KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Toiminnallisten tunnuslukujen katsaus osana strategisten tavoitteiden toimeenpanoa 1–8/2026

KEUSOTE.FI

Keski-Uudenmaan hyvinvointialuestrategia 2026–2030
PERUS-TEHTÄVÄ
Hyvinvointia ja turvallisuutta asukkaille yhdessä
Strategiset tavoitteet
Vaikuttavat ja saavutettavat palvelut
Taloudellinen kestävyys
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö
ARVOT
Luottamus
Ihmislähtöisyys
Vastuullisuus
PALVELUSTRATEGIAN PAINOPISTEET

Toiminnalliset mittarit

- Hoitotakuun toteutuminen ja palveluihin pääsy
- Asiakaskokemus
- HR-tunnusluvut

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Hoitotakuun toteutuminen ja palveluihin pääsy

KEUSOTE.FI

Yleistä hoitotakuusta

- Hoitotakuu määrittelee ajan, jonka sisällä hoitoon on lainsäädännön mukaan päästävä.
- Hoitotakuu koskee palveluita, jotka on todettu lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeellisiksi. Hoitotakuu koskee sekä somaattista- että mielenterveydenpalveluja. Hoidon tarpeen arvion tekee terveydenhuollon ammattihenkilö.
- Hoitotakuu ei koske
  - asiakkaan hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia.
  - väestötason ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, joita ovat seulonnat, tietyt rokotukset sekä neuvolatoimintaan ja koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset. Niistä säädetään laissa erikseen, ja palvelu annetaan kyseisen lainsäädännön mukaisesti.
- Lainsäädäntö määrittelee perusterveydenhuollon hoitotakuuksi aikuisväestöllä (yli 23 vuotiaat) 3 kk ja nuorilla (0-22 vuotiaat) 14 vrk (jos kyse on sairauden tai vamman tutkimuksesta tai hoidosta). Suun terveydenhuollon vastaavat hoitotakuun määräajat ovat aikuisilla 6 kk ja nuorilla 3 kk.
- Lainsäädäntö edellyttää myös, että potilaan tulee saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa hän tarvitsee.

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

TEPASA / Yhteydenottokanavien vasteajat

	2025	Q1	Q2	Q3	Q4
Puhelinpalvelun samana päivänä hoidettujen takaisinsoittojen osuus (%) (tavoite 100 %)					
Vastaanottopalvelut	88 %	76 %	65 %	78 % (7-8/26)	
Suun terveydenhuolto	87 %	76 %	87 %	77 % (7-8/26)	
Suoraan vastattujen puhelujen jonotusaika (ka) (min)					
Vastaanottopalvelut	8	9	7	9 (7-8/26)	
Chat-palvelun jonotusaika (md) (min)					
Vastaanottopalvelut	6	7	6	5 (7-8/26)	

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

0–22v kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 14 vrk:n sisään 1-8/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

Palvelumuoto	Keusote / kaikki ammattilaiset 14 vrk	Keusote / lääkäri 14 vrk	Koko maa / kaikki ammattilaiset	Koko maa / lääkäri
Avosairaanhoito	94 % (93 %)	73 % (68 %)	94 % (95 %)	69 % (72 %)
Mielenterveyden hoito **	81 % (86 %)	38 %** (64 %)	79 % (83 %)	52 % (71 %)
Päihde- ja riippuvuushoito	84 % (83 %)	57 % (66 %)	89 % (90 %)	64 % (69 %)
Fysioterapia *	64 % (8/26: **92 %**) (65 %)		68 % (64 %)	
Puheterapia *	46 % (8/26: **78 %**) (49 %)		64 % (64 %)	
Toimintaterapia *	67 % (8/26: **95 %**) (67 %)		75 % (73 %)	
Ravitsemusterapia	56 % (23 %)		33 % (36 %)	
Apuvälinepalvelu	99 % (99 %)		97 % (98 %)	

* Terapiapalveluissa virheellistä kirjaamistapaa korjattu -26 aikana

** Kirjaamistapaa muutettu. 8/26 toteuma 100%. Mielenterveyspalveluissa valtaosa lääkärin vastaanotoista toteutuu hoitosuunnitelman mukaan, eivätkä näin ollen kuulu hoitotakuun seurantaan. Hoitosuunnitelman mukaiset käynnit ovat aikaisemmin kirjattu virheellisesti hoitotakuun seurannan mukaisesti.

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

AISO Hoitotakuu perhekeskuspalveut

Hoidon aloitus 14 vrk

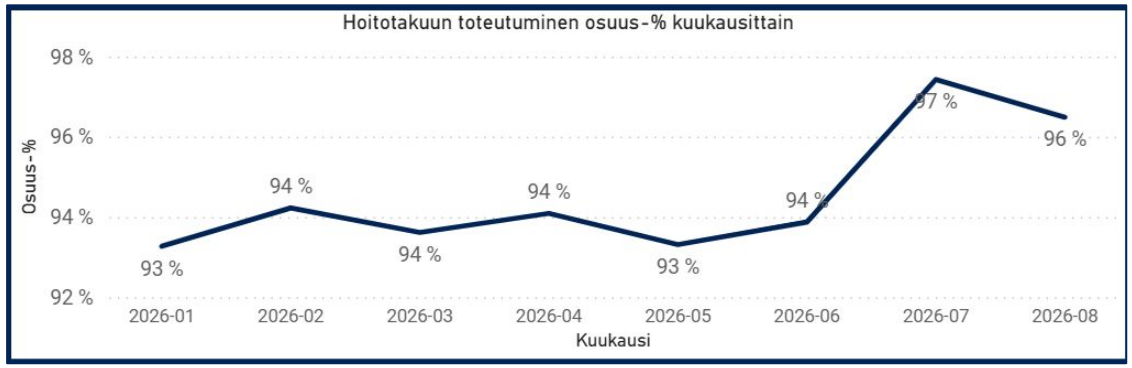
- **Lasten** mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuu toteutuminen kuukausina 1-8 on 86,8% (kuukausittainen vaihteluväli 74%-94%.) Hoitotakuun toteutuminen 14-30 vuorokautta keskiarvo 7,5% ja 31-90 vuorokautta 5,7%
- **Nuorten** mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuu toteutuminen kuukausina 1-8 on 78 %.
  - Hoitotakuun toteutuminen: 0–7 vrk 67 % (295 käyntiä), 8-14 vrk 11 % (48 käyntiä), 15-30 vrk 13 % (58 käyntiä), 31-90 vrk 9 % (41 käyntiä).

- Manuaalisen seurannan mukaan lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuun toteutuminen on parempi kuin raportilla. Syitä kirjaamisen osalta selvitetään.

