Asiakkuusyksikkö/ Laaturyhmä

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon auditointien vuosiyhteenveto

Laaturyhmä
11.4.2025

Tekijä
Kaisa-Maria Liedes

Kela
PL 80, 00056 Kela
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi
www.kela.fi

Sisällysluettelo

1 Johdanto 3

2 Auditointien toteutuminen 3

3 Auditointien havainnot 4

3.1 Merkittävät poikkeamat 4

3.2 Lievät poikkeamat 5

3.3 Kehittämisehdotukset 5

3.4 Muut huomiot 5

3.5 Vahvuudet 6

3.6 Vuonna 2024 toteutettujen auditointien jälkiseuranta 6

4 Havaintojen yhteenveto ja jatkotoimet 6

5 Toiminnan seuranta 7

1 Johdanto

Kansaneläkelaitos (Kela) on vastannut korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluiden järjestämisestä 1.1.2021 alkaen. Kelan ja Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön (YTHS), palveluiden tuottaja, sopimuksen tarkoituksena on laadukkaan ja opiskeluterveydenhuoltolain (695/2019), terveydenhuoltolain (1326/2010) ja muun lainsäädännön mukaisen opiskeluterveydenhuollon toteuttaminen ja turvaaminen valtakunnallisesti yhdenvertaisella tavalla.

Palvelujen piirissä oli vuonna 2024 noin 300 000 opiskelijaa. Palveluverkossa tapahtui muutoksia ja vuoden lopussa palvelupisteitä oli yhteensä 32. Kela on ilmoittanut maksavansa YTHS:lle ennakkokorvausta opiskeluterveydenhuollon kustannuksiin vuonna 2024 enintään 88.900.000 euroa valtion vuoden 2024 talousarvioesityksen (HE41/2023 vp) mukaisesti.

Kelan on seurattava ja arvioitava järjestämänsä korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon laatua ja vaikuttavuutta sekä kustannuksia, tuottavuutta ja taloudellisuutta. Seurantaa ja arviointia tehdään mm. auditointien avulla. Auditoinnilla varmennetaan YTHS:n ja sen mahdollisten alihankkijoiden toteuttaman palvelun lainmukaisuus ja sopimuksenmukaisuus, arvioidaan opiskelijoiden palveluprosessin toteutumista, seurataan ja todennetaan Kelan YTHS:lle asettamien laatutavoitteiden toteutuminen ja Kelan toiminnalle asettamien ehtojen täyttyminen sekä varmennetaan YTHS:n antamien tietojen oikeellisuus. Auditoinnin tavoitteena on myös edistää asiakaslähtöisiä prosesseja ja hyviä käytäntöjä Kelan ja YTHS:n välillä.

