

# IUHVA kvartaaliraportti 1.7.-30.9.2024

## 1 Yhteiset terveyspalvelut

### 1.1 Asiakasmäärä ja suoritteet

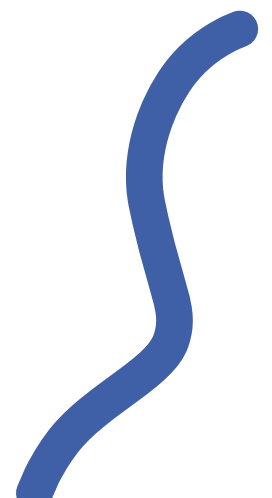
**Asiakasmäärä kaikissa terveyspalveluissa oli yhteensä 49 690 asiakasta.**

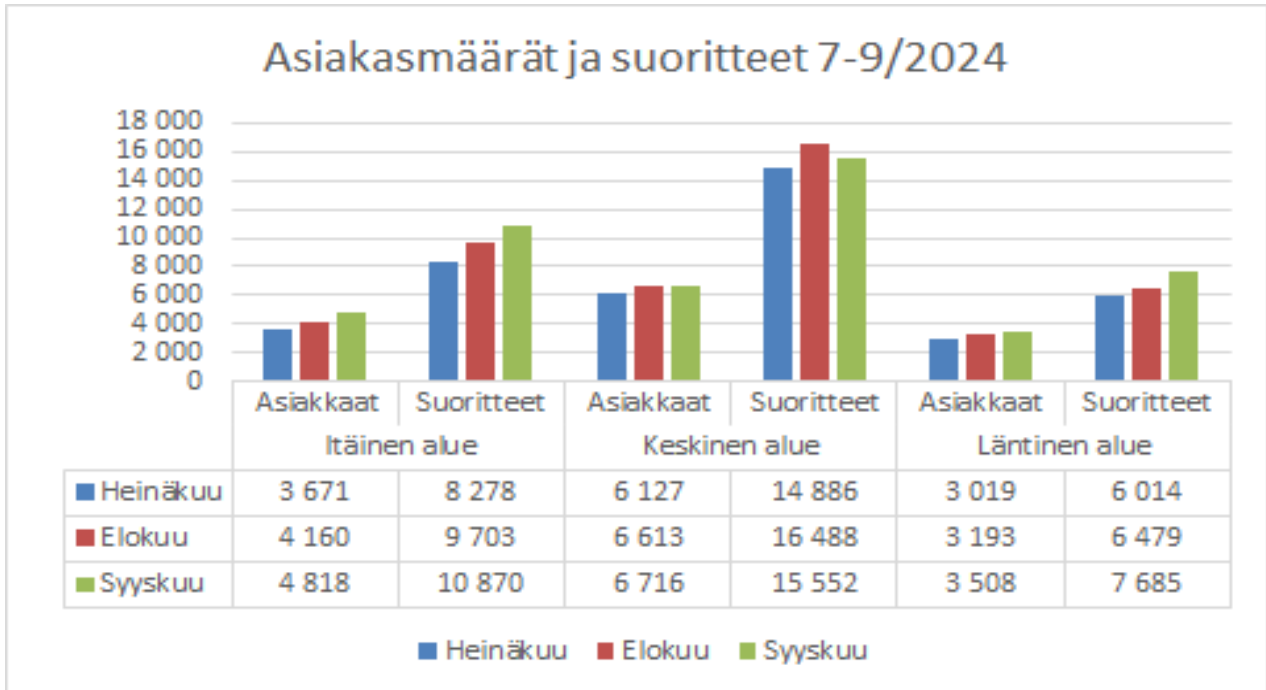
Vuoden kolmannessa kvartaalissa **terveysasemapalveluiden** (ei suun terveydenhuolto) asiakasmäärissä Läntisellä, Keskisellä ja Itäisellä alueella on nousua edellisvuoteen verrattuna. Vuoden 2023 heinä - syyskuu asiakasmäärä oli 26 191, kun tämän vuoden kvartaalin asiakasmäärä oli 27 685 asiakasta.

Reaaliaikainen etäasiointi sekä etäasiointi ilman reaaliaikaista yhteyttä (puhelut ja etäkäynnit) oli tämän vuoden toisessa kvartaalissa 18 441 asiakasta kun edellisessä kvartaalissa asiakasmäärä oli 15 537 asiakasta. HyVä-digin asiakasmäärä oli edellisen kvartaalin aikana 3 828 asiakasta ja suoritteet 6 738. Heinäkuusta syyskuuhun asiakasmäärä HyVä-digissä oli 3 955 ja suoritteet 7 385. Suunta on siis oikea.

Etäkäyntien osuus, sekä HyVä-digin että terveysasemapalveluiden asiakasmäärissä on lisääntynyt maltillisesti hyvinvointialueella. Etäkäyntien osuus kaikissa palveluissa, sekä sosiaali- että terveyspalveluissa on tällä kvartaalilla 14,5 % kun edellisellä kvartaalilla prosenttiluku oli 13,6 %. terveyspalveluissa 38,0 %, (ed kvartaali 37,3 %) perhe ja sosiaalipalveluissa 15,9 % (ed kvartaali 15,0 %).

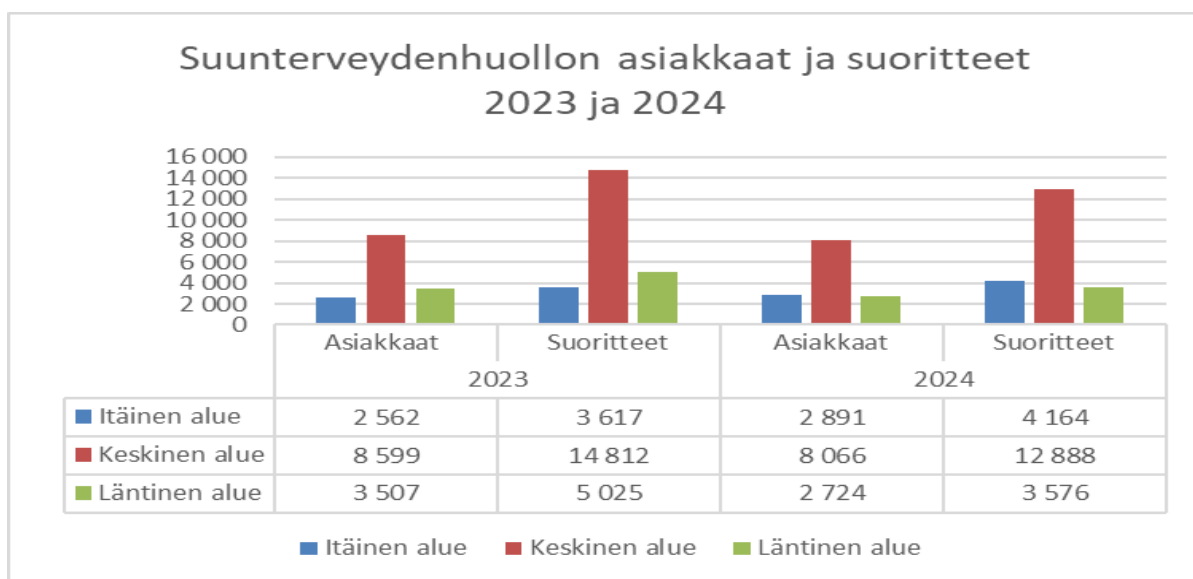
Asiakkaiden keski-ikä oli tämän kvartaalin aikana 54,2 vuotta, päivystyksen osuus 14,3 % (ed. kvartaali 12,7 %).





Kuva 1. Asiakkaat ja suoritteet (kaikki kontaktit) hyvinvointialueella. Lähde: Logex Region.

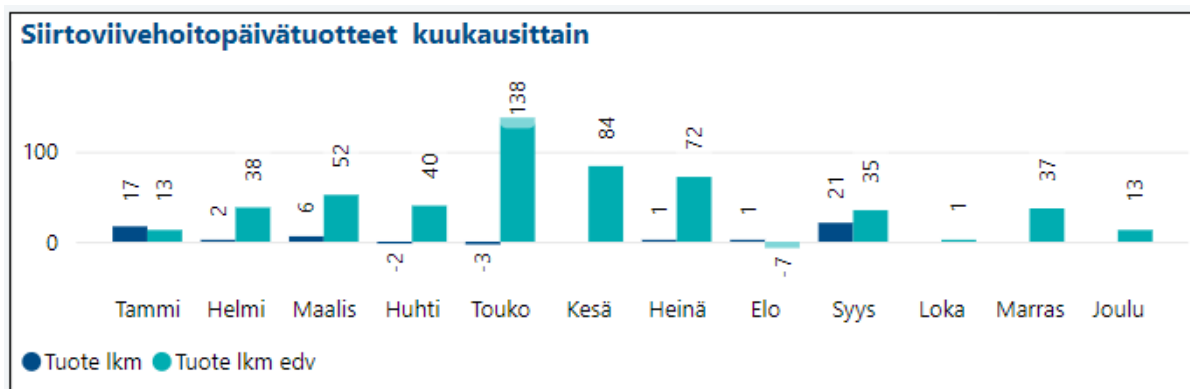
## 1.2 Suun terveydenhuolto



Kuva 2. Suun terveydenhuolto. Suun terveydenhuollon asiakasmäärät (asiakkaan käynti vastaanotolla) 7–9/2023 sekä 7–9/2024 alueittain. Kuvassa myös suoritteet, jotka sisältävät kaikki tapahtumat, jotka liittyvät tiettyyn asiakkaan hoitoon. Suodatus: koko HVA, yhteiset terveystalvelu ja Suunterveyden huollon asiakkaat. Lähde: Logex Region.

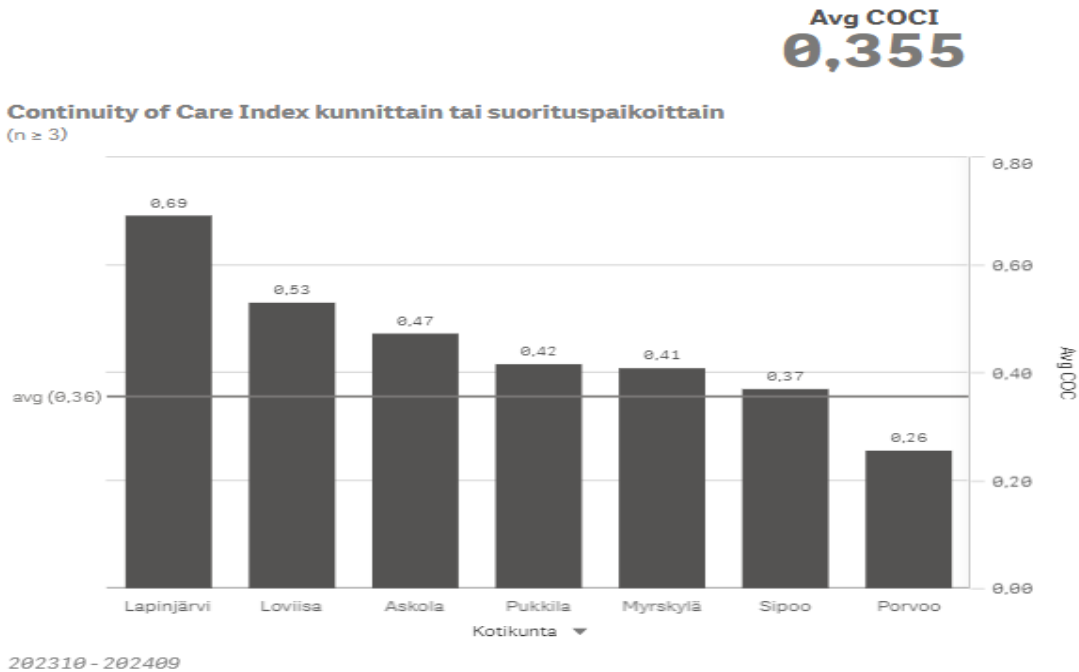
### 1.3 Siirtoviivemaksut ja hoitopäivien määrä

Siirtoviivepäivät ovat edelleen pysyneet matalina. Tämän kvartaalin aikana 23 päivää. Syyskuun laskutetut siirtoviivepäivät, ei kohdistu vain syyskuulle, (vaikka kuvassa näin) vaan johtuu HUS viiveestä laskutuksessa, eli siirtoviivepäivät ovat edellisten kuukausien päiviä. Elokuun loppuun mennessä IUHVA:lta on laskutettu **nettona** 22 kpl siirtoviivepäiviä (summa 20.900 €), eli on siis tullut sekä veloituksia että hyvityksiä.



