



Y · T · H · S

YLIOPIILAIDEN TERVEYDENHOITOSÄÄTIÖ

Vuosikatsaus 2019



Sisältö

YTHS 2019
YTHS:n vuosi 2019 3
Toimitusjohtajalta: Valmiina historialliseen muutokseen! 5

Kohdennetulla palveluvalikoimalla terveyttä
Vaikuttavaa opiskeluterveydenhuoltoa 6
Korkeakouluopiskelijoiden terveysvuosi 2019 7
Mielenterveystyötä 50 vuotta 8
Terveydenedistämisen teemana ravitsemus 10

Positiivinen asiakaskokemus
Hoidon saatavuus ja laatu hyvällä tasolla 12
Virtuaaliset palvelut aina lähellä 14
Asiakaspalaute kertoo hoitokontaktien onnistumisista 15

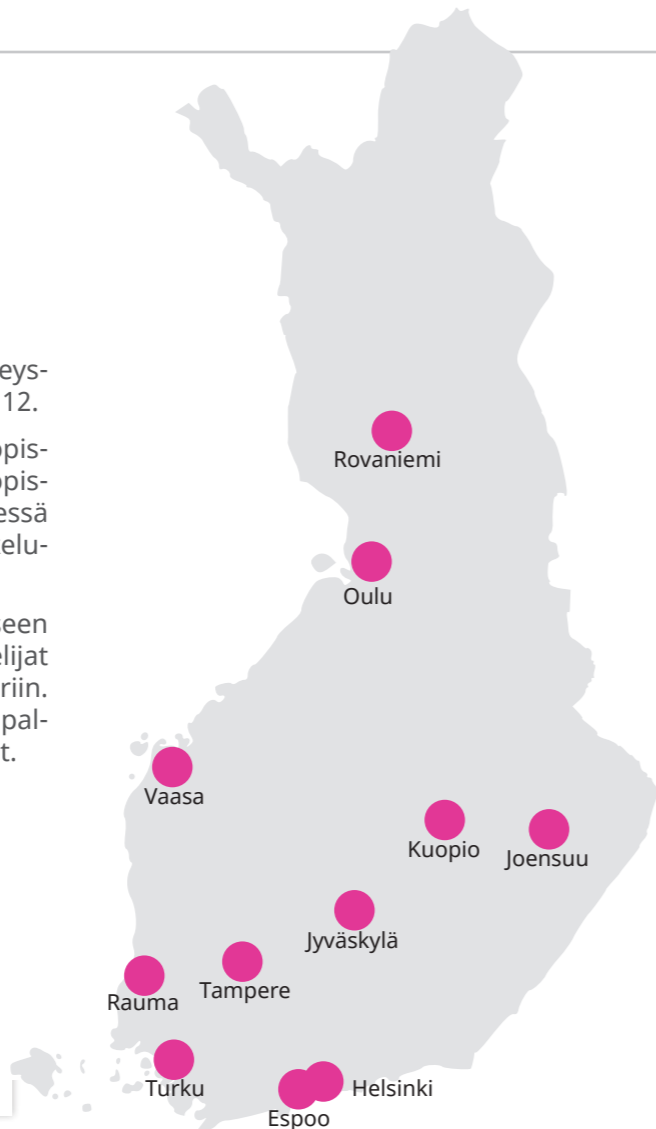


Osaavien ja motivoituneiden ammattilaisten yhteisö
Strategiset tavoitteet osaamisen johtamisen punaisena lankana 16

YTHS 2021
Kohti korkeakouluopiskelijoiden yhdenvertaisia palveluja 18

YTHS lyhyesti

- Perustettu 1954.
- YTHS palvelee valtakunnallisesti 10 terveyspalveluyksikössä. Omia palvelupisteitä on 12.
- Säätiön perustehtävä on työskennellä opiskelijoiden terveyden, hyvinvoinnin ja opiskelukyvyyn hyväksi. Vuoteen 2025 mennessä tavoitteena on tuottaa laadukasta opiskeluterveydenhuoltoa helposti ja nopeasti.
- YTHS valmistautuu toiminnan laajentumiseen 1.1.2021, kun ammattikorkeakouluopiskelijat tulevat uuden lain myötä palvelujen piiriin. YTHS:n asiakasmäärä kaksinkertaistuu ja palveluverkko sekä henkilöstömäärä kasvavat.

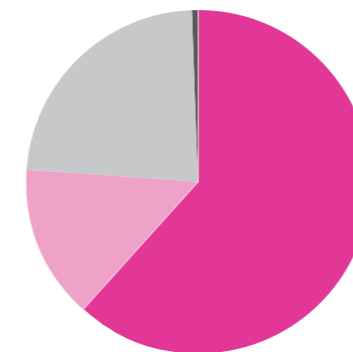


YTHS KARTALLA 2019

Vuosi 2019 lukuina



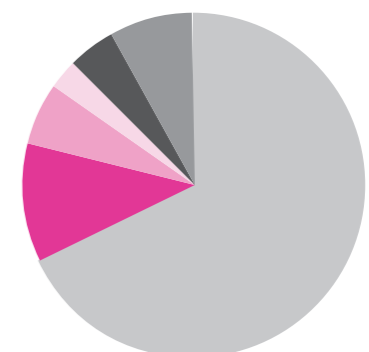
RAHOITUS 2019 (37,6 meur).



- Kela
- Kunnat
- Opiskelijat
- Muut

Toiminnan rahoitus perustuu opiskelijoiden terveydenhoitomaksuun, käyttäjiltä perittäviin käyntimaksuihin, Kelan sairausvakuutuslain mukaiseen korvaukseen sekä yliopisto-kaupunkien toiminta-avustukseen.

KULUT 2019 (37,6 meur).



- Henkilöstökulut
- Vuokrat
- Tietojenkäsittely
- Hoitotarvikkeet ja välineet
- Alihankinnat
- Muut

Toiminnan suurimmat kuluerät ovat henkilöstökulut ja vuokrat.

Toimintaa ohjaavat arvot
yhdenvertainen,
rohkea, välittävä.



Strategia ohjaa jokaisen YTHSläisen arkea. Tutustu YTHS:n strategiaan.

YTHS:n vuosi 2019

TAMMIKUU

SelfChat vakioitiin puhelimen rinnalle palvelukanavaksi hoidontarpeen arviointiin.



MAALISKUU

Eduskunta hyväksyi lain korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta 1.3.2019. YTHS laajenee ammattikorkeakouluopiskelijoiden terveyspalveluiden tuottajaksi vuoden 2021 alusta lähtien.



