



YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö

YTHS:n digitaaliset asiointi- ja etäpalvelut

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): 98,51 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 23 kpl (syys–joulukuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (90 vrk): 99,96 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 1 kpl (syys–joulukuu)

2) Henkilöstöresurssit

- Toteutunut suunnitellusti.

3) Turvallisuus ja laatu

- Läheltä piti- ja haattatapahtumia 16 kpl, jotka liittyivät seuraaviin kokonaisuuksiin: kuva liitetty väärän henkilön tietoihin, hoitosuunnitelmaa ei ole luettu ennen ajanvarausta, hoidon viivästyminen.
- Asiakaspalautteita saatiin 45 kpl, jotka kohdistuivat pääosin seuraaviin kokonaisuuksiin: kokemukseen palveluista ja sijainnista, ajan varaamiseen ja digitaalisiin palveluihin ja terveydenhoitomaksuun ja palvelun käyttöongelmaan.
- NPS-luku oli 60, josta ammattilaisten saama luku oli 65.
- Kanteluita saatiin 0 kpl.
- Muistutuksia saatiin 4 kpl.

4) Muut havainnot

- Kysyntä on painottunut tällä ajanjaksolle entistä enemmän chattiin.
- Uusia työntekijöitä rekrytoitu merkittävä määrä tarkastelukauden aikana.

Raportin päivämäärä

21.1.2026



SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll

Serviceenhet

SHVS Digitala tjänster och distanstjänster

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 har 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): 98,51 procent och antal över den lagstadgade tiden 23 st (september–december)
- Personer som har fyllt 23 år (90 dygn): 99,96 procent och antal över den lagstadgade tiden 1 st (september–december)

2) Personalresurser

- Genomfört enligt plan.

3) Säkerhet och kvalitet

- Nära ögat-situationer och skadliga händelser 16 st, som relaterade till bilden har kopplats till fel persons uppgifter, vårdplanen har inte lästs före tidsbokningen, dröjsmål i vården.
- Kundfeedback mottogs 45 st, som riktade sig till erfarenhet av tjänsterna och platsen, tidsbokning och digitala tjänster, hälsoavgiften och problem med användningen av tjänsten.
- NPS-värde var 60, varav professionella fick värdet 65.
- Klagomål mottogs 0 st.
- Anmärkningar mottogs 4 st.

4) Övriga iakttagelser

- Efterfrågan har under denna period blivit ännu mer inriktad på chatten.
- Nya medarbetare har rekryterats under granskningsperioden.

Rapportens datum

21.1.2026