**

Vuoden aikana

10 000 hoitajaksoa (+1300 osto)	31 000 kotisairaalakäyntiä
1100 muistitutkimusta	4300 kotihoiton lääkärin käyntiä
65 000 fysioterapeutin vastaanottoa	14 000 fysioterapeutin kotikäyntiä
4500 toimintaterapeutin vastaanottoa	4000 toimintaterapeutin kotikäyntiä
51 000 lainattua perustason apuvälinettä	7000 yksilöllisten apuvälineiden maksusitoumusta
800 myönnettyä kuntoutuksen palveluseteliä	1300 muistikoordinaattoreiden seuranta-asiakasta
500 käyntiä aikuisten puheterapiassa	250 aikuisten puheterapian asiakasta

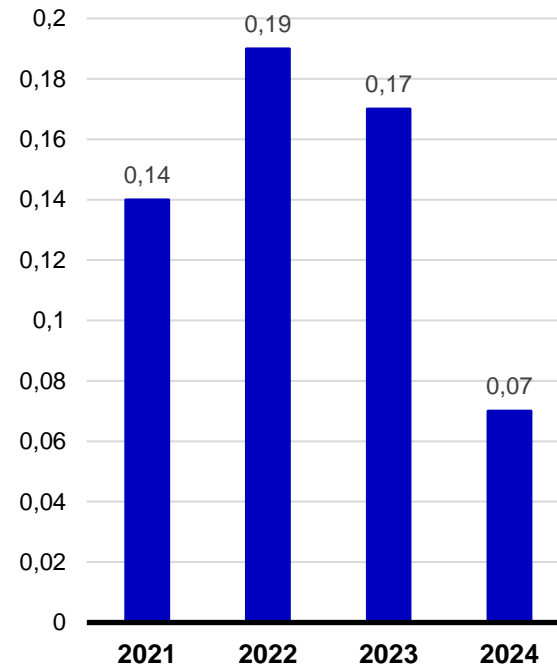
Helsingin sairaalan
budjetti vuonna 2025
173,3 miljoonaa

Helsingin sairaalaan pääsee nopeasti ja hoitoketjut ovat sujuvia

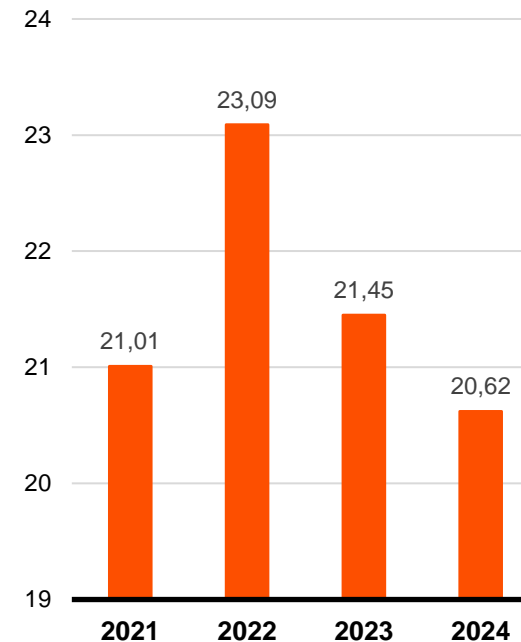
Näin teimme sen

- ✔ Otimme käyttöön uuden yhteistyömallin HUSin kanssa
- ✔ Nopeutimme arviointiprosessia
- ✔ Sairaaloiden hoitoaika on lyhentynyt ja päättyneiden hoitajaksojen lukumäärä on siten saatu kasvamaan
 - kotiutuksen oikea-aikaisuus: kotihoitoon ja kuntouttavaan arviointiyksikköön pääsee sujuvasti jatkohoitoon myös viikonloppuisin
 - Suunnittelemattomat hoitoon paluut eivät ole lisääntyneet (alle 10 %)