Kuva 3. Siirtoviivepäivät. Vihreät pylväät viime vuoden tilastotiedot, siniset tämän vuoden tiedot. Lähde: HUS raportti.

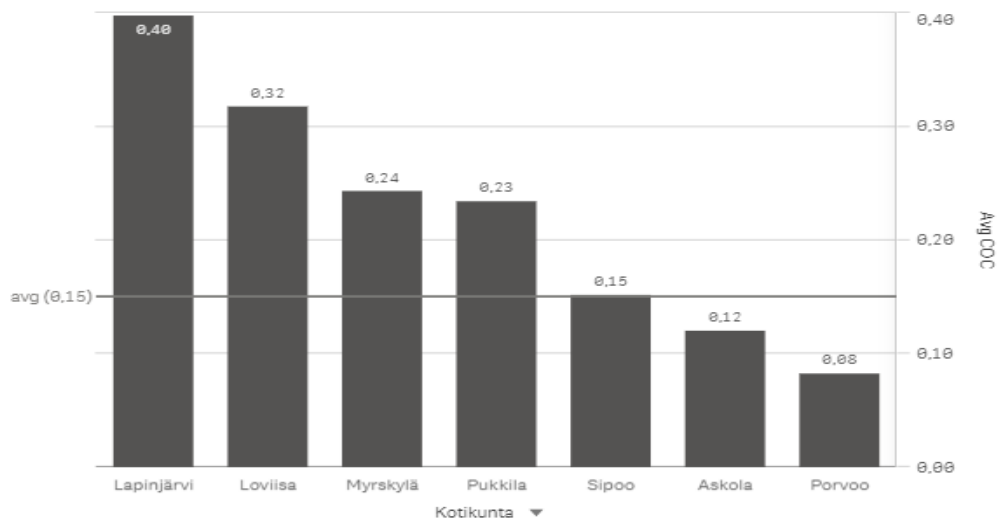
## 1.4 COCI-indeksi



Kuva 4a. COCI-indeksi lääkärit. Lähde: Logex Region. Tarkastelujakso: viimeiset 12 kk. Yhteystapa: asiakkaat käynti vastaanotolla, reaaliaikainen etäasiointi, ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona, ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla, puhelinyhteys. Kiireellisyys: kiireetön hoito. Palvelumuoto: avosairaanhoido. Logex, Region.

Avg COCI  
**0,150**

Continuity of Care Index kunnittain tai suorituspaikoittain  
(n ≥ 3)



787318 - 787489

Kuva 4b. COCI-indeksi: hoitajat. Terveysasemapaalvelut, kiireetön hoito.

Tarkastelujakso: viimeiset 12 kk. Yhteystapa: asiakkaat käynti vastaanotolla, reaaliaikainen etäasiointi, ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona, ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla, puhelinyhteys. Kiireellisyys: kiireetön hoito. Palvelumuoto: avosairaanhoido. Logex, Region

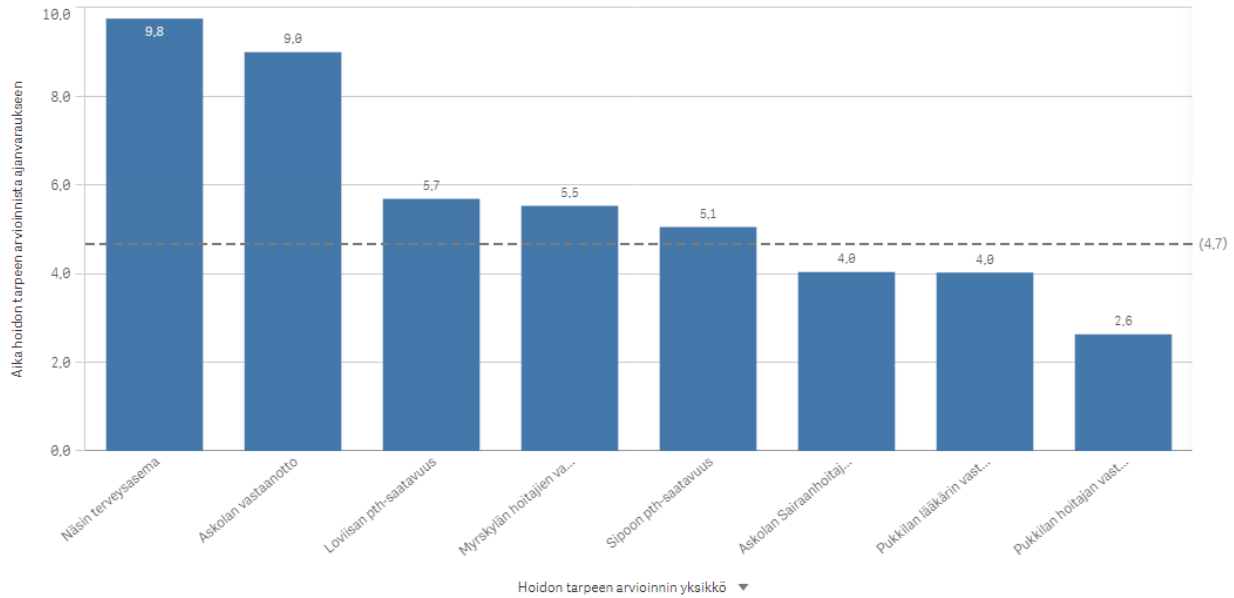
## 1.5 Hoitoon pääsy

Kirjaamisissa liittyen hoidon tarpeen arviointiin on hyvinvointialueella tällä hetkellä ongelmia, jotka esiintyvät Lifecare järjestelmässä. Yhteydenotot on kirjattu hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen, jolloin ei saada esiin toteutumisaika.

Alla kuva hoidon tarpeen arvioinnista varattuun aikaan, Myrskylä puuttuu koska siellä ei hoidon tarpeen arviointeja tällä hetkellä.

### Keskimääräinen aika hoidon tarpeen arvioinnista varattuun hoitoaikaan

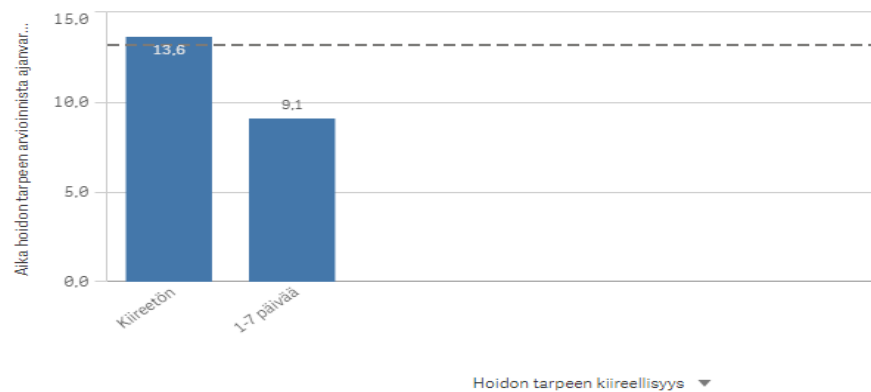
Dimensio vaihdettavissa



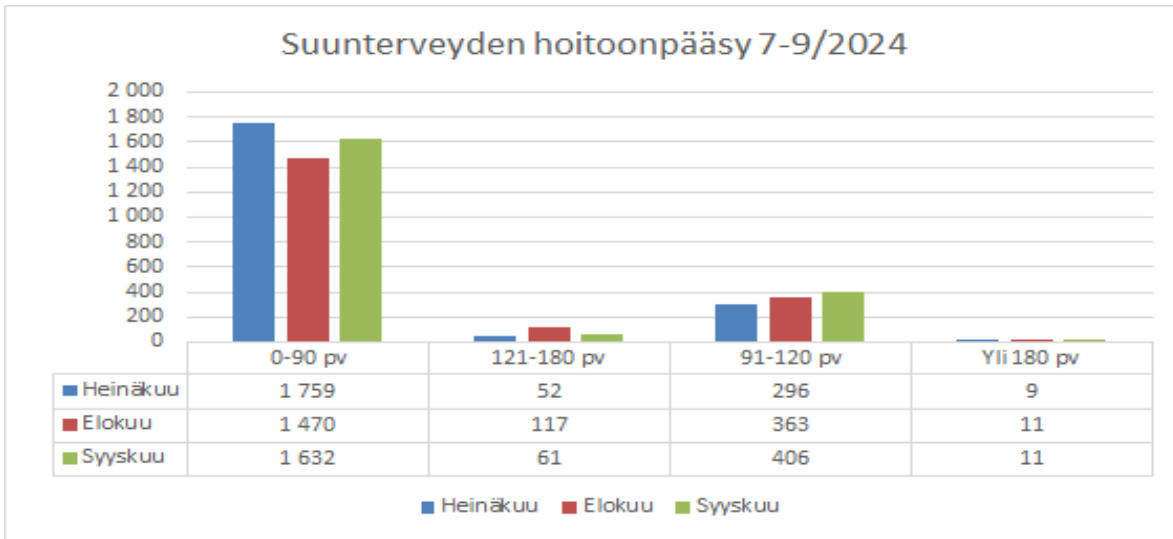
Kuva 5a. Hoidon tarpeen arvioinnista varattuun aikaan kuukaudet, sekä kiireetön että kiireellinen aika, kuukaudet 7–9/2024, (ei Myrskylä). Lähde: Logex Region.

### Keskimääräinen aika hoidon tarpeen arvioinnista varattuun hoitoaikaan

Dimensio vaihdettavissa



Kuva 5b. Kiireellinen ja kiireetön hoito, kuukaudet 7–9/2024. Lähde: Logex Region.

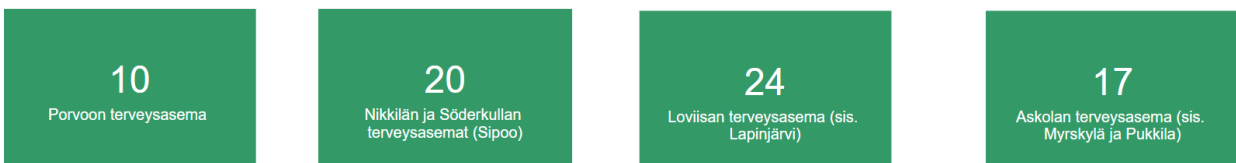


Kuva 6. Suunterveydenhuollon hoitoon pääsy toteutumisaika. Lähde: Logex Region.

