

## YTHS Toimintakertomuksen 2021 tiivistelmä

YTHS:n toimintakertomuksen rakenne ja sisältö noudattaa säätiön strategiassa määriteltyjä valintoja ja niihin liittyviä tavoitteita.

### **Toimintaympäristö**

Laki korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta astui voimaan 1.1.2021. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) tuotti ThL 17 §:n mukaiset opiskeluterveydenhuollon palvelut vuoden 2021 alusta kaikille korkeakouluopiskelijoille ja Kansaneläkelaitoksesta (Kela) tuli palvelujen järjestäjä. Palvelujen piiriin kuuluu nyt noin 265 000 opiskelijaa korkeakouluopetusta tarjoavilla paikkakunnilla. Samalla YTHS:n rahoitusjärjestelmä uudistui siten, että hyväksytyistä kuluista 77 prosenttia korvattiin valtion budjetista ja opiskelijat rahoittavat itse terveydenhoitomaksuna 23 prosenttia.

Maaliskuussa 2020 pandemiaksi julistettu Covid-19 virus jatkui maailmanlaajuisena koko vuoden 2021 ajan ja vaikutti myös YTHS:n toimintaan. Poikkeustilanne näkyi asiakaskunnan hyvinvoinnissa ja vaikutti palvelukysyntään. Toisaalta tilanne vauhditti myös mahdollisuuksia digitalisaation entistä laajemmassa hyödyntämisessä asiointi- ja etäpalveluissa.

### **Kohdennetulla palveluvalikoimalla terveyttä**

Mielenterveystyöhön kohdistui vuonna 2021 poikkeuksellisen suurta palvelukysyntää mm. koronan aiheuttamista korkeakouluopetuksen ja opiskelijatoiminnan muutoksista johtuen. Mielenterveystyössä palvelukysyntä kasvoi selvästi vuoteen 2020 verrattuna ja palvelut olivat ruuhkautuneet koko toimintavuoden ajan. Palvelukysyntään vastattiin sekä omalla perusrahoituksella tehtävänä työnä että koronan haittojen lieventämiseen kohdennetulla valtionavustuksella.

Terveyden edistäminen ja opiskeluyhteisöissä tehtävä työ on tärkeä osa YTHS:n palveluja. Toiminnan painopiste määräytyy säätiön strategian mukaisesti. Sisällöllistä painopistettä määrittää myös terveyden edistämisen valtakunnallinen teema, joka vuosina 2021-2022 on liikunta.

YTHS:n palvelumalli uudistui alkuvuodesta 2021 toiminnan laajentumisen yhteydessä. Osana palvelumallia alueilla otettiin käyttöön moniammatillinen vastuutiimimalli. Vastuutiimejä on yhteensä 27, ja ne huolehtivat kukin omasta korkeakoulustaan tai sen osasta. Toisena keskeisenä palvelumallin osana aloitti toimintansa valtakunnallinen digiyksikkö, joka vastaa kaikista keskitetyistä, digitaalisesti toteutetuista palveluista.

Palvelumallin tavoitteena on helpottaa asiakkaiden palveluihin pääsemistä, ohjata heitä oikeisiin kanaviin ja varmistaa hoidon jatkuvuus. Palvelumallin toimivuutta arvioitiin useilla mittareilla, ja vuoden mittaan toteutettiin viisi vuoropuhelukierrosta alueiden kanssa uuden palvelumallin käyttöönotosta ja implementoinnista. Lisäksi esihenkilöitä valmennettiin uuden palvelumallin mukaiseen toimintaan.

### **Positiivinen asiakaskokemus**

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat terveydenhuollon keskeisiä haasteita. Näihin haasteisiin vastataan tunnistamalla ja purkamalla toiminnan mahdollisia pullonkauloja, varmistamalla asioinnin helppous ja kehittämällä palvelujen saumattomuutta sekä uusia toimintatapoja vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

YTHS:n asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat kohtaamiset kaikissa mahdollisissa tilanteissa ja kanavissa. Opiskelijoilla on mahdollisuus antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia useiden eri kanavien kautta. Saatua palautte käsiteltiin asiakaspalauteprosessin mukaisesti säännöllisesti jokaisessa yksikössä sekä säätiön hallinnossa.

Opiskelijoiden osallistaminen palvelujen kehittämiseen on osa YTHS:n toimintamallia. Ta-voitteena oli lisätä ymmärrystä omasta toiminnastamme, toimintaympäristöstämme ja asi-akkaidemme kokemuksista ja toiveista. Tässä tarkoituksessa käynnistettiin opiskelijaraatitoiminta vuonna 2021.

