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 PAINOPISTILLÄ

Vahvistamme lasten, nuorten ja perheiden varhaista tukea sekä ennaltaehkäisevä palvelua

Tuemme ikääntyneiden toimintakykyä ja huolehdimme turvallisesta arjesta kotona

Turvaamme hoidon ja palvelun jatkuvuuden omalääkärimallilla ja keskitetyillä asiakasonpalveluilla

Vahvistamme tietoon, ohjaamista ja asiakaslähtöisiä digitaalisia ratkaisuja taloudellisen kestävällä tavalla

Varmistamme turvallisen ja toimintakyvyn palvelupolkujen

# 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**

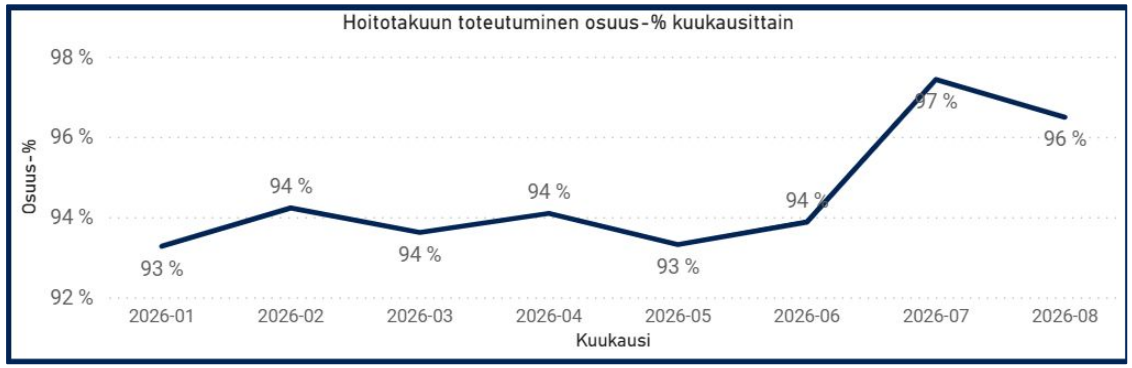
- **Lasten** mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuu toteutuminen kuukausina 1-8 on 86,8% (kuukausittainen vaihteluväli 74%-94%.) Hoitotakuun toteutuminen 14-30 vuorokautta keskiarvo 7,5%  ja 31-90 vuorokautta 5,7%
- **Nuorten** mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitotakuu toteutuminen kuukausina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

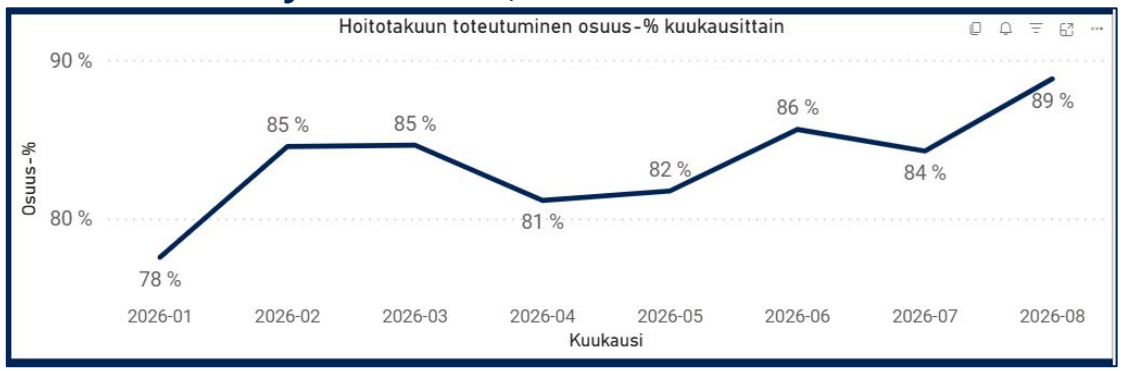
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

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

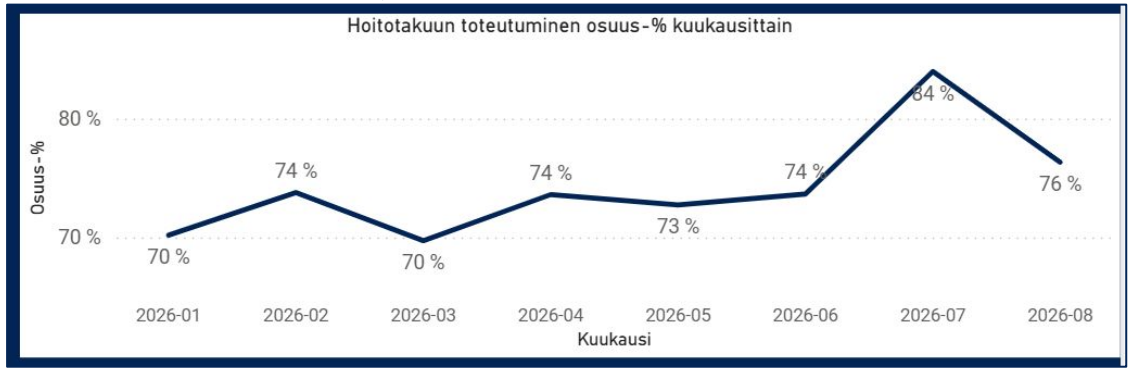
## Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