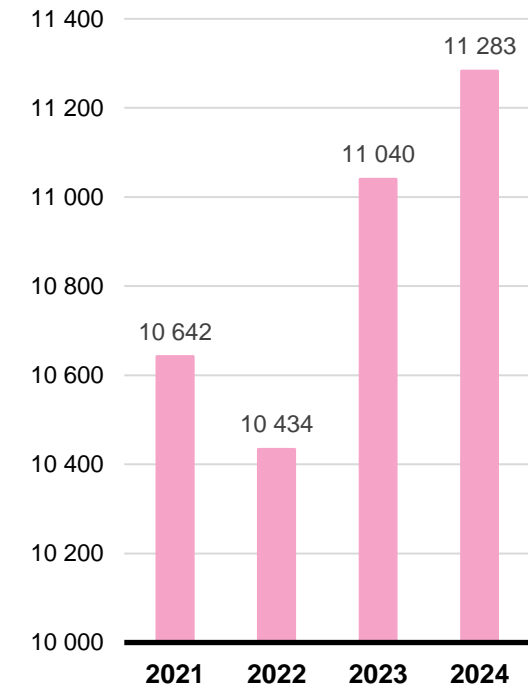
Siirtoviive per potilas HUS
Akuutista (päivystyksestä)



Päättyneiden hoitajaksojen
keskiarvopituus



Päättyneet hoitajakset



Helsingin sairaala

Hoitoketju on toiminut hyvin

- Potilaat ovat päässeet siirtymään oikea-aikaisesti jatkohoitoon Helsingin sairaalaan.
- 548 potilasta päätyi jonottamaan ympärivuorokautisen hoivan paikkaa hoitajakson aikana, mikä on 3,6 % vähemmän kuin edellisvuonna. Odotusaika sairaalasta ympärivuorokautiseen hoivaan lyheni 23,7 vrk:sta 22,9 vuorokauteen.
- Suunnittelemattomien hoitoon paluiden määrä oli noin 6 %, tilanne ennallaan edellisvuoteen verrattuna.

Sairaaloissa hoidettujen potilaiden määrä on kasvanut

- Helsingin sairaalan vuodeosastoilla hoidettiin 7831 eri henkilöä, joka on 5,5 % enemmän kuin edellisvuonna.
- Suurin osa potilaista (90,6 %) oli 1-2 hoitajaksoilla. Vain yhdellä hoitajaksoilla oli 75,1 % potilaista. Useammalla kuin kolmella hoitajaksoilla oli noin 5 % potilaista.

Henkilöstötilanne on parantunut

- Lääkäreiden rekrytointi edelleen haasteellista.

