



YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö

YTHS:n digitaaliset asiointi- ja etäpalvelut

Ajanjakso

1.5.2025–31.8.2025

1) Palvelujen saatavuus

Suunterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (90 vrk): - prosenttia (toukokuu), - prosenttia (kesäkuu), - prosenttia (heinäkuu), - prosenttia (elokuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (180 vrk): - prosenttia (toukokuu), - prosenttia (kesäkuu), - prosenttia (heinäkuu), - prosenttia (elokuu)

Yleis- ja mielenterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (14 vrk): 97 prosenttia (toukokuu), 97 prosenttia (kesäkuu), 98 prosenttia (heinäkuu), 98 prosenttia (elokuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (90 vrk): 99 prosenttia (toukokuu), 100 prosenttia (kesäkuu), 100 prosenttia (heinäkuu), 100 prosenttia (elokuu)

2) Henkilöstöresurssit

- Toteutui lääkäriresurssia lukuun ottamatta suunnitelman mukaisesti.
- Lääkehoitokoulutukset ovat ajan tasalla.

3) Turvallisuus ja laatu

- Läheltä piti- ja hättätapahtumia 9 kpl, jotka liittyivät pääosin toimintatapoihin.
- Asiakaspalautteita saatiin 31 kpl, jotka kohdistuivat kokemukseen palvelusta ja sijainnista (20 kpl), ajan varaamiseen ja digitaalisiin palveluihin (9 kpl), terveydenhoitomaksuihin ja palvelun käyttöongelmaan (2 kpl).
- NPS-luku oli 89, ja ammattilaisten saama luku oli 92.
- Kanteluita saatiin 0 kpl.
- Muistutuksia saatiin 0 kpl.

4) Muut havainnot

Tehdyt korjaavat toimenpiteet

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset:
 - Henkilökuntaa on koulutettu sekä kerrataan säännöllisesti esiin nousseita teemoja yksilö- ja tiimitasolla.
- Asiakaspalautteet:
 - Eniten palautteita (10 kpl) tuli **positiivisesta** kohtaamisesta. Toimenpiteet: **Positiivinen vahvistaminen.**
 - Seuraavaksi eniten (9 kpl) huonosta asiakaspalvelukokemuksesta. Toimenpiteet: henkilökunnan kanssa käyty palvelutilanteita läpi.
 - Kolmanneksi eniten (5 kpl) chatin toimimattomuudesta. Toimenpiteet: Uusi digialusta tulossa.

Raportin päivämäärä

16.9.2025



SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll

Serviceenhet

SHVS Digitala tjänster och distanstjänster

Tidsperiod

1.5.2025– 31.8.2025

1) Tillgång till service

Lagstadgad vårdgaranti för oral hälsa uppfylldes

- Under 23 år (90 dygn): - procent (maj), - procent (juni), - procent (juli), - procent (augusti)
- De som har fyllt 23 år (180 dygn): - procent (maj), - procent (juni), - procent (juli), - procent (augusti)

Lagstadgad vårdgaranti för allmän och mental hälsa uppfylldes

- Under 23 år (14 dygn): 97 procent (maj), 97 procent (juni), 98 procent (juli), 98 procent (augusti)
- De som har fyllt 23 år (90 dygn): 99 procent (maj), 100 procent (juni), 100 procent (juli), 100 procent (augusti)

2) Personalresurser

- Personalresurseringen genomfördes enligt plan, med undantag för läkarresurserna.
- Utbildningarna i läkemedelsbehandling är aktuella.

3) Säkerhet och kvalitet

- Nära ögat- situationer och skadliga händelser 9 st, som relaterade främst till arbetsmetoderna / arbetssätt.
- Kundfeedback mottogs 31 st, som riktade sig till upplevelsen av tjänsten och platsen (20 st), tidsbokning och digitala tjänster (9 st), samt hälsovårdsavgifter och problem med att använda tjänsten (2 st).
- NPS-värdet var 89, varav professionella fick värdet 92.
- Klagomål mottogs 0 st.
- Anmärkningar mottogs 0 st.

4) Övriga iakttagelser

Vidtagna korrigerande åtgärder

- Nära ögat- situationer och skadliga händelser:
 - Personal har utbildats och teman som har lyfts fram går regelbundet igenom på individ- och teamnivå.
- Kundfeedback:
 - Mest feedback (10 st) gällde **positivt** bemötande.
Åtgärder: **Positiv förstärkning.**
 - Näst mest (9 st) gällde negativa kundserviceupplevelser.
Åtgärder: Genomgång av servicesituationer med personalen.
 - Tredje mest (5 st) gällde problem med chatten.
Åtgärder: En ny digital plattform är på väg.

Rapportens datum

16.9.2025