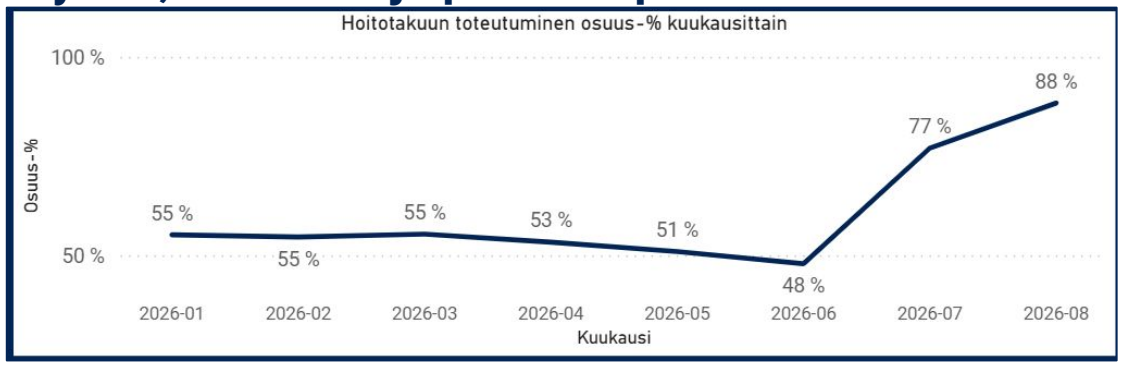

## Mielenterveyden hoito, kaikki ammattilaiset




## 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)

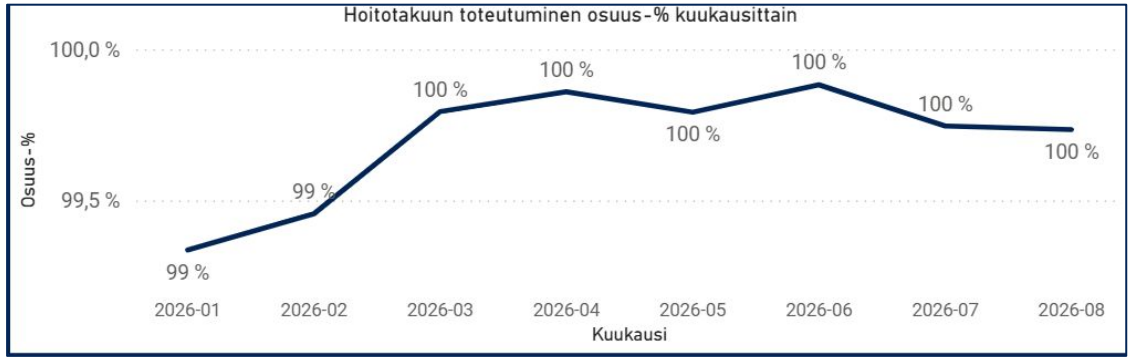
| Palvelumuoto | Keusote / kaikki ammattilaiset 14 vrk | Keusote / kaikki ammattilaiset 3 kk | Keusote / lääkäri 3 kk | Koko maa / kaikki ammattilaiset | Koko maa / lääkäri |
|---|---|---|---|---|---|
| **Avosairaanhoito** | 92 % | 100 % (100 %) | 100 % * (100 %) | 100 % (99 %) | 99 % (98 %) |
| **Mielenterveyden 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

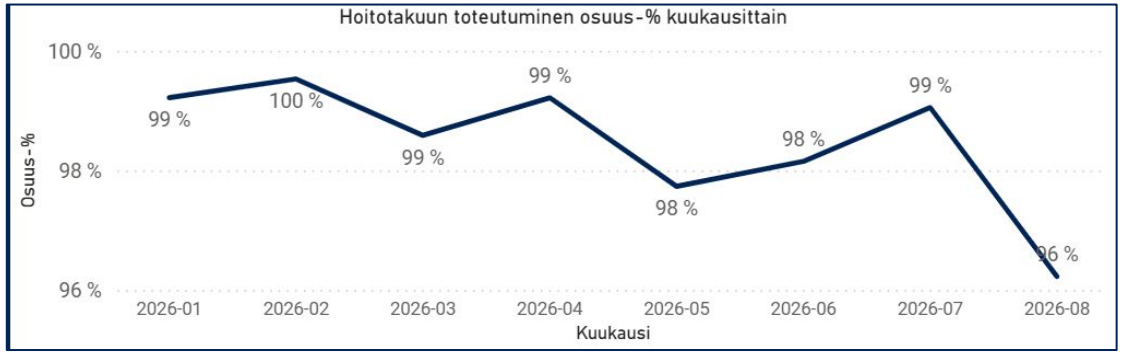
* Virheellisen aikaleimakirjauksen vuoksi jonolla olleet eivät ole kaikilta osin rekisteröityneet seurantaan, hoitotakuun ylittäneitä elokuussa/2026 oli 700 kpl, ks. dia 10