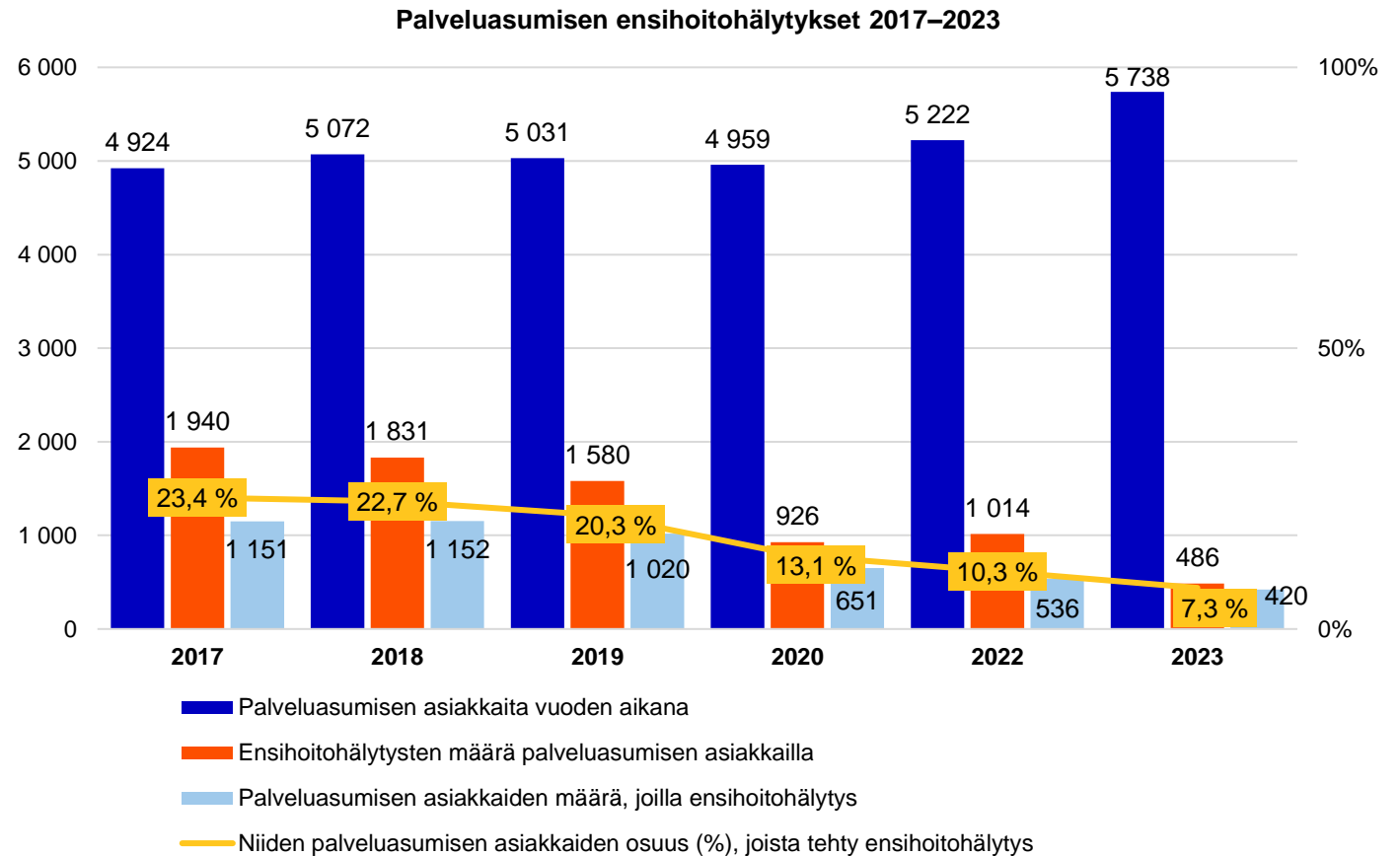
Potilasturvallisuuteen ja laadukkaaseen hoitoon panostetaan

- Kaatumiset ja tapaturmat olivat HaiProssa suurin ryhmä ja niitä pyritään vähentämään koulutuksella ja kaatumisriskin kirjaamisella.
- Lääkehoidon tapahtumat HaiProssa ovat jonkin verran vähentyneet. Potilaan tunnistaminen viivakoodilla ja Roverin käyttö parantavat lääketurvallisuutta ja tätä seurataan aktiivisesti.
- Sairaaloissa otettu käyttöön sähköinen huumausaineen kulutuskortti.
- Osastotunneilla käydään keskustelua potilaiden ja omaisten kohtaamisesta, tiedonkulusta ja turvallisesta hoidosta.
- Jatkovaa koulutusta järjestetään laitteista, lääkehoidosta, kliinisiistä aiheista ja vuorovaikutuksesta ja haasteellisten tilanteiden hoidosta.