Valtakunnallisen terveydenedistämisen teemaksi nostettiin ravitsemus. *Kaikki tietää vai tietääkö?* -kampanja lanseerattiin 14.3.2019 sidosryhmäseminaarissa ja 20.3.2019 järjestetyssä YTHS-päivässä.

HUHTIKUU



Etävastaanottojen pilotti käynnistyi. Palvelumuoto tukee YTHS:n strategisia tavoitteita ja varmistaa, että YTHS tarjoaa laadukasta opiskeluterveydenhuoltoa helposti ja nopeasti.

TOUKOKUU

Tasavallan Presidentti vahvisti lain korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta 17.5.2019.

ELOKUU



Hyvinvointia tukevien ryhmämuotoisten palveluiden kehittäminen virtuaalisiksi käynnistyi StessLess-ryhmän pilotilla.



SYYSKUU

Aalto-yliopisto myönsi AllWell?-hankkeelle Aalto Education Impact Award -tunnustuksen. YTHS:llä oli keskeinen rooli, kun hankkeeseen kuuluvaa Starting Point of Wellbeing -palvelu käynnistettiin.

"Sätky" täytti 10 vuotta. YTHS otti sähköisen terveystarkastuksen käyttöön ensimmäisenä Suomessa vuonna 2009.

11 YTHS:n opiskeluterveyden asiantuntijaa osallistui kansainväliseen opiskeluterveyden EUSUHM 2019 -kongressiin. Kongressin teemana oli "Changing contexts. Influencing youth and their surrounding".

LOKAKUU



Kelan ja YTHS:n yhteinen *Kelaa mitä syöt* -kampanja näkyi lokakuusta alkaen opiskelijaravintoloissa ja muistutti opiskelijoita terveellisen ruokavalion ja ateriatuen merkityksestä.

MARRASKUU



50 vuotta mielenterveystyötä. YTHS:n mielenterveyslinja käynnistettiin vuonna 1969. Vuosikymmeniä muisteltiin aamupäiväseminaarissa 27.11.2019.

JOULUKUU

YTHS:n uudet verkkosivut valmistuivat vuoden lopulla ja avattiin käyttäjille tammikuussa 2020. Uudistuksen myötä yths.fi -sivusto on saavutettava ja kolmikielinen.

2020

Valmiina historialliseen muutokseen!

Vuosi 2019 oli Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön historiassa merkittävä. Säätiön olemassaolon perustan olennaiset osat muuttuivat, kun laki korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta hyväksyttiin. Vuoden 2021 alusta YTHS on lakisääteinen terveyspalvelujen tuottaja ja Kela palvelujen järjestäjä. Myös rahoituspohja muuttuu. Jatkossa toimintaa rahoittavat opiskelijat itse terveydenhoitomaksulla (23%) ja valtio Kelan kautta (77%). Koko rahoitus kiertää YTHS:lle Kelan kautta. Säätiön pitkään jatkunut yhteys kuntiin katkeaa ja yliopistopaikkakuntien maksuosuus rahoituksessa loppuu. Uuden lain suurin muutos on kuitenkin se, että ammattikorkeakouluopiskelijat tulevat YTHS:n palvelujen piiriin. Tämä on ollut opiskelijaliikkeen pitkäaikainen tavoite, joka nyt on toteutumassa.

Säätiölle muutos tuo lisää asiakkaita ja palvelupaikkakunnatkin lisääntyvät. Opiskelijamäärä kaksinkertaistuu ja omia palvelupisteitä on jatkossa 22 paikkakunnalla. Osa työstä pienimpien opiskelijamäärien paikkakunnilla hankitaan kilpailutusten kautta muilta palvelutuottajilta. Kaikkiaan palveluitamme on ensi vuoden alusta tarjolla 52 paikkakunnalla.

Viritämme uudelleen myös palvelumallimme. Sen avulla pystymme takaamaan kaikille opiskelijoille yhdenvertaiset palvelut. Palvelumallin keskiössä ovat opiskelija- ja opintoalakohtaiset moniammatilliset vastuutiimit sekä keskitetyt palvelut. Vastamme keskitetysti mm. kaikkien opiskelijoiden hoidontarpeen arvioinnista ja tuotamme tällä tiimillä monia palveluja, esimerkiksi digilääkäripalvelut, ravitsemusneuvontaa, suunterveyden etäneuvontaa jne. Lähivastaanottopalvelujen rinnalla tarjoamme koko ajan kasvavan valikoiman palveluja sähköisinä ja etäpalveluina.

Henkilöstömme kasvaa suurella joukolla terveydenhuollon ammattilaisia. Rekrytointikampanjat ovat käynnistyneet ja olemme saaneet huomata, että YTHS työntekijänä kiinnostaa monia. Odotamme uusia kollegoja innolla ja osaava henkilöstömme on valmiina perehdyttämään heidät YTHS:n toimintaan ja opiskeluterveydenhuollon asiantuntijoiksi. Samalla saamme uutta osaamista joukkoomme!



Kun uusi laki hyväksyttiin eduskunnassa, aloitimme laajentumisen suunnittelun välittömästi. Suunnittelu nojautui edellisenä vuonna tehtyyn strategiaan, joka mahdollistaa laajentumisen vaatimat palvelumallin ja organisaation muutokset.

Strategiamme toteuttaminen on vaativaa, mutta myös palkitsevaa. Me toimimme yhdessä laadukkaiden opiskeluterveydenhuollon palveluiden puolesta siten, että opiskelijat saavuttaisivat palvelut tarpeen mukaan helposti ja nopeasti. Palvelutoimintamme laajentuessa haluamme työkennellä niin, että asiakastyytyväisyys entisestään paranee.

Katariina Poskiparta
Toimitusjohtaja

YHDENVERTAISUUS

ROHKEUS

VÄLITTÄMINEN

Vaikuttavaa opiskelu-terveydenhuoltoa

Vaikuttavaa terveydenhuoltoa ei tehdä sattumalta. YTHS:llä sen taustalla ovat mm. säännölliset selvitykset ja tutkimukset korkeakouluopiskelijoiden elämäntilanteesta ja terveydestä. Myös toiminnasta syntyvää tietoa palvelutarpeesta, asiointista, laadusta ja vaikuttavuudesta hyödynnetään palvelujen kehittämisessä, kohdentamisessa ja resursoinnissa.