2 Auditointien toteutuminen

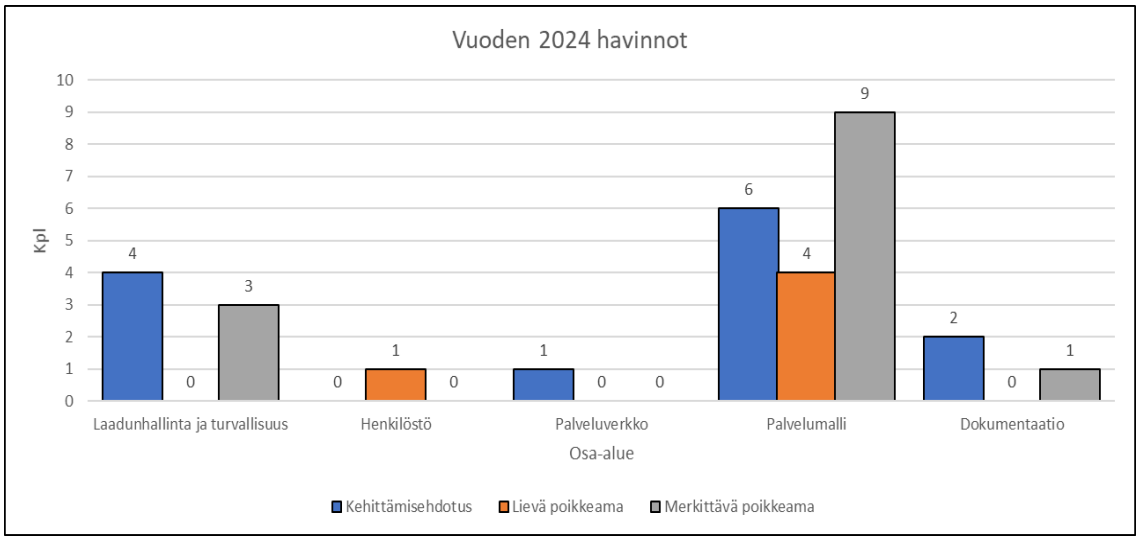
Kelan laaturyhmä auditoi vuonna 2024 viisi YTHS:n palvelupistettä ja Valtakunnalliset digitaaliset asiointi- ja etäpalvelut. Lisäksi alkuvuonna 2025 tehtiin vuoden 2024 auditointien havaintojen jälkiseuranta. Palvelupisteistä kolme oli YTHS:n omia ja kaksi alihankintapalvelupisteitä. Auditoinneista viisi toteutettiin etäyhteydellä ja yksi palvelupisteen tiloissa. Auditointeja teki kolme laaturyhmän tarkastajaa. Auditointikohteita valitessa huomioitiin alueellisuus, palvelupisteen opiskelijamäärä, YTHS:n Kelalle kuukausittain toimittamien mittariseurantojen tulokset ja asiakaspalautteet. Palvelupisteiden auditoinneilla tarkastettavat asiat on jaettu viiteen laadun osa-alueiseen: laadunhallinta ja turvallisuus, henkilöstö, palveluverkko, palvelumalli ja dokumentaatio.

Kaikissa palvelupisteissä auditoinnin painopisteenä oli hoitotakuun toteutuminen, lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki) velvollisuuksien toteutuminen, opiskelijoiden erityisen tuen tarpeen tunnistaminen ja tuen tarjoaminen sekä mielenterveyspalveluiden toteutuminen. Lisäksi suunterveyden palveluita tarkasteltiin yhdessä edellä mainituista palvelupisteistä. Valtakunnallisten digitaalisten asiointi- ja etäpalveluiden auditoinnilla tarkasteltiin hoitotakuun toteutumisen ja valvontalain vaatimusten lisäksi erityisesti opiskelijoiden lomakkeella tapahtuneita yhteydenottoja ja Iho- ja allergiatiimin palveluita.

3 Auditointien havainnot

Auditointihavainnot luokitellaan merkittäviin ja lieviin poikkeamiin sekä kehittämisehdotuksiin. Merkittävät poikkeamat ovat palveluntuottajan toiminnan tai menettelytapojen merkittäviä puutteita, jotka poikkeavat sopimuksesta. Lievät poikkeamat ovat asioita, joissa sopimuksen vaatimukset täyttyvät osittain. Kehittämisehdotukset tähtäävät palveluntuottajan toiminnan laadun kehittämiseen. Auditoinnilla huomioidaan myös mahdolliset vahvuudet palvelupisteen toiminnassa. Vahvuuden kriteerinä on toiminnalle asetettujen vaatimusten ylitys tai laatutavoitteiden esimerkillinen toteutuminen. Kela edellyttää, että palveluntuottaja korjaa merkittävät poikkeamat välittömästi ja lievät poikkeamat vastineen toimittamiseen mennessä. Kehittämisehdotukset tähtäävät korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon edelleen kehittämiseen. Poikkeamiin ja kehittämisehdotuksiin pyydetään YTHS:ltä vastine.

Palvelupisteiden auditoinneilla havaittiin vuonna 2024 13 merkittävää ja viisi lievää poikkeamaa. Kehittämisehdotuksia annettiin yhteensä 13. Merkittävissä poikkeamissa korostui hoitotakuun ylitykset ja alihankintapisteiden palveluiden raportoinnin puutteet. Lievät poikkeamat ja kehittämisehdotukset koskivat yleisimmin palvelumallia koskevia puutteita tai kehittämistarpeita sekä valvontalain (741/2023) velvollisuuksien toteutumista (kuvio 1.). Vuonna 2023 auditointihavaintoina oli kuusi merkittävää, 11 lievää poikkeamaa ja 21 kehittämisehdotusta. Vuoden 2023 ja 2024 havaintojen sisällöt olivat osin yhteneväisiä, mutta vuoden 2024 havainnoissa korostui hoitotakuun ylitykset ja valvontalain tuomat vaateet.



