



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

ARVOT
Luottamus
Ihmislähtöisyys
Vastuullisuus

**Strategiset
tavoitteet**

**Vaikuttavat ja
saavutettavat
palvelut**

**Taloudellinen
kestävyys**

**Osaava ja
hyvinvoiva
henkilöstö**

**PALVELUSTRATEGIAN
PAINOPISTEET**

Vahvistamme lasten,
nuorten ja perheiden
vanhusta tukoa sekä
ennaltaehkäiseviä
palveluja

Tuemme ikääntyneiden
toimintakykyä
ja huolehdimme
turvallisesta ajasta
kotiin

Turvastamme hoito- ja
palvelun jatkuvuuden
omalla mallilla
ja koulutetulla
osaajajoukolla

Vahvistamme
tiedon, ohjauksen ja
asiakaskäytännön digitaalisen
rahoituksen ja taloudellisesti
kestävää palvelua

Varmistamme
turvallisen ja
toimintakykyisen
palvelujärjestelmän



Toiminnalliset mittarit

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





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.

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)	



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.

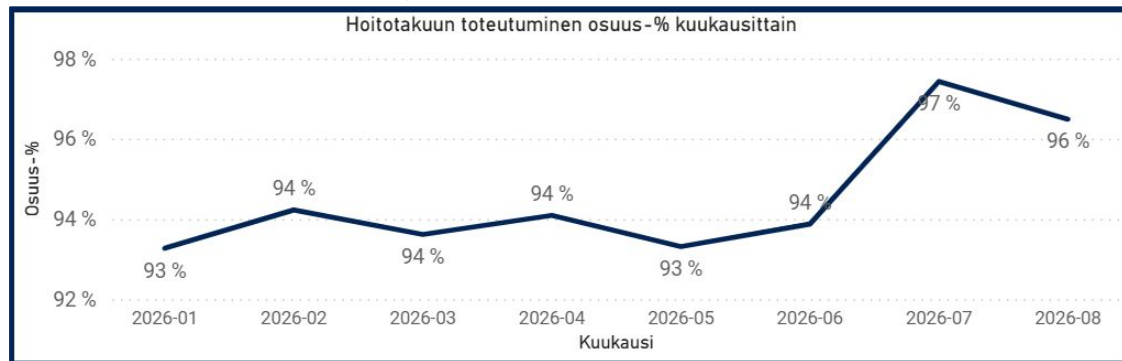
ALSO Hoitotakuu perhekeskuspalveut

Hoidon aloitus 14 vrk

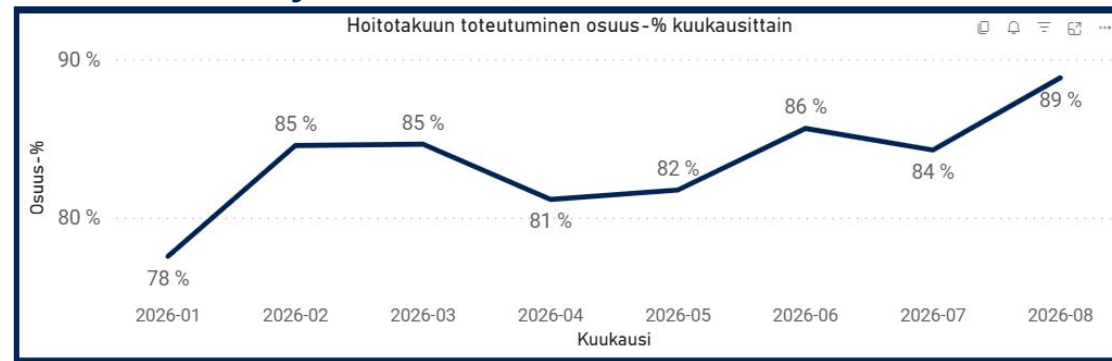
- **Lasten** mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuu toteutuminen kuukausina 1-8 on 86,8% (kuukausittainen vaihteluväli 74%-94%.) Hoitotakuun toteutuminen 14-30 vuorokautta keskiarvo 7,5% ja 31-90 vuorokautta 5,7%
- **Nuorten** mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuu toteutuminen kuukausina 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.