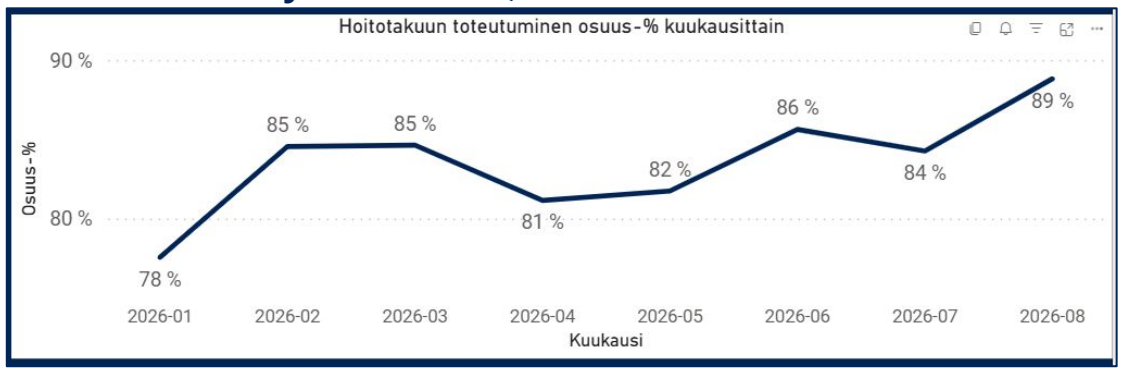
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

0–22v kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 14 vrk:n sisään 1-8/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

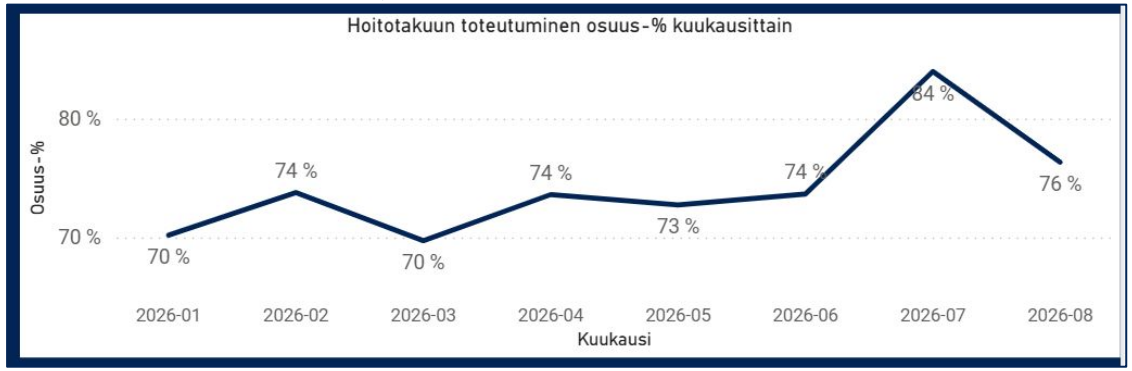
Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



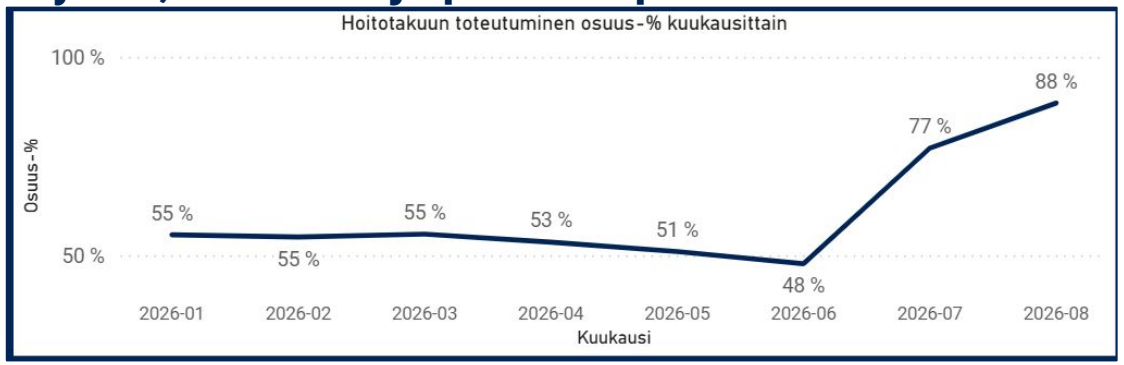
Mielenterveyden hoito, kaikki ammattilaiset



Avosairaanhoito, lääkäri



Fysio-, toiminta- ja puheterapia



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

23 v täyttäneiden kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 3 kk sisään 1-8/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

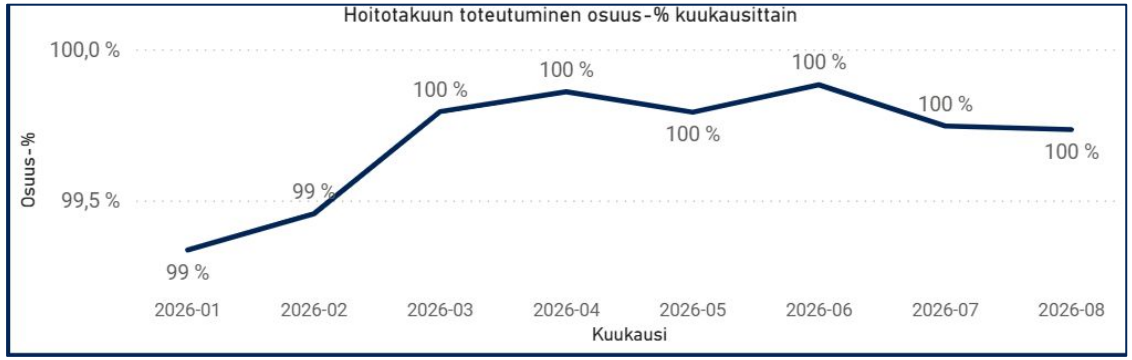
Palvelumuoto	Keusote / kaikki ammattilaiset 14 vrk	Keusote / kaikki ammattilaiset 3 kk	Keusote / lääkäri 3 kk	Koko maa / kaikki ammattilaiset	Koko maa / lääkäri
Avosairaanhoito	92 %	100 % (100 %)	100 % * (100 %)	100 % (99 %)	99 % (98 %)
Mielenterveyden hoito	58 %	99 % (99 %)	100 % (100 %)	100 % (100 %)	100 % (99 %)
Päihde- ja riippuvuushoito	88 %	100 % (100 %)	100 % (100 %)	100 % (100 %)	100 % (100 %)
Fysioterapia *	75 %	100 % (100 %)		100 % (100 %)	
Puheterapia *	84 %	100 % (100 %)		99 % (100 %)	
Toimintaterapia *	91 %	100 % (100 %)		100 % (100 %)	
Ravitsemusterapia	54 %	100 % (96 %)		96 % (96 %)	
Apuvälinepalvelu	100 %	100 % (100 %)		100 % (100 %)	