Kuvio 1. Vuoden 2024 auditointihavainnot palveluyksiköissä

3.1 Merkittävät poikkeamat

Auditoinneilla havaittiin yhteensä 13 merkittävää poikkeamaa (vuonna 2023 kuusi). **Palvelumallia** koskevia poikkeamia oli yhteensä yhdeksän. Kaikilla auditoinneilla annettiin merkittävä poikkeama yleis- ja mielenterveyden palveluiden kiireettömän hoitoon pääsyn enimmäisaikojen ylityksistä. Lisäksi poikkeamat kirjattiin YTHS:n omissa palvelupisteissä hoidon tarpeen arvioinnin toteutumattomuudesta ja hoitoajan saamatta

jäämisestä opiskelijan yhteydenottopäivänä sekä uuden hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamatta jättämisestä hoitoon pääsyn ajankohdan muututtua. **Laadunhallintaan** liittyvissä poikkeamissa alihankintapisteen palveluraportilta puuttui käyntitietoja ja diagnooseja tai raportoinnissa ei ollut eriteltynä YTHS:n asiakkaiden potilasturvallisuuteen liittyviä tapahtumia. Lisäksi yhdessä YTHS:n omassa palvelupisteessä puuttui alkuvuoden kuukausittaisista mittariraportoinneista suunterveyden kiireettömän hoitoon pääsyn tietoja. **Dokumentaatiota** koskevassa poikkeamassa alihankintapalvelupisteen potilasasiakirjauksia puuttui Potilastietovarannosta, YTHS:n rekisteristä.

3.2 Lievät poikkeamat

Lieviä poikkeamia havaittiin palvelupisteiden auditoinneilla yhteensä viisi (vuonna 2023 11 kpl). **Palvelumalliin** liittyviä poikkeamia oli neljä. Kahdessa YTHS:n omassa palvelupisteessä ja yhdessä alihankintapalvelupisteessä ei voitu kaikkien opiskelijoiden kohdalla todentaa suostumusta etävastaanottoon. Lisäksi yhdessä YTHS:n omassa palvelupisteessä osalle opiskelijoista hoitoaikaa ei ollut antaa hoidon tarpeen arvioinnin tulosluokan (Y22) perusteella. **Henkilöstöön** liittyvässä poikkeamassa alihankintapalvelupisteessä ei ollut mielenterveystyöhön suuntautunutta sairaan- tai terveydenhoitajaa ja mielenterveyspalveluiden ensivaiheen tuen toteuttamisessa oli osin puutteita.

3.3 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksia havaittiin auditoinneilla yhteensä 13 kpl (vuonna 2023 12 kpl), joista kolme koski alihankintapalvelupisteitä.

Eniten kehittämisehdotuksia annettiin **palvelumallin** kehittämiseen (6 kpl), jotka liittyivät:

- erityisen tuen tarpeen selvittämiseen ja kirjaamisen kehittämiseen sekä paljon palveluita käyttäen toimintamallin käyttöönottoon (3)
- alihankintapalvelupisteen YTHS:n mielenterveyspalveluihin perehtymisen ja koulutusten jatkamiseen (1)
- etävastaanoton suostumuksen todentamiseen potilasasiakirjoista (1)
- hammaslääkärin terveystarkastuksessa laatimassa hoitosuunnitelmassa omahoitosuunnitelman varmistamiseen (1)

Laadunhallintaan liittyvissä kehittämisehdotuksissa tuotiin esille, että palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa oli sisällöllisiä puutteita ja omavalvontasuunnitelma ja seurantaraportti tulee olla julkisesti saatavilla ja nähtävillä myös palveluyksikössä (4).

Kaksi **dokumentaatioon** liittyvää kehittämisehdotusta koski hoidon tarpeen arvioinnin kirjaamisen y-koodien käytön tarkentamista. Lisäksi **palveluverkkoa** koskeva kehittämisehdotus annettiin YTHS:n palvelupisteen esteellisyyden mainitsemisen lisäämisestä verkkosivuille ja täysin esteettömän sisäänkäynnin toteuttamisen selvittämisestä.