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

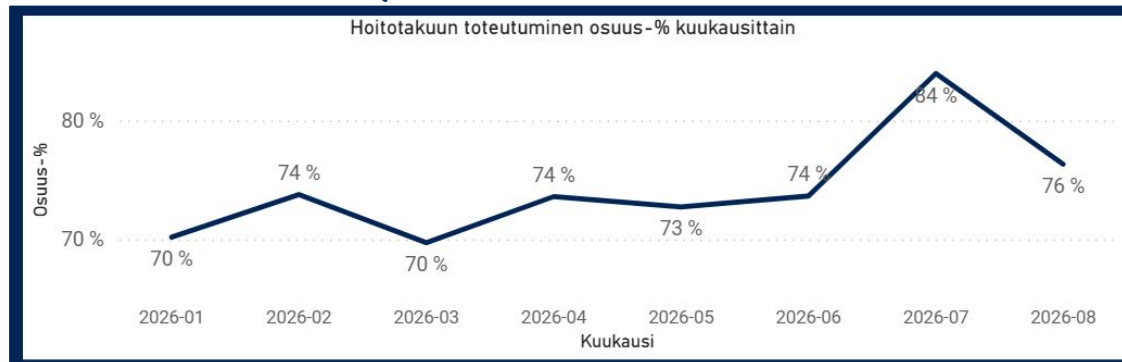
Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



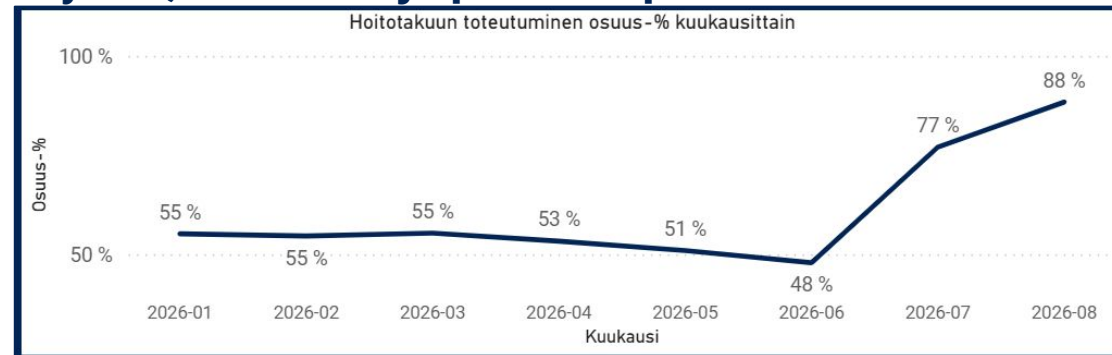
Mielenterveyden hoito, kaikki ammattilaiset



Avosairaanhoito, lääkäri



Fysio-, toiminta- ja puheterapia



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

23 v täyttäneiden kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa

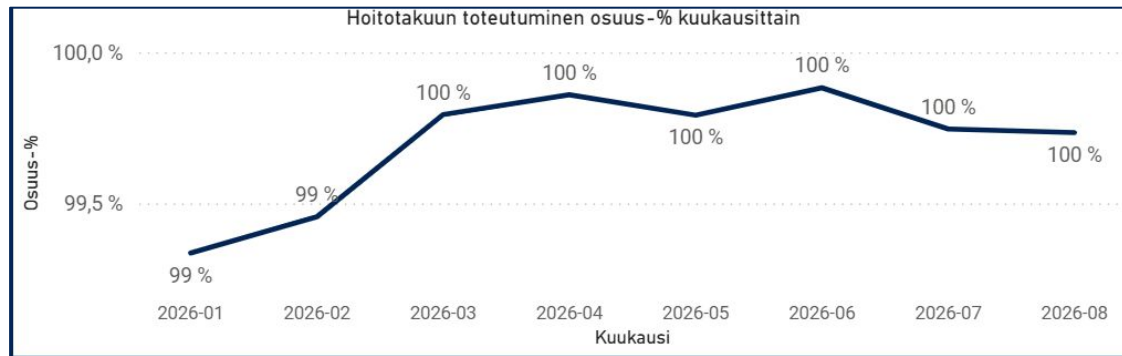
3 kk sisään 1-8/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