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

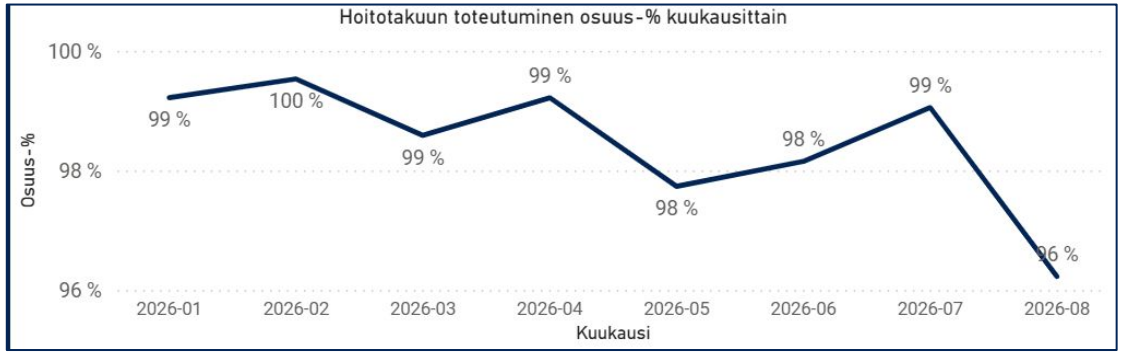
* Virheellisen aikaleimakirjauksen vuoksi jonolla olleet eivät ole kaikilta osin rekisteröityneet seurantaan, hoitotakuun ylittäneitä elokuussa/2026 oli 700 kpl, ks. dia 10

23 v täyttäneiden kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 3 kk sisään 1-8/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

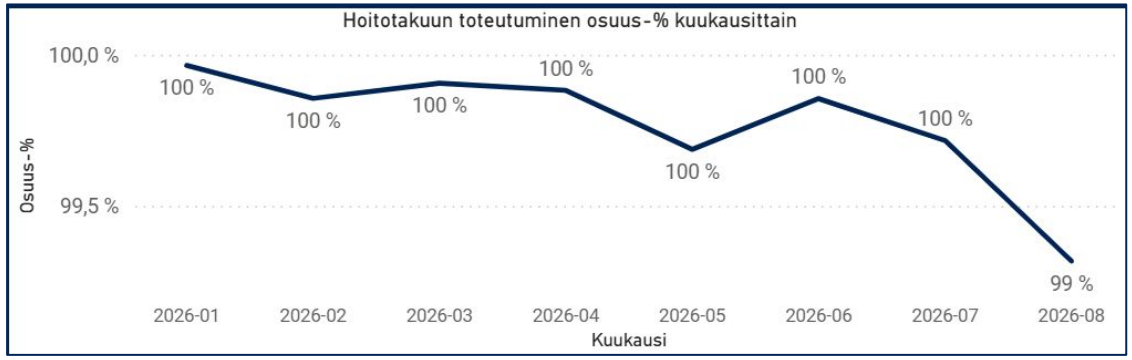
Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



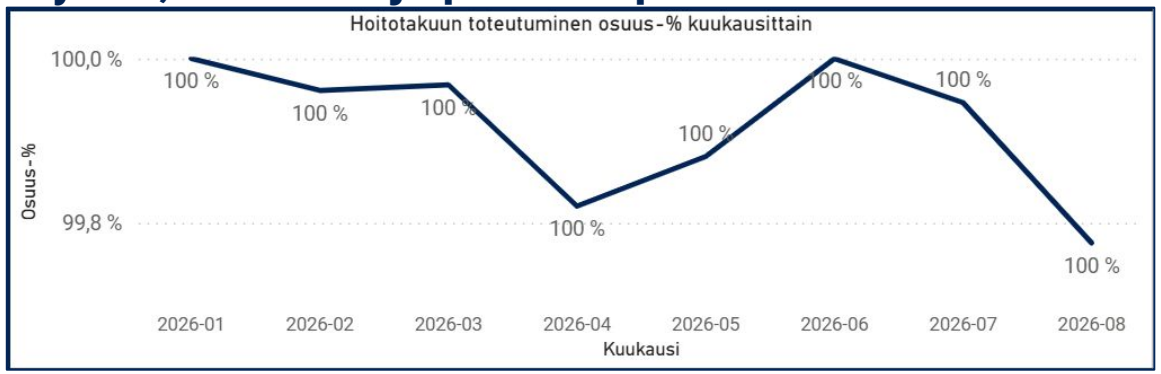
Mielenterveyden hoito, kaikki ammattilaiset



Avosairaanhoito, lääkäri



Fysio-, toiminta- ja puheterapia



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

(Kuukausivaihtelu on hyvin vähäistä ja tapahtuu desimaalitasolla. Datamerkinnät on pyöristetty kokonaisprosenteiksi (100 %); rajattu y-akseli havainnollistaa pieniä trendieroja.)

0–22v kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 3 kk:ssa 1-8/26

Palvelumuoto	Keusote 3 kk	Koko maa
Kaikki	**90 %** (89 %)	92 % (91 %)
Hammaslääkäri	89 % (85 %)	91 % (89 %)
Hammashoitaja	100 % (95 %)	98 % (98 %)
Suuhygienisti	92 % (95 %)	92 % (93 %)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

23 v täyttäneiden kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 6 kk:ssa 1-8/26

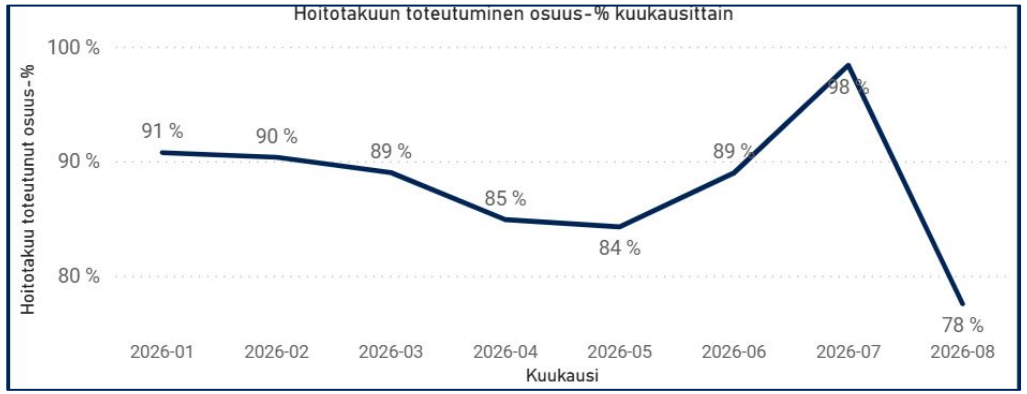
Palvelumuoto	Keusote 3 kk	Keusote 6 kk	Koko maa
Kaikki	**78 %**	**98 %** (83 %)	96 % (97 %)
Hammaslääkäri	78 %	98 % (78 %)	96 % (96 %)
Hammashoitaja	93 %	99 % (98 %)	98 % (100 %)
Suuhygienisti	73 %	97 % (90 %)	96 % (97 %)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