Ikääntyneiden päivystyksellisten tilanteiden hoito vahvistunut

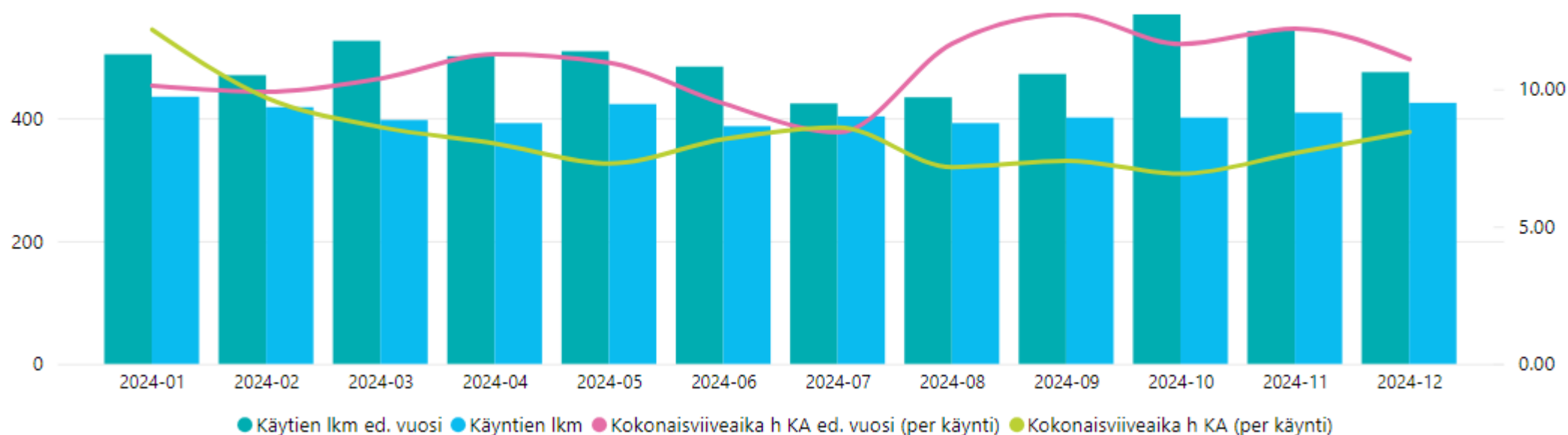
Näin teimme sen

- Tehostimme päivystyksellisten tilanteiden hoitoa (Pätijä-hanke 2017-2020)
- Ylläpidämme ja kehitämme henkilöstömme osaamista päivystyksellisissä tilanteissa
- Otimme käyttöön liikkuvan hoitajan – LiiHon
- LiiHo hoitaa päivystyksellisiä tilanteita ympärivuorokautisessa hoidossa ja asiakkaiden kotona
- LiiHon käyttö ja geriatriset konsultaatiot ovat vähentäneet tarpeettomia päivystyskäyntejä



HELSINKILÄISET 86+ -VUOTIAAT KÄYNNIT JA VIIPYMÄT MEILAHDEN YHTEISPÄIVYSTYKSESSÄ

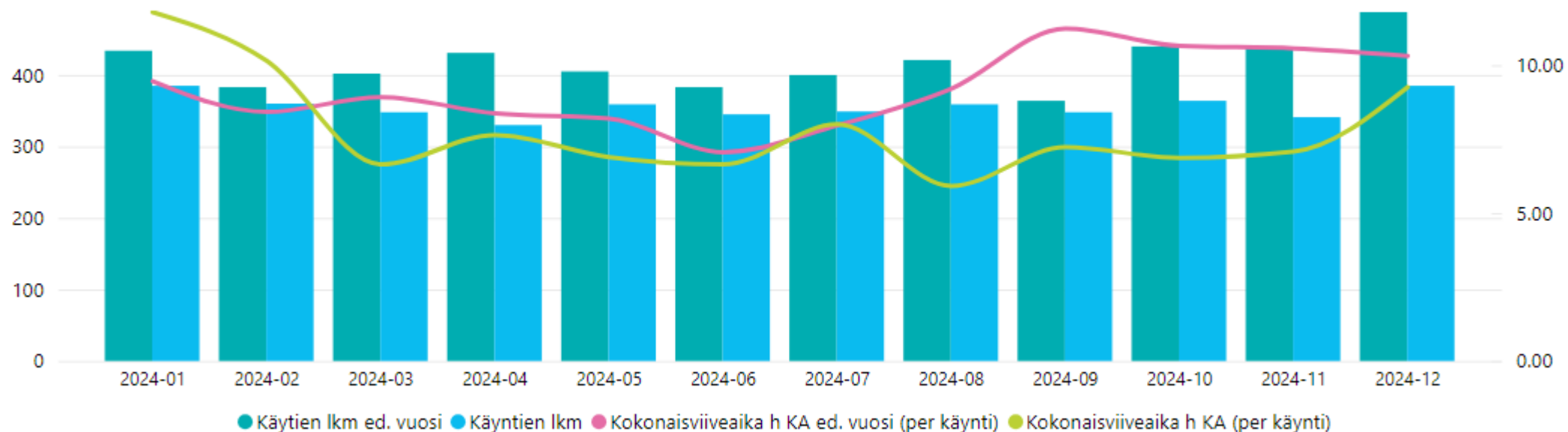
Käyntien lkm ja kokonaisviiveaika h KA, kuukausittain