Uusien opiskelijoiden terveyskysely on yksi tärkeistä tietolähteistä. YTHS:n terveyskyselyssä kartoitetaan laajasti koettua terveyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä; terveydentilaa, terveyskäyttäytymistä, ihmissuhteita ja opiskeluun liittyviä asioita. Terveyskyselyn avulla voidaan muodostaa kokonaiskuva yksittäisen opiskelijan ja myös koko oppilaitoksen opiskelijoiden tilanteesta, ja saada tietoa yksilön ja yhteisön terveyden edistämisen pohjaksi.

Uusien opiskelijoiden terveystarkastukset alkoivat YTHS:llä jo vuonna 1972. Syksystä 2009 alkaen kaikki ensimmäistä lukuvuottaan opiskelevat opiskelijat on kutsuttu vastaamaan sähköiseen terveyskyselyyn. Jokainen terveyskyselyyn vastannut opiskelija saa henkilökohtaisen arvion terveydentilastaan ja tarpeen mukaan kutsun henkilökohtaiseen tapaamiseen YTHS:n asiantuntijan kanssa.

TERVEYSKYSelyn HÄLYTYSMERKINNÄT 2019.

NAISET Ryhmä / hälytysmerkintä

Yleinen / jatkuvat ja usein toistuvat oireet	22 %
Suunterveys / hammastarkastukset	20 %
Mielenterveys / keskusteluapua	18 %
Yleinen / liikunta	15 %
Suunterveys / suun tai hampaan oireet	14 %
Mielenterveys / sosiaaliset tilanteet	13 %
Yleinen / pitkäaikaissairaus	12 %
Ravitsemus / suhtautuminen ruokaan	12 %
Mielenterveys / seksuaaliset tilanteet	11 %
Suunterveys / hampaat paikattavaa	10 %

MIEHET Ryhmä / hälytysmerkintä

Suunterveys / hammastarkastukset	23 %
Yleinen / jatkuvat ja usein toistuvat oireet	16 %
Yleinen / liikunta	15 %
Ravitsemus / ruokailukerrat	14 %
Mielenterveys / sosiaaliset tilanteet	12 %
Ravitsemus / ruokailutottumukset	12 %
Suunterveys / suun tai hampaan oireet	12 %
Yleinen / nukkuminen	11 %
Ravitsemus / BMI	10 %

Terveyskyselyssä kartoitetaan laajasti koettua terveyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Hälytysmerkinnät nostavat esiin keskeiset terveysongelmat.

Vaikuttavat opiskeluterveydenhuollon palvelut syntyvät asiantuntijuudesta ja tutkimuksiin perustuvasta tiedosta.

Tukea tarvitsevat tavoitetaan jo opintojen alussa

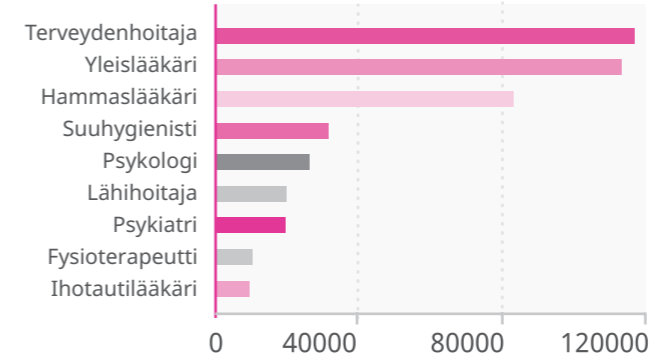
YTHS:lle on tärkeää tavoittaa terveysongelmista kärsivät tai muuten tukea tarvitsevat opiskelijat heti opintojen alussa. Opiskelijan vastaukset terveyskyselyssä antavat tarvittaessa ns. hälytyksiä, jotta ongelmakohtiin voidaan tarttua välittömästi. Lukuvuonna 2019 hälytykseen johti useimmin suun terveyden ongelmat, usein toistuvat terveydentilaan liittyvät oireet ja liikuntaan liittyvät kysymykset.

YTHS:n palvelut tavoittavat valtakunnallisesti kaikki opiskelijat.

YLEISIMMÄT DIAGNOOSIT 2019.

	Naiset %	Miehet %
Muut ahdistuneisuushäiriöt	11,46	8,65
Hammaskaries	11,25	19,25
Masennustila	7,41	8,52
Syntyvyydensäännöstely	6,57	
Muut hampaiden kovakudossairaudet	5,12	6,69
Hampaiden kiinnityskudosten sairaudet		5,32

KÄYNNIT AMMATTIRYHMITTÄIN 2019.



Suunterveyden hoitoa lukuun ottamatta terveydenhoitaja on usein opiskelijan ensimmäinen hoitokontakti YTHS:ssä.

Korkeakouluopiskelijan terveysvuosi 2019

YTHS:n opiskeluterveydenhuollon palvelukokoukset voidaan jakaa opiskeluterveydenhuollon sisältöjen mukaan neljään kokonaisuuteen:

- Oppilaitoksen opiskeluympäristön terveellisyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta.
- Opiskelijoiden terveyden ja hyvinvoinnin sekä opiskelukyvyyn seuraaminen ja edistäminen.
- Terveiden- ja sairaanhoitopalvelujen järjestäminen.
- Opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä opiskelijan tukeminen ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin tai -hoitoon ohjaaminen.

Kaikki yliopistoissa opiskelevat (127 000) ovat lukuvuoden aikana YTHS:n palvelujen piirissä. Vuonna 2019 kirjattiin lähes 480 000 erilaista käyntitapahtumaa. Ennaltaehkäisevät ja sekä yksilön että yhteisön terveyttä edistävät palvelut tavoittavat valtakunnallisesti kaikki opiskelijat.

Yliopistoissa opiskelee enemmän naisia enemmän kuin miehiä ja he käyttävät enemmän myös YTHS:n palveluja. Naisten osuus käyntitapahtumien kirjauksissa on 65 % ja miesten 35 %.

Opiskelijoiden terveysvuoden 2019 tilastoissa nousevat esiin samat teemat kuin uusien opiskelijoiden terveyskyselyssä. Miesten 20 yleisimmässä diagnoosissa korostuvat suunterveyden ongelmat (40 %). Naisilla vastaava luku on 27 %. Mielenterveys on molemmissa ryhmissä diagnoosi 26 %:ssa tapauksista.