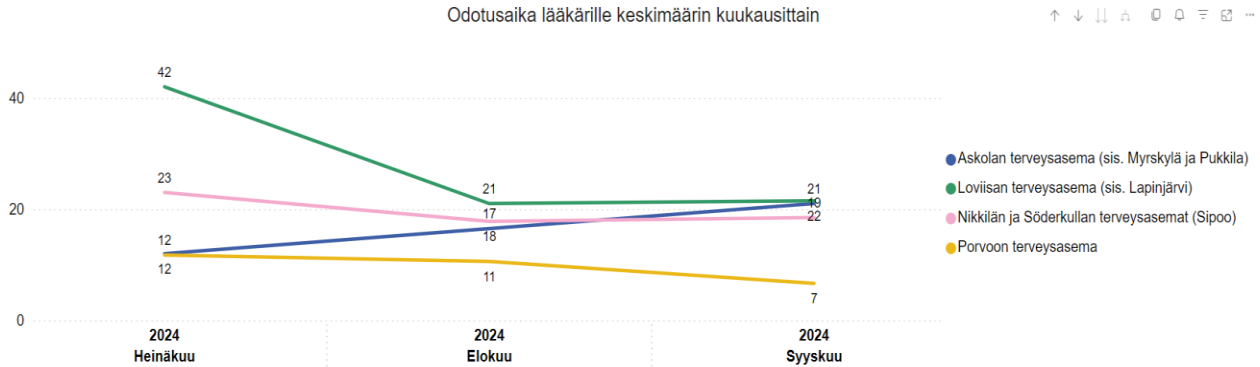
## 1.6 T3 jonotusaika

Jonotusaika lääkärin tilastoinnissa on eroavaisuuksia hoitoon pääsyn kanssa. Hoitoon pääsy (kuva 5a sekä 5b) on keskiarvo, kun taas T3 lukua käytetään laajasti terveydenhuollossa mittaamaan kiireettömien vastaanottoaikojen saatavuutta ja hoitoon pääsyä. T3-luvulla tarkoitetaan samassa toimintayksikössä toimivien ammattilaisten ajanvarauskirjoilla kolmansien varattavissa olevien kiireettömien vastaanottoaikojen mediaania. Alla olevat luvut ovat vuorokausia.

## T3 jonotusaika lääkäreille

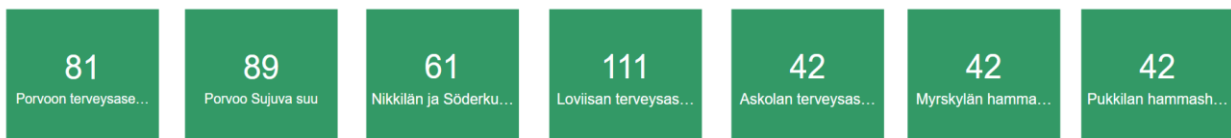


Kuva 7. T3 terveyspalvelut, keskimääräinen jonotusaika lääkäreille heinä-syyskuu 2024, päiviä. Lähde: Power BI-raportti.

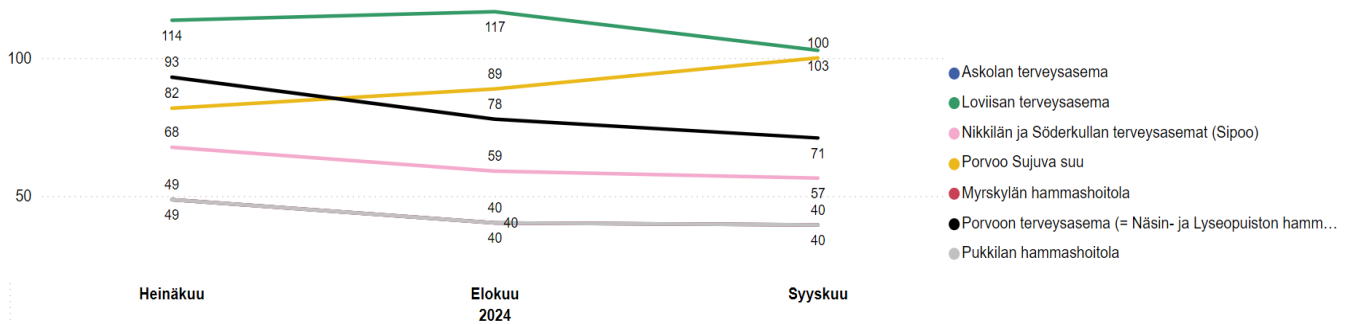


Kuva 8. T3 terveystalvet, jonotusaika lääkäriille keskimäärin kuukausittain. Lähde: Power BI-raportti.

### T3 jonotusaika hammaslääkäreille



Kuva 9. T3 keskimääräinen jonotusaika hammaslääkäreille heinä-syyskuu 2024, päiviä. Lähde: Power BI-raportti.

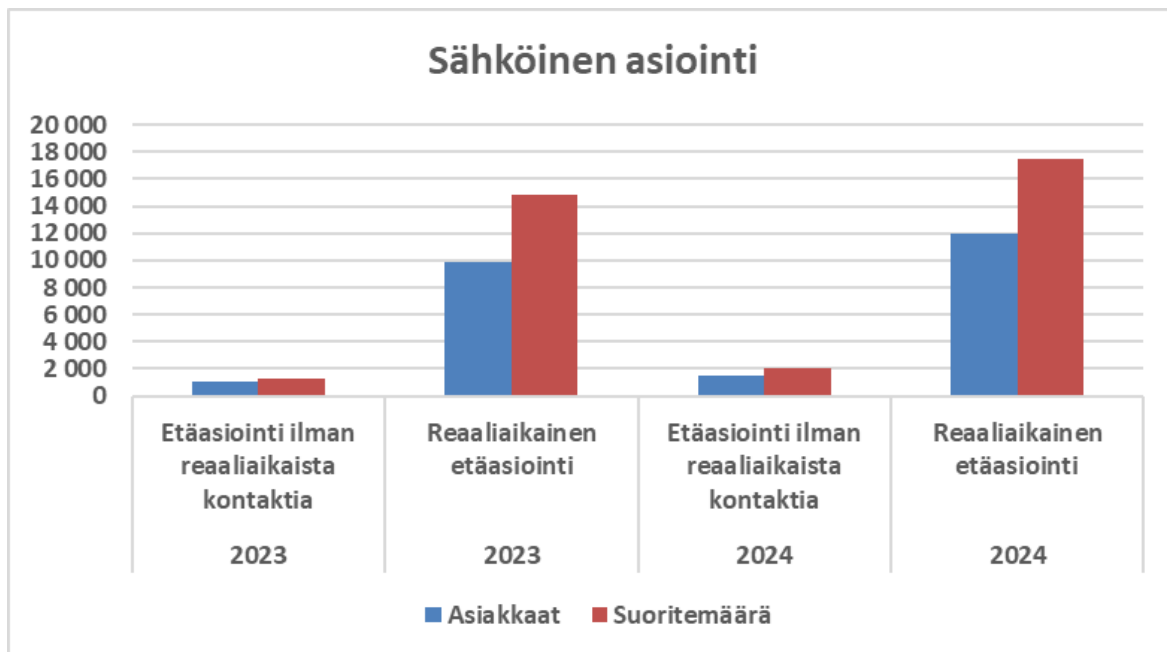


Kuva 9. T3 jonotusaika hammaslääkäreille kuukausitasolla. Lähde: Power BI-raportti.



## 1.7 Sähköinen asiointi

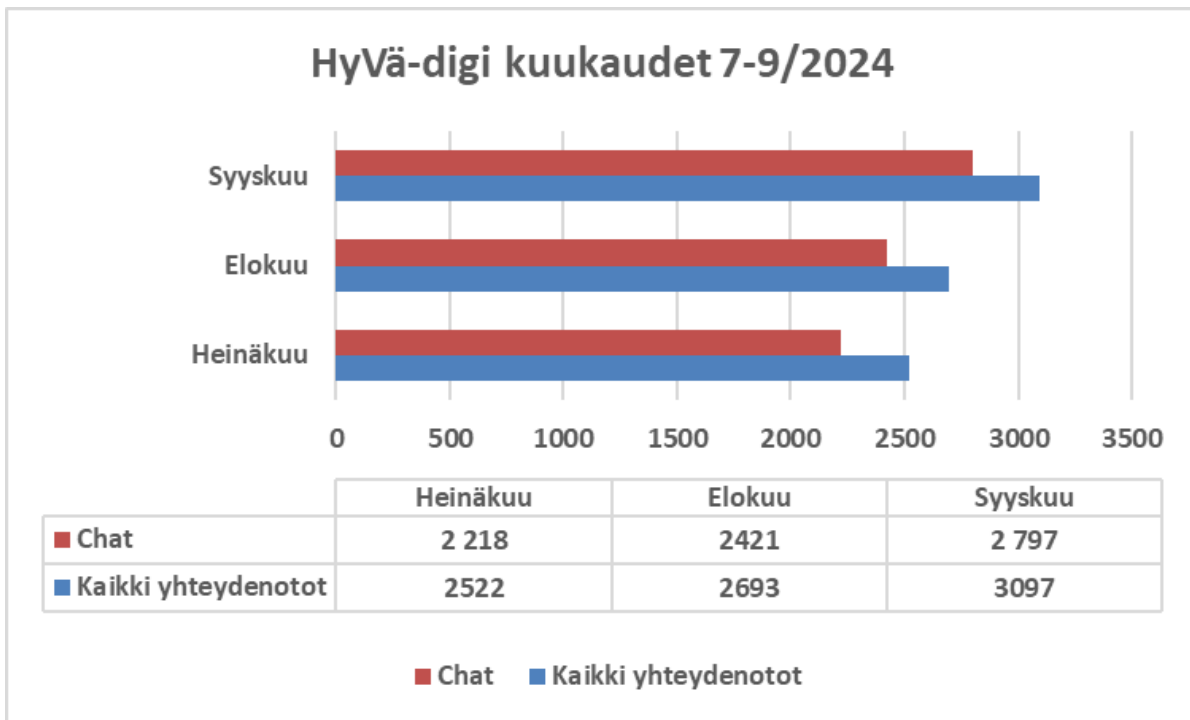
Sähköinen asiointi terveystalouksissa sisältäen Reaaliaikainen etäasiointi (puhelut ja etäkäynnit) sekä Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia. Nämä sisältävät THL luokitusten mukaan R52 eli Reaaliaikainen etäasiointi tarkoittaa asiakkaan ja ammattihenkilön välistä etäasiointia reaaliaikaisessa kontaktissa, esim. puhelimitse tai videoneuvottelulla. R56 eli etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia tarkoittaa asiakkaan ja ammattihenkilön välistä etäasiointia ilman reaaliaikaista kontaktia, esim. kirjeellä, asiointitilin kautta, sähköpostilla tai sähköisellä asiointijärjestelmällä, verkkopalvelulla tai chatilla.



Kuva 10. Sähköinen asiointi. Kuukaudet 7–9/2024. Lähde: Logex Region.

## 1.8 Hyvä Digi

Chat palvelu sekä Oma-olo hyvä palaute on pysynyt ennallaan. Yhteydenottoja oli edelliseen kvartaaliin verrattuna noussut, eli 8 312 (ed. kvartaali 7 495) ja suosittelun keskiarvo on edelleen yli 9 mitä voidaan pitää erittäin hyvänä. Yhteydenottojen määrään on laskettu sekä HyväDigin että Chat-palvelun tilastot. Eniten yhteydenottoja tulee 15–49-vuotiailta. Tavallisin syy oirearvioissa, on *Yleinen oirearvion* ja syy yhteydenottoon.