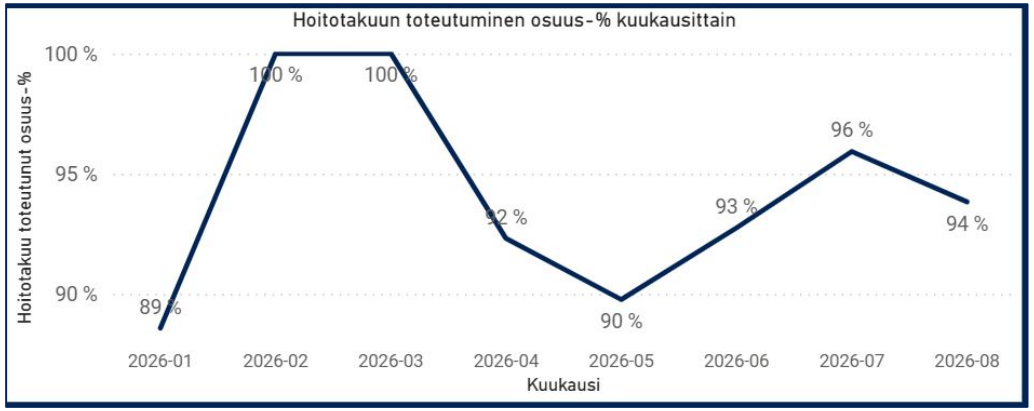
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 1-8/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

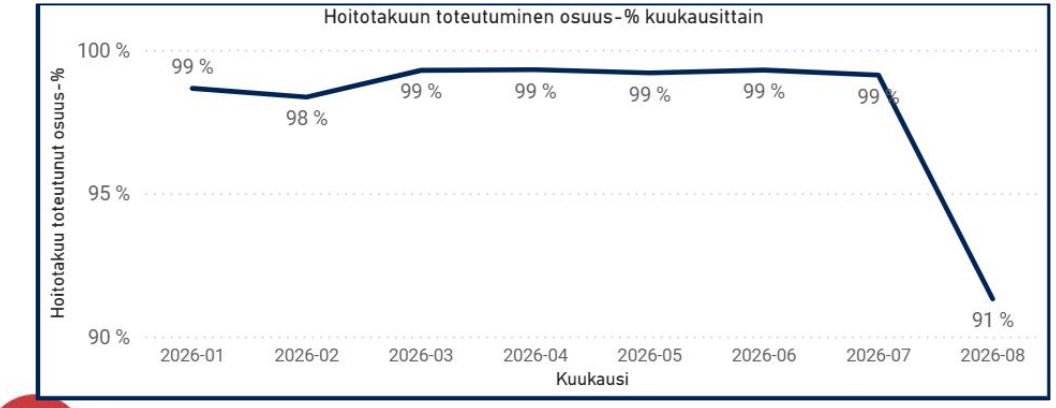
0–22v hammaslääkärille pääsy 3 kk:ssa



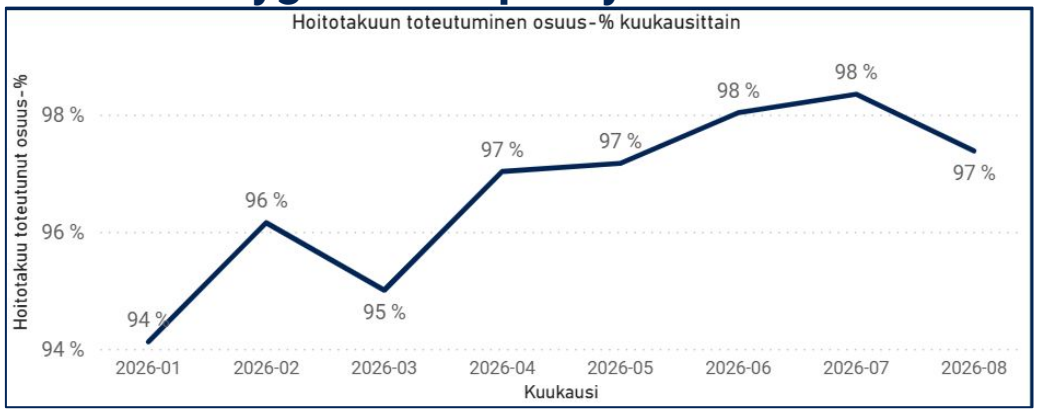
0–22v suuhygienistille pääsy 3 kk:ssa



Yli 23v hammaslääkärille pääsy 6 kk:ssa



Yli 23v suuhygienistille pääsy 6 kk:ssa



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

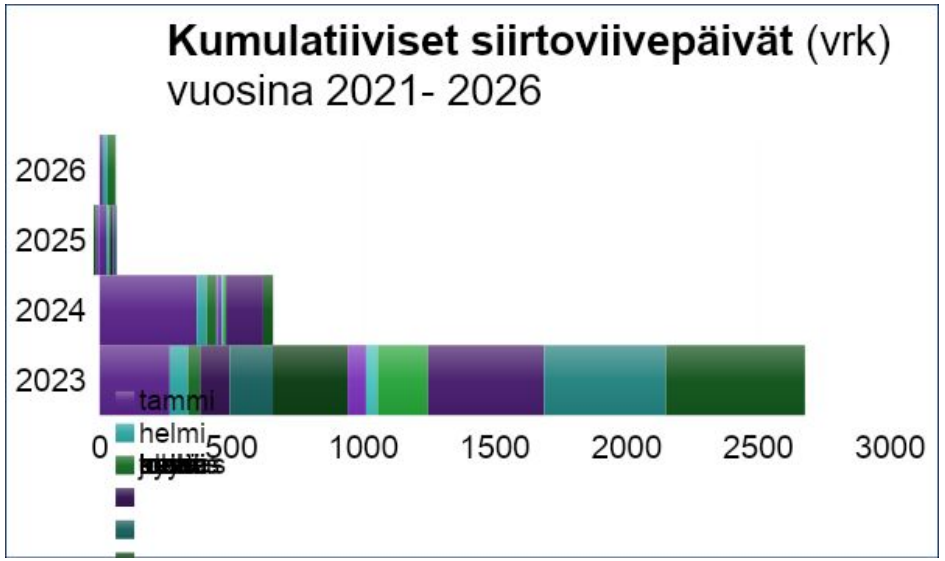
Poikkeamat hoitoon pääsyssä 2026:

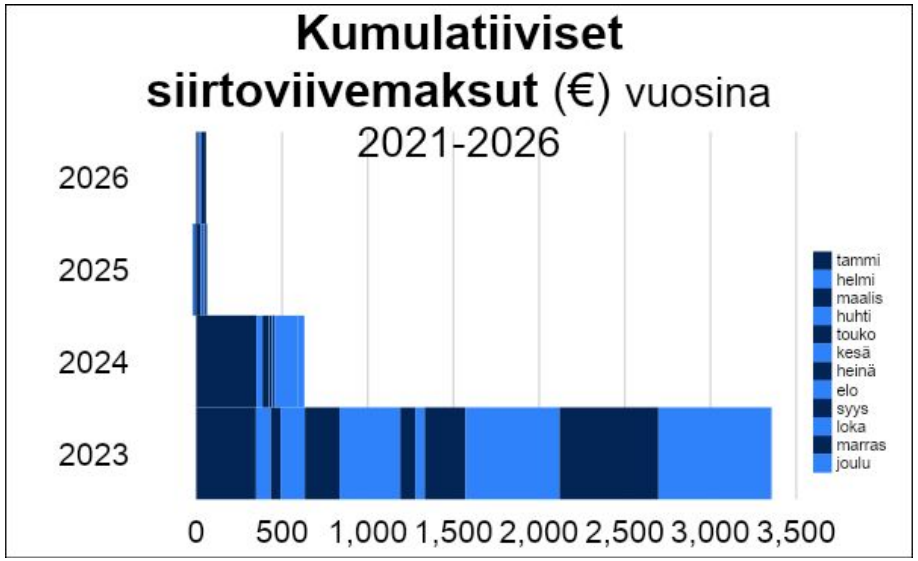
Avosairaanhoidon lääkärille yli 3 kk jonottaneet 23v täyttäneet* (poikkileikkaus kvartaalin viimeisenä seurantapäivänä)	Q1	Q2	Q3	Q4
	2446	1719	705 (8/26)	

*Jono muodostuu, mikäli vastaanottoaikaa ei ole voitu kiinnittää ajanvarauspohjiin, jotka ovat avoinna lääkärien ja hoitajien vastaanotoilla 3kk päähän

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Poikkeamat hoitoon pääsyssä: Siirtoviiveet





	Siirtoviivepäivien lkm (kpl)				Siirtoviivemaksut(€)			
	v. 2026	v. 2025	v.2024	v.2023	**v. 2026**	v.2025	v.2024	v.2023
Q1	59	42	442	381	56 050	42 000	420 850	492 000
Q2	0	19	6	560	0	19 000	6 000	698 000
Q3		-9	32	305		0	32 000	498 000
Q4		-8	179	1 431		0	168 500	1 786 000
Yhteensä /v		41	658	2 677		38 900	627 350	3 356 350

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Lähde: HUS Pbi raportointi
päivitetty 20.8.2026

ASIAKASOHJAUS / Palvelutarpeen arvioinnin vasteajat (PTA)

Tietolähde: Manuaalinen tilastointi

Tiimi	Data ajalta	**Tilastoidut palvelutarpeen arvioinnit** (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)	**Keskiarvoinen läpimenoaika vireilletulosta aloitukseen, arkipäivät** (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)	**Keskiarvoinen läpimenoaika vireilletulosta valmistumiseen, kaikki päivät** (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)	**Yli 90 päivän ylitysten määrä** (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)
Lapsiperheiden asiakasohjaus	1.1.-31.8.2026	**1047** (151)	**3** (4)	**51** (45)	**100** (10)
Työikäisten asiakasohjaus	1.1.-31.8.2026	**242** (Ei lakisääteistä määräaikaa)	**24** (Ei lakisääteistä määräaikaa)	**71** (Ei lakisääteistä määräaikaa)	**21** (Ei lakisääteistä määräaikaa)
Ikäihmisten asiakasohjaus	1.1.-31.8.2026	**880** (727)	**3** (3)	**32** (32)	**14** (7)

Asiakkaan asia tulee ottaa käsittelyyn seitsemän arkipäivän kuluessa ja PTA:n tulee valmistua kolmen kuukauden kuluessa.

PTA:n tavoitteena on asiakkaan asian ratkaiseminen PTA:n aikana tai asian riittävä selvittely oikea-aikaisen ja tarpeen mukaisen palvelun järjestämistä varten.

Työikäisten palveluketjussa palvelutarpeen arviointityö jakaantuu asiakasohjauksen, työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun, kuntouttavan työtoiminnan palveluyksikön, maahanmuuttajapalvelun ja jälkihuollon kesken. PTA ei ole kokonaan keskitetty asiakasohjaukseen vaan jakaantuu erityislainsäädännön perusteella eri yksiköihin ja asiakkuudet ohjautuvat niihin erityistarpeidensa perusteella. Lisäksi asiakasohjauksessa pystytään käsittelemään sosiaalihuollon arviointi -vaiheessa PTA:ta edeltävästi lyhyt- ja tilapäistuen tarpeessa olevat sekä kevyen intervention asiakkaat, jolloin PTA:lle ei ole tarvetta.