3.4 Muut huomiot

Muita huomioita annettiin kahdella auditoinnilla yhteensä kolme. Alihankintapalvelupisteitä koskevissa muissa huomioissa tuotiin esille, että hoitotakuun ylitysten raportointi

vaatii manuaalista työtä ja YTHS on muistuttanut alihankintapalvelupistettä lähivastaanottojen ensisijaisuudesta. Lisäksi muuksi huomioksi nostettiin YTHS:n puheterapiaan liittyvien palveluiden jatkunut linjaus vain valioäänenkäyttäjille.

3.5 Vahvuudet

Vahvuuksia annettiin vuonna 2024 kolme (vuonna 2023 yksi) YTHS:n omille palvelupisteille. Kahdessa palvelupisteessä oli tehty kattava itsearviointi. Yhdessä palvelupisteessä oli aktiivisessa käytössä opiskeluterveysneuvottelut ja paljon palveluita käyttävän toimintamalli.

3.6 Vuonna 2024 toteutettujen auditointien jälkiseuranta

Merkittävimpien vuoden 2024 auditointien havaintojen korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seuranta tehtiin alkuvuodesta 2025. Jälkiseurannan havaintojen perusteella korjaavia toimenpiteitä on jo osittain tehty ja osassa toimenpiteitä edelleen kehitetään toteuttamisasteelle.

Jälkiseurannan perusteella jatkossa YTHS:n toiminnassa tulee erityisesti varmistaa hoitotakuun toteutuminen, hoidon tarpeen arvioinnissa hoitoajan antaminen opiskelijalle alihankintapalveluissa Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki) 4 § mukaisesti ja palveluiden raportoinnin kehittäminen YTHS:n omien ja alihankintapalvelupisteiden osalta. Lisäksi tulee varmistaa erityisen tuen tarpeen tunnistaminen ja paljon palveluita käyttävien opiskelijoiden prosessin vakiinnuttaminen jokaiseen palvelupisteeseen.

4 Havaintojen yhteenveto ja jatkotoimet

Auditointien tavoitteena oli tuoda tietoa sekä Kelalle että YTHS:lle korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon toteutuneesta toiminnasta ja sen kehittämistarpeista. Merkittävien poikkeamien määrä nousi vuonna 2024 vuodesta 2023 ja vuoden 2024 havainnoissa korostui hoitotakuun ylitykset ja valvontalain tuomat vaateet. Huomioitavaa on, että vuonna 2023 tehdyt havainnot toistuivat osin vuonna 2024 erityisesti alihankintapalvelupisteiden raportoinnin osalta. YTHS on huomioinut auditoinnin havainnot toiminnassaan, mutta osa auditointihavaintojen vastineissa ilmoitetuista korjaavista toimenpiteistä on vielä kesken.

Vuoden 2024 auditointien ja auditointien jälkiseurannan pohjalta seurantaa erityisesti vuonna 2025 vaativat asiat:

- **Opiskelijan yhteyden saaminen ja arvio hoidon tarpeesta toteutuu arkipäivisin aukioloaikoina saman päivän aikana**
- **Hoidon tarpeen arvioinnissa opiskelijalle ilmoitetaan hoitoon pääsyn ajankohta, kun opiskelija ohjataan alihankintapalvelupisteeseen**
- **Opiskelijat pääsevät yhdenvertaisesti hoitoon opiskeluterveydenhuoltolain mukaisissa enimmäisajoissa erityisesti YTHS:n omissa palvelupisteissä**

- **Toiminnan raportointi täyttää sille edellytetyt vaatimukset sisältäen alihankintapalvelupisteet**
- **Erityisen tuen tarpeen tunnistamisen ja arvioinnin lisääminen alihankintapalvelupisteissä ja paljon palveluita käyttävien toimintamallin käyttöönotto kaikissa palvelupisteissä**
- **Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat Valviran omavalvontamääräyksen mukaisia**

