KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Toiminnallisten tunnuslukujen katsaus osana strategisten tavoitteiden toimeenpanoa 1–9/2026

Palvelujohtajat Kristiina Kariniemi-Örmälä, Susanna Pitkänen ja Mari Patronen

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
Ihmisläheisyys
Vastuullisuus





PALVELUSTRATEGIAN PAINOPISTILLÄ

Vahvistamme lasten, nuorten ja perheiden voimavaroja tukea sekä ennaltaehkäisevää palvelua

Tuemme osaamista ja toimintakykyä ja huolehdimme turvallisesta arjesta kaikissa

Turvaamme hyvän ja palvelun joustavuuden omaisimmalla ja laadukkaalla asiakaslähtöisyydellä

Vahvistamme tiedolla ohjaamista ja asiakaslähtöisiä digitaalisia ratkaisuja ja taloudellisen kestävyyden tavoitteita

Varmistamme turvallisen ja toimintakyvyn palvelujärjestelmän

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

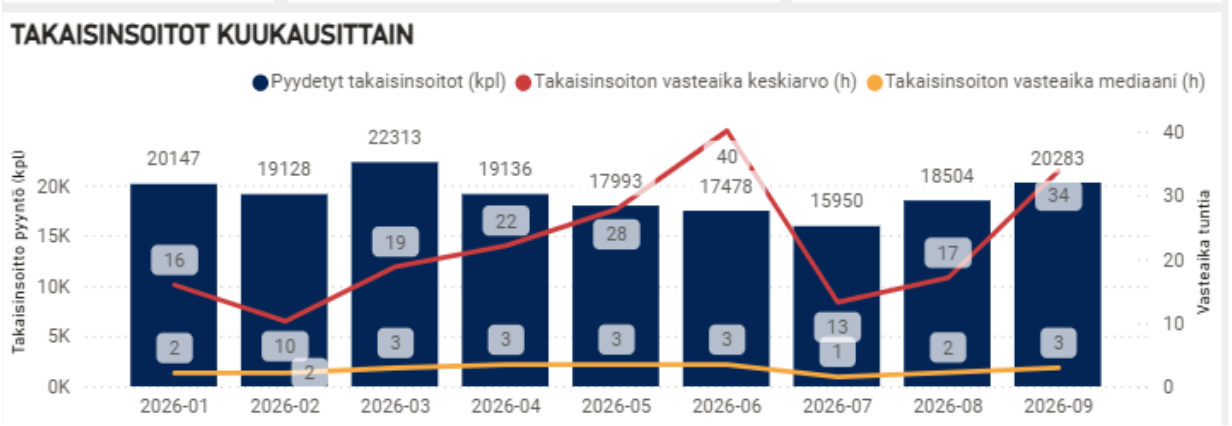
- Hoitotakuu määrittelee ajan, jonka sisällä hoitoon on lainsäädännön mukaan päästävä.
- Hoitotakuu koskee palveluita, jotka on todettu lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeellisiksi. Hoitotakuu koskee sekä somaattista- että mielenterveydenpalveluja. Hoidon tarpeen arvion tekee terveydenhuollon 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 %	79 %	68 %	76 %	
Suun terveydenhuolto	87 %	73 %	87 %	71 %	
Suoraan vastattujen puhelujen jonotusaika (med) (min)					
Vastaanottopalvelut	8	8	10	9	
Chat-palvelun jonotusaika (md) (min)					
Vastaanottopalvelut	6	7	6	5	

Vastaanottopalvelut



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

0–22v kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 14 vrk:n sisään 1-9/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma) (Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

Palvelumuoto	Keusote / kaikki ammattilaiset 14 vrk	Keusote / lääkäri 14 vrk	Koko maa / kaikki ammattilaiset	Koko maa / lääkäri
Avosairaanhoito	95 % (93 %)	74 % (68 %)	94 % (95 %)	69 % (72 %)
Mielenterveyden hoito **	81 % (86 %)	39 %** (64 %)	80 % (83 %)	53 % (71 %)
Päihde- ja riippuvuushoito	85 % (83 %)	58 % (66 %)	90 % (90 %)	67 % (69 %)
Fysioterapia *	66 % (9/26: **93 %**) (65 %)		69 % (64 %)	
Puheterapia *	47 % (9/26: **87 %**) (49 %)		65 % (64 %)	
Toimintaterapia *	68 % (8/26: **93 %**) (67 %)		76 % (73 %)	
Ravitsemusterapia	56 % (23 %)		35 % (36 %)	
Apuvälinepalvelu	99 % (99 %)		97 % (98 %)	

Lähde: THL
päivitetty 19.10.2026

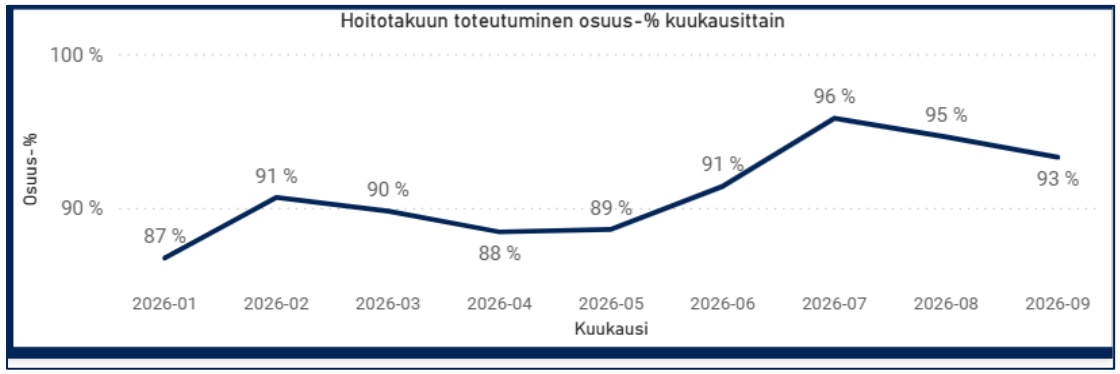
* Terapiapalveluissa virheellistä kirjaamistapaa korjattu -26 aikana

** 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.

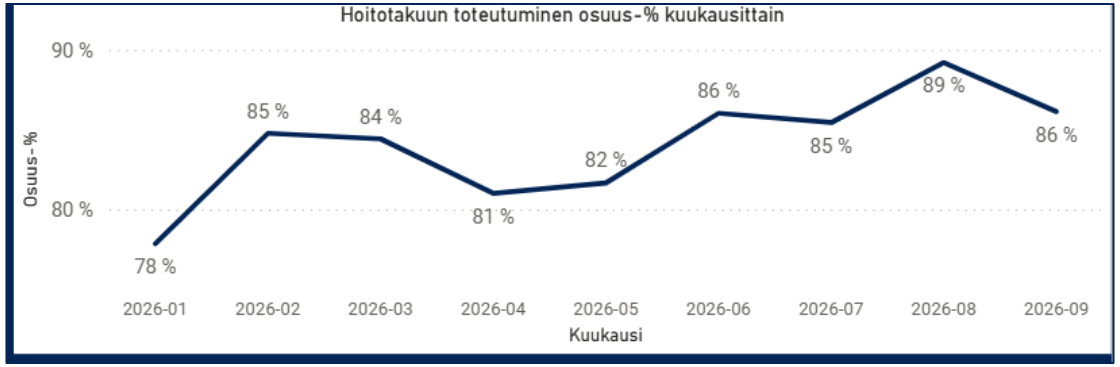
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

0–22v kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 14 vrk:n sisään 1-9/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

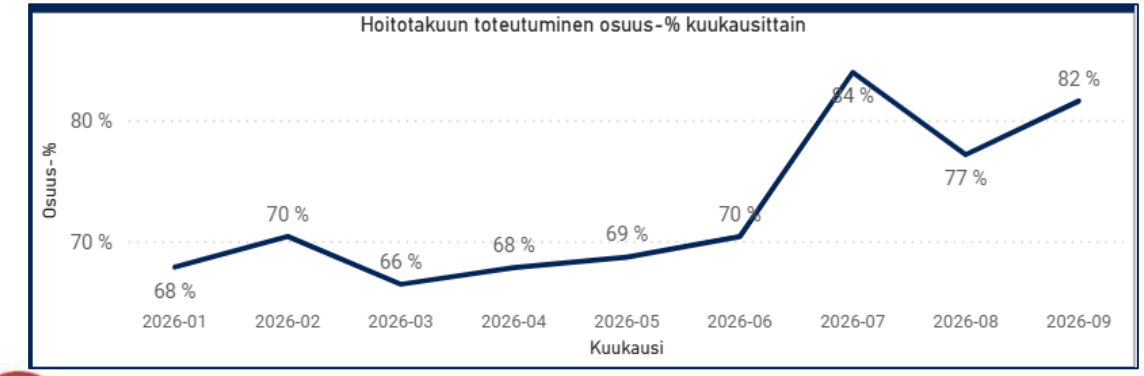
Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



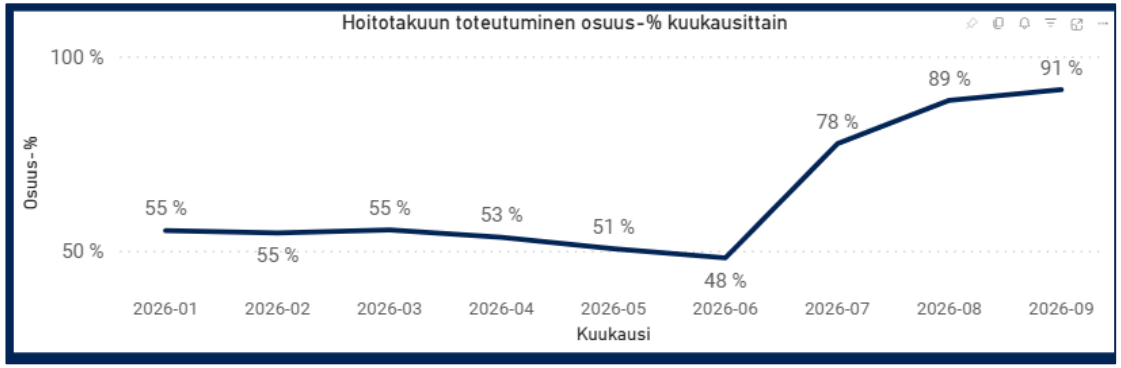
Mielenterveyden- ja päihdehoito, kaikki ammattilaiset



Avosairaanhoito, lääkäri



Fysio-, toiminta- ja puheterapia



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Lähde: Keusote Pbi raportointi
päivitetty 12.10.2026

23 v täyttäneiden kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 3 kk sisään 1-9/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

Palvelumuoto	Keusote / kaikki mattilaiset **14 vrk**	Keusote / kaikki mattilaiset **3 kk**	Keusote / lääkäri **3 kk**	Koko maa / kaikki ammattilaiset 3 kk	Koko maa / lääkäri, 3 kk
Avosairaanhoito	91 %	100 % (100 %)	100 % * (100 %)	99 % (99 %)	98 % (98 %)
Mielenterveyden hoito	58 %	99 % (99 %)	100 % (100 %)	99 % (100 %)	99 % (99 %)
Päihde- ja riippuvuushoito	88 %	100 % (100 %)	100 % (100 %)	100 % (100 %)	100 % (100 %)
Fysioterapia	75 %	100 % (100 %)		100 % (100 %)	
Puheterapia	83 %	100 % (100 %)		99 % (100 %)	
Toimintaterapia	91 %	100 % (100 %)		100 % (100 %)	
Ravitsemusterapia	54 %	100 % (96 %)		95 % (96 %)	
Apuvälinepalvelu	100 %	100 % (100 %)		100 % (100 %)	

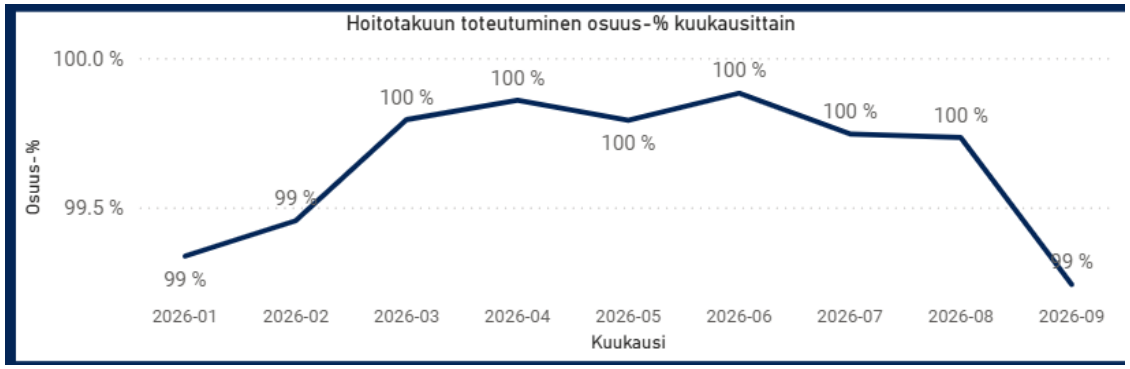
Lähde: THL
päivitetty 19.10.2026

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

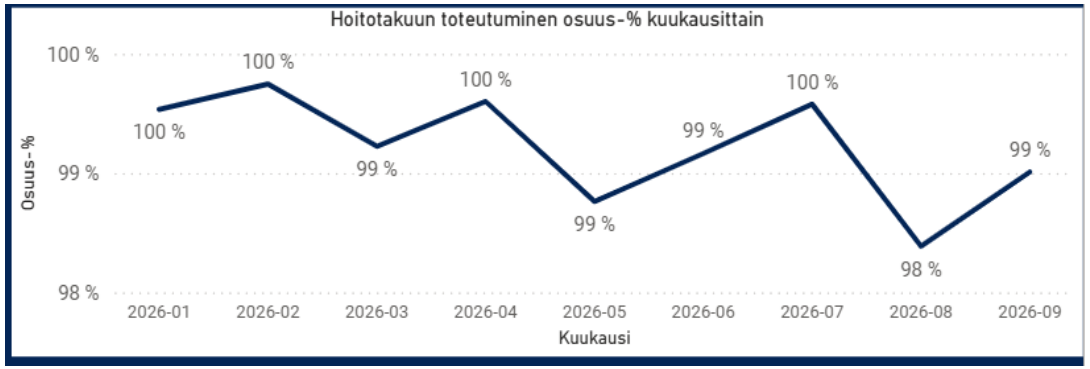
* Virheellisen aikaleimakirjauksen vuoksi jonolla olleet eivät ole kaikilta osin rekisteröityneet seurantaan, hoitotakuun ylittäneitä lokakuussa/2026 oli 360 henkilöä. kts. Poikkeamat hoitoonpääsyssä dia.

23 v täyttäneiden kiireettömään hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa 3 kk sisään 1-9/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

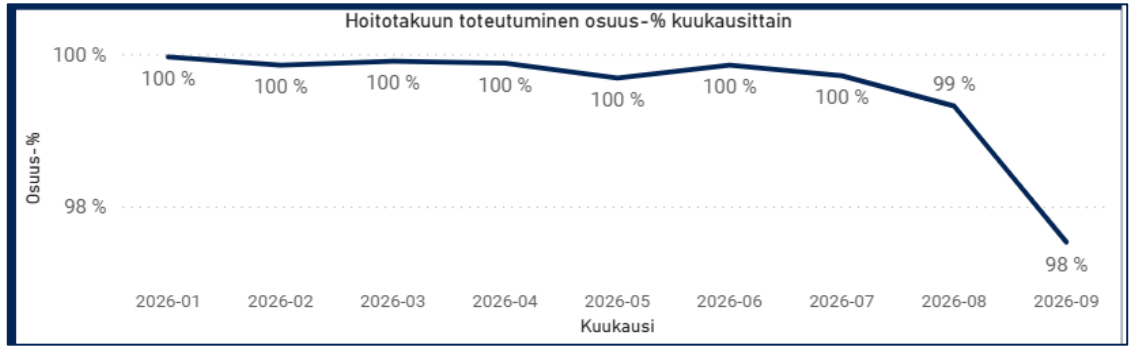
Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



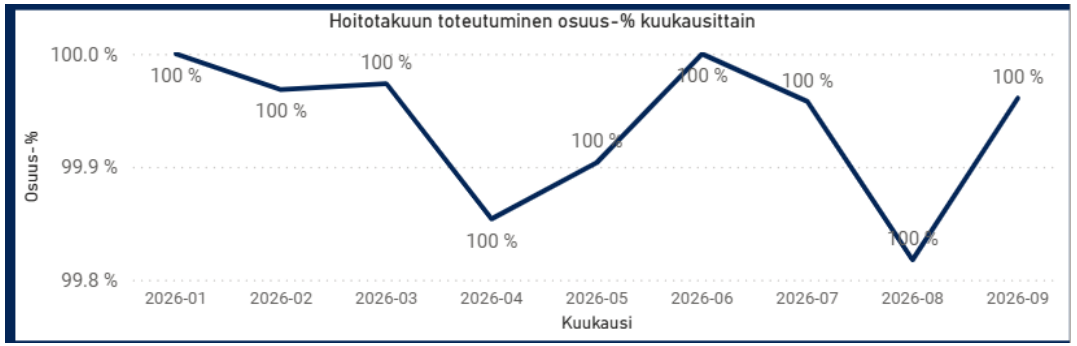
Mielenterveyden- ja päihdehoito, kaikki ammattilaiset



Avosairaanhoito, lääkäri



Fysio-, toiminta- ja puheterapia



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

Lähde: Keusote Pbi raportointi
päivitetty 12.10.2026

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

0–22v kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 3 kk:ssa 1-9/26

Palvelumuoto	3 kk	Koko maa 3 kk
Kaikki	**89 %** (89 %)	92 % (91 %)
Hammaslääkäri	88 % (85 %)	91 % (89 %)
Hammashoitaja	100 % (95 %)	98 % (98 %)
Suuhygienisti	90 % (95 %)	92 % (93 %)

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

23 v täyttäneiden kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 6 kk:ssa 1-9/26

Palvelumuoto	Keusote 3 kk	6 kk	Koko maa 6 kk
Kaikki	**79 %**	**98 %** (83 %)	96 % (97 %)
Hammaslääkäri	81 %	98 % (78 %)	96 % (96 %)
Hammashoitaja	99 %	99 % (98 %)	98 % (100 %)
Suuhygienisti	66 %	97 % (90 %)	96 % (97 %)

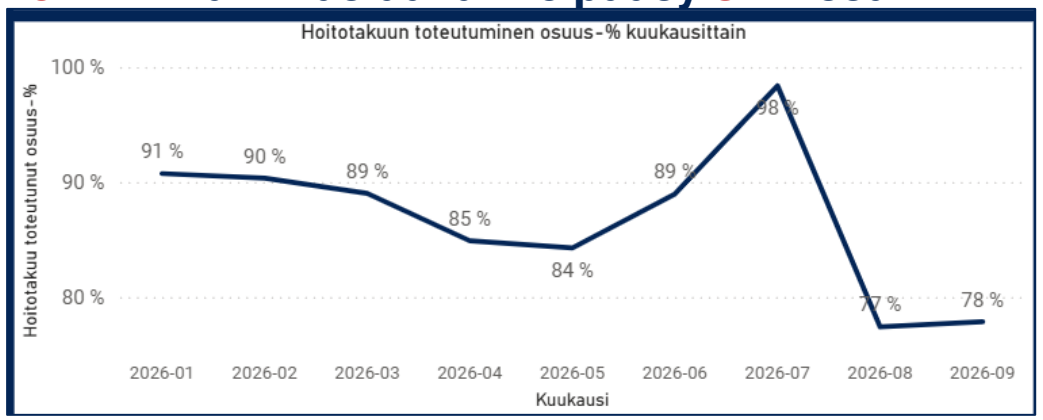
(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

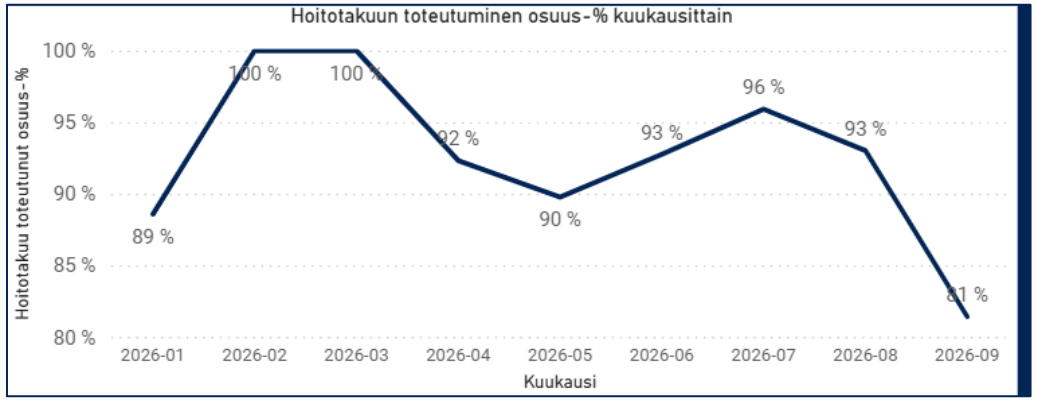
Lähde: THL
päivitetty 19. 10.2026

Kiireettömään suun terveydenhoitoon pääsy 1-9/26 (ensimmäinen hoitotapahtuma)

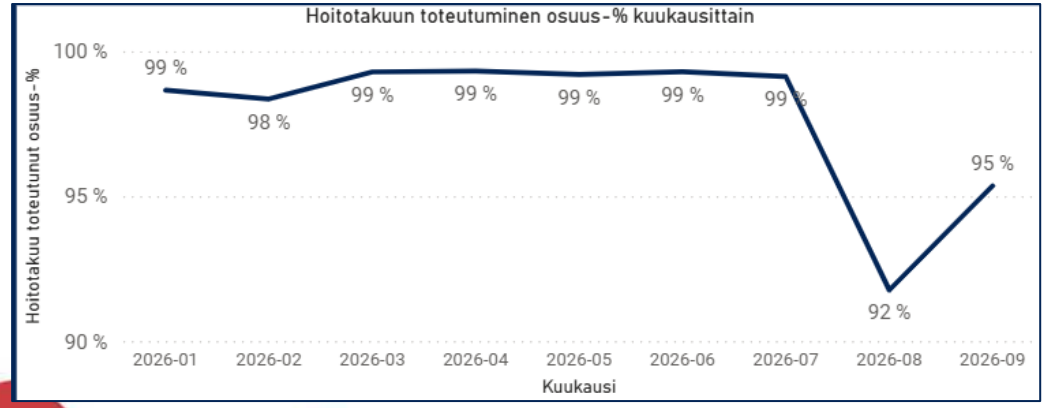
0–22v hammaslääkärille pääsy 3 kk:ssa



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

Lähde: Keusote Pbi raportointi
päivitetty 12.10.2026

Poikkeamat hoitoon pääsyssä 2026:
Avosairaanhoidon lääkärin 1. hoitotapahtuman toteutuminen

Avosairaanhoidon lääkärille yli 3 kk jonottaneet 23v täyttäneet* (poikkileikkaus kvartaalin viimeisenä seurantapäivänä)	Q1	Q2	Q3	Q4
	2446	1719	360	

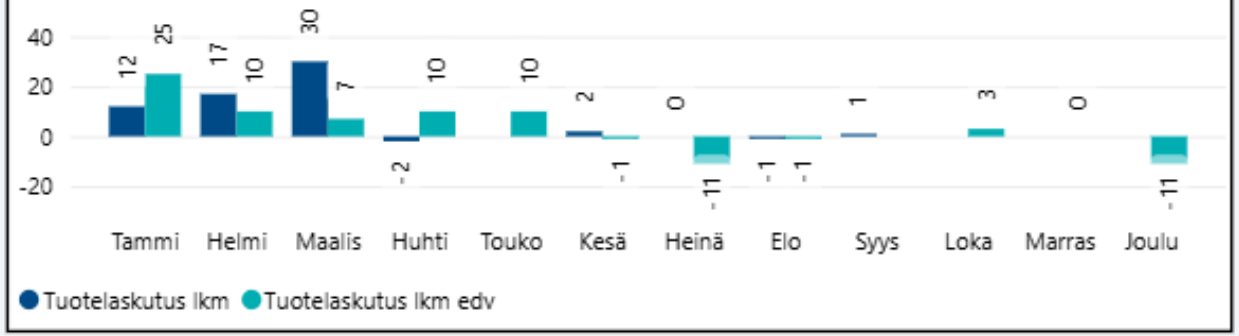
*Jono muodostuu, mikäli vastaanottoaikaa ei ole voitu kiinnittää ajanvarauspohjiin, jotka ovat avoinna lääkärien ja hoitajien vastaanotoilla vähintään 3kk päähän

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

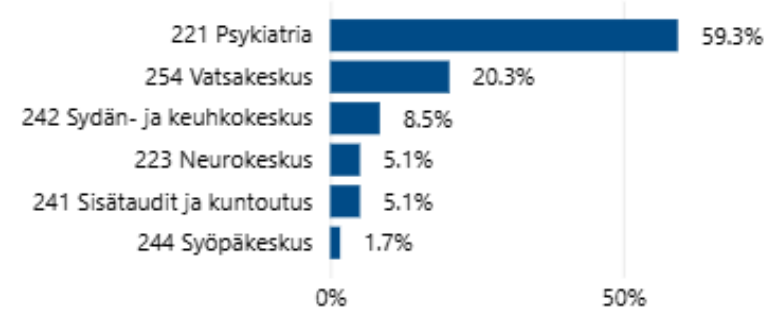
Poikkeamat hoitoon pääsyssä: Siirtoviiveet

Laskutetut siirtoviivehoitopäivät

Siirtoviivehoitopäivätuotteet kuukausittain



Tulonsaaja, %-osuus sv-päivistä (lkm, kum)



Maksaja taso3 selite	Tuotelkm kum	Tuotelkm kum edv	Tuotelkm muutos-% kum (tot/edv)	Tuotelaskutus kum €	Tuotelaskutus edv kum €	Tuotelaskutus € muutos-% kum (tot/edv)
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue yhteensä	**59**	**49**	**20.4 %**	**56**	**31**	**78.8 %**
Psykiatria	35	-5	-800.0 %	33	-5	-800.0 %
Vatsakeskus	12	24	-50.0 %	11	23	-50.0 %
Sydän- ja keuhkokeskus	5			5		
Neurokeskus	3	-1	-400.0 %	3	-3	-200.0 %
Sisätaudit ja kuntoutus	3	20	-85.0 %	3	9	-66.7 %
Syöpäkeskus	1			1		
Tukielin- ja plastiikkakirurgia		11	-100.0 %		8	-100.0 %
Total	**59**	**49**	**20.4 %**	**56**	**31**	**78.8 %**

Lähde: HUS Pbi raportointi
päivitetty 19.10.2026

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 olevien keskimääräinen läpimenoaika)	Keskiarvoinen läpimenoaika vireilletulosta valmistumiseen, kaikki päivät (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevien keskimääräinen läpimenoaika)	Yli 90 päivän ylitysten määrä (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevien ylitykset)
Lapsiperheiden asiakasohjaus	1.1.-30.9.2026	**1142** (175)	**3** (3)	**50** (43)	**103** (10)
Työikäisten asiakasohjaus	1.1.-31.9.2026	**260** (Ei lakisääteistä määräaikaa)	**26** (Ei lakisääteistä määräaikaa)	**71** (Ei lakisääteistä määräaikaa)	**63** (Ei lakisääteistä määräaikaa)
Ikäihmisten asiakasohjaus	1.1.-31.9.2026	**1033** (855)	**3** (3)	**32** (32)	**14** (12)

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

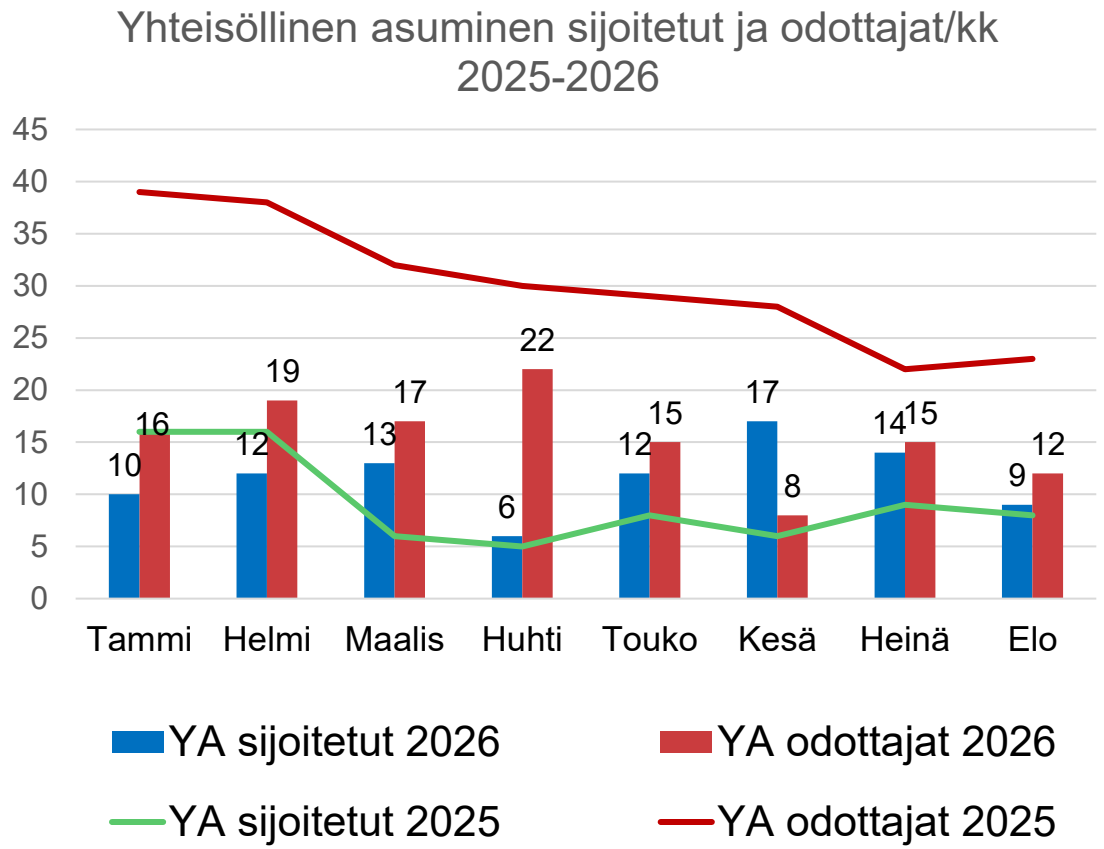
- Ajalla 1-9/2026 toimeentulotuen lakisääteinen käsittelyaika 7 vrk toteutuu Asiakasohjausyksikössä 99%:sti.
  - 2880 päätöstä lakisääteisessä käsittelyajassa
  - 14 päätöstä ei lakisääteisessä käsittelyajassa
  - Päätöksiä tehty yhteensä 2894 kpl, joista myönteisiä 1050kpl (36%)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

IKVA / Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen 1-8/2026

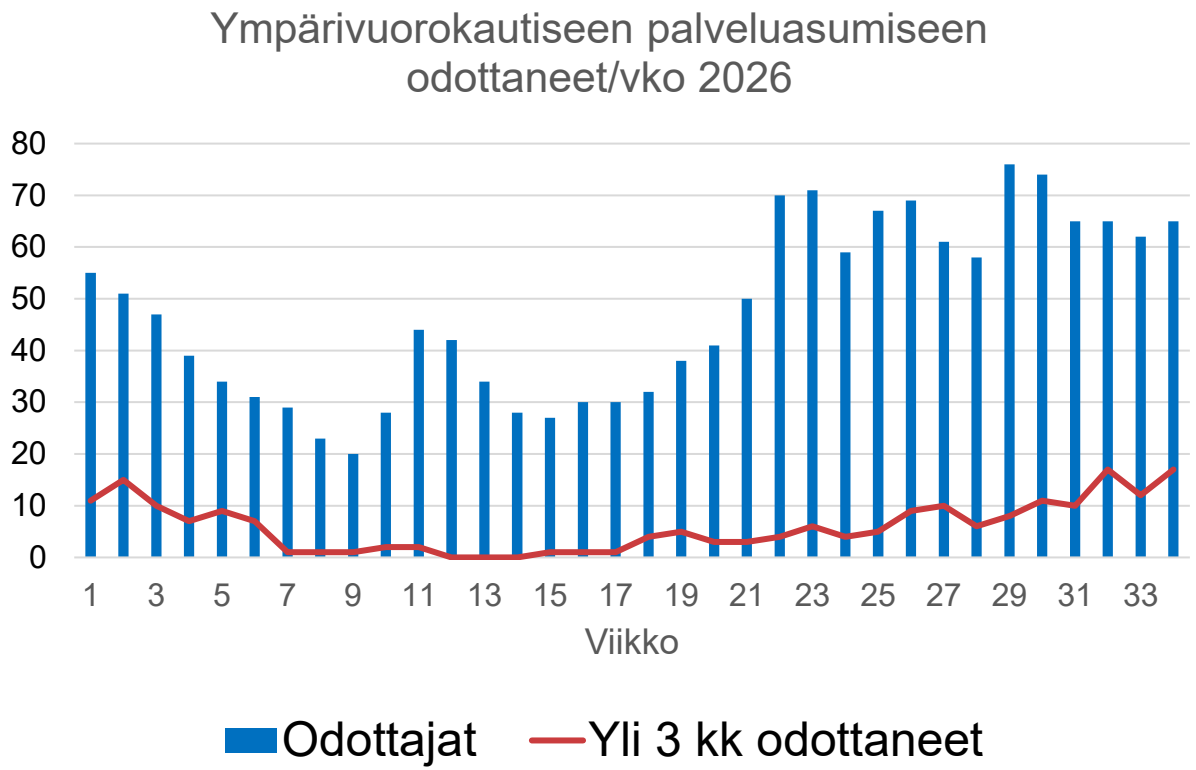
- Asumispaikkaa odotti keskimäärin 17 asiakasta viikossa, joista lakisääteinen kolmen kuukauden enimmäisodotusaika ylittyi keskimäärin kuudella asiakkaalla viikossa
- Odottajien määrä vähentyi 49 % edellisvuoden vastaavaan ajanjaksoon verrattuna
- Sijoitusten määrä tarkastelujaksolla kasvoi 26 % edellisvuoden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

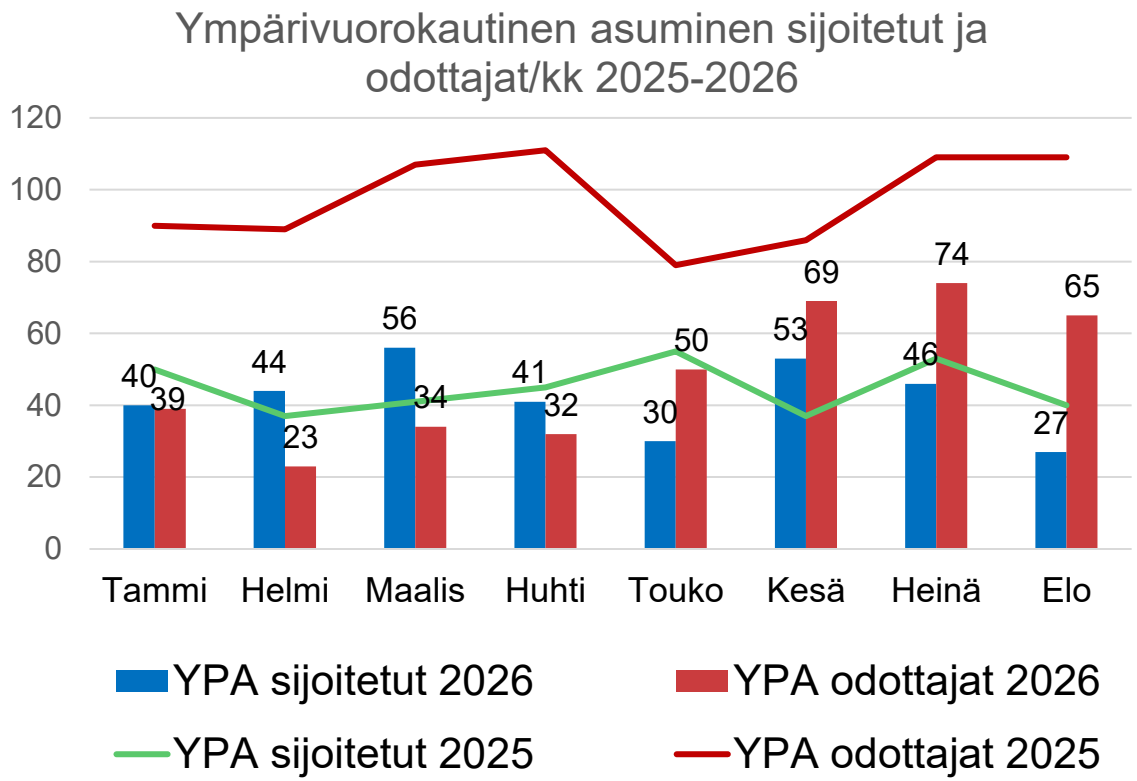




IKVA / Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 1-8/2026

- 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





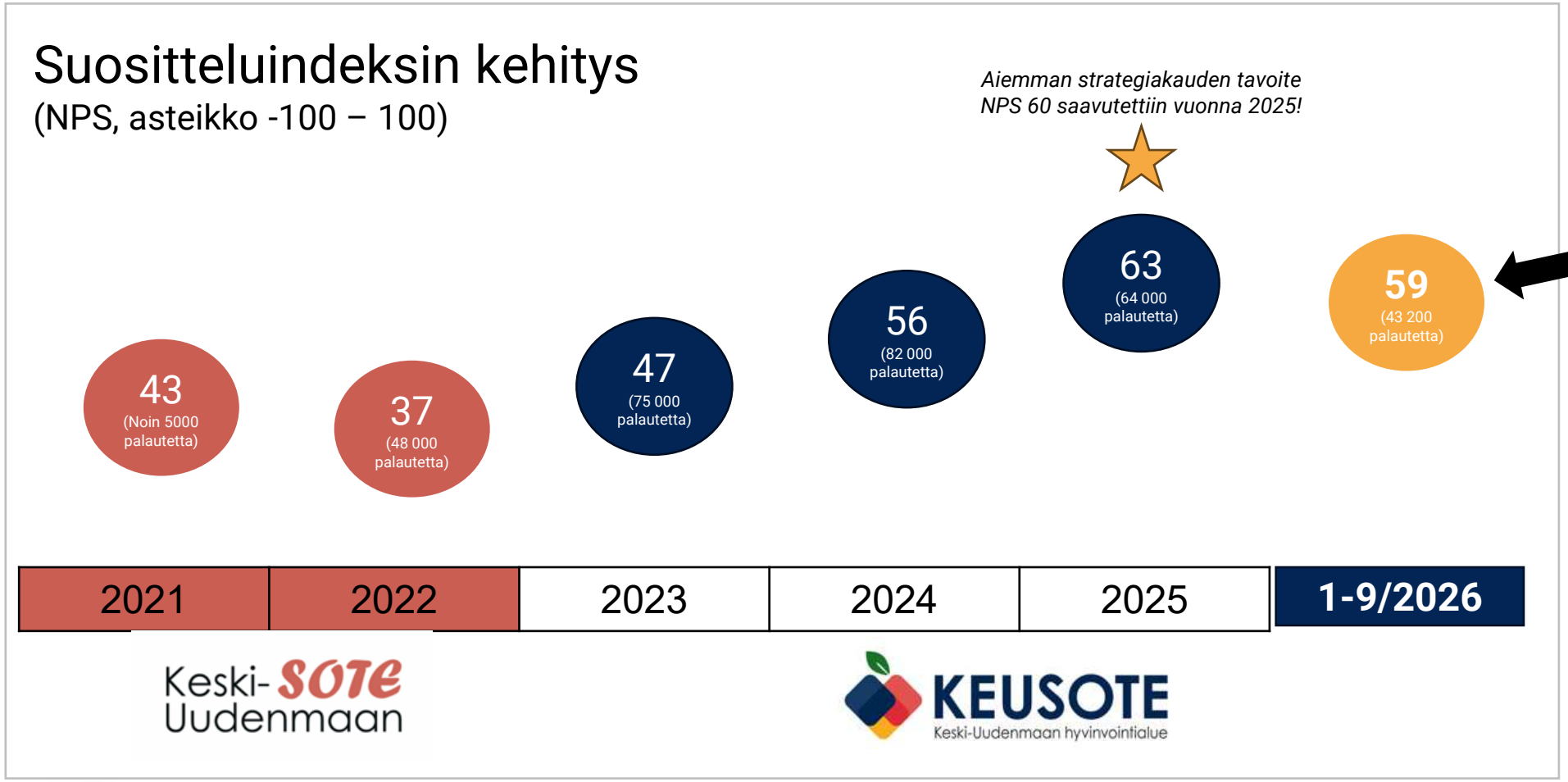
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

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

1-9/2026

NPS – Net Promoter Score (2025 tavoite 60, 2026 alkaen tavoite 65)	2025 (n)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	Q3/2026 (n)
Avopalvelut (lääkäri-hoitaja vastaanotot)	**62** (42 784)	60 (9664)	55 (9025)	60 (9062)
Aikuisten mielenterveys- ja päihdeavopalvelut	**74** (659)	55 (161)	**72** (134)	62 (161)
Suun terveydenhuolto	**68** (8871)	57 (2153)	**66** (2133)	**69** (2155)
Kuntoutuspalvelut	**66** (1094)	**81** (240)	**67** (268)	**67** (291)
Kliiniset tukipalvelut	**69** (1731)	**67** (404)	62 (342)	**68** (375)
Sairaalapalvelut	**63** (1412)	56 (285)	60 (260)	57 (249)
Koko TEPASA	**63** (57 537)	60 (13 259)	58 (12 525)	62 (12 623)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

TEPASA / PEI

1-9/2026

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	Q3/2026	n
Avopalvelut (lääkäri-hoitaja vastaanotot)	60 %	9 289	58 %	8 648	61 %	8 687
Aikuisten mielenterveys- ja päihdeavopalvelut	63 %	155	77 %	133	73 %	156
Suun terveydenhuolto	Ei käytössä					
Kuntoutuspalvelut	77%	151	74%	190	73%	275
Kliiniset tukipalvelut	63%	188	64%	195	63%	376
Sairaalapalvelut	77%	195	66%	165	74%	239
Koko TEPASA	**61%**	**10 468**	**60%**	**9 942**	**62%**	**10 017**

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

AISO / NPS

1-9/2026

NPS	2025 (n)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	Q3/2026 (n)
Asiakasohjaus	56 (1442)	56 (342)	57 (305)	52 (409)
Perhekeskuspalvelut	**61** (1516)	**66** (420)	63 (417)	55 (279)
Lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut	52 (1386)	63 (147)	63 (239)	25 (166)
Koko AISO	57 (4344)	61 (909)	61 (961)	48 (854)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

AISO / PEI

1-9/2026

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)	Q3/2026 (n)
Asiakasohjaus	67% (208)	66% (181)	66% (368)
Perhekeskuspalvelut	65% (59)	75% (134)	72% (172)
Lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut	**91%** (10)	**91%** (10)	50% (2)
Koko AISO	**67%** **(277)**	**70%** **(325)**	**68%** **(542)**

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Mittari käytössä vain soveltuvissa palveluissa!

IKVA / NPS

1-9/2026

NPS	2025 (n)	Q1/2026 (n)	Q2/2026 (n)	Q3/2026 (n)
Ikääntyneiden asumispalvelut	38 (518)	45 (159)	34 (100)	36 (159)
Kotona asumista tukevat palvelut	**76** (477)	49 (82)	**67** (66)	**67** (70)
Vammaisten palvelut	62 (580)	53 (219)	**69** (39)	62 (42)
Koko IKVA	58 (1575)	49 (460)	51 (205)	48 (271)

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Kiitos!

KEUSOTE.FI