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

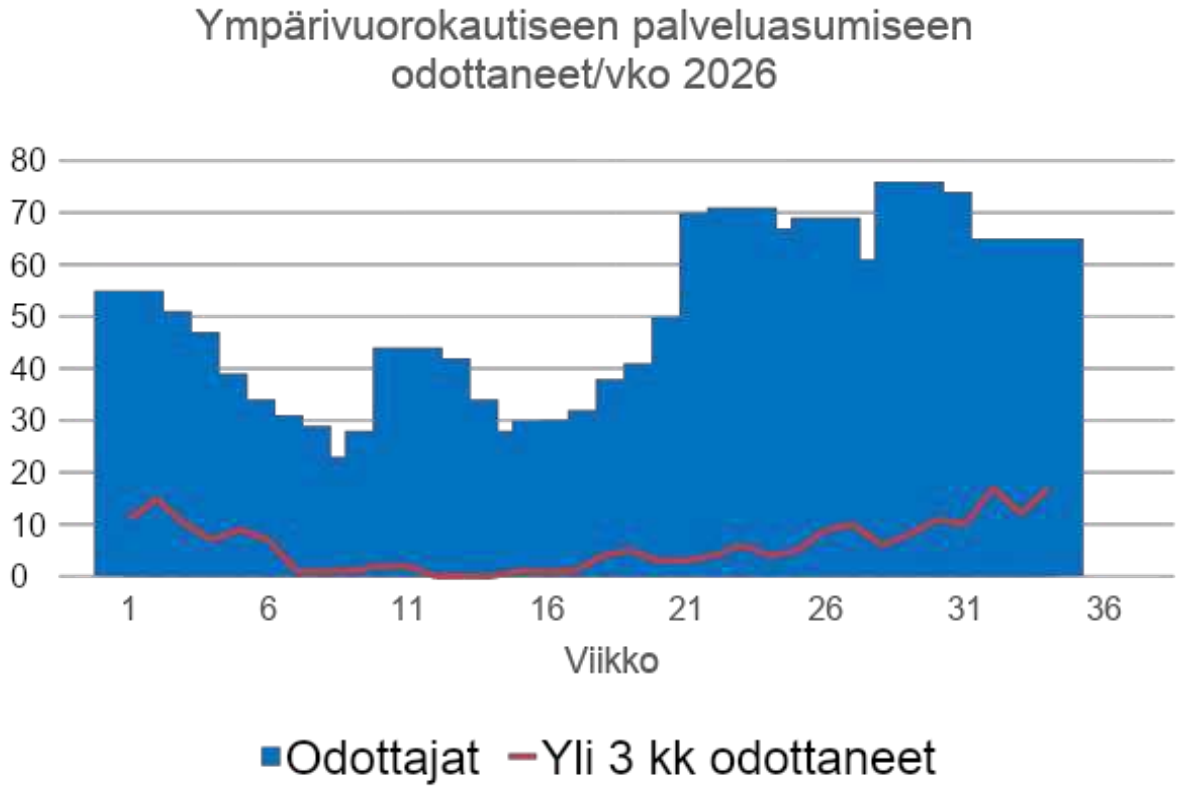
ASIAKASOHJAUS SEKÄ LASTEN JA AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT / Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

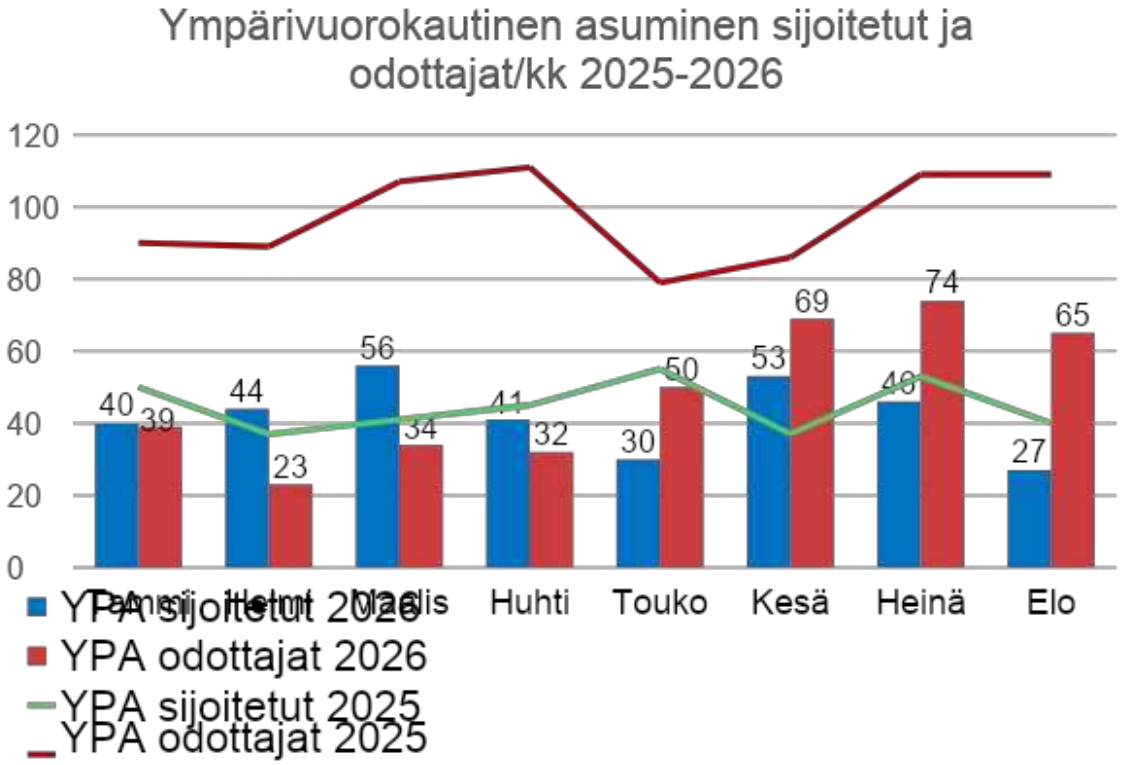
- Toimeentulotuen lakisääteinen käsittelyaika 7 vrk toteutuu Asiakasohjausyksikössä 99%:sti
  - 2553 päätöstä lakisääteisessä käsittelyajassa
  - 12 päätöstä ei lakisääteisessä käsittelyajassa
  - Päätöksiä tehty yhteensä 2565 kpl, joista myönteisiä 37 %