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

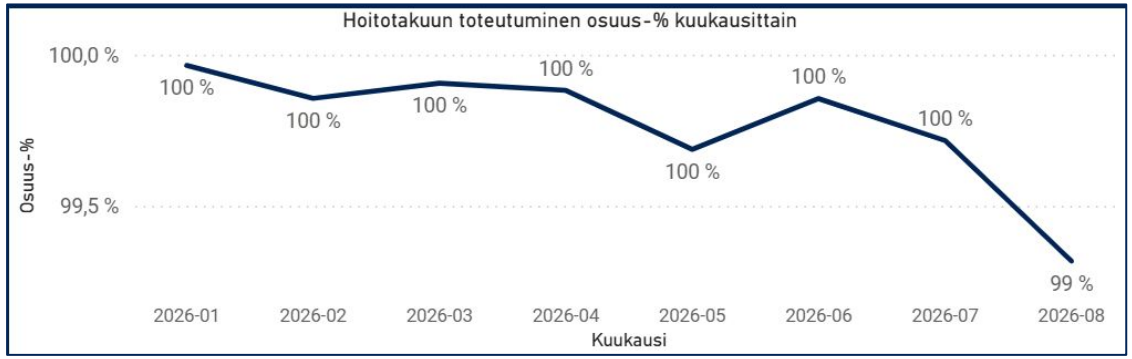
## Avosairaanhoito, kaikki ammattilaiset



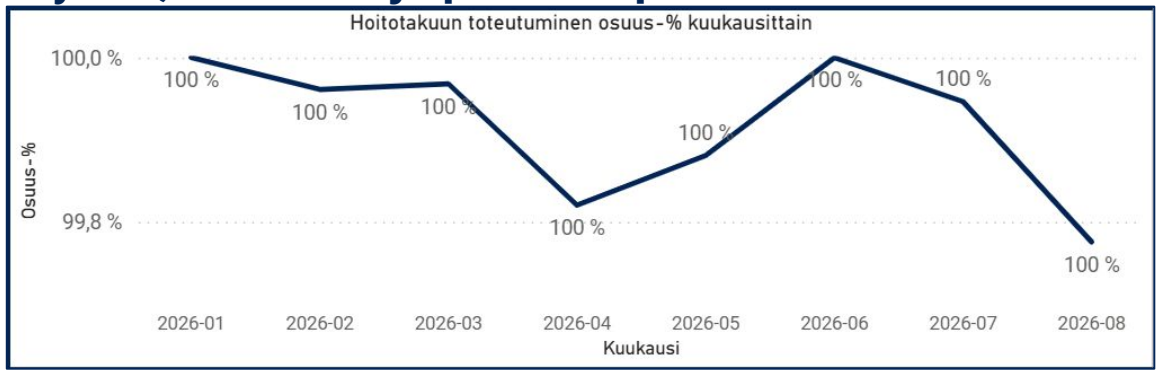

## Mielenterveyden hoito, kaikki ammattilaiset




## 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

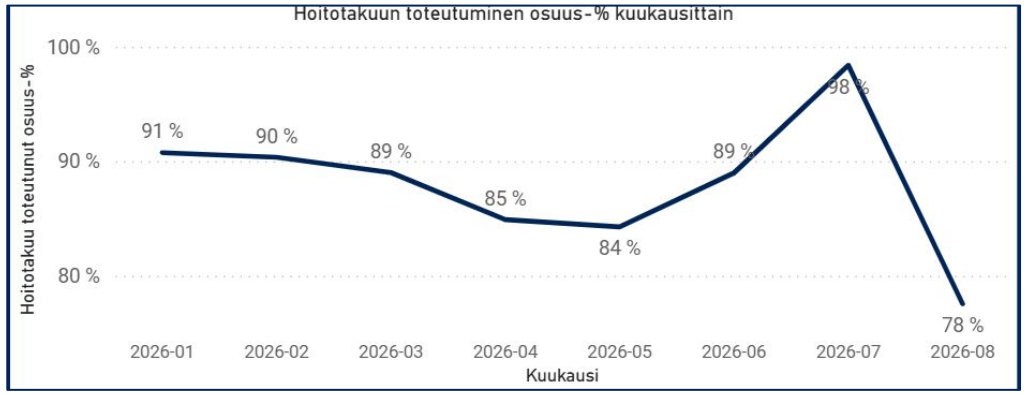
| Palvelumuoto | Keusote 3 kk | Keusote 6 kk | Koko maa |
|---|---|---|---|
| Kaikki | **78 %** | **98 %** (83 %) | 96 % (97 %) |
| Hammaslääkäri | 78 % | 98 % (78 %) | 96 % (96 %) |
| Hammashoitaja | 93 % | 99 % (98 %) | 98 % (100 %) |
| Suuhygienisti | 73 % | 97 % (90 %) | 96 % (97 %) |

(Suluissa vertailutieto vuodelta 2025)

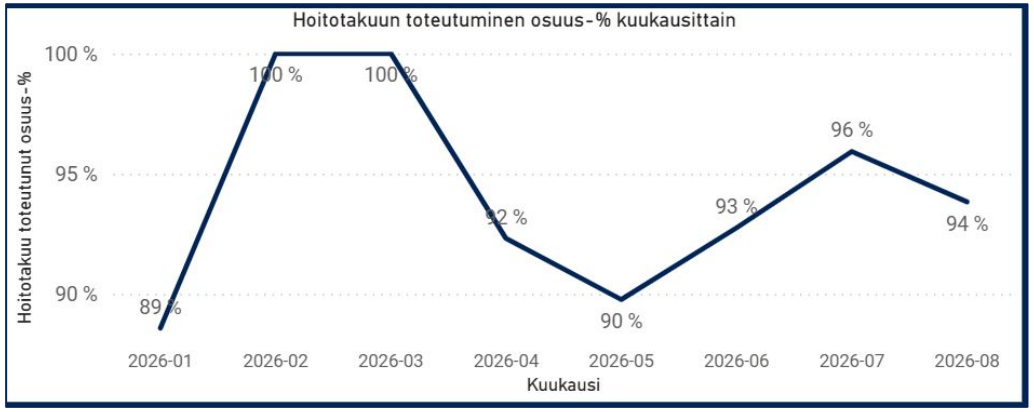
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

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

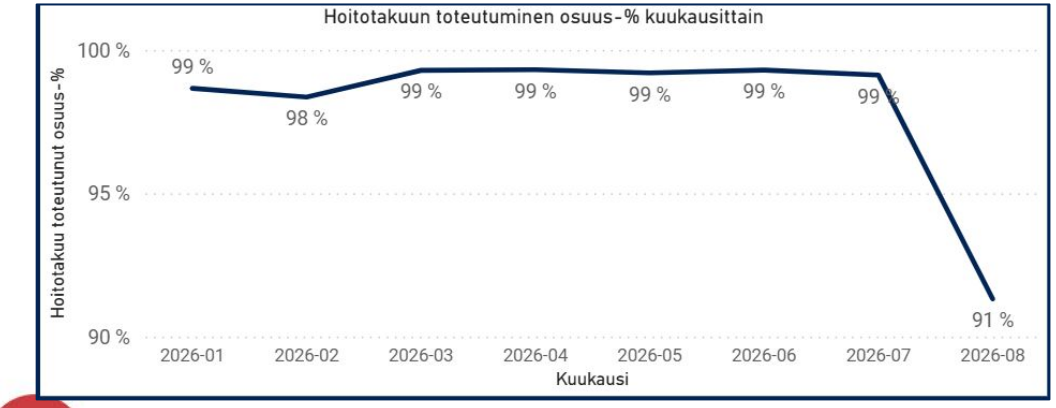
## 0–22v hammaslääkärille pääsy 3 kk:ssa



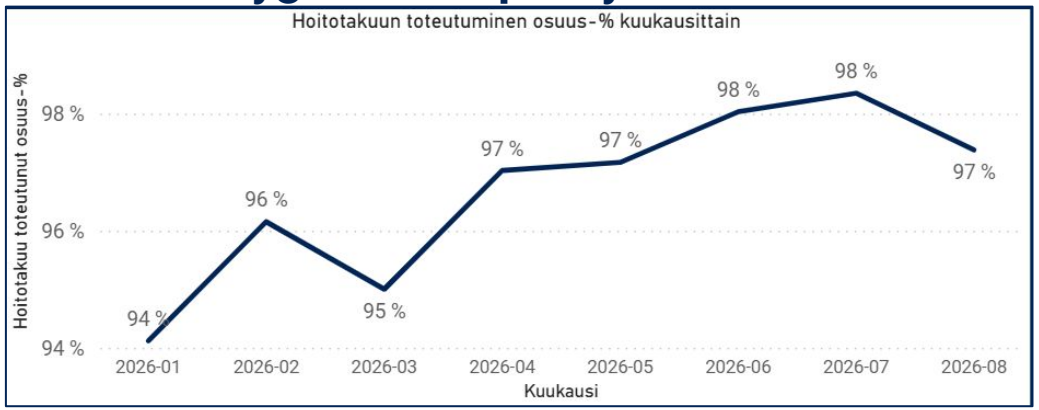

## 0–22v suuhygienistille pääsy 3 kk:ssa




## Yli 23v hammaslääkärille pääsy 6 kk:ssa




## Yli 23v suuhygienistille pääsy 6 kk:ssa




KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

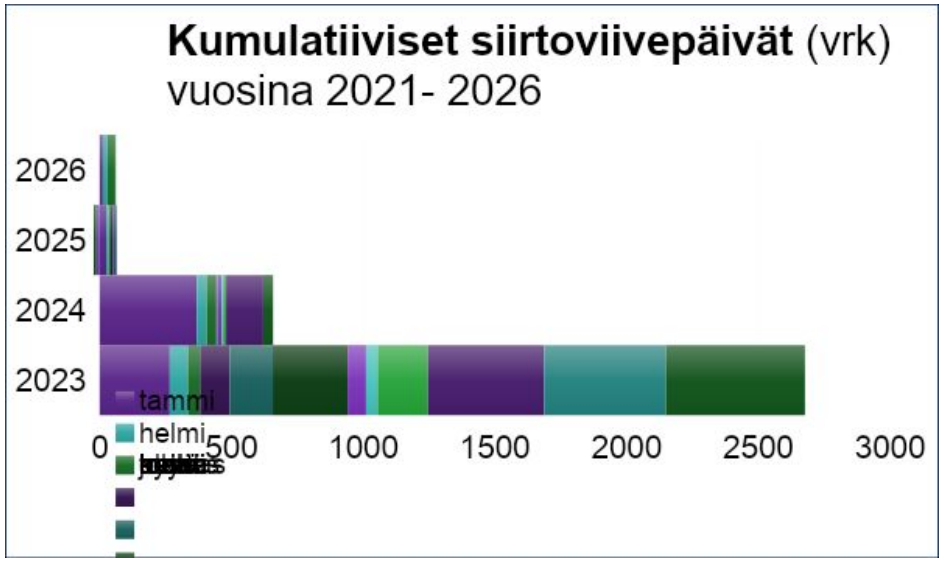
# Poikkeamat hoitoon pääsyssä 2026:

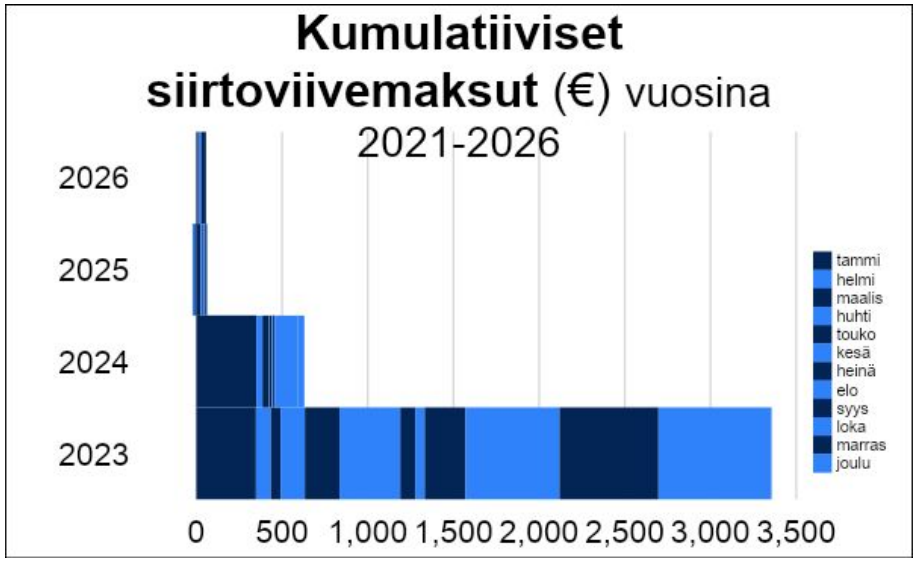
| Avosairaanhoidon lääkärille yli 3 kk jonottaneet 23v täyttäneet*<br>(poikkileikkaus kvartaalin viimeisenä seurantapäivänä) | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
|---|---|---|---|---|
| | 2446 | 1719 | 705<br>(8/26) | |

*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

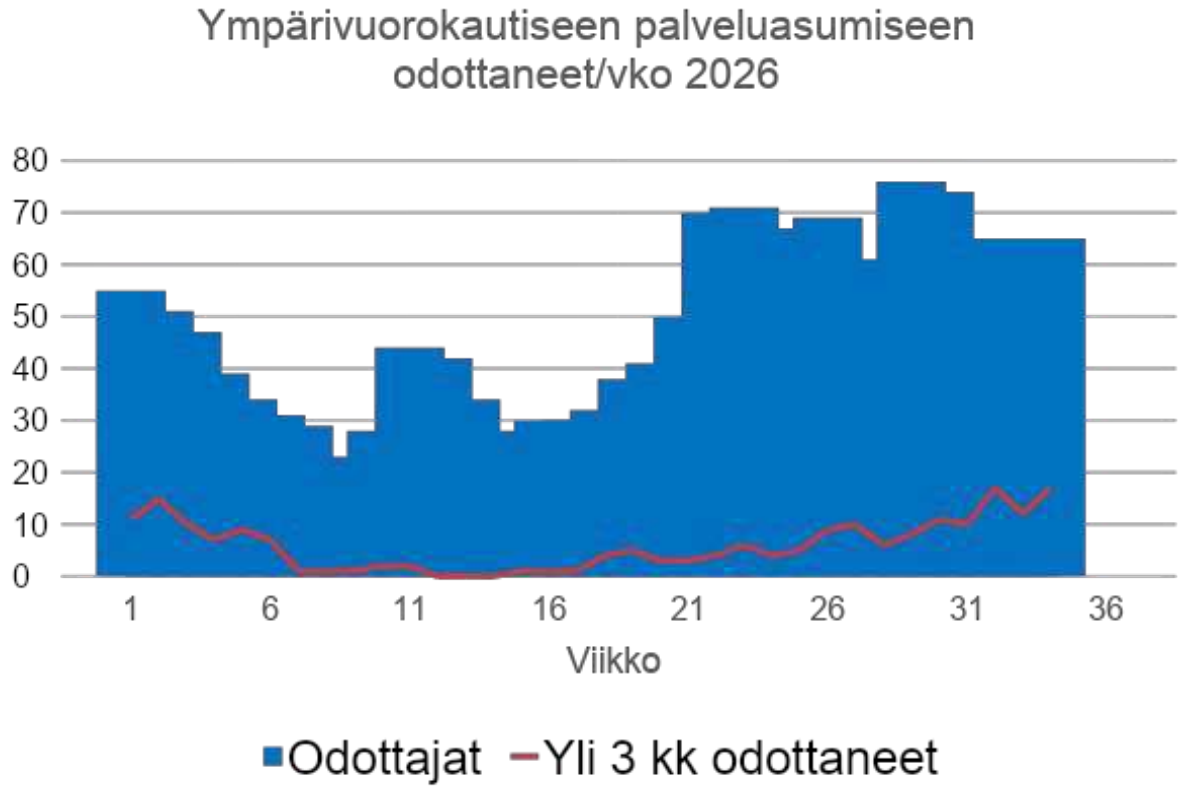
# ASIAKASOHJAUS SEKÄ LASTEN JA AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT / Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

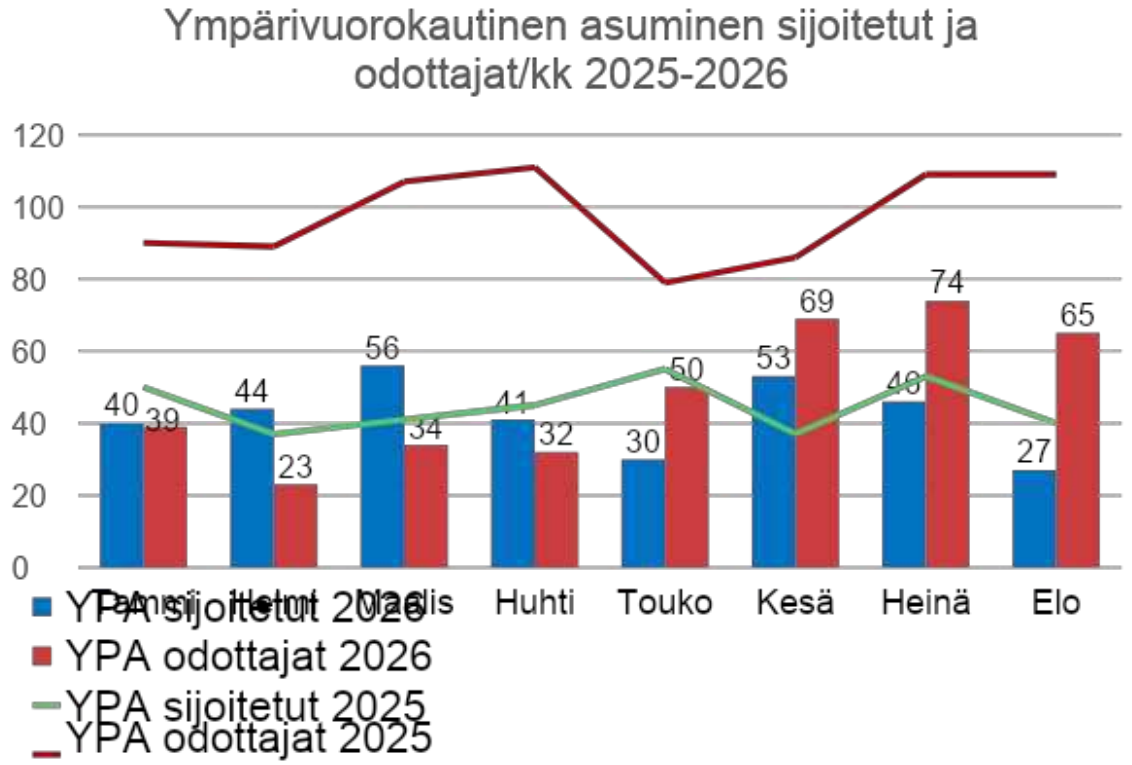
- Toimeentulotuen lakisääteinen käsittelyaika 7 vrk toteutuu Asiakasohjausyksikössä 99%:sti
  - 2553 päätöstä lakisääteisessä käsittelyajassa
  - 12 päätöstä ei lakisääteisessä käsittelyajassa
  - Päätöksiä tehty yhteensä 2565 kpl, joista myönteisiä 37 %

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# IKVA / Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 1-8/2026

