



# YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

## Palveluyksikkö

YTHS Helsinki Töölö

## Ajanjakso

1.1.2025-30.4.2025

### 1) Palvelujen saatavuus

Suunterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (90 vrk): 100 %
- Yli 23-vuotiailla (180 vrk): 100 %

Yleis- ja mielenterveyden lakisääteinen hoitotakuu toteutui

- Alle 23-vuotiailla (14 vrk): 85 %
- Yli 23-vuotiailla (90 vrk): 100 %

### 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 haattatapahtumia 13 kpl, jotka liittyivät kommunikointiin ja tiedonkulkuun, lääkeaineisiin, toimintatapoihin ja tapaturmaan tai uhkaavaan tilanteeseen.
- Asiakaspalautteita saatiin 57 kpl, jotka kohdistuivat kokemukseen palvelukanavista, kokemukseen hoidontarpeen arvioinnista ja ajanvarauksesta, kokemukseen hoidosta ja kohtaamisesta, kokemukseen yksityisyyden toteutumisesta asiointissa sekä kokemukseen YTHS:n palvelupisteen tiloista.
- YTHS NPS -luku oli 86, josta ammattilaisten saama luku oli 90.
- Kanteluita saatiin 1 kpl.
- Muistutuksia saatiin 14 kpl.

## Raportin päivämäärä

13.05.2025



## SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll

### Serviceenhet

SHVS Helsingfors Tölö

### Tidsperiod

1.1.2025-30.4.2025

### 1) Tillgång till service

Lagstadgad vårdgaranti för oral hälsa uppfylldes

- Under 23 år (90 dygn): 100 %
- Över 23 år (180 dygn): 100 %

Lagstadgad vårdgaranti för allmän och mental hälsa uppfylldes

- Under 23 år (14 dygn): 85 %
- Över 23 år (90 dygn): 100 %

### 2) Personalresurser

- Personalresurserna vid servicestället motsvarade målsättningen. Vid behov används en fullmakt att anlita köpta tjänster samt hyresläkare, till exempel för att täcka upp för frånvaro.
- Lagstadgade utbildningar har genomförts enligt plan.

### 3) Säkerhet och kvalitet

- Nära ögat-situationer och skadliga händelser 13 st, som relaterade till kommunikationen, informationsöverföringen, läkemedel, tillvägagångssätten samt ett olycksfall eller en hotfull situation.
- Kundfeedback mottogs 57 st, som riktade sig till upplevelsen av servicekanalerna, upplevelsen av bedömning av vårdbehov och tidsbokning, upplevelsen av vård och bemötande, upplevelsen av hur integriteten tillgodosågs vid ärendehantering samt upplevelsen av SHVS serviceställets lokaler.
- SHVS NPS-värde var 86, varav professionella fick värdet 90.
- Klagomål mottogs 1 st.
- Anmärkningar mottogs 14 st.

### Rapportens datum

13.05.2025