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

IKVA / Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 1-8/2026

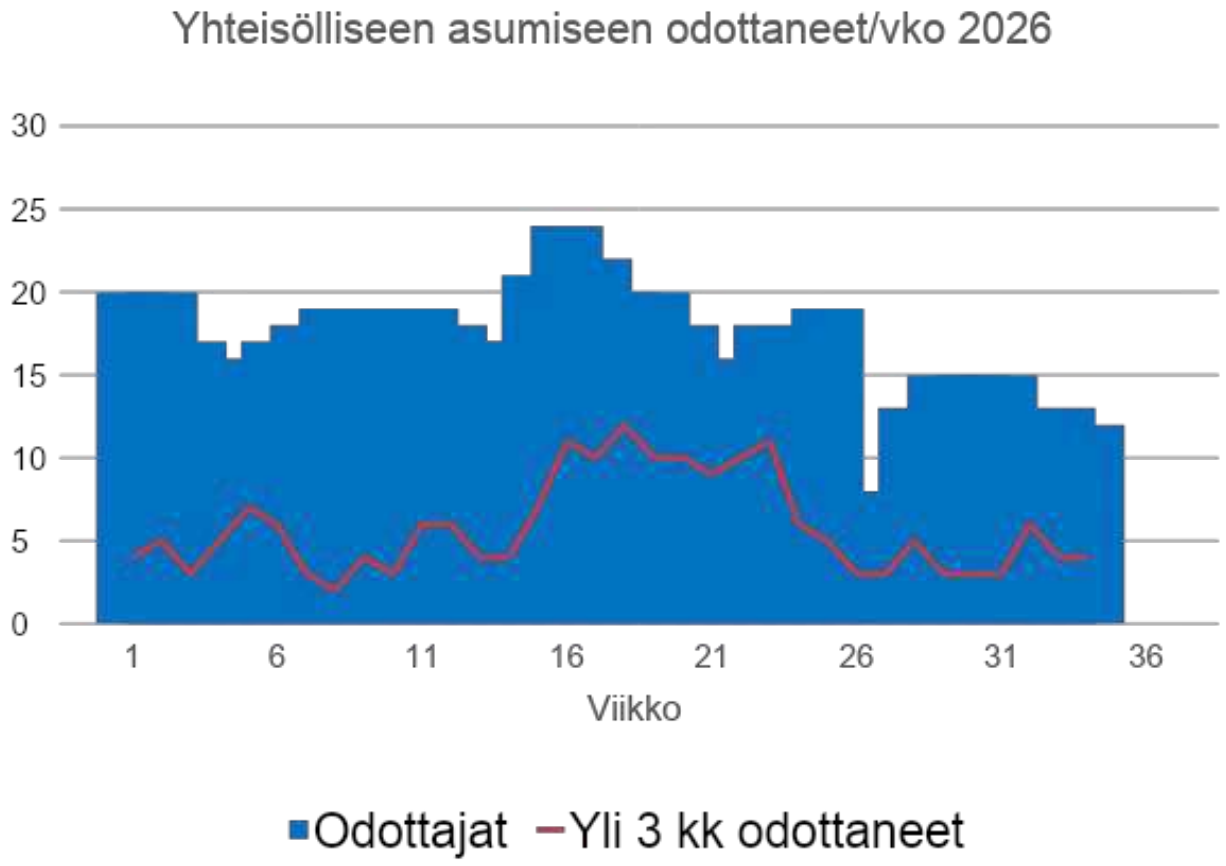
- Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkatarve ylitti kehyksen mukaisen paikkojen määrän koko tarkastelujakson
- Asumispaikkaa odotti keskimäärin 46 asiakasta viikossa, joista kolmen kuukauden enimmäisodotusaika ylittyi keskimäärin kuudella asiakkaalla viikossa
- Odottajien määrä kasvoi kesän aikana, mutta pysyi kaikkina kuukausina edellisvuoden vastaavaa tasoa pienempänä

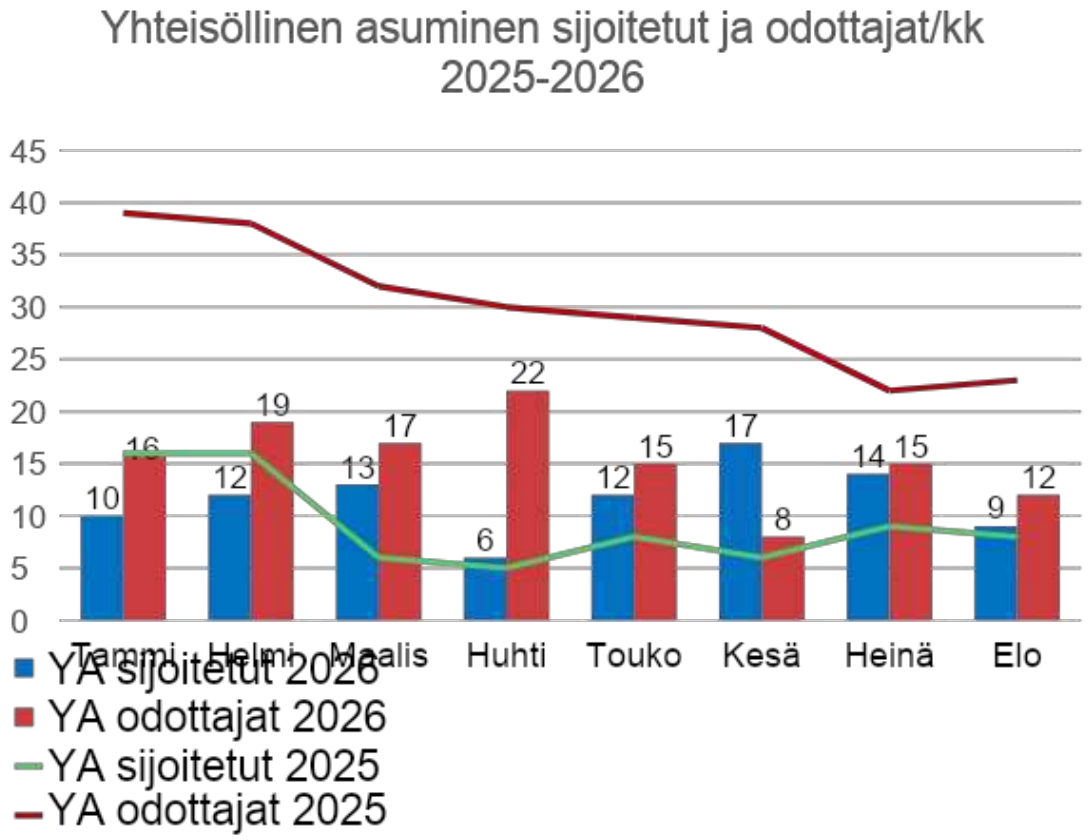




IKVA / Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen 1-8/2026

- Asumispaikkaa odotti keskimäärin 17 asiakasta viikossa, joista lakisääteinen kolmen kuukauden enimmäisodotusaika ylittyi keskimäärin kuudella asiakkaalla viikossa
- Odottajien määrä vähentyi 49 % edellisvuoden vastaavaan ajanjaksoon verrattuna
- Sijoitusten määrä tarkastelujaksolla kasvoi 26 % edellisvuoden vastaavaan ajanjaksoon verrattuna