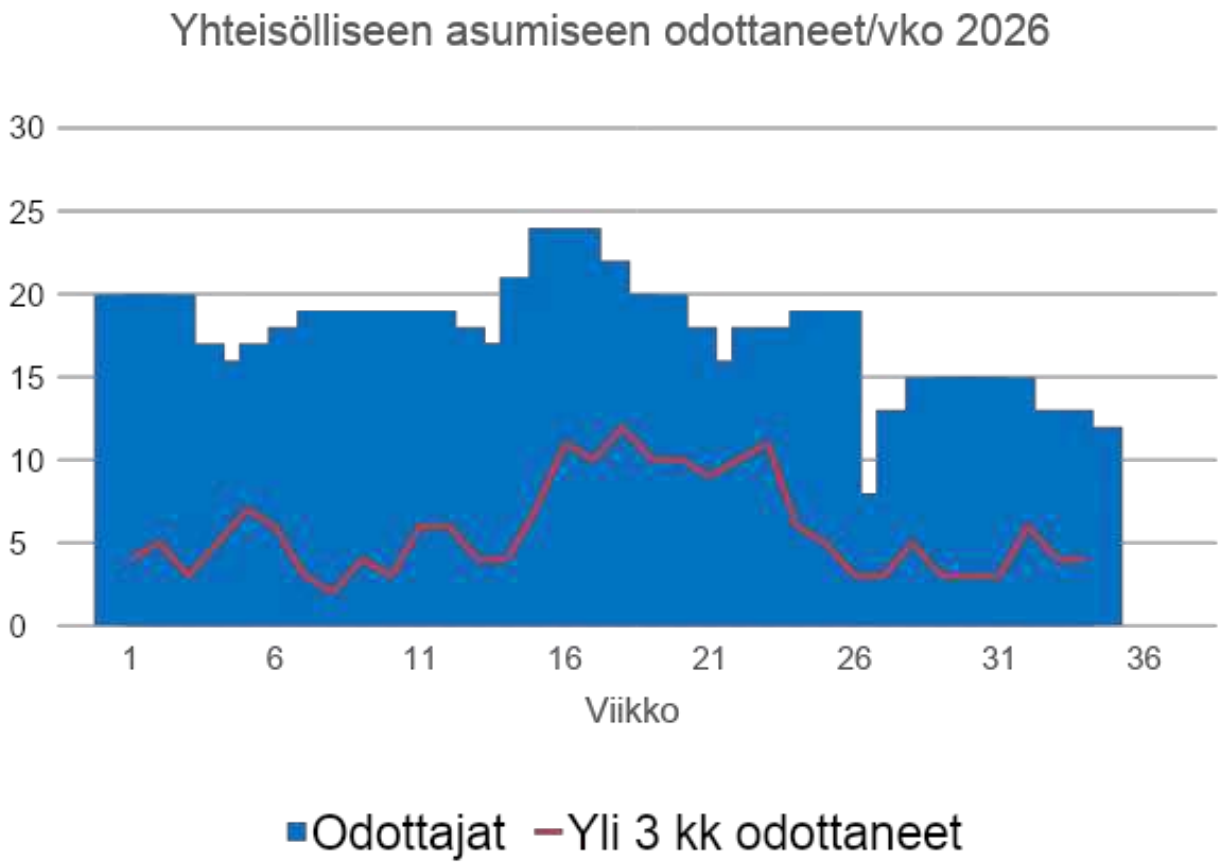
- Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkatarve ylitti kehyksen mukaisen paikkojen määrän koko tarkastelujakson
- Asumispaikkaa odotti keskimäärin 46 asiakasta viikossa, joista kolmen kuukauden enimmäisodotusaika ylittyi keskimäärin kuudella asiakkaalla viikossa
- Odottajien määrä kasvoi kesän aikana,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