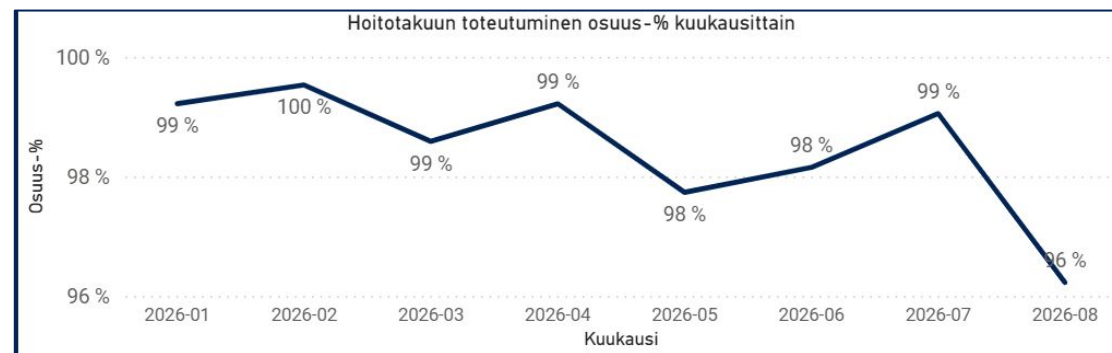
Palvelumuoto	Keusote / kaikki ammattilaiset 14 vrk	Keusote / kaikki ammattilaiset 3 kk	Keusote / lääkäri 3 kk	Koko maa / kaikki ammattilaiset	Koko maa / lääkäri
Avosairaanhoido	92 %	100 % (100 %)	100 % * (100 %)	100 % (99 %)	99 % (98 %)
Mielenterveyden hoito	58 %	99 % (99 %)	100 % (100 %)	100 % (100 %)	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 %)	

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

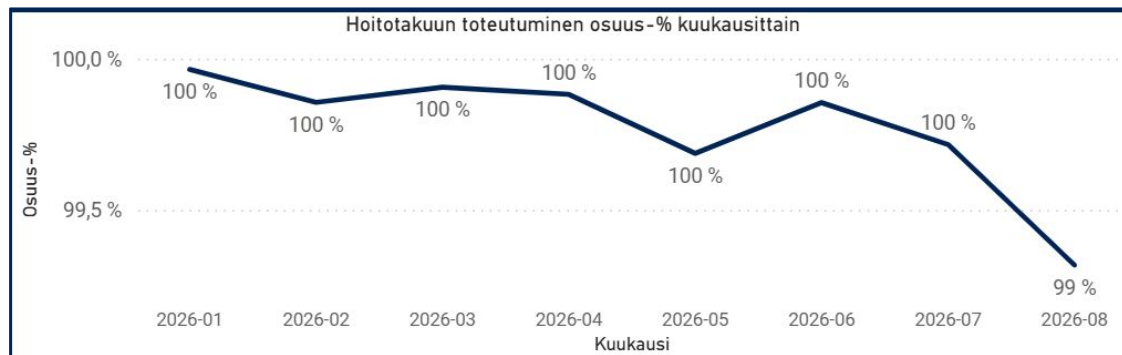
Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



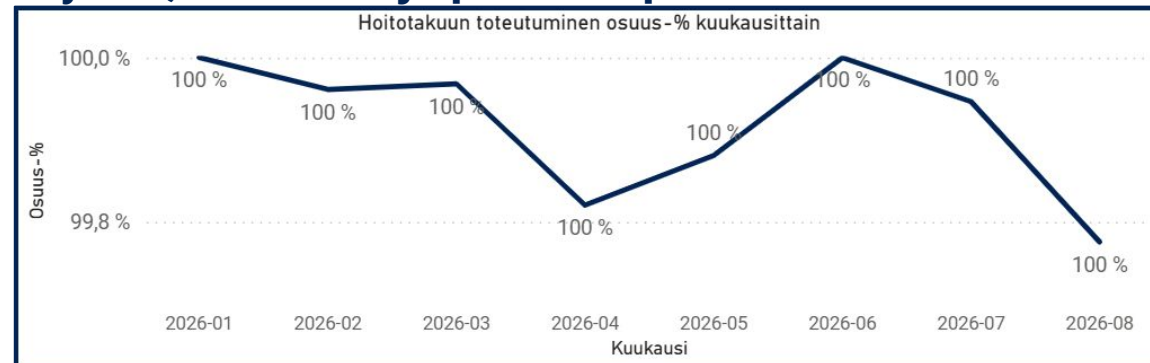
Mielenterveyden hoito, kaikki ammattilaiset



Avosairaanhoito, lääkäri



Fysio-, toiminta- ja puheterapia



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)