Johanna Kaartinen
HUS Akuutti

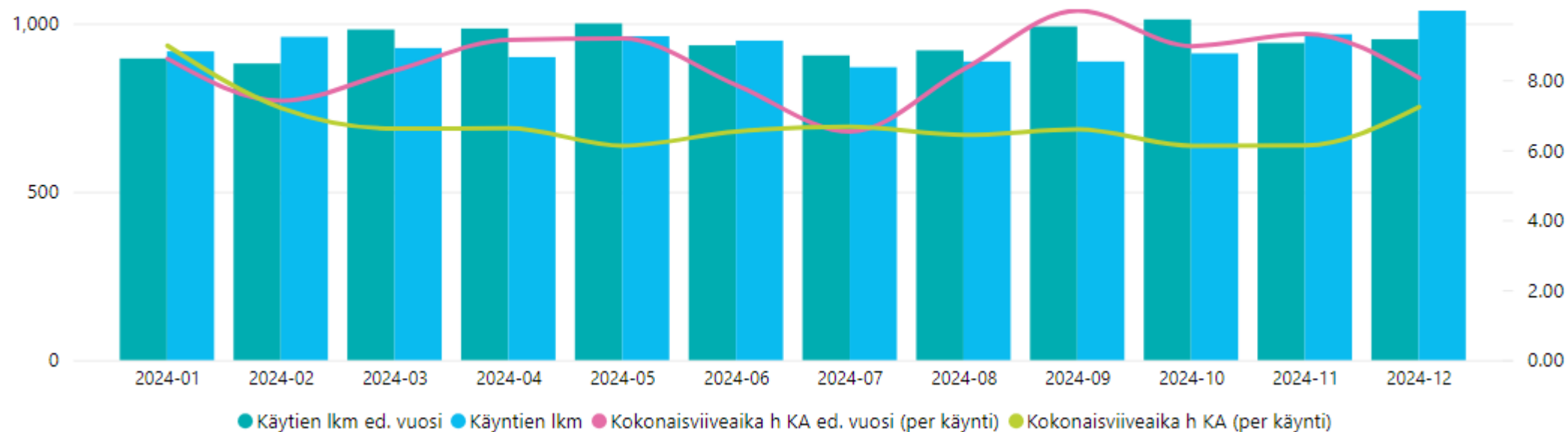
HELSINKILÄISET 86+ -VUOTIAAT KÄYNNIT JA VIIPYMÄT MALMIN YHTEISPÄIVYSTYKSESSÄ

Käyntien lkm ja kokonaisviiveaika h KA, kuukausittain



HELSINKILÄISET 76-85-VUOTIAAT KÄYNNIT JA VIIPYMÄT MEILAHDEN YHTEISPÄIVYSTYKSESSÄ

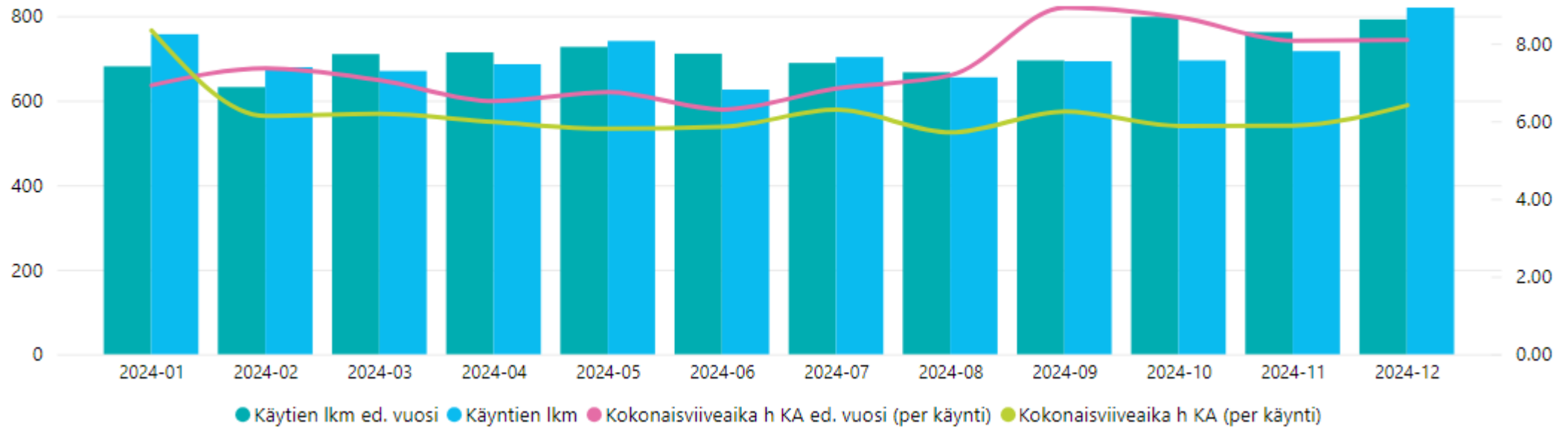
Käyntien lkm ja kokonaisviiveaika h KA, kuukausittain



Johanna Kaartinen