5 Toiminnan seuranta

Kelan laaturyhmän ryhmäpäällikkö on pyytänyt auditoiduilta palvelupisteiltä arvion auditoinnin toteutuksesta. Palautekyselyyn saatiin kaksi vastausta. Palautteiden keskiarvo asteikolla 0-4 oli 3,5. Auditointikertomusta pidetiin selkeänä ja auditointitoiminta koettiin rakentavana ja ammattitaitoisena. Kehitettävää oli auditoinnin kohdentumisessa oikeisiin asioihin (3,0) ja auditoinnin hyödyllisyydessä (3,0). YTHS ehdotti, että auditointia kehitettäisiin vahvuuksien tunnistamiseen ja sanoittamiseen. Yhteistyö nähtiin kuitenkin onnistuneeksi ja auditointi toi näkyvillä jo tehdyn jatkuvan parantamisen sekä vahvisti sitä uusilla huomioilla.

Kirjallisten palautteiden lisäksi auditointitoimintaa on kehitetty Kelan ja YTHS:n välillä yhteistyöpalavereiden avulla helmikuussa 2024 ja 2025. Auditointitoiminnan kehittämistä jatketaan myös vuonna 2025.

LIITE Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

JAKELU Palvelujohtaja
Terveydenhuoltoetuuksien osaamiskeskuksen päällikkö
Terveydenhuoltoetuuksien osaamiskeskus, työterveyshuolto- ja opiskeluterveysryhmä
Asiakkuusyksikön päällikkö
Laaturyhmän päällikkö

LIITE

Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

Auditoinnin vastuutarkastaja huolehtii auditoinnin etukäteisvalmistelusta YTHS:n yhdyshenkilön kanssa, lähettää ilmoituskirjeen noin 7 viikkoa ennen auditointia ja sopii auditointipäivien ohjelmasta ja muista käytännön järjestelyistä.

Tarkastajat tutustuvat palvelupisteen toimintaan perehtymällä etukäteen pyydettyihin dokumentteihin kuten palvelupisteen mittariseurantaan, henkilöstöön, vaaratapahtumiin ja asiakaspalautteisiin. Lisäksi tarkastajat tutustuvat palveluprosessin toteutumiseen satunnaisesti valittujen 5-10 opiskelijan tietyltä ajanjaksolta saatujen potilasasiakirjamerkintöjen pohjalta. Asiakirjat eivät sisällä opiskelijoiden henkilötietoja. Auditoinnilla voidaan tarkastella 1-3 palveluprosessia.

Auditointikäynti on 2-4 tunnin tapahtuma auditointiohjelman mukaisesti joko paikan päällä kohteessa tai etäyhteydellä. Auditoinneille osallistuu esimerkiksi palvelualueen aluejohtaja, alueylilääkäri, alueosastonhoitaja ja palvelupisteen työntekijöitä sekä laatupäällikkö. Auditoinnin keskustelut pohjautuvat ennakkomateriaalina olleisiin dokumentteihin. Auditoinnin lopuksi tarkastajat kertovat auditoinnin alustavat havainnot.

Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, jonka poikkeamiin ja kehittämisehdotuksiin palveluntuottaja toimittaa vastineen. Kela edellyttää, että palveluntuottaja korjaa merkittävät poikkeamat välittömästi ja lievät poikkeamat vastineen toimittamiseen mennessä. Auditoinnin havainnot ja vastine käsitellään Kelan työterveyshuolto- ja opiskeluterveysryhmä kanssa. Kelan hyväksyttyä palveluntuottajan vastineen, auditointi päätetään. Tarvittaessa auditoinnilla tehty havainto siirtyy Kelan työterveyshuolto- ja opiskeluterveysryhmän ja YTHS:n väliseen jatkokeskusteluun. Auditointihavaintojen korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan Kelan ja YTHS:n jatkuvassa seurannassa ja auditointien jälkiseurannassa seuraavan vuoden alussa.

Auditoinnin pohjana käytetty aineisto:

- Sopimus korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta, 12.12.2020
- Palvelun kuvaus versio 1.3, Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuolto, 15.3.2023
- Opiskeluterveydenhuollon opas 2021, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:14
- YTHS:n kuukausittainen mittariseuranta
- Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiöltä saadut tiedot ja YTHS:n internet-sivut
- Kohdennetuista palveluista otantana valittujen opiskelijoiden potilasasiakirjamerkinnät ilman henkilötietoja