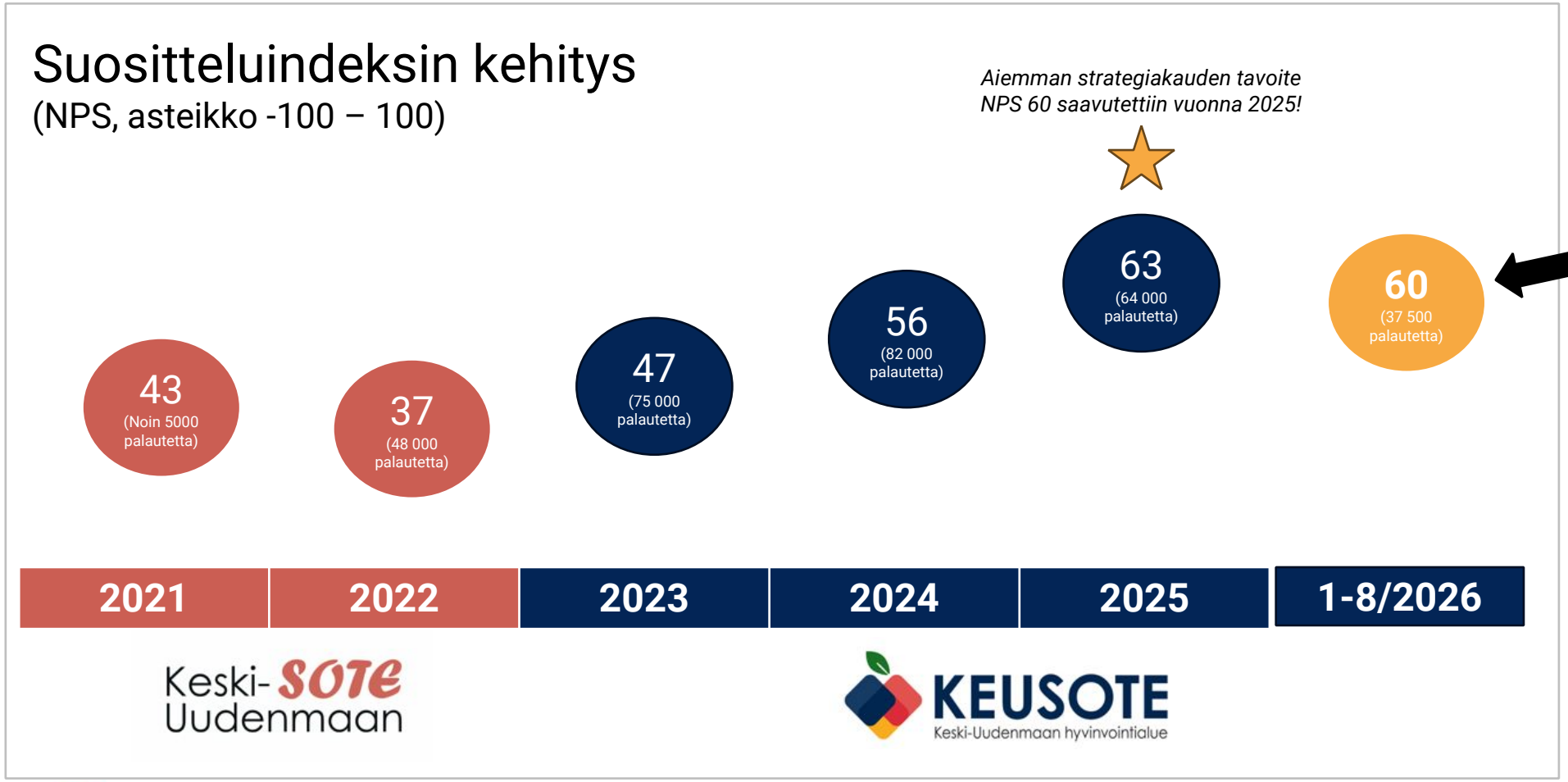
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiakaskokemus

KEUSOTE.FI

Keusoten asiakaskokemus laskussa

Strateginen tavoite NPS 65



Asiakaskokemus on laskenut viime vuodesta. Asiakaskokemus jää todennäköisesti tänä vuonna alle strategisen tavoitteen, mikäli loppuvuodesta ei pystytä parantamaan palvelua kriittisillä osa-alueilla.

Eniten tyytymättömyyttä kohdistuu ajanvarausprosesseihin, hoidon tai palvelun aloituksen viivästymiseen sekä hoidon tai palvelun laatuun.

Eniten positiivista palautetta on tullut ystävällisestä ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta sekä palvelusta silloin, kun se on koettu nopeaksi ja laadukkaaksi.

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

TEPASA / NPS

NPS – Net Promoter Score (2025 tavoite 60, 2026 alkaen tavoite 65)	2025 (n)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	1-8/2026 (n)
Avopalvelut (lääkäri-hoitaja vastaanotot)	62 (42 784)	60 (9664)	55 (9025)	58 (24 471)
Aikuisten mielenterveys- ja päihdeavopalvelut	74 (659)	55 (161)	72 (134)	62 (390)
Suun terveydenhuolto	68 (8871)	57 (2153)	66 (2133)	64 (5569)
Kuntoutuspalvelut	66 (1094)	81 (240)	67 (268)	72 (682)
Kliiniset tukipalvelut	69 (1731)	67 (404)	62 (342)	66 (992)
Sairaalapalvelut	63 (1412)	56 (285)	60 (260)	56 (701)
Koko TEPASA	63 (57 537)	60 (13 259)	58 (12 525)	60 (33 710)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

TEPASA / PEI

PEI – Patient Enablement Instrument (Tavoite, että 80% vastaajista arvioi pärjäävänsä paremmin tai paljon paremmin saamansa hoidon tai palvelun jälkeen)	Q1/2026	n	Q2/2026	n	1-8/2026	n
Avopalvelut (lääkäri-hoitaja vastaanotot)	60 %	9 289	58 %	8 648	60 %	23 485
Aikuisten mielenterveys- ja päihdeavopalvelut	63 %	155	77 %	133	70 %	382
Suun terveydenhuolto			Ei käytössä			
Kuntoutuspalvelut	77%	151	74%	190	74%	548
Kliiniset tukipalvelut	63%	188	64%	195	64%	527
Sairaalapalvelut	77%	195	66%	165	72%	469
Koko TEPASA	**61%**	**10 468**	**60%**	**9 942**	**61%**	**26 773**

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

AISO / NPS

NPS	2025 (n)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	1-8/2026 (n)
Asiakasohjaus	56 (1442)	56 (342)	57 (305)	56 (914)
Perhekeskuspalvelut	**61** (1516)	**66** (420)	63 (417)	62 (974)
Lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut	52 (1386)	63 (147)	63 (239)	55 (449)
Koko AISO	57 (4344)	61 (909)	61 (961)	58 (2337)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

AISO / PEI

PEI – Patient Enablement Instument (Tavoite, että 80% vastaajista arvioi pärjäävänsä paremmin tai paljon paremmin saamansa hoidon tai palvelun jälkeen)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	1-8/2026 (n)
Asiakasohjaus	67% (208)	66% (181)	67% (552)
Perhekeskuspalvelut	65% (59)	75% (134)	71% (244)
Lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut	**91%** (10)	**91%** (10)	**91%** (21)
Koko AISO	**67% (277)**	**70% (325)**	**69% (817)**

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Mittari käytössä vain soveltuvissa palveluissa!

IKVA / NPS

NPS	2025 (n)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	1-8/2026 (n)
Ikääntyneiden asumispalvelut	38 (518)	45 (159)	34 (100)	37 (345)
Kotona asumista tukevat palvelut	76 (477)	49 (82)	67 (66)	59 (200)
Vammaisten palvelut	62 (580)	53 (219)	69 (39)	56 (262)
Koko IKVA	58 (1575)	49 (460)	51 (205)	48 (807)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue