

## OSAVUOSIKATSAUS • 2018

### Suunta tulevaisuuteen

Vuosi 2018 tulee jäämään YTHS:läisten mieliin strategiatyön vuotena. Helmikuusta eteenpäin olemme rakentaneet yhteistä tulevaisuuden tiekarttaamme mm. työpajoissa ja kyselyissä koko henkilöstön, johdon, asiakkaiden ja sidosryhmien voimin.

Ensimmäinen vaihe saatiin päätökseen sopivasti kesän kynnyksellä, kun valtuuskunta hyväksyi uuden strategian. Yllä olevasta kuvasta näet sen keskeiset määrittelyt. Perustehtävämme on tehdä työtä opiskelijoiden terveyden, hyvinvoinnin ja opiskelukyvyin hyväksi. Visiomme vuoteen 2025 on tarjota laadukasta opiskeluterveydenhuoltoa helposti ja nopeasti. Neljä strategista valintaamme liittyvät niin asiakkaisiimme kuin omaan toimintaamme ja ohjaavat tavoitteitamme ja päämääriämme. Kaikessa työssämme sykkii YTHS:n sydän – yhdenvertainen, rohkea ja välittävä.

Kesätaun jälkeen aloitimme strategiamatkan vaativamman osuuden, toimeenpanon. Tänä syksynä jokainen säätiöläinen on pohtinut rooliaan strategian toteuttamisessa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Samalla hiomme organisaatiotamme ja palvelumalliamme niin, että strategia on mahdollista toteuttaa.



Uutta strategiaamme ei ole linjattu vain sote-uudistus, opiskeluterveydenhuoltoa koskeva laki ja ammattikorkeakoulut mielessä. Tulevaisuutta määrittävät myös mm. uudellaiset tavat asioida ja tuottaa palveluja. Esimerkiksi tekoälyn hyödyntäminen oireiden ja hoidontarpeen arvioinnissa nopeuttaa hoitoprosessin aloittamista. Uudella teknologialla voidaan myös purkaa ajanvarauksen pullonkauloja tai tehdä diagnoosi vaikka 500 kilometrin päässä olevalle asiakkaalle. Näitä ja muita uusia hoito- ja palvelukanavia testaamme parhaillaankin ja uskon, että ne ovat osa huomisen hoitoratkaisuja. Meillä on upeita tavoitteita ja päämääriä, jotka toteutuessaan tuovat opiskelijoille helposti saavutettavia palveluja, opiskelukykyä ja hyvinvointia.

Katariina Poskiparta, toimitusjohtaja

## Uusia sähköisiä palveluja testataan

Strategiamme mukaisesti kehitämme uusia digitaalisia ratkaisuja sekä asiakaspalvelun että hoidon tarpeisiin.

### Diagnosointi onnistuu kauempaakin

YTHS:n toimipisteissä Raumalla, Rovaniemellä, Vaasassa, Porissa ja Joensuussa selvitetään parhaillaan pilottikokeilussa etädiagnostiikkalaitteiden käyttöä etäkonsultaatioissa. Etäkonsultaatioissa vastaanottotiloista löytyvät korvalamppu, stetoskooppi, dermatoskooppi sekä hd-kamera välittävät lääkärille ääntä ja kuvaa etädiagnoosin tekemiseksi. Henkilökunta pitää kokeilua onnistuneena ja etäkonsultaatioissa käyneet asiakkaat ovat olleet palveluun tyytyväisiä.



### Sähköinen asiointi lisääntyy: Chat ja oirearvio pilotissa

Opiskelijan sähköiset asiointipalvelut on YTHS:ssä keskitetty pääosin Self-palveluun, jonka sisältöjä ja toiminnallisuuksia kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tänä vuonna opiskelijoiden mahdollisuus asiointiin Self-palvelun kautta on laajentunut syyskauden aikana pilotoitavilla chatilla ja oirearvio-palvelulla.

Chat on opiskelijoiden käytettävissä puhelinpalvelun rinnalla hoidontarpeen arvioinnissa ja ajanvarauksessa. Tavoitteena on tarjota vaihtoehtoisia kanavia ja nopeuttaa avun saamista. Sähköisessä oirearvio-palvelussa tekoäly arvioi hoidontarpeen, kun opiskelija itse tunnistaa ja arvioi oireensa. Asian voi laittaa vireille silloin, kun itselle parhaiten sopii ja saada palveluaikana ammattilaisen neuvontaa, ohjeita itsehoitoon tai ohjauksen vastaanotolle. Sekä henkilöstön että opiskelijoiden kokemuksia uusista palveluista kartoitetaan loppuvuoden aikana.

## Varhaisella välittämisellä parempaa opiskelukykyä

Opiskelukykyyhin vaikuttavat monet sellaisetkin tekijät, jotka eivät suoraan liity terveyteen. Opiskeluterveydenhuollossa oireilun tunnistaminen ja varhainen välittäminen ovat avainasemassa opiskelijan hyvinvoinnin ja opiskelukyvyn tukemisessa.

Tänä vuonna YTHS:n ja yliopistojen yhteistyönä on luotu toimintamalleja varhaiseen puuttumiseen mm. päivittämällä yliopistojen päihdeohjelmaa ja ohjeistamalla Sora-lainsäädännön käyttöä. Vuosittaisen OPY-tarkastusten yhteydessä edistetään myös uusien mallien luomista ja käyttöönottoa.

Opiskelukyvyn ongelmien moninaisuuden ymmärtämistä ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa vahvistettiin YTHS:n Terveyden edistämisen koulutuspäivässä 22.8.2018.



Live-streamina eri puolella Suomea järjestetyssä koulutuksessa lähestyttiin opiskelukyvyn haasteita monimuotoisesti opiskelijan identiteetin, opiskelutaitojen ja opiskelijan voimavarojen näkökulmasta. Oireilua opinnoissa –koulutukseen osallistui yli 400 YTHS:n työntekijää ja yhteistyökumppania.



# Onnistuneita kohtaamisia kolmella kielellä

YTHS:n palveluita käyttävistä asiakkaista suomenkielisiä on tällä hetkellä noin 83 prosenttia, ruotsinkielisiä 7 ja englantia asiointikielenä käyttäviä noin 10 prosenttia.

Keväällä 2018 toteutettiin opiskelijoiden keskuudessa kysely YTHS:n kielilupauksen toteutumisesta palvelu- ja viestintätilanteissa. Vastaajista ruotsinkielisiä oli 623 ja englantia puhuvia 314. Kieliryhmien välillä esiintyi eroja asiakastyytyvyydessä ja palveluihin ohjautumisessa. Englantia asiointikielenä käyttävät olivat kokonaisuutena tyytyväisempiä sekä palvelutilanteiden sujuvuuteen eri kanavissa että YTHS:n asiakasviestintään. Pääosin kielilupauksen nähtiin toteutuvan vähintäänkin hyvällä tasolla. Kyselyn tulosten pohjalta YTHS:n valtuuskunta päivitti kevätkokouksessaan kielilupauksia ja vahvisti kielistrategian.

## Palvelu toimipisteissä saa positiivista palautetta

Elokuun 2018 loppuun mennessä asiakkaat antoivat meille palautetta yhteensä 8 624 kertaa. Toimipisteiden asiakaspalautelaitteisiin annettu palaute (7 958 kpl) kertoo YTHS:n hoitohenkilökunnan onnistumisista. Kohtaamisten perusteella palautetta annettiin ammattitaidosta ja ajanvarauksesta, joita yli 95 prosenttia piti hyvänä, kiitettävänä tai erinomaisena. Suosittehalukkuudesta kertova NPS-luku oli erinomainen, +79. Verkkosivujen kautta palautetta annettiin vajaat 700 kertaa. Tässä kanavassa palaute oli kriittisempää ja koski toimintaa yleensä sekä ajanvarauksen toimivuutta.



## Mielen hyvinvoinnin vlogi tavoitti 11 000 katsojaa

Terveiden edistämisen teemana 2017—2018 on ollut opiskelijoiden mielen hyvinvoinnin ja psyykkisen terveyden edistäminen. Keskeinen osa kampanjaa oli YTHS:n YouTube -kanavalla julkaistu mielenterveysaiheinen vlogi.