50 vuotta mielensterveystyötä

YTHS:n mielensterveystyö käynnistyi vuonna 1969 opiskelijoiden mielensterveystyden häiriöiden esiintyvyyttä ja palveluiden tarvetta kartoittaneiden tutkimusten pohjalta. Ensimmäiset tutkimustulokset saatiin 1967 ja ne olivat tuon ajan yleiseen käsitykseen nähden shokeeraavia: 23 prosentilla ensimmäisen vuoden opiskelijoista todettiin olevan mielensterveystyden häiriöitä. Vuonna 1969 YTHS:n valtuuskunta päätti, että opiskelijoiden mielensterveystyöllinen neuvontapalvelu on aloitettava kaikilla paikkakunnilla.

50 vuoden aikana mielensterveystyön painopisteet ovat vaihdelleet lääketieteen kehityksen, yhteiskunnallisten virtausten, tekniikan etenemisen ja lainsäädännön ehdoilla, mutta tavoite on pysynyt samana; opiskelijoiden hyvinvoinnin ja opiskelukyvyyn tukeminen.

Hoitoon hakeutumisen syyt eivät ole vuosikymmenten saatossa juurikaan muuttuneet. YTHS:n mielensterveystyön alkutaipaleella tavallisimpia syitä olivat opiskeluvaikeudet, masentuneisuus, ahdistuneisuus, kontaktivaikeudet, pelot ja jännittyneisyys sosiaalisissa tilanteissa. Tänä päivänä diagnooseissa korostuvat erilaiset masennus- ja ahdistuneisuushäiriöt.

Uusia ratkaisuja mielensterveystyöpalveluiden tuottamiseen

Mielensterveystyden häiriöiden aiheuttaman haitan vähentäminen on yksi YTHS:n strategisista kärkitavoitteista. Palveluiden järjestämisessä tavoitteena on nopea hoitoon pääsy ja tiivis alkuvaiheen tuki, jotta mahdollisimman moni opiskelija voi saada avun lievien ja keskivaikeiden mielensterveystyöhäiriöiden hoidossa.

Opiskelijoiden mielensterveystyöpalvelujen kysyntä on kasvanut tasaisesti 1970-luvulta lähtien. Vuonna 2019 YTHS:n palveluihin oikeutetuista 14% asioi YTHS:llä mielensterveystyteen liittyvän syyn vuoksi. Palvelua käyttäneistä opiskelijoista 22% asioi YTHS:llä mielensterveystyöongelman takia.

Kysynnän kasvu ja asiakaskunnan tarpeet lisäävät tarvetta löytää uusia ratkaisuja palveluiden tuottamiseen. Vuonna 2019 mielensterveystyöpalveluja käyttävien opiskelijoiden tilannetta ryhdyttiin seuraamaan systemaattisesti toimintakykyä ja vointia kartoittavilla mittareilla. Lisäksi valmisteltiin lyhytterapian saamista palveluvalikoimaan. YTHS on ollut mukana myös monenlaisten digitaalisten palveluiden kehittämistyössä ja mielensterveystyössä on nyt käytössä mm. videovastaanottoja, verkkoterapioita ja mielensterveystyden omahoitoon tarkoitettuja verkkokursseja täydennettyinä terveydenhoitajan virtuaalitapaamisilla.



YTHS — 50 vuotta mielensterveystyötä -seminaari järjestettiin 27.11.2019.

[Katso seminaarin tallenne](#)



Mielensterveystyden häiriöiden aiheuttaman haitan vähentäminen on yksi YTHS:n strategisista kärkitavoitteista.

Opiskelijat haluavat vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa entistä aktiivisemmin myös ravitsemuksen avulla.



Terveydenedistämisen kärkenä ravitsemus

Ennaltaehkäisevät ja terveyttä edistävät palvelut ovat osa YTHS:n ydintoimintaa. Opiskelu-yhteisötyöllä eli OTE-työllä luodaan yksilöille edellytyksiä tehdä terveyttä edistäviä valintoja ja edistetään opiskelu-ympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta.

Ravitsemukseen liittyvät yhteydenotot ovat YTHS:llä viime vuosina lisääntyneet ja ravitsemukseen liittyvien palveluiden, mm. virtuaalisen ruokapäiväkirjan, käyttö on kasvussa. Tämä kertoo opiskelijoiden tarpeesta vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa entistä aktiivisemmin ravitsemuksen avulla. Myös tutkimustuloksissa on saatu viitteitä tuen tarpeesta ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus (KOTT 2016) kertoo opiskelijoiden paino-ongelmien yleistymisestä. Sen mukaan 20 vuotta sitten ylipainosta kärsi 18 % opiskelijoista, vuonna 2016 luku oli yli 25 %.

Vastauksena tähän kehitykseen YTHS:n palveluisa on kehitetty ravitsemukseen liittyviä hoitopolkuja sekä itsehoidon ja omahoidon materiaaleja ja lisätty ravitsemusneuvontaa sekä hyvän ravitsemuksen verkkokursseja.

OTE-työn ja terveydenedistämisen painopiste vuosina 2019-2020 on opiskelijoiden ravitsemus. YTHS:n terveyden edistämisen teema lanseerattiin YTHS-päivässä sidosryhmien ja terveydenhuollon ammattilaisten seminaarissa "Kaikki tietää vai tietääkö?". Opiskelijoille ja yhteisöille kohdistetun työn, koulutusten ja terveystieteen keskeisenä tavoitteena on terveellisten ravitsemustottumusten edistäminen, opiskelijoiden hyvinvoinnin ja opiskelukykyyn edistäminen opiskelija-ruokailun edellytyksiä parantamalla ja opiskelijoiden ravitsemustietoisuutta lisäämällä.



Kaikki tietää vai tietääkö? -seminaarissa 14.3.2019 lanseerattiin valtakunnallinen terveydenedistämisen teema ravitsemus vuosille 2019-2020. [Katso seminaarin tallenne](#)



Kelaa mitä syöt -kampanja

Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimuksen (KOTT 2016) mukaan terveyttä edistävä ruokavalio toteutuu useimmin opiskelijoilla, jotka syövät pääaterian opiskelijaravintolassa. Siitä huolimatta viidesosa korkeakouluopiskelijoista ei käytä opiskelijaravintoloiden palveluja.

Syyslukukaudella 2019 Kela ja YTHS kampanjoivat yhdessä terveellisen ravitsemuksen puolesta. Kampanja toteutettiin noin 300 opiskelija-ruokalassa. "Kelaa mitä syöt" -kampanja muistutti opiskelijoita ateriatuesta ja terveellisen ruokavalion merkityksestä. Tavoitteena oli kannustaa opiskelijoita hyödyntämään ateriatuki ja syömään opiskelijaravintolassa päivittäin tarjottava terveellinen ateria.

