



YTHS, omavalvontasuunnitelman seurantaraportti
SHVS, uppföljningsrapport om planen för egenkontroll
FSHS, self-supervision plan monitoring report

Palveluyksikkö / Serviceenhet / Regional service unit

- YTHS Digitaaliset asiointi- ja etäpalvelut / SHVS Digitala tjänster och distanstjänster / FSHS Digital and remote services

Ajanjakso / Tidsperiod / Time period

- 1.9.2024–31.12.2024

1) Palvelun saatavuus / Tillgång till service / Availability of services

(Käsittelyajat ja/tai palveluun/hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti. / Handläggningstider och/eller väntetider till service / vård inom lagstadgade tidsfrister samt enligt kundernas behov och i rätt tid. / Processing times and/or access to services/care within the statutory time limits in line with customers' needs and in a timely manner.)

Miten yksikössä on seurattu / Hur har uppföljningen utförts på enheten / Monitoring performed by the unit

- Seurataan ja raportoidaan säännöllisesti aluejohtoryhmässä. / Regelbunden uppföljning och rapportering i den regionala ledningsgruppen. / Monitoring and regular reporting to the Regional Management Team.

Mitä poikkeamia on havaittu / Vilka avvikelser har upptäckts / What shortcomings have been observed

- Poikkeamia pääsyssä yleis- ja mielenterveyden vastaanotoille hoitotakuun mukaisessa ajassa. / Avvikelser i möjligheten att få tid till mottagning (allmän och mental hälsa tjänster) i enlighet med vårdgarantin. / Failure to provide access to appointments (general and mental health services) within the time limit stipulated in the care guarantee.

Korjaavat toimenpiteet / Korrigerande åtgärder / Corrective action

- Toimintamallien muutokset tilanteen parantamiseksi. / Förändringar i verksamhetsmodeller för att förbättra situationen. / Changes in practices to improve the situation.

2) Henkilöstön riittävyys / Personalens tillräcklighet / Adequacy of personnel

(Henkilöstömitoitus; henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen. / Personaldimensionering; personalmängd i förhållande till kundmängden och behovet av tjänster. / Staffing; the number of staff relative to customer numbers and demand for services.)

Miten yksikössä on seurattu / Hur har uppföljningen utförts på enheten / Monitoring performed by the unit

- Seurataan ja raportoidaan säännöllisesti aluejohtoryhmässä. / Regelbunden uppföljning och rapportering i den regionala ledningsgruppen. / Monitoring and regular reporting to the Regional Management Team.



Mitä poikkeamia on havaittu / Vilka avvikelser har upptäckts / What shortcomings have been observed

- Yleislääkäreiden rekrytoinneissa haasteita. / Utmaningar med rekrytering av allmänläkare. / Challenges in recruiting general practitioners.
- Työvoiman saatavuus voimakkaan kysynnän aikaan. / Tillgången på personal under tiden med hög efterfrågan. / Availability of personnel during times of high demand.
- Kysyntä ylittää suunnitellun henkilöstöressurssin. / Efterfrågan överstiger den planerade personalresursen. / Demand exceeds the planned personnel resource.

Korjaavat toimenpiteet / Korrigerande åtgärder / Corrective action

- Tehdään jatkuvan parantamisen toimenpiteitä. / Förbättringsåtgärder utförs kontinuerligt. / Continuous improvement measures.

3) Asiakaspalautteet / Kundrespons / Customer feedback

(Verkkosivujen kautta tulleet palautteet ja NPS-palautte. / Respons som kommit via webbplatsen och NPS-respons. / Feedback submitted on the website and NPS feedback.)

Miten yksikössä on seurattu / Hur har uppföljningen utförts på enheten / Monitoring performed by the unit

- Seurataan ja raportoidaan säännöllisesti aluejohtoryhmässä. / Regelbunden uppföljning och rapportering i den regionala ledningsgruppen. / Monitoring and regular reporting to the Regional Management Team.

Mitä poikkeamia on havaittu / Vilka avvikelser har upptäckts / What shortcomings have been observed

- Kohtelua kohtaamisessa. / Bemötande vid möten. / Treatment of clients.
- Laskureklamaatioita. / Reklamationer om fakturor. / Complaints about invoices.
- Sähköinen asiointikanava chat ruuhkainen. / Rusning i den digitala ärendehanteringskanalen (chatten). / Electronic service channel (chat) too busy.
- Hoidon saavutettavuus. / Vårdens tillgänglighet. / Accessibility of treatment.

Korjaavat toimenpiteet / Korrigerande åtgärder / Corrective action

Ratkaistu tapauskohtaisesti. / Har lösts från fall till fall. / Solved on a case-by-case basis.

4) Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset / Anmärkningar, klagomål, anmälningar om missförhållanden / Objections, complaints, and reports of inadequacies

Miten yksikössä on seurattu / Hur har uppföljningen utförts på enheten / Monitoring performed by the unit

- Seurataan ja raportoidaan säännöllisesti aluejohtoryhmässä. / Regelbunden uppföljning och rapportering i den regionala ledningsgruppen. / Monitoring and regular reporting to the Regional Management Team.

Mitä poikkeamia on havaittu / Vilka avvikelser har upptäckts / What shortcomings have been observed

- Kohtelua kohtaamisessa. / Bemötande vid möten. / Treatment of clients.
- Hoidon saavutettavuus. / Vårdens tillgänglighet. / Accessibility of treatment.
- Potilasasiakirjamerkinnot. / Anteckningar i journalhandlingar. / Patient document entries.



Korjaavat toimenpiteet / Korrigerande åtgärder / Corrective action

Tarpeen mukaan tehty korjaavia toimenpiteitä ja muutettu toimintaohjeita. / Korrigerande åtgärder och ändringar i anvisningarna har gjorts enligt behov. / Corrective action taken and guidelines changed as required.

5) Vaaratapahtumailmoitukset / Anmälningar om riskhändelser / Incident reports

Miten yksikössä on seurattu / Hur har uppföljningen utförts på enheten / Monitoring performed by the unit

- Seurataan ja raportoidaan säännöllisesti aluejohtoryhmässä. / Regelbunden uppföljning och rapportering i den regionala ledningsgruppen. / Monitoring and regular reporting to the Regional Management Team.

Mitä poikkeamia on havaittu / Vilka avvikelser har upptäckts / What shortcomings have been observed

- Kommunikointi/tiedonkulku ei toimi. / Kommunikationen/informationsförmedlingen fungerar inte. / Inefficient communication / information flow.
- Koulutus, perehdytys, osaaminen puutteellista. / Utbildningen, introduktionen, kompetensen är bristfällig. / Inadequate training or introduction, skills.
- Toimintavoissa puutteita. / Brister i tillvägagångssätt. / Shortcomings in practices.

Korjaavat toimenpiteet / Korrigerande åtgärder / Corrective action

- Ohjeistuksen parantaminen ja noudattaminen. / Att förbättra instruktioner och följa dem. / Improvements and adherence to instructions.
- Toimintatapoja muutetaan. / Tillvägagångssätt ändras. / Changes to practices.
- Henkilöstön koulutusta ja viestintää parannetaan. / Personalens utbildning och kommunikation förbättras. / Improvements in staff training and communications.