### **Osaavien ja motivoituneiden ammattilaisten yhteisö**

Vuonna 2021 rekrytointeihin liittyvien mittareiden keskiarvotulokset ovat heikentyneet vuoteen 2020 verrattuna. Vuonna 2020 saatiin täytettyä helpommin täytettävissä olevat tehtävät tavoiteaikataulussa. Haastavimmat rekrytoinnit siirtyivät seuraavalle vuodelle. Lisäksi vuonna 2021 tuli esiin korvausrekrytointien haasteellisuus. Kun vuonna 2020 rekrytointiaika oli pidempi ennalta tiedossa olleille laajentumisen aiheuttamille rekrytointitarpeille, vuonna 2021 korvausrekrytointien rekrytointiaika vaihtuvuustilanteissa oli tyypillisesti pidempi kuin lähteneiden työntekijöiden irtisanomisajat.

Olennessa rekrytointeihin vaikuttava tekijä oli terveydenhuoltoalan työvoimapula, jota luonnehtii työvoiman absoluuttisen määrän väheneminen työmarkkinoilla tilastojen mukaan samaan aikaan kun terveystalouden kokonaiskysyntä kasvaa. Nämä molemmat trendit näkyvät ja vaikuttavat myös YTHS:ään. Lisäksi laajentumisen myötä YTHS:n omaan palveluverkkoon liitettiin aikaisempaa pienempiä korkeakoulupaikkakuntia, joissa oli paikoitellen valmiiksi työvoiman saatavuuteen liittyviä haasteita julkisella ja yksityisellä sektorilla.

Toiminnan merkittävä kasvu ja palvelutuotannon muuttuminen näkyvät YTHS:llä työn arjessa toimintavuonna 2021. Palvelutoiminnassa työntekijät ovat toiminnan avaintekijöitä, ja työntekijöiden pysyminen motivoituneina ja työstään innostuneina on välttämätöntä muu-toksessa onnistumiselle. Henkilöstön vaihtuvuus on ollut poikkeuksellisen korkea vuonna 2021, vaikka työttyytyväisyys säilyi samalla tasolla kuin vuonna 2019 eli melko hyvänä ja sairauspoissaolot laskivat huomattavasti.

### **Resurssien vastuullinen ja tehokas käyttö**

Palvelutuotannon tehokkuus perustuu ennen kaikkea palvelumalliin; tiedämme, mitä opiske-luterveydenhuollon palveluihin kuuluu ja ymmärrämme korkeakouluopiskelijoiden terveystarpeet ja palvelukysynnän. Sen lisäksi meidän tulee tuottaa palveluita nopeasti, tehokkaasti ja hukkaa karttaen.

Osana toiminnan laajentumista YTHS on solminut omaa palveluntuotantaan täydentääkseen alihankintasopimuksia. Alihankintapalveluita tuotetaan kolmessa isossa pääluokassa; laboratorionäytteenotto ja keskuslaboratoriopalvelut, kuvantaminen ja opiskeluterveydenhuollon palvelut. Näiden palveluiden toteutumisen seurantaan on luotu raportointimalli, jonka avulla tasalaatuisuutta sekä kustannuksia voidaan seurata tehokkaasti. Lisäksi alihankintapalveluiden toimittajien kanssa on käyty tiivistä vuoropuhelua läpi vuoden säännöllisten sopimuksen seurantalavereiden lisäksi. Tiivis vuoropuhelu on lisännyt osapuolten ymmärrystä ja palveluita on päästy kehittämään yhdessä. Tämä on osaltaan vähentänyt hukkaa ja lisännyt tehokkuutta.

Digitaalisten palveluiden osuus on kasvanut sekä toiminnan laajentumisen että koronapan-demian vuoksi. Valtakunnallisten digipalveluiden lisäksi suuri osa palvelualueilla tuotetuista vastaanottokäynneistä toteutettiin etäkäynteinä, joiden osuus yleis- ja mielenterveyden pal-veluissa oli yli 70%.

Vuonna 2021 YTHS:n rahoitus oli hyvällä tasolla. Emme pystyneet rekrytointihaasteista johtuen hyödyntämään viime vuoden budjettiamme täysimääräisesti ja se vaikutti osaltaan vuodelle 2022 saatuun talousarvioon.