Hoidon saatavuus ja laatu hyvällä tasolla

Opiskelijan ensimmäinen kontakti YTHS:n palveluihin on hoidontarpeen arviointi. Hoidontarpeen arvioinnissa terveydenhuollon ammattilainen kartoittaa ja arvioi opiskelijan tilanteen, antaa itsehoito-ohjeita tai ohjaa ammattilaisen vastaanotolle. Aina avun saatavuus ja saavutettavuus eivät tarkoita vastaanotolle tulemistä. Hoidontarpeen arvioinneista jo yli 10 prosenttia on neuvontaa ja johtaa itsehoito-ohjeiden antamiseen.

Hoidontarpeen arviointia tehdään YTHS:llä sekä puhelimitse että suojatussa chat-yhteydessä Self-verkkopalvelussa. Vuonna 2019 näissä kanavissa tehtiin yhteensä 206 000 hoidontarpeen arviointia. Uutena palvelumuotona SelfChat on vakiinnuttanut asemansa ja sen käyttö kasvaa. Opiskelijat arvostavat mahdollisuutta monikanavaisen asiointiin ja palvelumuodosta on saatu hyvää palautetta. SelfChat-keskusteluita käytiin viime vuonna 22 402.

YTHS noudattaa hoitotakuulainsäädäntöä ja sen mukaisia hoitopääsyn määräaikoja. Sen mukaan asiakas pääsee lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettuun kiireettömään tutkimukseen tai hoitoon yleis- ja mielenterveyspalveluissa kolmen kuukauden kuluessa ja suunterveydessä kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hoidontarve on todettu. YTHS:llä hoitotakuu toteutuu lainsäädännön mukaisesti.

Hoidon saatavuutta seurataan YTHS:llä muun muassa T3-luvulla, joka viittaa kolmanteen vapaaseen vastaanottoaikaan kiireettömässä hoidossa sekä seuraamalla odotusajan pituutta hoidontarpeen arvioinnista vastaanotolle pääsyyn. Molemmat mittarit kertovat hoidon saatavuuden olevan hyvällä tasolla.

NIIDEN OPISKELIJOIDEN %-OSUUS, JOTKA PÄÄSEVÄT HOIDONTARPEEN ARVIOINNISTA VASTAANOTOLLE ALLE VIIKOSSA JA ALLE KAHESSA VIIKOSSA 2019.

	7 päivää tai alle	8-14 päivää
Yleisterveys	55 %	14 %
Mielenterveys	21 %	12 %
Suunterveys	27 %	9 %

Potilasturvallisuus laatutyön keskiössä

YTHS:llä työskennellään sen eteen, että jokainen kontakti on asiakkaalle myönteinen kokemus. Työssä noudatetaan hoidon laatuun ja turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia, suosituksia ja toimintatapoja, jotta hoito on mahdollisimman laadukasta ja turvallista jokaisella hoitokerralla. Laatua seurataan ja mitataan neljän osakokonaisuuden näkökulmasta; palvelun laatu, kliininen laatu, prosessien laatu ja vaikuttavuus. Neljälle kokonaisuudelle on määritelty kattava mittaristo ja seuranta.

Laatutyössä keskeistä on potilasturvallisuuden jatkuva parantaminen. Potilastyötä ja henkilöstöä koskevat vaaratapahtumat ja muut poikkeamat käsitellään ekä yksikkö- että säätiötasolla säännöllisesti. Laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi YTHS:n kliininen johto ja ammattilaiset tekevät jatkuvaa seurantaa ja auditointia omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmat kattavat laajasti koko säätiön toiminnan.

POTILASTURVALLISUUDEN TUNNUSLUKUJA 2019.

Muistutus	8
Kantelu	2
Potilasvahinkoilmoitus	1
PVK päätökset	Korvattavia 5 Ei korvattavia 7

YTHS:llä koko henkilöstöä kannustetaan potilasturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen. Vuonna 2019 vaaratapahtumailmoitusten (haitta- tai läheltä piti -tapahtumat) käytäntöjä kehitettiin niin, että ilmoituksen voi tehdä entistä helpommin ja matalalla kynnyksellä. Mitä helpompi potilasturvallisuuspoikkeamasta on ilmoittaa, sitä varhaisemmin toimintaa voidaan korjata ja ehkäistä uusia vaaratilanteita. Vuonna 2019 ilmoituksia tehtiin 57 kappaletta (2018:10 kpl). Näistä läheltä piti -tilanteita oli 34 kpl ja haittatapahtumia 24. Suurin osa liittyi hoitoprosessin turvallisuuteen, myös laite- ja lääkitysturvallisuuden poikkeamista raportoitiin. Suhteessa käyntilukuihin poikkeamat ovat YTHS:llä erittäin harvinaisia.

Potilasturvallisuuden jatkuva parantaminen on YTHS:n laatutyön keskiössä.



Virtuaaliset palvelut aina lähellä



Digitaalisilla ratkaisuilla voidaan vastata moniin terveydenhuollon saatavuuden ja saavutettavuuden haasteisiin.

YTHS kehittää jatkuvasti perinteisten lähivastaanottopalvelujen rinnalle virtuaalisia palveluja.

Opiskelijoiden digitaaliset palvelut on YTHS:llä keskitetty suojattuun ja turvalliseen Self-verkkopalveluun, joka on opiskelijoiden käytössä koko opintojen ajan. Vuonna 2016 käyttöön otettua kanavaa kehitetään jatkuvasti ja uudet toiminnallisuudet ovat lisänneet sen käyttöä merkittävästi. Vuonna 2019 palveluun lisättiin muun muassa yhteydenottolomake hoitosuhteessa oleville, oirelomakkeita ja ehkäisyreseptin uusinnan tietolomake. Viime vuonna opiskelijat asioivat Selfin kautta lähes 630 000 kertaa.

Vastaanotto kulkee taskussa

Etävastaanottojen pilotti käynnistyi keväällä 2019. Se avasi opiskelijoille tien YTHS:n terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle videovälitteisesti. Etäyhteyksiä on hyödynnetty useissa YTHS:n palvelupisteissä jo aiemminkin mm. etäkonsultaatioissa ja -diagnooseissa. Niissä asiakas on tullut YTHS:n tiloihin, josta yhteys toisella paikkakunnalla olevaan asiantuntijaan on otettu. Nyt opiskelija pääsee YTHS:n ammattilaisen vastaanotolle vaikkapa yliopistolta tai kotisohvalta.