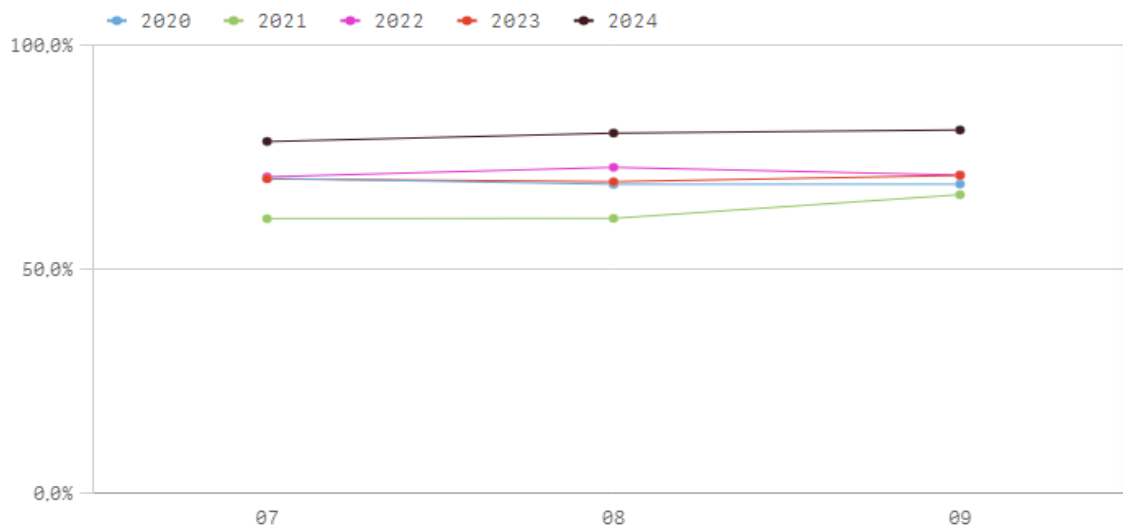


Kuva 11. Hyvä digi tilastot. Lähde: Alueen oma Bi raportti.

## 1.9 Kirjaaminen hyvinvointialueella

Musta viiva, joka kuvastaa koko hyvinvointialueen kirjaamista kaikissa palveluissa tällä vuodella 2024, on hienosti yli edellisten vuosien kirjaamisprosentteja. Kokonaisprosentti, koko HVA:lla sekä yhteiset terveystalvelut että sosiaali- ja perhepalveluissa, on 80,2 %, joka on todella hienoa. Diagnoosin tai käynnin syy kirjaamisen puuttuminen, oli tällä kvartaalilla 31 598 asiakkaalla (yhteiset terveystalveluissa 25 675, ja sosiaali- ja terveystpalveluissa 5 923). Verrattuna edelliseen vuoteen samaan aikaan tilastot ovat parantuneet. Diagnoosin tai käynnin syyn puuttuminen asiakkaalla oli 41 864 (35 420 terveystpalveluissa ja 5 444 sosiaali- ja perhepalveluissa).

### ICD-10 tai ICPC-2 kirjattu



Kuva 12. Kirjaaminen hyvinvointialueella, kaikissa palveluissa (terveys-, suun terveyden sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa). Musta viiva, joka kuvastaa koko hyvinvointialueen kirjaamista tällä hetkellä, on hienosti yli edellisten vuosien kirjaamisprosentteja. Lähde: Logex Region.

## 1.10 Hoitoon hakeutumisen tavallisimmat syyt

Hoitoon hakeutumisen tavallisin syy eroavat lääkäreiden ja hoitajien (sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat) välillä. Kun lääkärit tavallisimmat kirjaamiset olivat Muu neuvonta sekä reseptien uusiminen, niin hoitajilla Terveyden ylläpito/sairauden ennaltaehkäisy sekä Sairaus/tila, luonne tai sijainti määrittämätön.

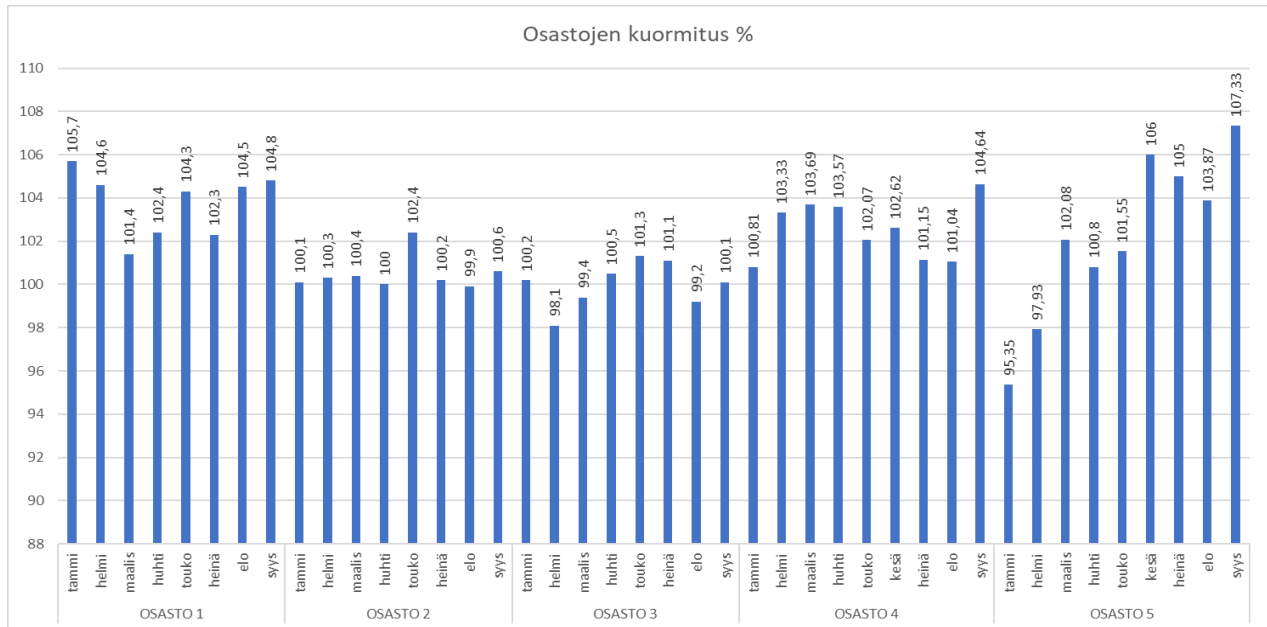
Z718 Muu neuvonta	2 048
Z760 Reseptin uusiminen	1 391
I10 Essentiaalinen (primaarinen) verenpainetauti	1 301
M796 Raajakipu	879
J069 Määrittämätön akuutti ylähengitystieinfektio	479
Z712 Yhteydenotto tutkimustulosten selvittelyä varten	367
M545 Lanneselän kipu	365
E119 Aikuistyyppin diabetes ilman komplikaatioita	345
R238 Muu tai määrittämätön ihomuutos	343
E7801 Muu hyperkolesterolemia	299

Kuva 13a. Suodatus: yhteiset terveystalvet, ammatti lääkärit, aika 7–9/2024. Lähde: Logex region.

A98 Terveyden ylläpito / Sairauden ennaltaehkäisy	6 581
A99 Sairaus/tila, luonne tai sijainti määrittämätön	4 076
T90 Diabetes, tyyppi 2	1 288
S18 Haava/laseraatio	1 032
R21 Kurkun/nielun oire/vaiva	757
L17 Jalan/varpaan oire/vaiva	648
R74 Ylähengitystieinfektio, akuutti	625
A77 Virustauti, muu	620
R05 Yskä	610
A03 Kuume	580

Kuva 13b. Suodatus: yhteiset terveystalvet, ammatti terveydenhoitajat sekä sairaanhoitajat, aika 7–9/2024. Lähde: Logex Region.

## 1.11 Terveyskeskussairaalapalvelut

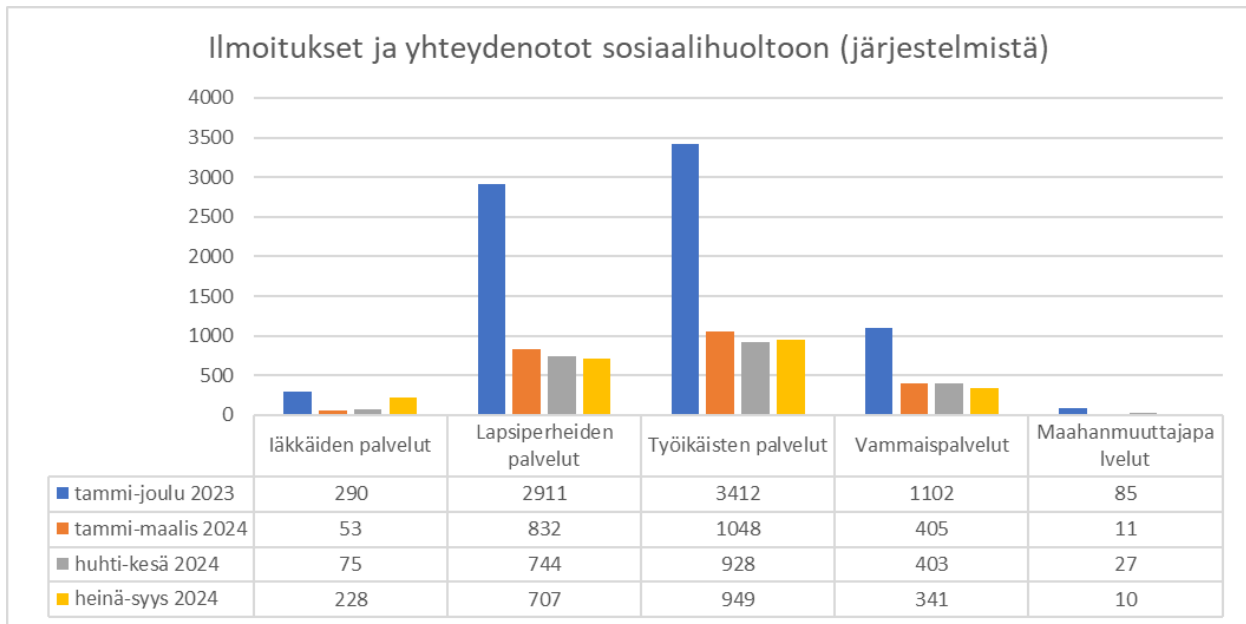


Kuva 14. Terveyskeskussairaalaosastojen kuormitus % kuukausittain 2024. Lähde: potilastietojärjestelmät.

## 2 Perhe- ja sosiaalipalvelut

### 2.1 Ilmoitukset ja yhteydenotot

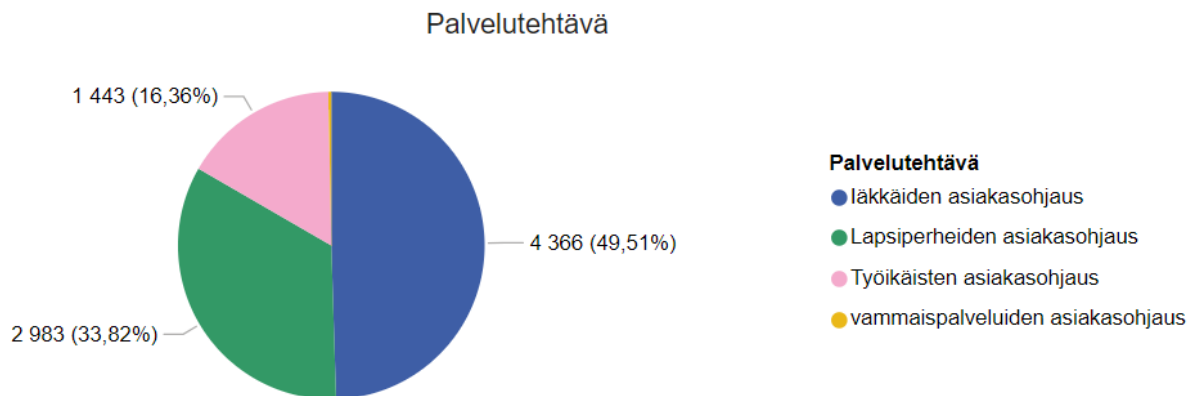
Luvuissa on mukana asiakastietojärjestelmiin kirjatut ilmoitukset ja yhteydenotot palvelutehtävittäin pois lukien lastensuojelu.



Kuva15. Järjestelmiin kirjatut ilmoitukset ja yhteydenotot. Lähde: ProConsona ja SosiaaliEffica.

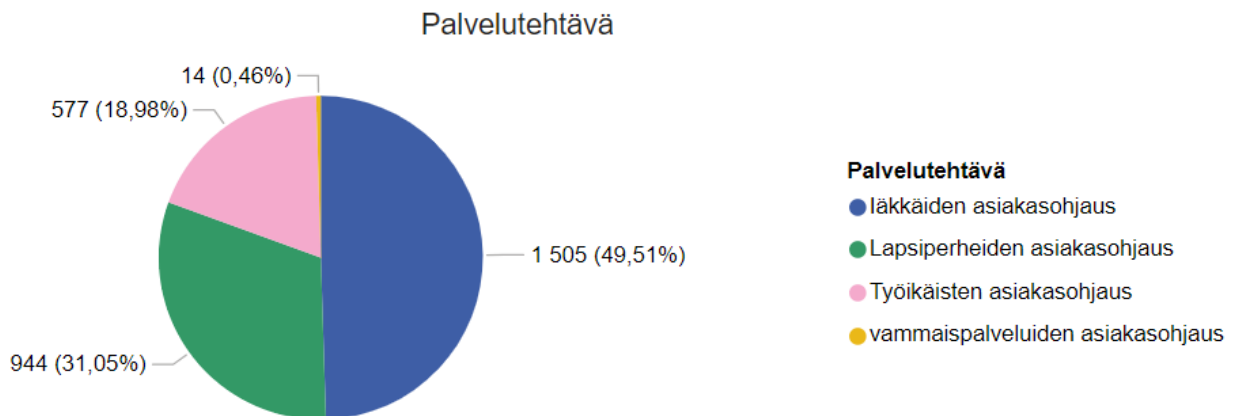
### 2.2 Yhteydenotto sosiaalihuollon asiakasohjaukseen

Sosiaalihuollon asiakasohjauksen yhteydenottoja on seurattu vuoden 2024 alusta alkaen. Asiakkaita on tammikuun syyskuun välisenä aikana ollut yhteensä 8819. Yhteydenotot ovat tapahtuneet puhelimitse, sähköisellä yhteydenottolomakkeella, sähköpostitse ja muuta kanavaa pitkin.



Kuva 16. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon palvelutehtävittäin tammi-syyskuu 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

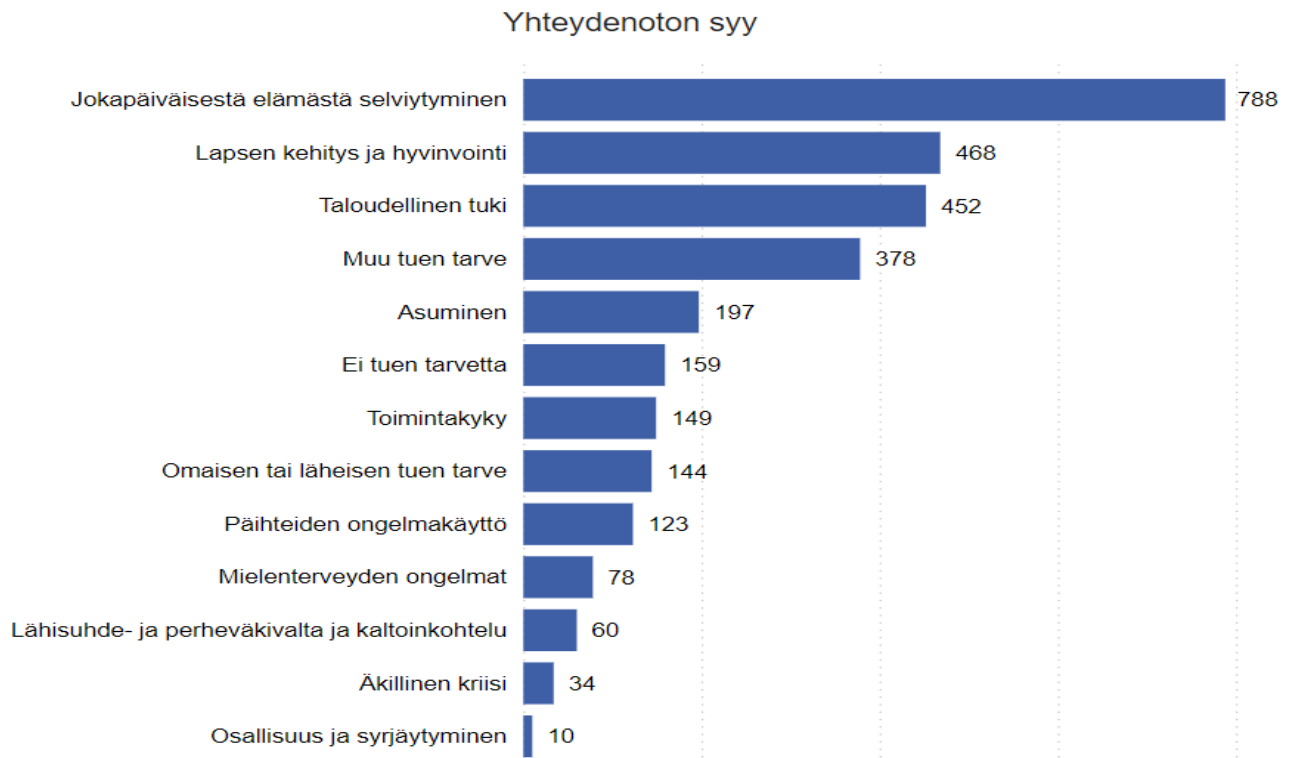
Tämän kvartaalin (Q3) aikana sosiaalihuollon asiakasohjaukseen on tullut yhteydenottoja yhteensä 3040 asiakkaalta. Näistä noin puolet on ollut iäkkäiden asiakasohjaukseen ja noin kolmasosa lapsiperheiden asiakasohjaukseen. Yhteydenottaneiden asiakkaiden määrä on lisääntynyt Q3 aikana neljälläsadalla kahdellakymmenelläseitsemällä (427) edelliseen kvartaaliin verrattuna.



Kuva 17. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon palvelutehtävittäin heinä-syyskuu 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

Yleisimmät pääasialliset yhteydenoton syyt ovat Q3 aikana olleet jokapäiväisestä elämästä selviytyminen, lapsen kehitys ja hyvinvointi sekä taloudellisen tuen tarve. Iäkkäiden palveluohjaukseen yhteydenottosyinä on ollut jokapäiväisestä elämästä selviytyminen (705),

muu tuen tarve (284) sekä omaisen tai läheisen tuen tarve (129). Lapsiperheiden asiakasohjaukseen on lapsen kehitys ja hyvinvointi (467), päihteiden ongelmakäyttö (111), taloudellisen tuen tarve (70) sekä mielenterveyden ongelmat (70) olleet yleisimmät yhteydenoton syyt. Työikäisen asiakasohjauksen yhteydenottosyyt ovat selkeästi olleet taloudellisen tuen tarve (317) sekä asuminen (104).

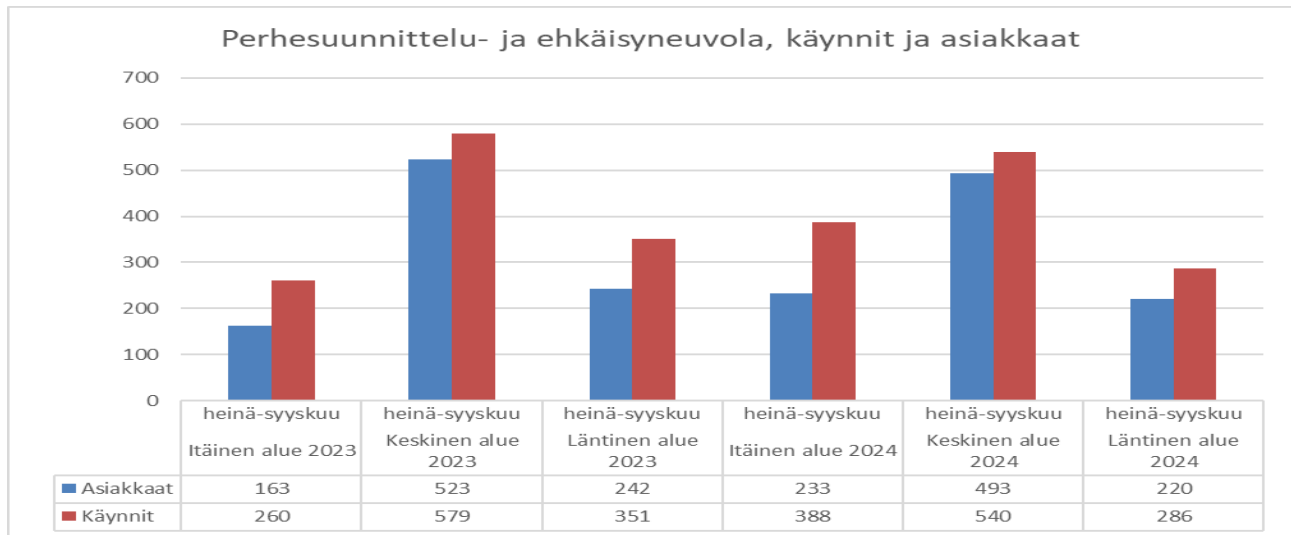


Kuva 18. Yhteydenoton syyt, heinä-syyskuu 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.



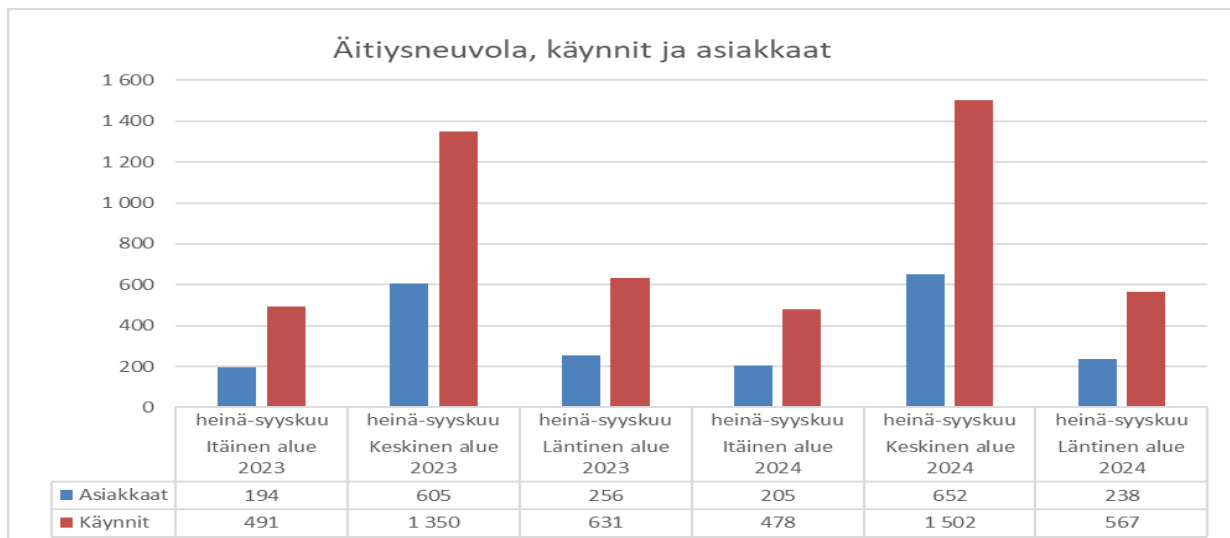
## 2.3 Neuvolapalvelut

### 2.3.1 Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvola



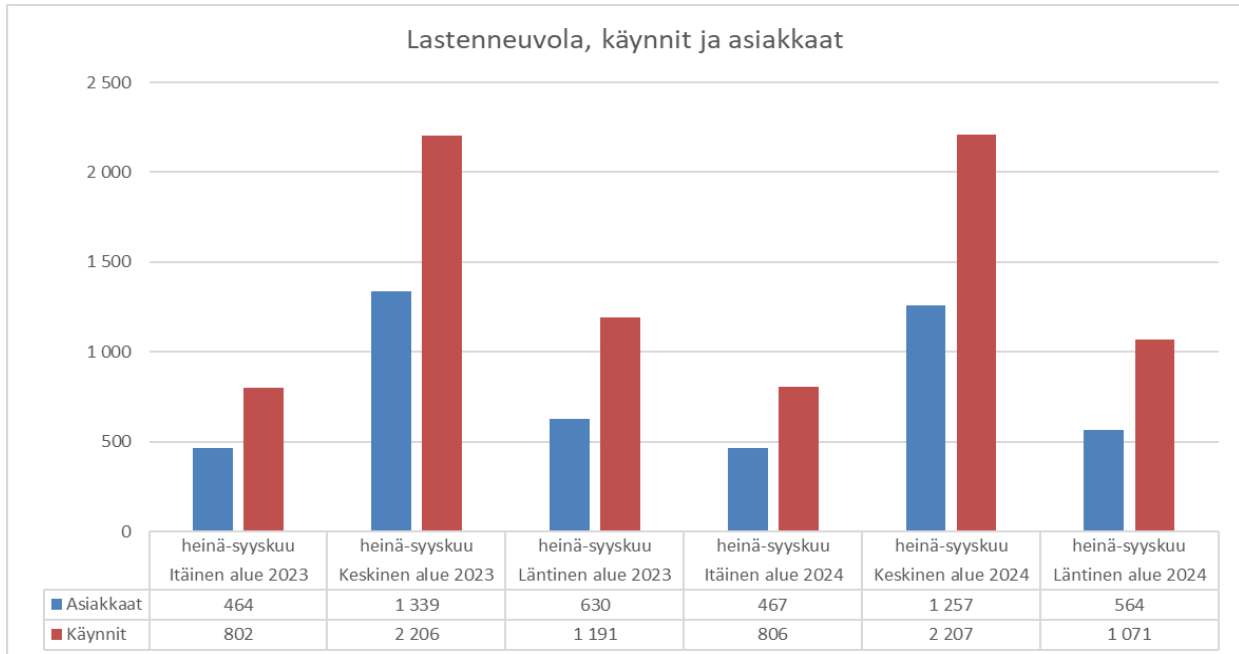
Kuva 19. Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvolan käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat alueittain. Palvelumuoto Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvola, kaikki yksiköt. Lähde: Logex Region.

### 2.3.2 Äitiysneuvola



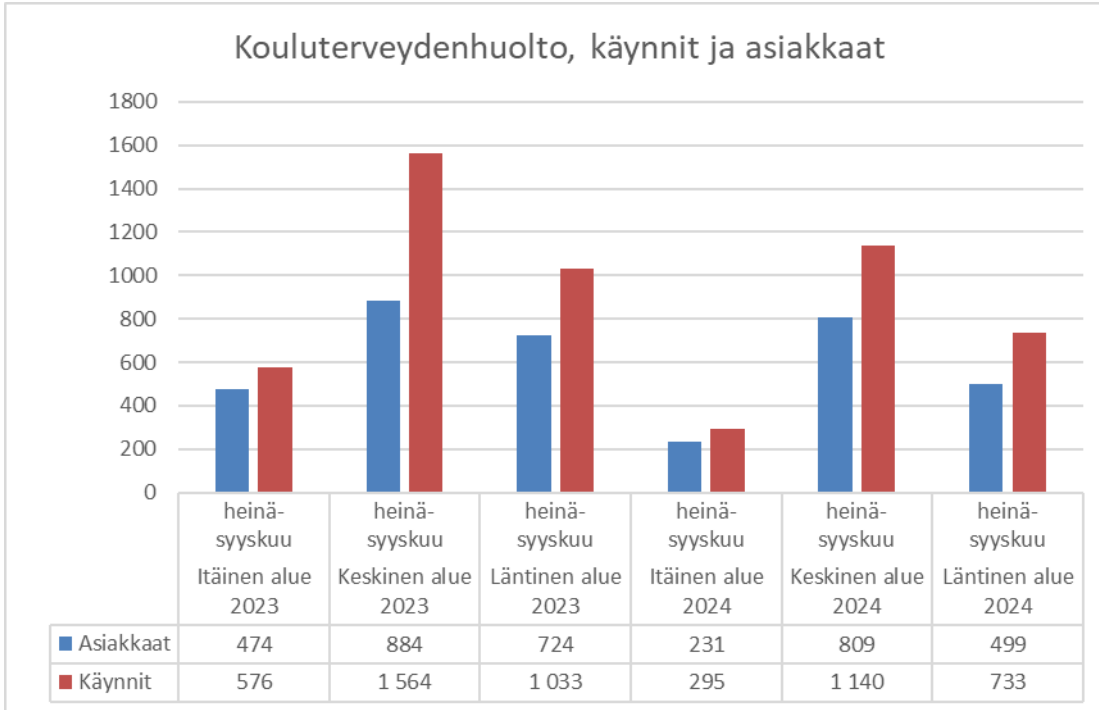
Kuva 20. Äitiysneuvola käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat alueittain. Palvelumuoto Äitiysneuvola, kaikki yksiköt. Lähde: Logex Region.

### 2.3.3 Lastenneuvola



Kuva 21. Lastenneuvolan käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat alueittain. Palvelumuoto Lastenneuvola, kaikki yksiköt. Lähde: Logex Region.

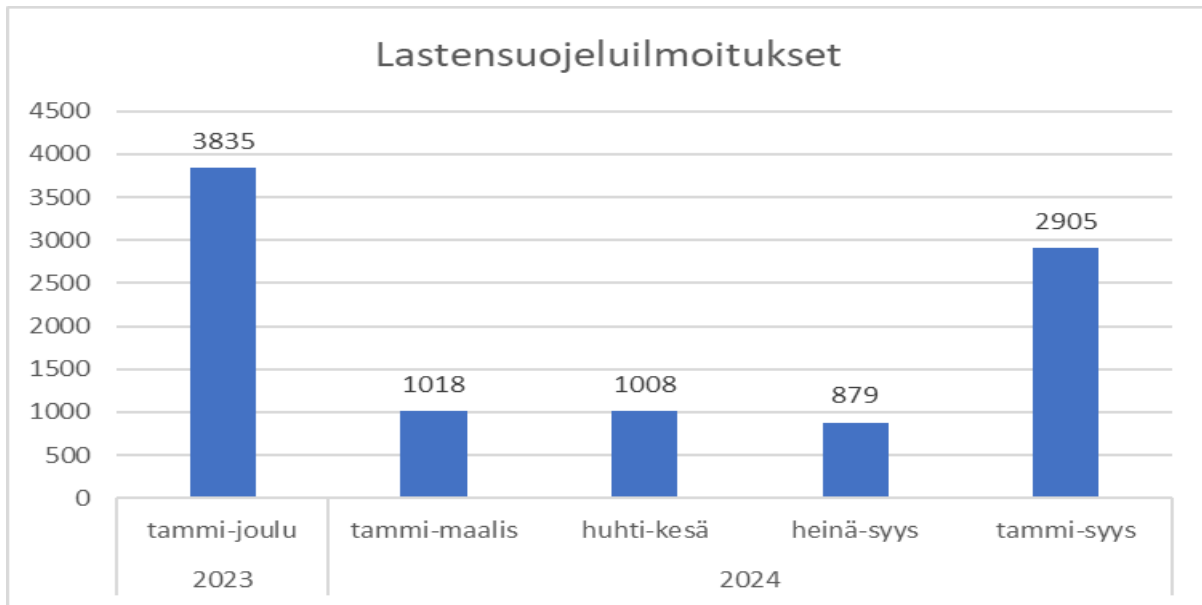
### 2.3.4 Kouluterveydenhuolto



Kuva 22. Kouluterveydenhuollon käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat. Palvelumuoto Kouluterveydenhuolto, kaikki yksiköt. Lähde: Logex Region.

## 2.4 Lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut

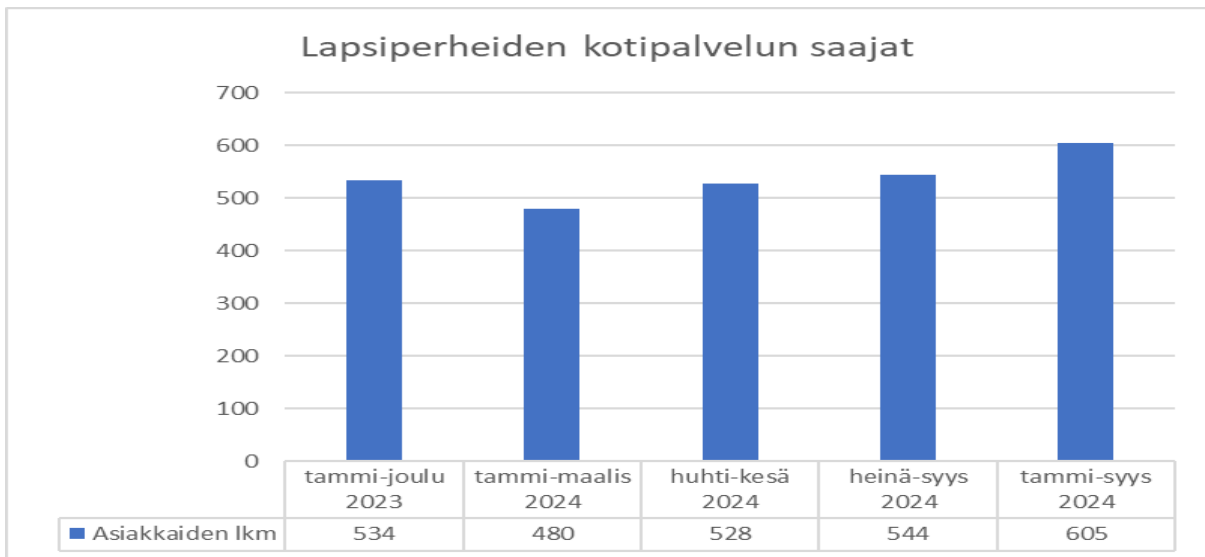
### 2.4.1 Lastensuojeluilmoitusten määrä



Kuva 23. Lastensuojeluilmoitusten määrä. Lähde: ProConsona ja SosiaaliEfficca.

