



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

## Palveluyksikkö / Serviceenhet / Regional service unit

- YTHS Mikkeli / SHVS S:t Michel / FSHS Mikkeli

## 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 määrärajoissa 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

- 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

- Hyödynnetään etäpalveluhenkilöstöä. / Personalen inom distanstjänsten används. / Use of remote service staff.

### 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

- Ei raportoitavaa. / Inget att rapportera. / Nothing to report.

### 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

- Kuulluksi tuleminen. / Att bli hörd. / Being heard.

### 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

- Ei raportoitavaa. / Inget att rapportera. / Nothing to report.