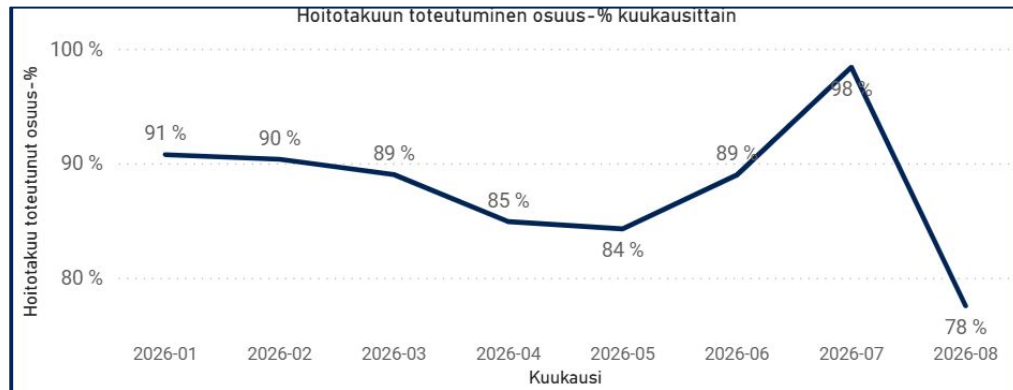
23 v täyttäneiden kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 6 kk:ssa 1-8/26

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 %)

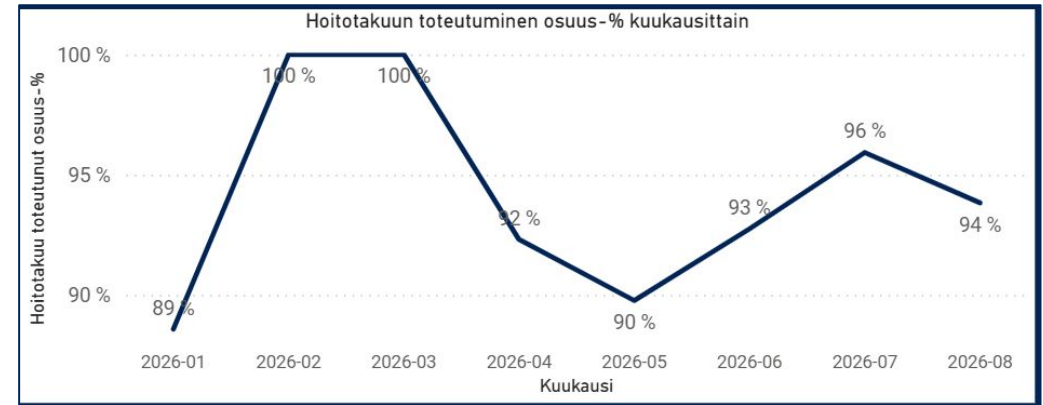
(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

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

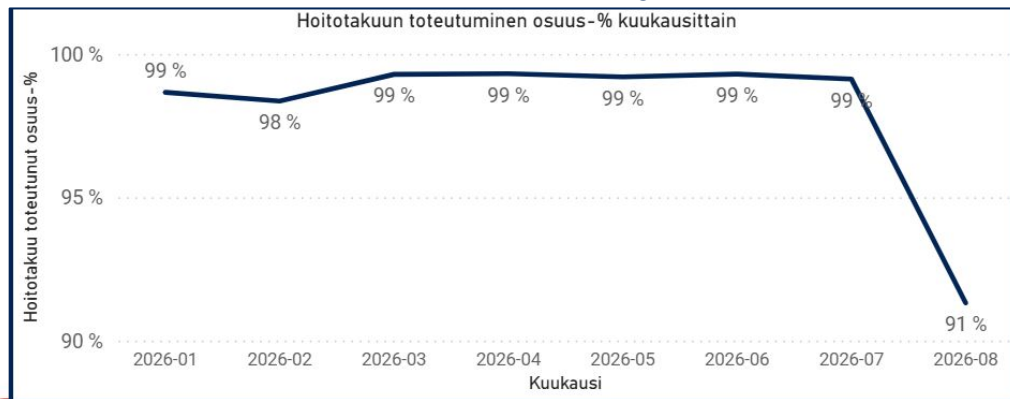
0–22v hammaslääkärille pääsy 3 kk:ssa



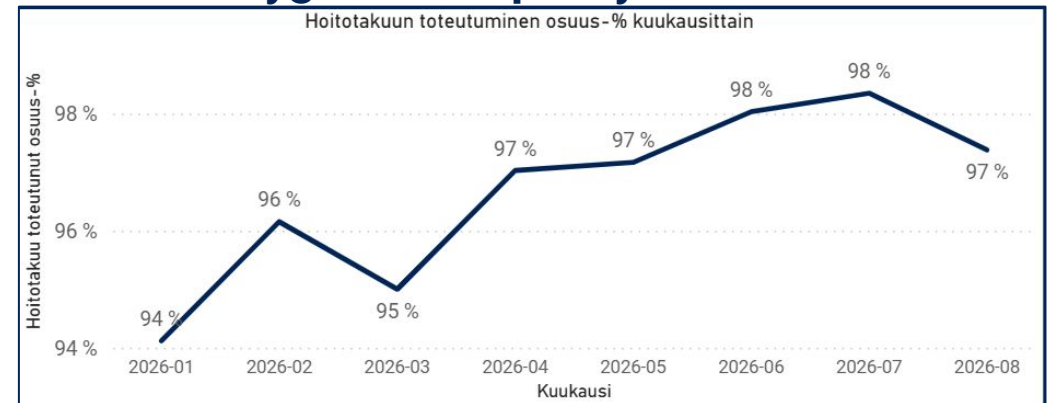
0–22v suuhygienistille pääsy 3 kk:ssa



Yli 23v hammaslääkärille pääsy 6 kk:ssa



Yli 23v suuhygienistille pääsy 6 kk:ssa

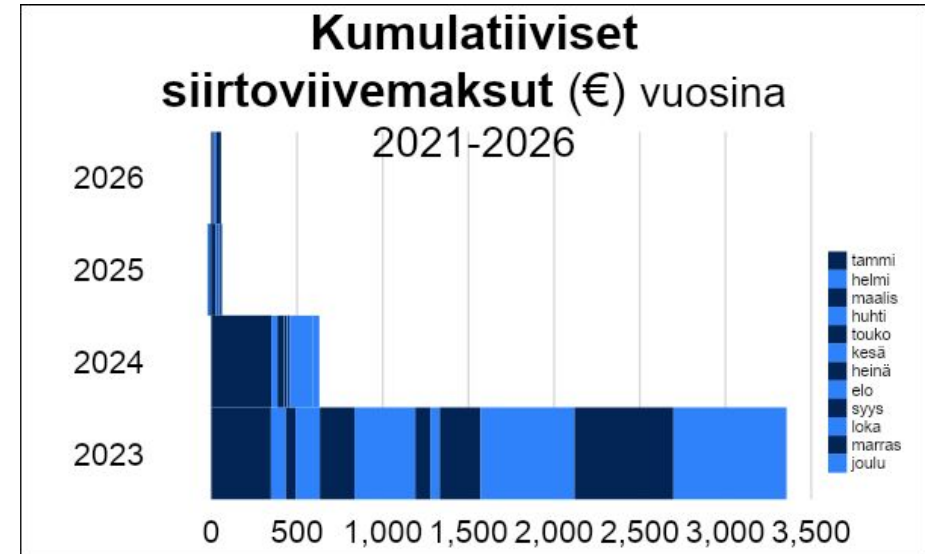
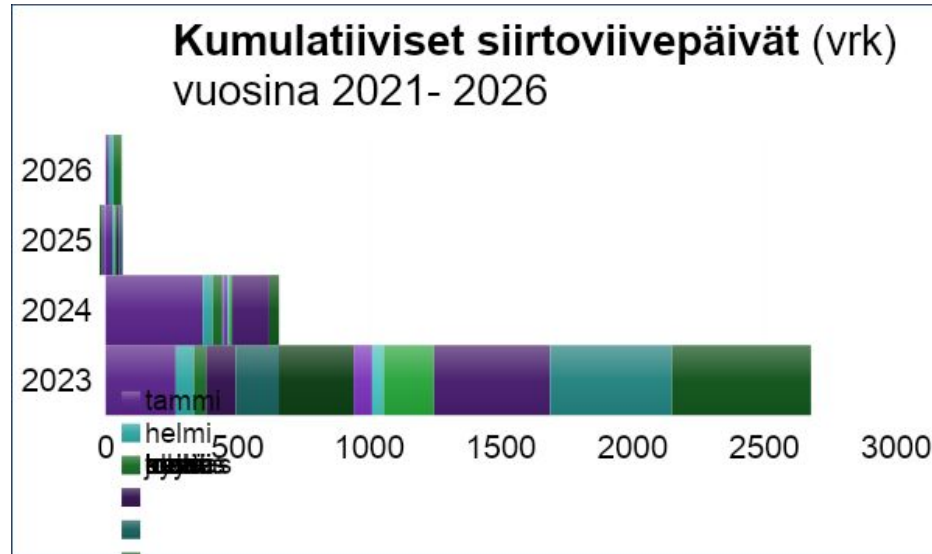


Poikkeamat hoitoon pääsyssä 2026:

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 lääkärin ja hoitajien vastaanotoilla 3kk päähän

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

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.

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 %

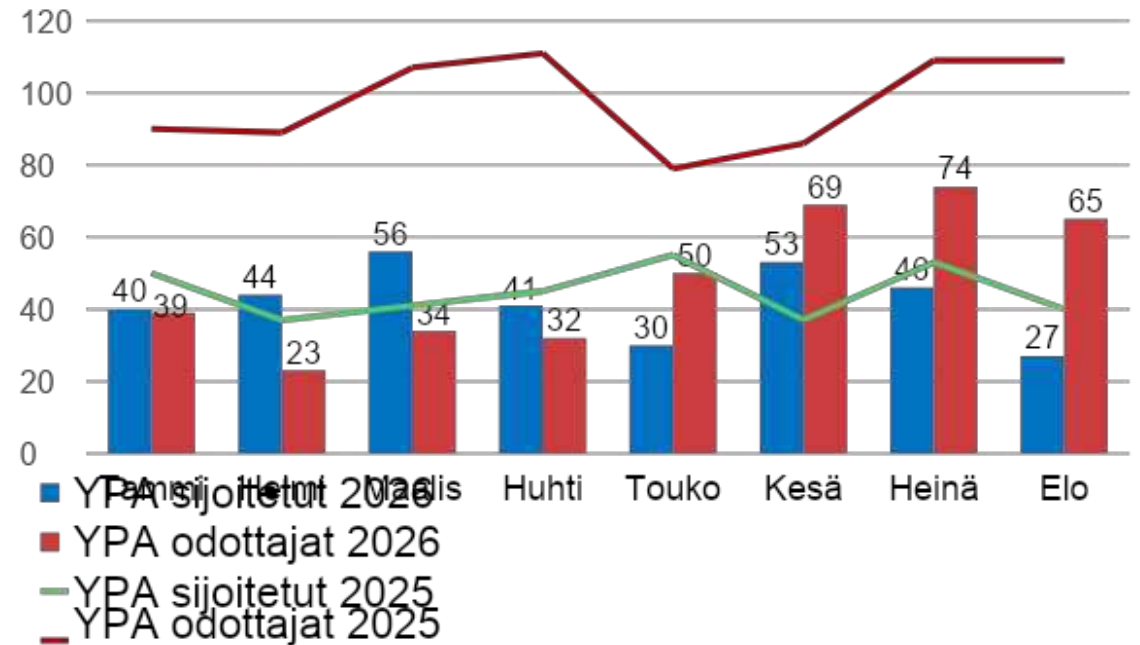
IKVA / Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 1-8/2026

- 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

Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen odottaneet/vko 2026



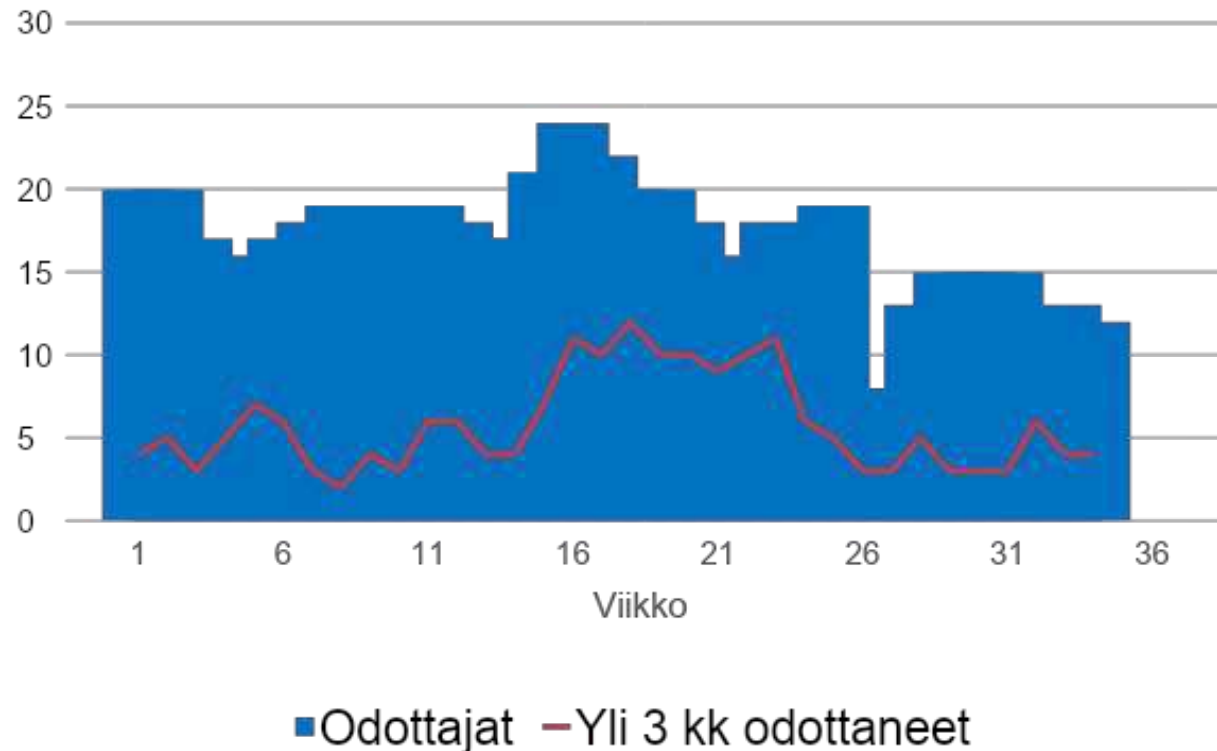
Ympärivuorokautinen asuminen sijoitetut ja odottajat/kk 2025-2026



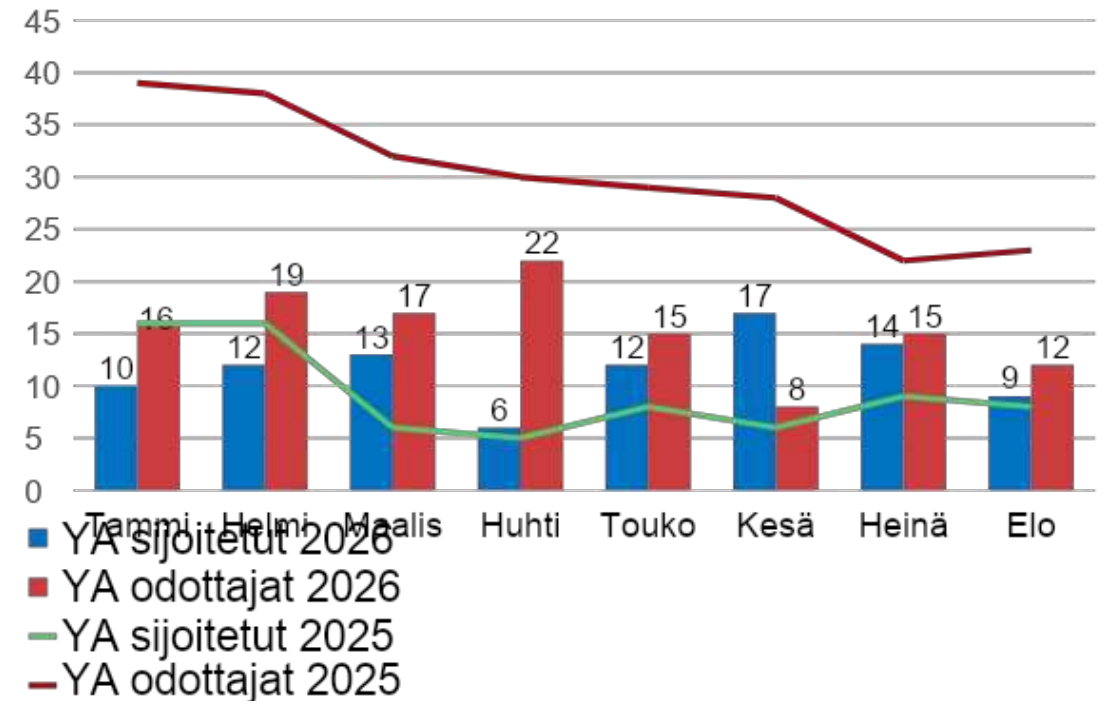
IKVA / Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen 1-8/2026

- 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

Yhteisölliseen asumiseen odottaneet/vko 2026



Yhteisöllinen asuminen sijoitetut ja odottajat/kk 2025-2026





KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

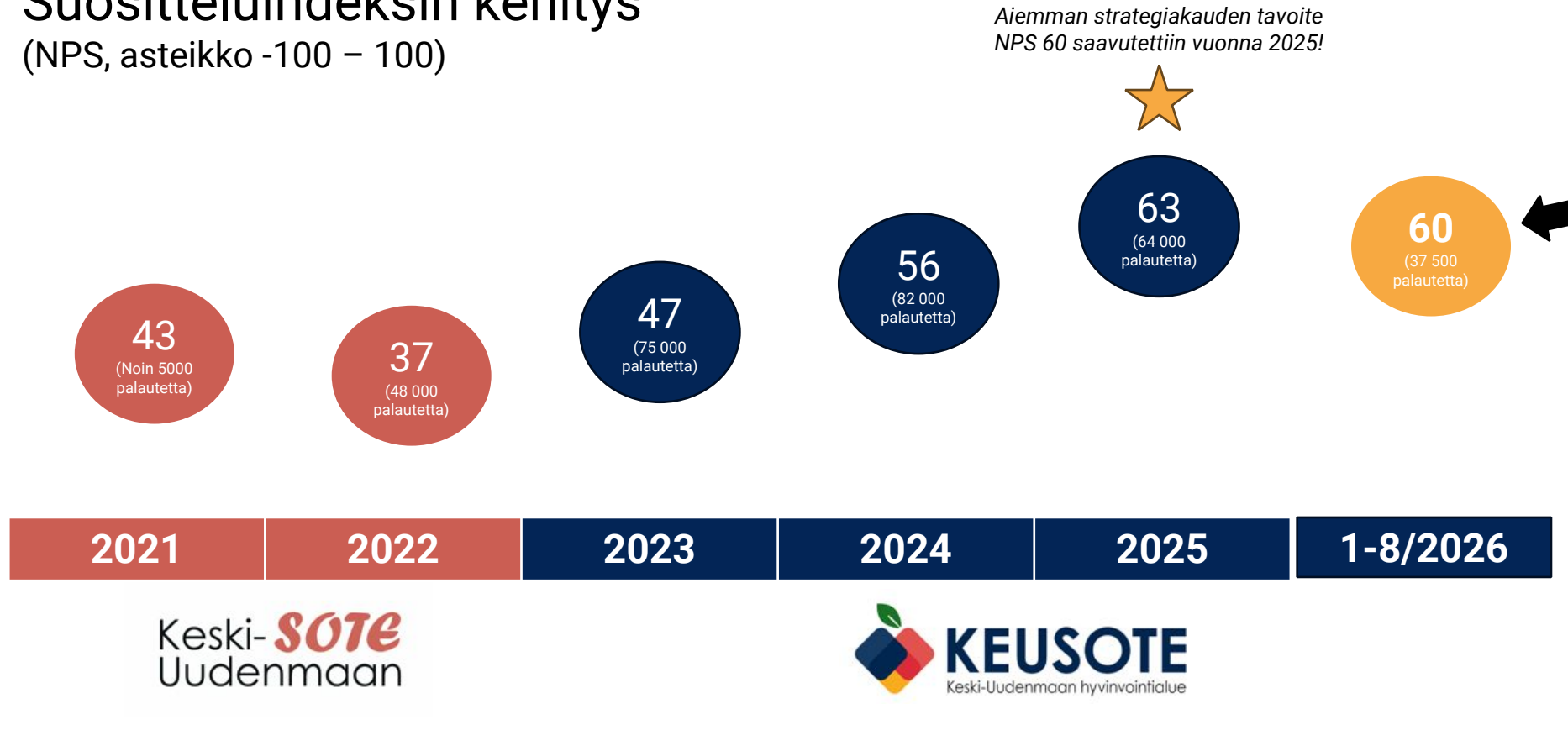
Asiakaskokemus

KEUSOTE.FI

Keusoten asiakaskokemus laskussa

Strateginen tavoite NPS 65

Suositteluindeksin kehitys (NPS, asteikko -100 – 100)



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.

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)

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

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)

AISO / 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)
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)

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)