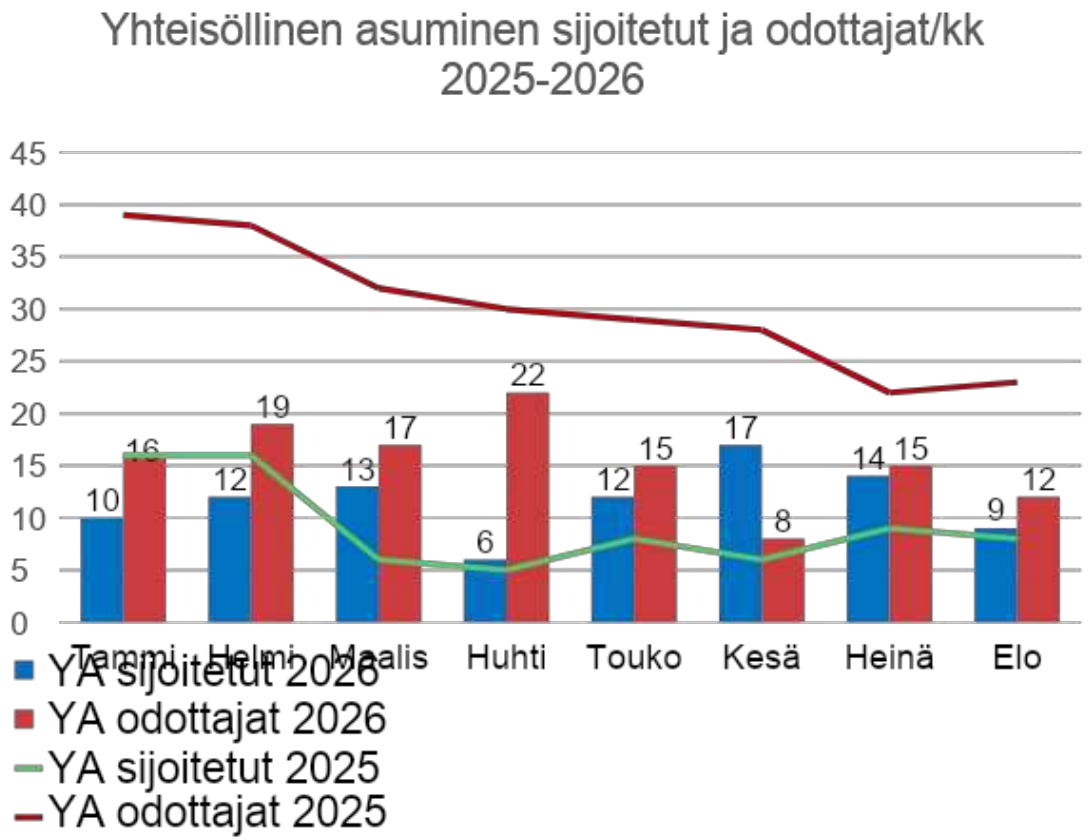


# IKVA / Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen 1-8/2026

- 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



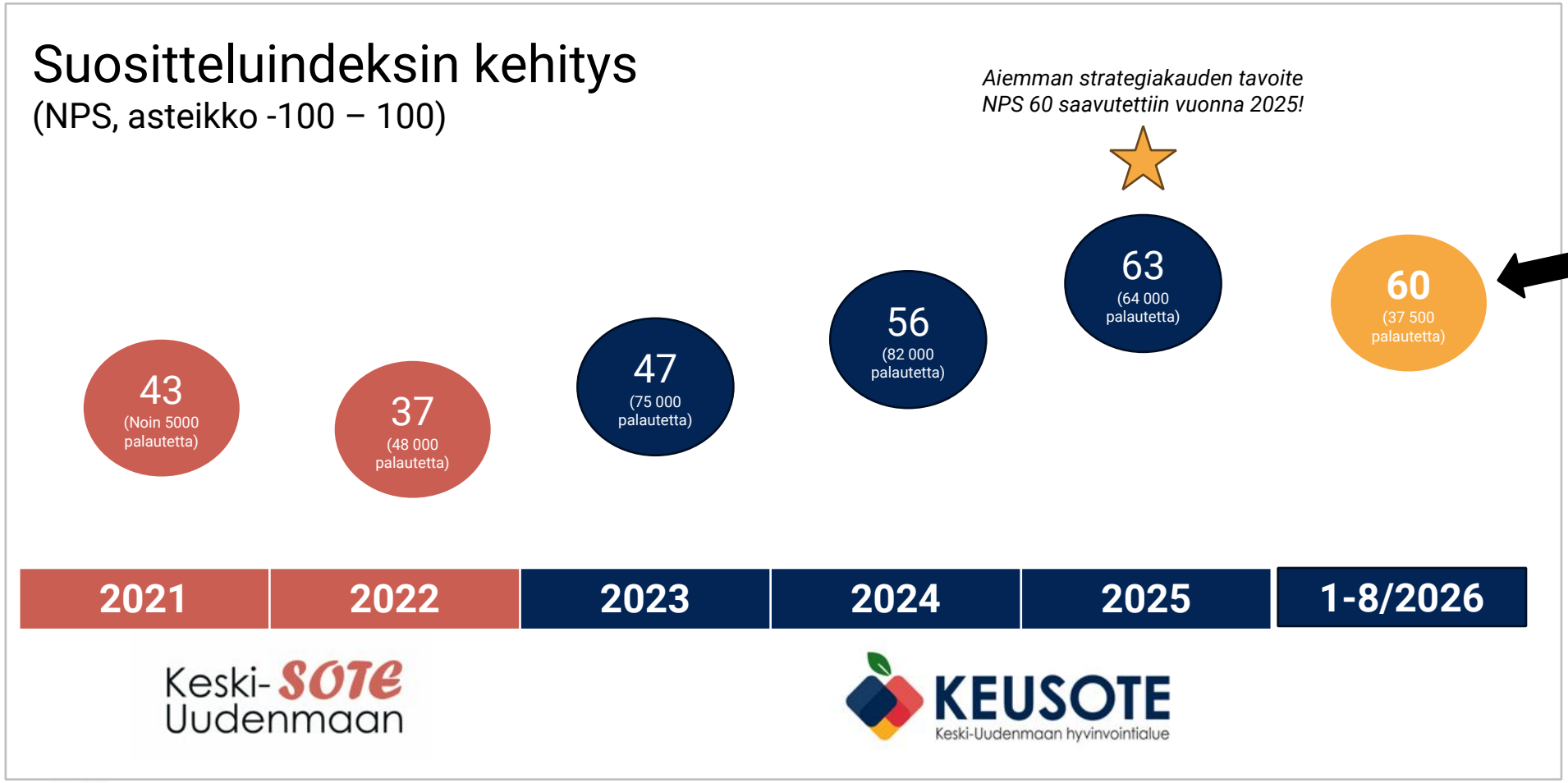
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

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