HUS Akuutti

HELSINKILÄISET 76-85-VUOTIAAT KÄYNNIT JA VIIPYMÄT MALMIN YHTEISPÄIVYSTYKSESSÄ

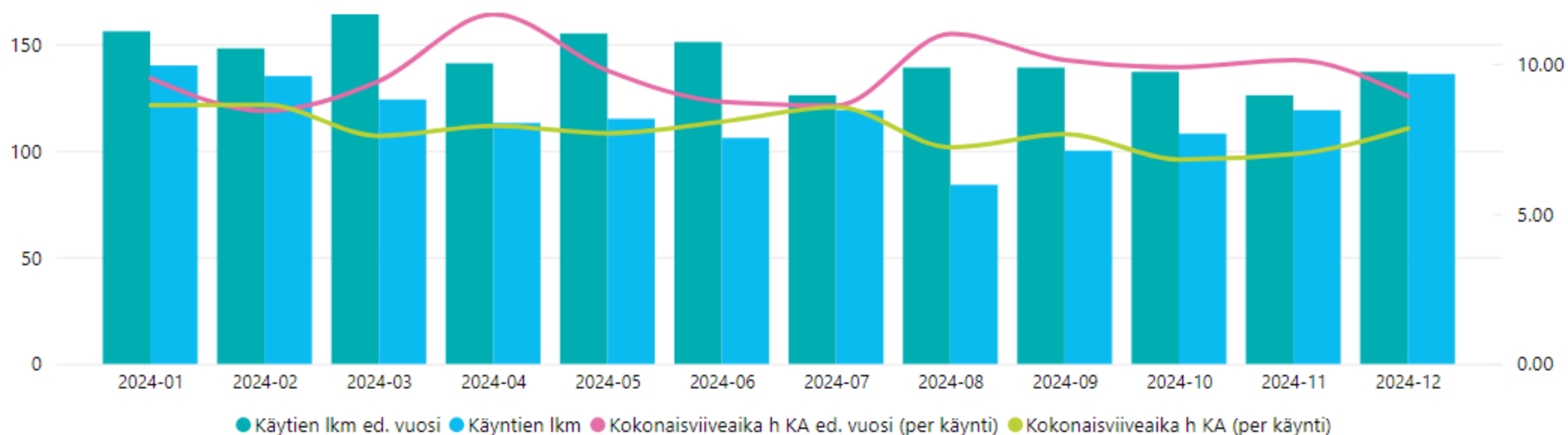
Käyntien lkm ja kokonaisviiveaika h KA, kuukausittain



Johanna Kaartinen
HUS Akuutti

MEILAHDEN YHTEISPÄIVYSTYKSESTÄ HUSIN OSASTOILLE SIIRTYNEET 86+ -VUOTIAAT KUUKAUSITTAIN

Käyntien lkm ja kokonaisviiveaika h KA, kuukausittain



Johanna Kaartinen
HUS Akuutti