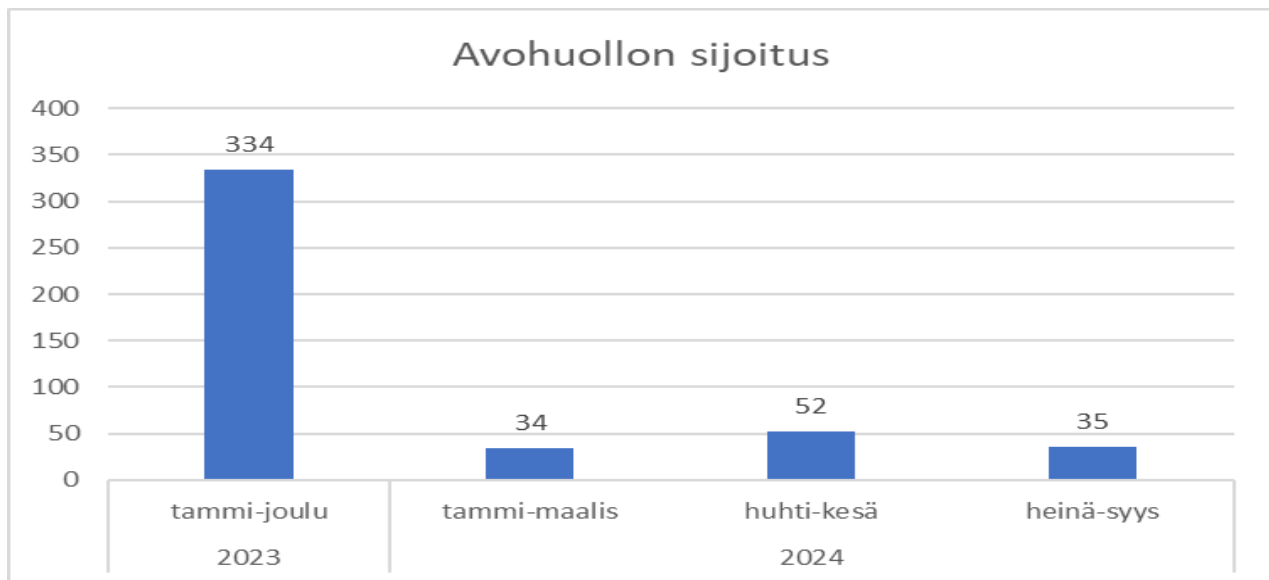
### 2.4.2 Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä

Lapsiperheiden kotipalveluiden saajien määrä näyttää lisääntyvän tasaisesti. Huomioitavaa on, että järjestelmiin on voinut jäädä kotipalveluiden asiakkuuksia voimaan niiden jo päätyttyä.

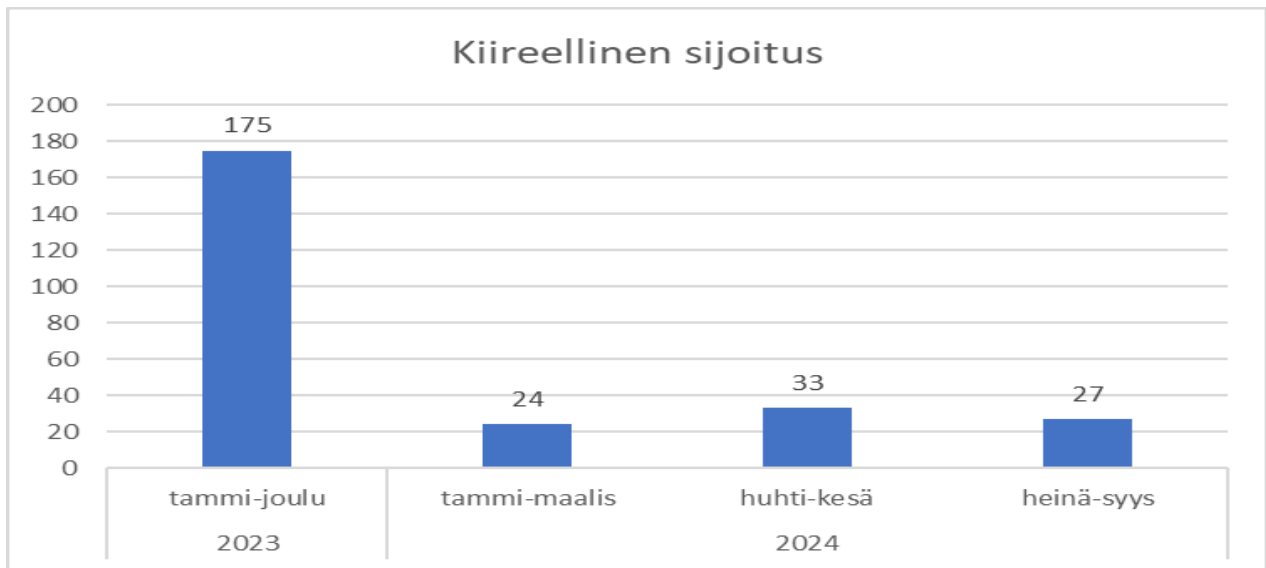


Kuva 24. Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä. Lähde: Efficca\_Lape varhaisen tuen palvelut Power BI-raportti ja ProConsona.

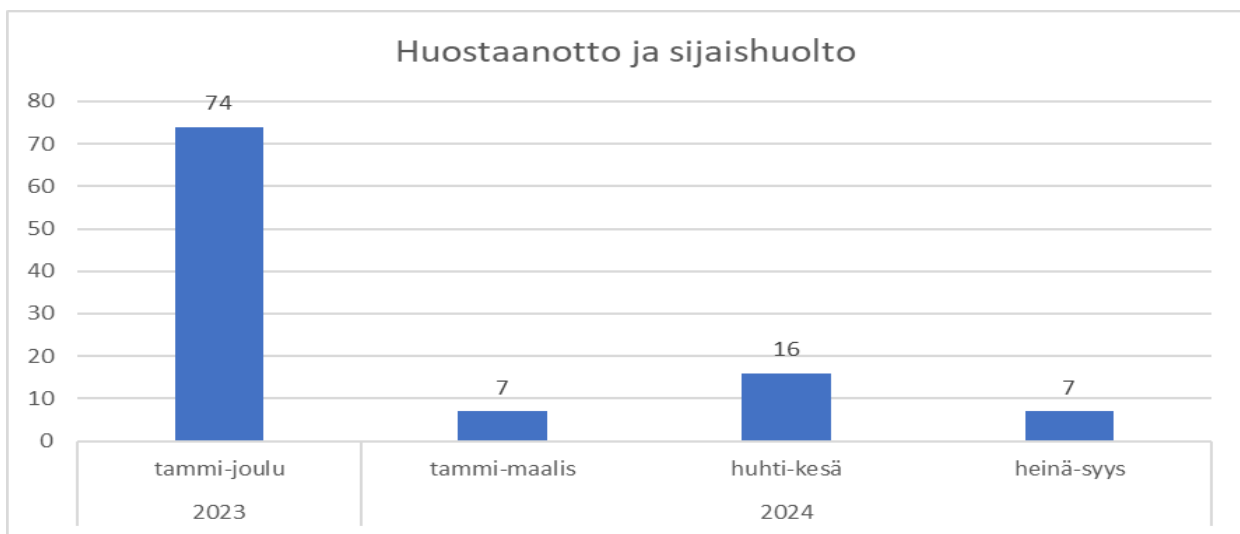
### 2.4.3 Sijoitukset



Kuva 25a. Lastensuojelun avohuollon sijoitukset (päättösten lukumäärä). Lähde: Efficca Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona järjestelmä.



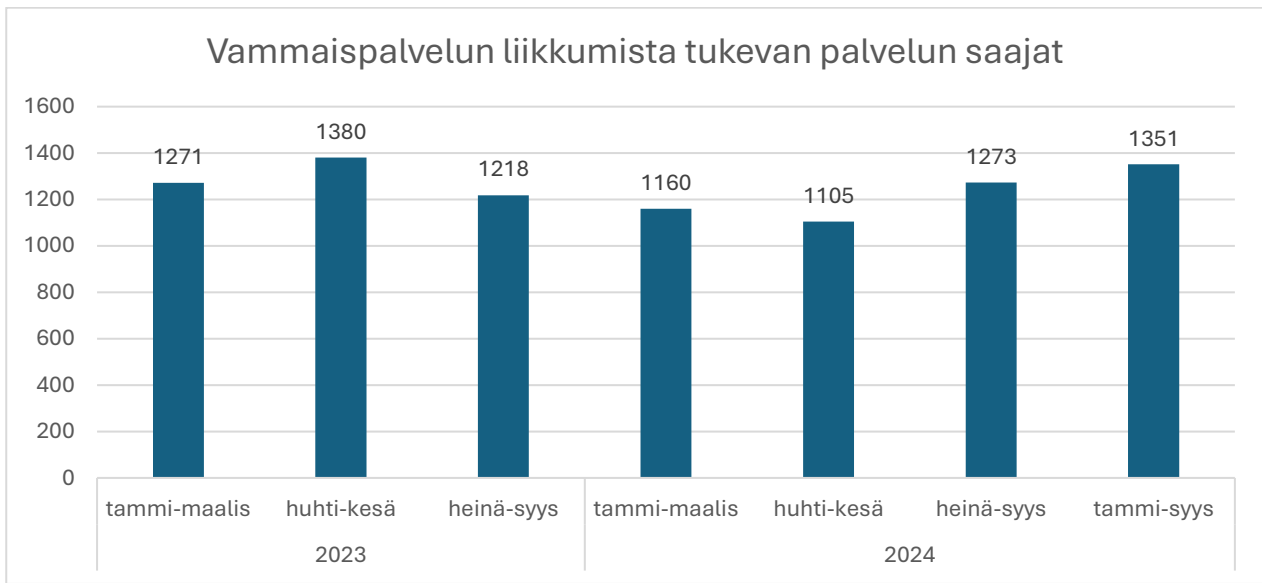
Kuva 25 b. Lastensuojelun kiireelliset sijoitukset (päätösten lukumäärä). Lähde: Efficca Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona järjestelmä



Kuva 25 c. Lastensuojelun huostaanotot ja sijaishuolto (päätösten lukumäärä). Lähde: Efficca Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona järjestelmä

## 2.5 Vammaispalvelut

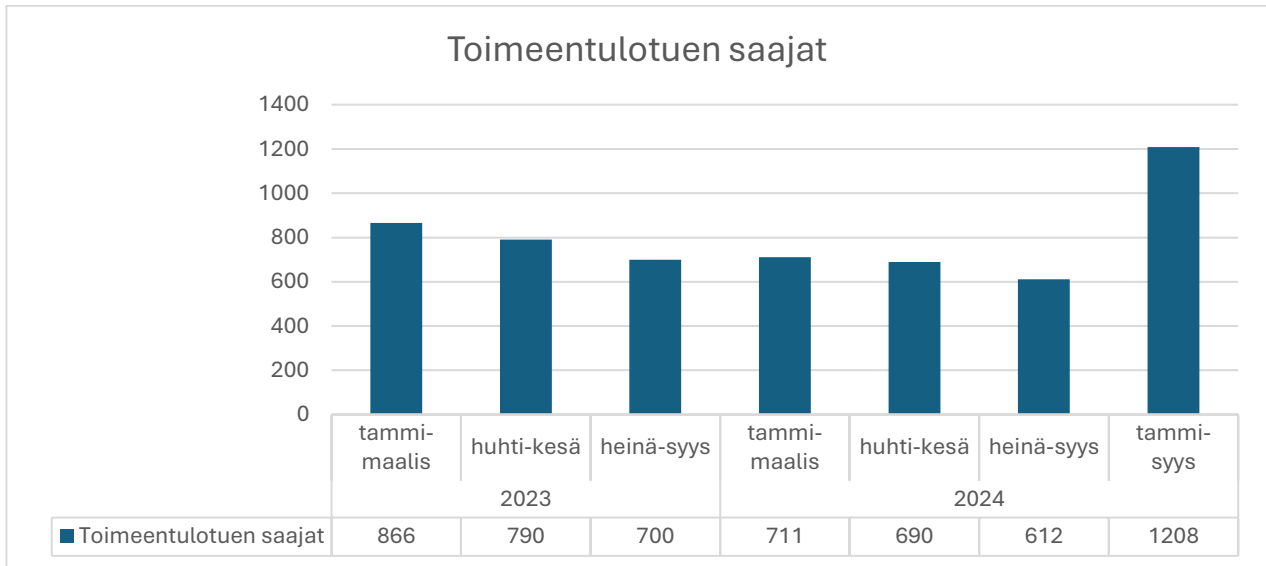
Vammaispalveluissa liikkumista tukevan palvelun saajien määrä oli 2024 kolmannella kvartaalilla 1273. Määrä on noussut vuoden toisesta kvartaalista ja on korkeampi kuin samaan aikaan vuonna 2023.