Etävastaanotto on käytössä mm. terveystapaamisissa, ravitsemusneuvonnassa, seksuaalineuvonnassa, fysioterapian jatkokäynneillä ja muilla yleisterveyden ja mielenterveyden jatkotapaamisilla. Suunterveydessä pilotoitiin suuhygienistin ja hammaslääkärin etäneuvontaa ja etävastaanottoa osana purennan toimintahäiriöiden hoidossa Helsingissä ja Tampereella.

Vuonna 2019 etävastaanottojen pilottivaiheessa palvelun käyttömäärät olivat vielä suhteellisen pieniä, mutta jo vuoden 2020 alkupuoli on osoittanut etävastaanotto toiminnan tarpeellisuuden.

Vertaistukea virtuaalisesti

YTHS:n strategian mukaisesti myös virtuaaliset ryhmät tulevat palvelutarjonnassa lisääntymään sekä hoidollisissa että ennaltaehkäisevissä ryhmissä. Vuonna 2019 stressistä, ahdistuksesta, aikaansaamisen vaikeuksista ja itsetunto-ongelmista kärsiville suunnattu StressLess-taito-ohjelman ryhmä toimi mielenterveyden virtuaaliryhmien kehittämisessä pilottina hyvin tuloksien. Verkossa kokoontui myös useita ryhmiä terveellisistä ruokailutottumuksista kiinnostuneille.

Asiakaspalaute kertoo hoitokontaktien onnistumisesta

Asiakastyytyväisyyteen vaikutetaan kaikissa kohtaamisissa. Vuonna 2019 yths.fi -sivujen ja palvelupisteissä sijaitsevien asiakaspalautelaitteiden kautta annettiin lähes 15 000 kiitosta, kehitysvinkkiä ja kriittistä kommenttia.

Asiakaspalautelaitteiden kautta saatu palaute kertoo hyvästä palvelukokemuksesta. Palvelun suosittelua kuvaava NPS-luku oli edellisvuosien tapaan erinomainen. Palautteenantajista 90 % piti YTHS:n henkilöstöä erittäin ammattitaitoisena, 92 % koki henkilökunnan ystävälliseksi ja 93 % piti hoitokokemusta hyödyllisenä. Kriittisintä palautetta opiskelijat antoivat ajanvarauksesta ja tiedonsaannista.

Asiakaspalauteprosessin ja laajemmin koko osallistamisen konseptin kehittäminen käynnistettiin YTHS:llä vuonna 2019. Palvelun monimuotoistuksessa on entistäkin tärkeämpää kuulla asiakkaiden kokemuksista eri palvelutilanteissa ja lisätä ymmärrystä omasta toiminnasta, toimintaympäristöstä ja asiakkaidemme kokemuksista ja toiveista.



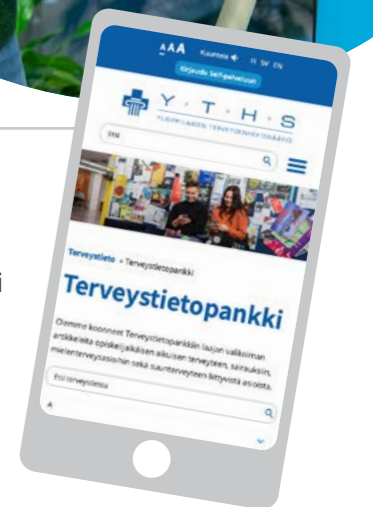
Parempaa palvelua myös verkkosivuilla

YTHS:n pääviestintäkanava, yths.fi-sivusto, uudistettiin vuonna 2019 sisällön, rakenteen ja käytettävyyden osalta. Uusi sivusto rakennettiin käyttäjien näkökulmasta ja työssä oli mukana koko projektin ajan myös opiskelijoita. Uudistuksen tavoitteena oli yhdessä kehittämällä rakentaa helposti käytettävä sivusto, jossa asiakokonaisuudet järjestyvät vaivattomasti löydettäviksi ja selkeiksi kokonaisuuksiksi, ja sisältö on ymmärrettävää.

Verkkosivusto on opiskelijoille usein ensimmäinen kontakti YTHS:ään. Sivuilta etsitään tietoa palveluista, ohjeita asiointiin tai tietoa omiin terveyshuoliin liittyen. Tärkeimmät tiedot ja palvelut ovatkin nyt löydettävissä heti etusivulta, josta on käynti ajanvaraukseen, verkkoasiointiin, palvelupisteiden yhteystietoihin sekä terveystietoon.

Verkkosivuille tuotiin myös entistä selkeämpi ohjaus palveluihin – niitä kuvaavien ikonien avulla opiskelijaa ohjataan palvelupolulla eteenpäin.

yths.fi -sivusto on uudistuksen myötä saavutettava ja kolmikielinen. Kaikki pysyvät tekstit ovat YTHS:n kielistrategian mukaisesti tuotettu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Saavutettavuus on huomioitu niin teknisessä kuin sisällöllisessä kehittämisessä.



Strategiset tavoitteet osaamisen johtamisen punaisena lankana

Vaikuttavaa opiskelijaterveydenhuoltoa toteutetaan asiantuntijuuteen ja asiakastuntemukseen perustuvalla osaamisella, jota johdetaan YTHS:n strategisten tavoitteiden mukaisesti.

Kehittyvät työmenetelmät ja työntekovälineet edellyttävät jatkuvaa koulutusta ja kouluttautumista. YTHS:llä työntekijät ovat toiminnan avainhenkilöitä ja henkilöstön osaamiseen investoidaan. Säätiötasoinen koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain vastaamaan toiminnan tarpeita. YTHS:n omaa koulutusta täydentää työntekijän henkilökohtainen koulutussuunnittelu, joka perustuu kehityskeskusteluissa esimiehen ja työntekijän kartoittamaan tarpeeseen.

Esimiehiä koulutettiin vuonna 2019 muun muassa tulevaisuuden ura-polkujen rakentamiseen, työn vaatavuuden arviointiin, palveluvalikoimaan ja -lupaukseen, työsuojeluun, työterveyshuollon EsimiesKompassi-työkalun käyttämiseen ja puheeksi ottamisen -malliin.

Koulutusten lisäksi koko henkilöstöä kannustetaan hyödyntämään pääasiassa sisäisesti tuotettuja kattavia videokoulutusmateriaaleja sekä Duodecimin Oppiportti -koulutusportaalia. Vuonna 2019 käynnistettiin myös sähköisen oppimisympäristön kehittäminen kouluttamisen ja perehdyttämisen tarpeisiin. Järjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2020 aikana.

