



## YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö  
YTHS Helsinki Töölö

Ajanjakso  
1.1.2026–30.4.2026

### 1) Palvelujen saatavuus

Suunterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (90 vrk): 99,03 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 17 kpl (tammi–huhtikuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (180 vrk): 99,98 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 1 kpl (tammi–huhtikuu)

Yleis- ja mielenterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (14 vrk): 97,9 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 35 kpl (tammi–huhtikuu)
- 23 vuotta täyttäneillä (90 vrk): 99,82 prosenttia ja lakisääteisen ajan ylittävien määrä 9 kpl (tammi–huhtikuu)

### 2) Henkilöstöresurssit

- Yleis- ja mielenterveydessä kysyntä on kasvanut edellisen vuoden tarkasteluajankohtaan nähden. Vakituista ja määräaikaista henkilöstöresurssia on lisätty, mikä on auttanut hoitotakuun toteutumisessa kysynnän kasvuun nähden. Lääkäriresurssia on koko PK-seudulla ollut n. 10 % alle tavoitteen.
- Suunterveydessä on todettu myös voimakasta kysynnän kasvua aikaisempiin vuosiin verrattuna. Henkilöstöresurssia on ollut noin 5 % alle tavoitteen.
- Lakisääteiset koulutukset ovat toteutuneet suunnitellusti

### 3) Turvallisuus ja laatu

- Läheltä piti- ja haittatapahtumia 22 kpl (16 kpl haittatapahtumaa ja 6 kpl läheltä piti tapahtumaa)
- Asiakaspalautteita saatiin 76 kpl, jotka kohdistuivat pääosin palvelukokemukseen: positiiviseen (24) ja negatiiviseen (42) kokemukseen kohtaamisesta, hoidosta tai toiminnasta. Asiakaspalautteista 10 koski YTHS:n toimintaa yleisesti, ajan varaamista ja digitaalisia palveluita, laskutusta tai palvelupisteen tiloja.
- NPS-luku oli 87, josta ammattilaisten saama luku oli 89. Suunterveydellä vastaavat 89 ja 91.
- Kanteluita saatiin 0 kpl.
- Muistutuksia saatiin 11 kpl, lähinnä liittyen vuorovaikutustilanteisiin potilaan kanssa, potilaan kohtaamiseen tai palvelun saatavuuteen.



#### 4) Muut havainnot

Maaliskuussa voimaan tullut organisaatiomuutos on heijastunut yleis- ja mielenterveyden henkilöstöön, mikä osaltaan on vaikuttanut työn tekemiseen ja kuormitukseen. Lisäksi alkuvuonna on valmisteltu uuteen yhteydenotto kanavaan siirtymistä, YTHSdigiin, mikä on vaatinut paljon valmistelua, kouluttautumista ja omaksumista.

#### Raportin päivämäärä

20.05.2026



## SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll

### Serviceenhet

SHVS Helsingfors Tölö

### Tidsperiod

1.1.2026–30.4.2026

## 1) Tillgång till service

### Lagstadgad vårdgaranti för oral hälsa uppfylldes

- Under 23 år (90 dygn): 99,03 procent och antal över den lagstadgade tiden 17 st (januari–april)
- Personer som har fyllt 23 år (180 dygn): 99,98 procent och antal över den lagstadgade tiden 1 st (januari–april)

### Lagstadgad vårdgaranti för allmän och mental hälsa uppfylldes

- Under 23 år (14 dygn): 97,9 procent och antal över den lagstadgade tiden 35 st (januari–april)
- Personer som har fyllt 23 år (90 dygn): 99,82 procent och antal över den lagstadgade tiden 9 st (januari–april)

## 2) Personalresurser

- Efterfrågan inom allmän- och mentalvården har ökat jämfört med motsvarande granskningsperiod föregående år. De fasta och tidsbundna personalresurserna har utökats, vilket har bidragit till att vårdgarantin har kunnat uppfyllas trots den ökade efterfrågan. Läkarresurserna i hela huvudstadsregionen har varit cirka 10 % under målnivån.
- Inom munhälsovården har man också konstaterat en kraftig ökning av efterfrågan jämfört med tidigare år. Personalresurserna har varit cirka 5 % under målnivån.
- De lagstadgade utbildningarna har genomförts enligt plan.

## 3) Säkerhet och kvalitet

- Nära ögat-situationer och skadliga händelser 22 st, (16 st nära ögat-situationer och 6 skadliga händelser)
- Kundfeedback mottogs 76 st, som huvudsakligen riktade sig till serviceupplevelsen: positiva (24) och negativa (42) upplevelser av bemötande, vård eller verksamhet. 10 st av kundfeedbacken gällde även SHVS:s verksamhet i allmänhet, tidsbokning och digitala tjänster, fakturering samt serviceställets lokaler.
- NPS-värde i allmän- och mental hälsa var 87, varav professionella fick värdet 89. Inom oral hälsa var värden 89 och 91.
- Klagomål mottogs 0 st.
- Anmärkningar mottogs 11 st, främst i frågor som gällde interaktion med patienten, bemötande av patienten eller tillgången till tjänster.

## 4) Övriga iakttagelser

- Den organisationsförändring som trädde i kraft i mars har återspeglats i personalen, vilket delvis har påverkat arbetets genomförande och arbetsbelastningen. Dessutom har man under början av året förberett övergången till den nya kontaktkanalen,



Omavalvontasuunnitelman seuranta  
Uppföljning om planen för egenkontroll  
4 (4)

YTHSdigi, vilket har krävt omfattande förberedelser, utbildning och tillägnande av nya arbetssätt.

Rapportens datum

20.05.2026