Puhu niin kuuntele -vlogi on käsitellyt 17 julkaistussa videossa erilaisia mielen hyvinvointiin liittyviä aiheita mokaamisesta stressiin.

Sosiaalisen median kanavissa jaettu vlogi löysi hyvin yleisönsä ja videoita on katsottu kaikkiaan lähes 11 000 kertaa. Eniten katsojia keräsivät ahdistusta ja yksinäisyyttä käsitelleet vlogit.

## PUHU NIIN KUUNTELEN!

Suomi Finland 100

**MIHIN TUNNETAIJOJA TARVITAAN?**  
TOIMIVIEN IHMISSUHTEIDEN LUOMISEEN  
TUNNEMYRSKYISSÄ PINNALLA PYSYMISEEN  
OPIKSELUKYVYN PARANTAMISEEN  
OMASTA HYVINVOINNISTA HUOLEHTIMISEEN  
OMAN NÄKÖISEN ELÄMÄN RAKENTAMISEEN

Y · T · H · S  
YLIOPILOIDEN TERVEYDENHOITAJAT  
YTHS.FI/TUNNETAIDOT

## YTHS-päivä näkyi kampuksilla 19.4.

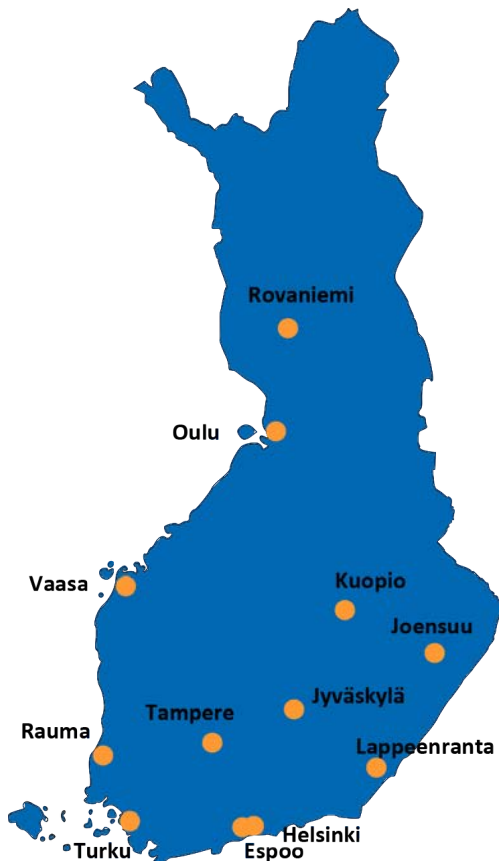
Yliopisto-opiskelijoista jopa 10 % kokee yksinäisyyttä. Siksi myös ensimmäistä kertaa järjestetyn YTHS-päivän teemana oli yksinäisyys. Halusimme nostaa tietoisuutta yksinäisyyden vahingoittavuudesta ja tarjota ideoita ja keinoja yhteisöllisyyden lisäämiseen opiskelijoiden keskuudessa.

19.4.2018 järjestetty YTHS-päivä näkyi toimipisteissämme ja kampuksilla eri puolilla Suomea. YTHS-päivänä mm. Kuopiossa jalkauduttiin tarjoilemaan teetä, kahvia ja halauksia, Otoniemessä jaettiin suuret määrät keuhkortteja, Jyväskylässä pääsi kaverihierontaan, Oulussa syötiin yhdessä ja Tampereen kaverikahvila saavutti suuren suosion. Tapahtumat keräsivät valtakunnallisesti satoja osallistujia ja ne saivat hyvää palautetta. Yksinäisyys-teema koettiin opiskelijoiden kesken todella tärkeäksi ja päivästä jäi mieliin hyvä tunnelma.



### YTHS lyhyesti

- Perustettu 1954
- Palveluiden piirissä noin 125 000 korkeakouluopiskelijaa
- Työntekijöitä 576 (vuoden 2017 lopussa)
- Toimii valtakunnallisesti kymmenessä eri hallinnollisessa terveysterveystoimikössä ja palvelee kolmella kielellä; suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi



Y · T · H · S  
YLIOPPILAIEN TERVEYDENHOITOSÄÄTIÖ