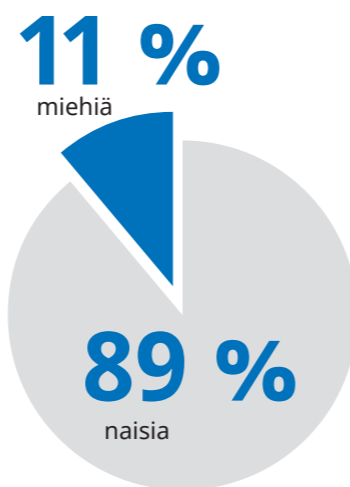
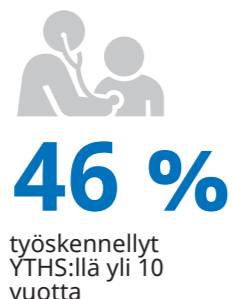
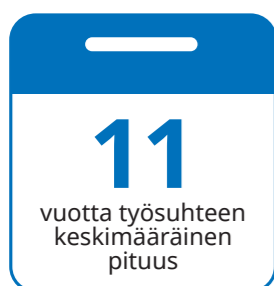
Työkykyä ja työhyvinvointia tuetaan

Osaamisen ohella henkilöstön työkyvyn ja työhyvinvoinnin tukeminen ovat henkilöstöjohtamisen keskeisiä painopistealueita. Työterveyshuollon ja työeläkevakuuttajan kanssa tehtävää yhteistyötä kehitetään ennaltaehkäisevän ja työkykyä tukevan toiminnan suuntaan.

YTHS kartoittaa työhyvinvointikyselyllä säännöllisesti organisaation, työyhteisön ja työntekijän vahvuuksia sekä työhyvinvoinnin kehittämiskohteita. Lisäksi 2-3 vuoden välein tehdään sähköinen terveyskysely sekä kohdennettuja tarkastuksia altisteista työtä tekeville.

Työhyvinvointikysely toteutettiin keväällä 2019 yhteistyössä YTHS:n työeläkevakuuttajan Elon kanssa. Vastausten keskiarvon perusteella YTHS:n henkilöstön kokema työhyvinvointi on hyvällä tasolla ja vastaa toimialan keskiarvoa. Vuoden 2019 vastauksissa vahvuuksien kärkeen listautuivat oman työn hallinta ja mahdollisuus käyttää täysipainoisesti omaa osaamistaan, tyytyväisyys lähiesimieheen sekä oma toimintakyky ja voimavarat. Selkeimmät kehittämiskohteet kyselyn mukaan olivat vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen ja yhdessä uusien työtapojen kehittäminen muutostilanteissa.

HENKILÖSTÖ LUKUINA 2019*



*luvut 31.12.2019





Opiskeluterveydenhuollon muutoksen johtotähtenä on yhdenvertaisuus.

Kohti korkeakouluopiskelijoiden yhdenvertaisia palveluja

Eduskunta hyväksyi lain korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta maaliskuussa 2019 ja Tasavallan Presidentti vahvisti sen toukokuussa 2019. Lain mukaan YTHS:n palvelut laajenevat koskemaan myös ammattikorkeakouluopiskelijoita ja asiakaskunta yli kaksinkertaistuu. 1.1.2021 lähtien YTHS on korkeakouluopiskelijoiden terveystalouden tuottaja ja Kela palvelujen järjestäjä. Laajentumisen suunnittelu vuonna 2019 rahoitettiin 250 000 euron suuruisella valtionavustuksella ja laajentumisen toteutukseen vuodelle 2020 on käytettävissä 4,4 meur valtionavustus.

Lakiuudistus tuo mukanaan monia muutoksia niin toimijoiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. YTHS:lle se tarkoittaa mm. kasvavaa asiakas- ja henkilöstömäärää, uusia palvelupisteitä ja entistä laajempaa palveluverkkoa sekä uudenlaisia tapoja tuottaa palveluja. Asiakkaille muutokset näkyvät mm. monipuolisempina etä- ja digipalveluina ja uusina asiointikanavina.

Projekti etenee suunnitellusti ja aikataulussa

YTHS:n laajentuminen, ns. YTHS 2021 -projekti, muodostuu useista osakokonaisuuksista, joiden parissa työskentelee laaja joukko YTHS:n asiantuntijoita. Projektin toteutuksen suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista vastaa projektipäällikkö apunaan projektisuunnittelija. Toimeenpanoa valvovat YTHS:n hallitus sekä projektille nimetty seurantaryhmä, jossa myös SYL ja SAMOK ovat edustettuina.

YTHS 2021 -projekti käynnistyi keväällä 2019 projektikonaisuuden, budjetoinnin ja palvelumallin suunnittelulla. Projektisuunnitelma hyväksyttiin syyskuussa 2019 Kelassa. Syksyn 2019 aikana hahmoteltiin palveluverkkoa sekä tila-, henkilöstö- ja aluemallisuunnitelmia. Tarjottavien palveluiden raameja suunniteltiin yhteistyössä Kelan ja Sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Lisäksi Kelan kanssa valmisteltiin järjestäjän ja tuottajan välisestä sopimuksesta. Sopimus hyväksyttiin helmikuussa 2020.

TÄLLÄ HETKELLÄ

Yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuollon palvelut tuottaa YTHS. Ammattikorkeakoulu-opiskelijoiden palveluista vastaavat kunnat.

YTHS:n opiskeluterveydenhuollon palvelujen piiriin kuuluu noin 127 000 yliopisto-opiskelijaa.

Lähipalveluita 18 paikkakunnalla. Omia palvelupisteitä on 12 kpl.

Terveydenhoitomaksu on pakollinen, ylioppilaskunnat keräävät sen jäsenmaksun yhteydessä.

YTHS:n rahoitus perustuu yliopisto-opiskelijoiden terveydenhoitomaksuun, Kelan sairausvakuutuslain mukaiseen korvaukseen sekä yliopistokaupunkien toiminta-avustukseen.

1.1.2021 ALKAEN

Yhdenvertaiset opiskeluterveydenhuollon palvelut kaikille korkeakoulujen opiskelijoille. Opiskeluterveydenhuollon sisältö määräytyy terveydenhuoltolain 17 §:n 2 momentin mukaan.

YTHS:n opiskeluterveydenhuollon palvelujen piiriin tulevat myös ammattikorkeakouluissa opiskelevat ja asiakasmäärä on noin 270 000 opiskelijaa.

