



YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö

YTHS Helsinki Töölö

Ajanjakso

1.9.2025–31.12.2025

1) Palvelujen saatavuus

Suunterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (90 vrk): 99,54 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 8 kpl (syys–joulukuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (180 vrk): 99,98 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 1 kpl (syys–joulukuu)

Yleis- ja mielenterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (14 vrk): 96,67 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 64 kpl (syys–joulukuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (90 vrk): 99,65 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 18 kpl (syys–joulukuu)

2) Henkilöstöresurssit

- Palvelupisteen henkilöstöresurssit tavoitteen mukaiset. Ostopalveluvaltuutusta ja vuokralääkäriä käytetään tarvittaessa, esim. paikkaamaan poissaoloista syntyvää vajetta.
- Lakisääteiset koulutukset toteutuneet suunnitellusti.

3) Turvallisuus ja laatu

- Läheltä piti- ja haittatapahtumia 26 kpl, jotka liittyivät kommunikointiin ja koulutukseen, lääkkeisiin, toimintatapoihin ja työympäristöön.
- Asiakaspalautteita saatiin 56 kpl, jotka kohdistuivat pääosin palvelukokemukseen: hyvään (22) ja huonoon (28) kokemukseen kohtaamisesta, hoidosta tai toiminnasta. Asiakaspalautteet koskivat myös YTHS:n toimintaa yleisesti, liittyivät ajan varaamiseen ja digitaalisiin palveluihin, laskutukseen sekä palvelupisteen tiloihin.
- NPS-luku oli 87, josta ammattilaisten saama luku oli 89.
- Kanteluita saatiin 0 kpl.
- Muistutuksia saatiin 15 kpl.

Raportin päivämäärä

19.1.2026



SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll

Serviceenhet

SHVS Helsingfors Tölö

Tidsperiod

1.9.2025–31.12.2025

1) Tillgång till service

Lagstadgad vårdgaranti för oral hälsa uppfylldes

- Under 23 år (90 dygn): 99,54 procent och antal över den lagstadgade tiden 8 st (september–december)
- Personer som fyllt 23 år (180 dygn): 99,98 procent och antal över den lagstadgade tiden 1 st (september–december)

Lagstadgad vårdgaranti för allmän och mental hälsa uppfylldes

- Under 23 år (14 dygn): 96,67 procent och antal över den lagstadgade tiden 64 st (september–december)
- Personer som fyllt 23 år (90 dygn): 99,65 procent och antal över den lagstadgade tiden 18 st (september–december)

2) Personalresurser

- Serviceställets personalresurser ligger i linje med målet. Vid behov används en fullmakt att anlita köpta tjänster samt hyresläkare, till exempel för att täcka upp vid frånvaro.
- Lagstadgade utbildningar har genomförts enligt plan.

3) Säkerhet och kvalitet

- Nära ögat-situationer och skadliga händelser 26 st, som relaterade till kommunikation och utbildning, läkemedel, tillvägagångssätt och arbetsmiljö.
- Kundfeedback mottogs 56 st, som huvudsakligen riktade sig till serviceupplevelsen: positiva (22) och negativa (28) upplevelser av bemötande, vård eller verksamhet. Kundfeedbacken gällde även SHVS:s verksamhet i allmänhet, tidsbokning och digitala tjänster, fakturering samt serviceställets lokaler.
- NPS-värde var 87, varav professionella fick värdet 89.
- Klagomål mottogs 0 st.
- Anmärkningar mottogs 15 st.

Rapportens datum

19.1.2026