



## YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

### Palveluyksikkö

YTHS:n digitaaliset asiointi- ja etäpalvelut

### Ajanjakso

1.1.2025–30.4.2025

### 1) Palvelujen saatavuus

Suunterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui:

- Hoidon tarpeen arviointi: 100 prosenttia.

Yleis- ja mielenterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui:

- Hoidon tarpeen arviointi: 89 prosenttia.
- Vastaanotot alle 23-vuotiailla (14 vrk): 92 prosenttia
- Vastaanotot yli 23-vuotiailla (90 vrk): 100 prosenttia

### 2) Henkilöstöresurssit

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

### 3) Turvallisuus ja laatu

- Läheltä piti- ja haattatapahtumia 7 kpl, jotka liittyivät:
  - Kommunikointi / tiedonkulku ei toimi (3)
  - Koulutus, perehdytys, osaaminen puutteellista (1)
  - Toimintavoissa puutteita (3)
- Asiakaspalautteita saatiin 27 kpl, jotka kohdistuivat pääosin:
  - Hoidon saavutettavuus: Ajan varaaminen ja digitaaliset palvelut
  - Kokemus palvelusta ja sijainti
- YTHS NPS -luku oli 83, josta ammattilaisten saama luku oli 86.
- Kanteluita saatiin 0 kpl.
- Muistutuksia saatiin 2 kpl.

### Raportin päivämäärä

12.5.2025



# SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll

## Serviceenhet

SHVS Digitala tjänster och distanstjänster

## Tidsperiod

1.1.2025–30.4.2025

### 1) Tillgång till service

Lagstadgad vårdgaranti för oral hälsa uppfylldes

- Bedömning av vårdbehov: 100 procent

Lagstadgad vårdgaranti för allmän och mental hälsa uppfylldes

- Bedömning av vårdbehov: 89 procent
- Mottagningar för personer under 23 år (14 dygn): 92 procent
- Mottagningar för personer över 23 år (90 dygn): 100 procent

### 2) Personalresurser

- Genomfördes enligt plan med undantag för läkarinsatsen.
- Läkemedelseutbildningarna är uppdaterade.

### 3) Säkerhet och kvalitet

- Nära ögat-situationer och skadliga händelser 7 st, som relaterade till:
  - Kommunikationen / informationsförmedlingen fungerar inte (3)
  - Utbildningen, introduktionen, kompetensen är bristfällig (1)
  - Brister i tillvägagångssätt (3)
- Kundfeedback mottogs 27 st, som huvudsakligen riktade sig till:
  - Vårdens tillgänglighet: Bokning av tid och användning av digitala tjänster.
  - Erfarenhet av servicen och dess läge.
- SHVS NPS-värde var 83, varav professionella fick värdet 86.
- Klagomål mottogs 0 st.
- Anmärkningar mottogs 2 st.

## Rapportens datum

12.5.2025