Lähipalveluita 52 paikkakunnalla. Omia palvelupisteitä 22 paikkakunnalla.

Terveydenhoitomaksu on pakollinen ja veroluonteinen. Opiskelija maksavat sen Kelalle. Maksu määräytyy valtioneuvoston asetuksen perusteella.

YTHS:n rahoitus perustuu korkeakouluopiskelijoiden terveydenhoitomaksuihin (23 %) ja valtion rahoitukseen (77 %).

Yli 50 palvelupistettä ympäri Suomea

Kela hyväksyi helmikuussa 2020 YTHS:n palveluverkon vuodelle 2021. Sen jälkeen Kokkolan opiskelijamäärät tarkentuivat niin, että paikkakunta lisättiin omien palvelupisteiden listalle. YTHS:n palvelupisteitä tulee 22 paikkakunnalle ja yhteistyökumppaneiden palvelupisteitä noin 30 paikkakunnalle. Keskeisimmät palveluverkkoa määrittelevät reunaehdot olivat palveluiden saavutettavuus ja palvelupisteen riittävä asiakaspohja. 95 % opiskelijoista tulee olemaan YTHS:n omien palvelupisteiden piirissä.

- 
- Palvelupisteet sisältäen suunterveyden palvelut**
 - Helsinki
 - Tampere
 - Turku
 - Jyväskylä
 - Oulu
 - Vaasa
 - Joensuu
 - Kuopio
 - Lappeenranta
 - Rovaniemi
 - Lahti
 - Pori
 - Seinäjoki
 - Hämeenlinna
 - Mikkeli
 - Palvelupisteet, joissa ei omia suunterveyden palveluja**
 - Espoo
 - Itäinen pääkaupunkiseutu
 - Kotka
 - Kajaani
 - Kemi-Tornio
 - Kokkola
 - Rauma
 - Kouvola
 - Yhteistyökumppaneiden palvelupisteet**
 - Riihimäki-Hyvinkää
 - Savonlinna
 - Porvoo
 - Iisalmi
 - Forssa-Mustiala
 - Salo
 - Ylivieska
 - Lohja
 - Huittinen
 - Heinola (Vierumäki)
 - Pietarsaari
 - Hattula
 - Pieksämäki
 - Raasepori
 - Oulainen
 - Nurmijärvi
 - Saarijärvi
 - Varkaus
 - Evo
 - Kankaanpää
 - Kuusamo
 - Raahe
 - Mänttä-Vilppula
 - Virrat
 - Ikaalinen
 - Alavus
 - Alajärvi
 - Suomussalmi
 - Sotkamo
 - Inari

Seuraa laajentumisen etenemistä yths.fi/yths2021.

Lähipalvelujen ohella kehitetään sähköisiä, keskitettyjä ja etäpalveluja

Kun palvelujen piiriin kuuluvien opiskelijoiden määrä yli kaksinkertaistuu ja opiskelupaikkakuntien määrä nelinkertaistuu, tarvitaan entistä helpommin saavutettavia palveluja. YTHS kehittää parhaillaan keskitettyjä sekä etä- ja verkkopalveluja tavoitteena mahdollisimman sujuva ja laadukas asiointi. YTHS:n palvelumallin keskiössä tulevat olemaan opiskelija- ja opintoalakohtaiset moniammatilliset vastuutiimit sekä keskitetyt palvelut.

YTHS työnantajana kiinnostaa

Laajentumisen myötä YTHS tarvitsee merkittävän määrän uutta ammattihenkilöstöä palvelemaan kasvanutta asiakaskuntaa sekä uusiin että nykyisiin palvelupisteisiin. Tämänhetkisen arvion mukaan lisätarve on vähintään 350 henkilötyövuotta. Rekrytoinnin on tarkoitus käynnistyä portaittain loppukeväällä 2020, ja suuremmissa määrin avautuvat työpaikat tulevat hakuun syksyllä 2020.

Laajentumisesta viestitään aktiivisesti

YTHS:n laajentuminen vaikuttaa paitsi YTHS:n toimintaan ja koko henkilöstöön myös laajasti monein sidosryhmiin. Onnistunut projektiviestintä kaikille keskeisille sidosryhmille on osa hallittua ja aikataulussa etenevää projektia. YTHS panostaa resursseja laajentumisen viestintään ja projektin etenemisestä kerrotaan aktiivisesti mm. verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, sidosryhmien uutiskirjeissä, koulutustilaisuuksissa ja skypefoorumissa. Viestintää suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä Kelan, SYLin ja SAMOKin kanssa.



2019

MAALISKUU

Eduskunta hyväksyi lain korkeakoulu-opiskelijoiden terveydenhuollosta 1.3.2019.

TOUKOKUU

Tasavallan Presidentti vahvisti lain 17.5.2019. Laajentumisen projektitiimi aloitti työnsä.

SYYSKUU

YTHS:n laajentumisen projektisuunnitelma hyväksyttiin Kelassa. Palveluverkosta pidettiin Kelan kanssa ensimmäinen katselmointi, jossa päätettiin suunnitellun perusteista.

LOKAKUU

Laajentumisen etenemisestä kertovat YTHS 2021 -sivut avattiin yths.fi-sivustolla.

MARRASKUU

Kela hyväksyi palveluverkon kriteerien lähtökohdat ja valmisteluja alettiin edistää niiden pohjalta.

TAMMIKUU

Laajentumisen rekrytointisivusto avattiin osoitteessa laajentuminen.yths.fi. Sivustolla voi myös ilmoittaa kiinnostuksesta laajentumisen myötä avautuviin työpaikkoihin.

2020

HELMIKUU

Kela ja YTHS allekirjoittivat 12.2. järjestäjän ja tuottajan välisen sopimuksen, jonka yhteydessä vahvistettiin myös YTHS:n palveluverkko vuodelle 2021.

MAALISIKUU

Palveluverkon vahvistamisen jälkeen Kokkolan opiskelijamäärä tarkentui aiemmin ilmoitettua suuremmaksi ja Kokkolaan päätettiin perustaa palvelupiste omana toimintana.

HUHTIKUU

YTHS:n omien palvelupisteiden tilasuunnittelu ja uusien hankinta edistyy projektisuunnitelmien mukaisesti.

TOUKOKUU

Yhteistyökumppaneiden palvelupisteiden hankintalain mukainen kilpailutus käynnistyy.



Y · T · H · S

YLIOPPILAIDEN TERVEYDENHOITOSÄÄTIÖ

yths.fi | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [Youtube](#)