Kuva 26. Vammaispalveluissa liikkumista tukevaa palvelua saavien asiakkaiden määrä. Lähde: Efficia vammaispalvelut 2020- Power BI-raportti ja ProConsona.

## 2.6 Toimeentulotuen saajat

Toimeentulotukea saavien määrä on hieman vähentynyt kuluvan vuoden aikana kaikissa palvelutehtävissä. Vuoden 2024 kolmannen kvartaalin toimeentulotuen saajien määrä on vähentynyt noin 13 % vuoden 2023 vastaavaan ajankohtaan verrattuna. Määrä sisältää sekä täydentävän että ehkäisevän toimeentulotuen saajat.



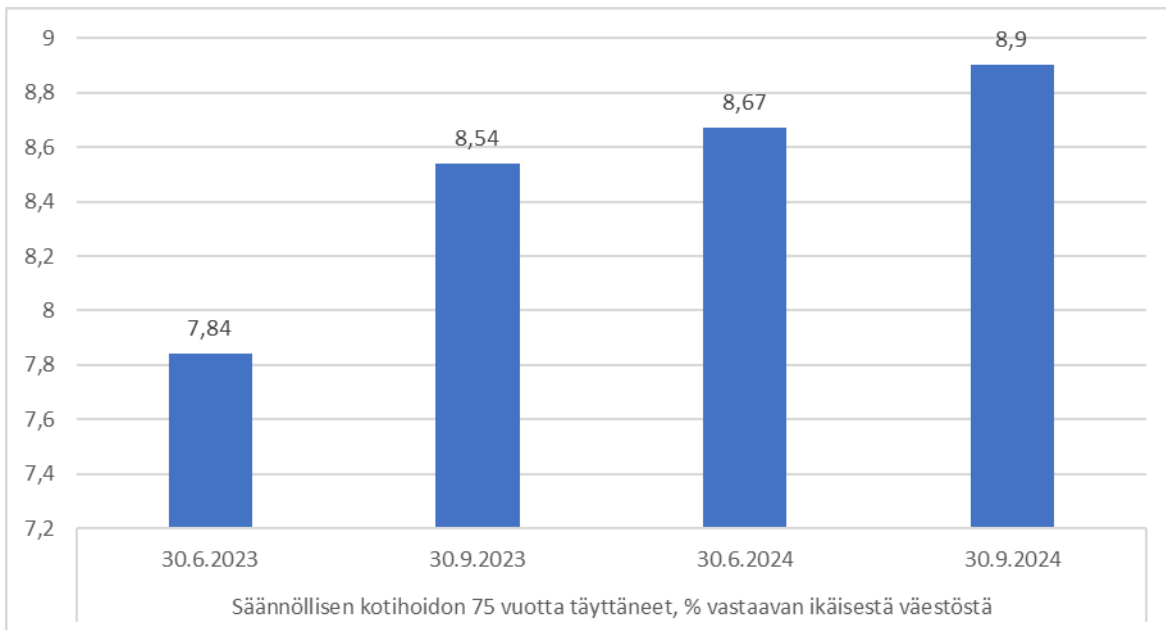
Kuva 27. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen saajien määrä. Lähde: Efficca\_Toimeentulotuki Power BI-raportti ja ProConsona.

## 2.7 Ikääntyneiden palvelut

### 2.7.1 Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet, % vastaavan ikäisestä väestöstä

Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneiden asiakkaiden määrä on kerätty asiakas- ja potilastietojärjestelmissä voimassa olleista päätöksistä 30.6.2023, 30.9.2023, 30.6.2024 ja 30.9.2024 (poikkileikkaus). Huomioitava on, että Loviisan alueen säännöllisen kotihoidon asiakasmäärä on Logex Regionista ja luvusta puuttuu Lapinjärven kotihoidon asiakasmäärä. Laskennassa käytetty Tilastokeskuksen StatFin väestörakenne tilastotietokannan asukaslukua 31.12.2023 (11 086 yli 75-vuotiasta).





Kuva 28. Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet, % vastaavan ikäisestä väestöstä. Lähde: järjestelmät ja Tilastokeskuksen StatFin/väestörakenne tilastotietokanta.

## 2.7.2 Omaishoidon tuen 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä

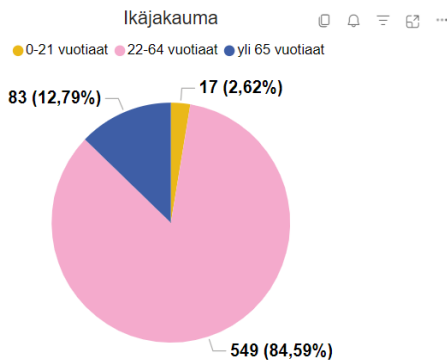
Omaishoidon tuen 75 vuotta täyttäneitä asiakkaita oli syyskuussa 3,11 % vastaavan ikäisestä väestöstä, kun se kesäkuussa oli 2,52 %. Koko vuoden 2023 määrä oli 2,7 % THL:n Sotkanetin tilaston mukaan.

Omaishoidon tuen 75 vuotta täyttäneiden asiakkaiden määrä on poimittu Tietoaltaan raportilta voimassa olevista päätöksistä 30.9.2024 (poikkileikkaus). Laskennassa käytetty Tilastokeskuksen StatFin väestörakenne tilastotietokannan asukaslukua 31.12.2023 (11 086 yli 75-vuotiasta).

## 2.8 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

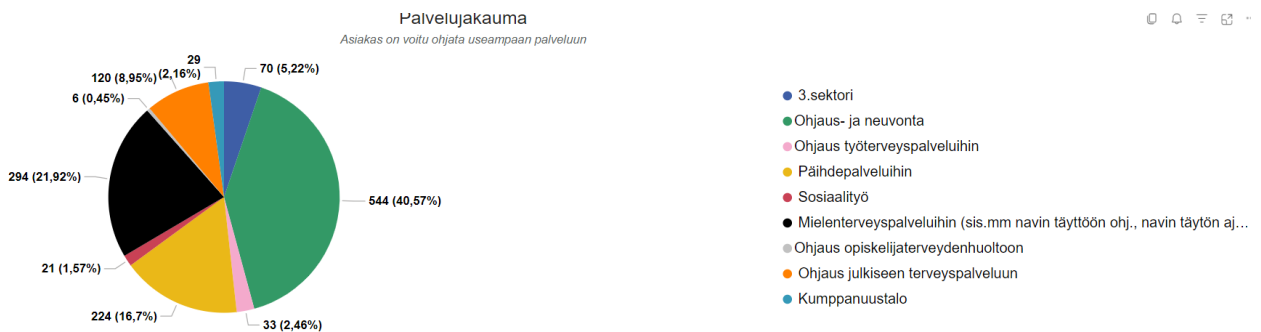
### 2.8.1 Yhteydenotot mielenterveys- ja päihdepalveluiden keskitettyyn neuvontaan ja ajanvaraukseen

Kolmannella kvartaalilla 2024 vastattuja yhteydenottoja oli yhteensä 720, kun niitä toisella kvartaalilla oli 706 ja ensimmäisellä kvartaalilla 766. Lähes 85 % yhteydenottajista on ollut 22–64-vuotiaita.



Kuva 30a. Ikäjakausma heinä-syyskuu 2024

Yhteydenottajille on eniten annettu ohjausta ja neuvontaa, mutta on ohjattu myös muun muassa mielenterveyspalveluihin, päihdepalveluihin sekä julkiseen terveydenhuoltoon.



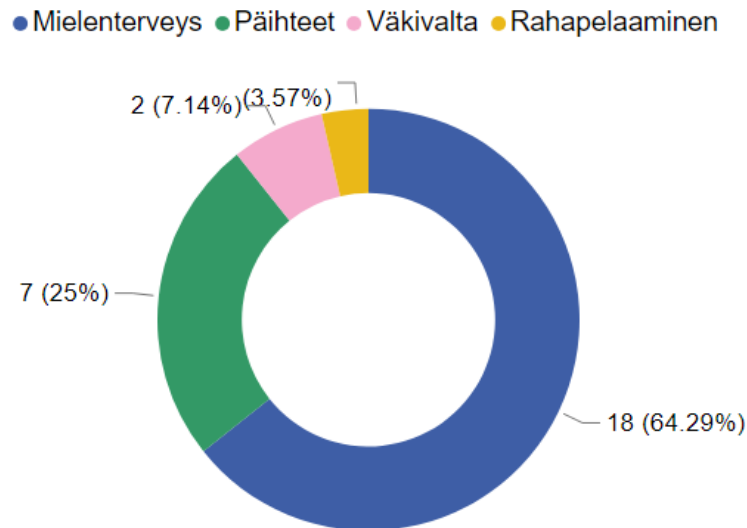
Kuva 30b. Asiakkaan ohjautuminen palveluihin 4–6 2024. Lähde: Power BI-raportti.

## 2.9 Kumppanuustalo

Kumppanuustalo avattiin 2023 ja on osaa hyvinvointialueen kestävä kasvun hanketta missä on eri toimijan tarjoamaa matalan kynnyksen tukea. Yhteydenottoa voidaan toteuttaa puhelimitse, käynnillä, sähköpostilla tai tekstiviestillä. Omainen, henkilö itse tai viranomainen voi olla yhteydessä. Yhteydenottosyitä oli seuraavat (alla kuva). Tietoa paikasta oli saatu mediasta, sosiaali- tai terveystalvueluista, puskaradion kautta tai sosiaalisesta mediasta. Kumppanuustalon toiminnassa oli ryhmätoimintaan 17 (ed.10), yksilötoimintaan 6 (ed.9), ja talon ulkopuolelle 5 (ed. 8) henkilöä.

Toiminta on anonyymia asiointia, joten tarkkaa tilastointia ei saada.

Mikä tuuli toi?



Kuva 31. Kumppanuustalon, mistä tullut. Lähde: alueen oma BI

## 3 Pela

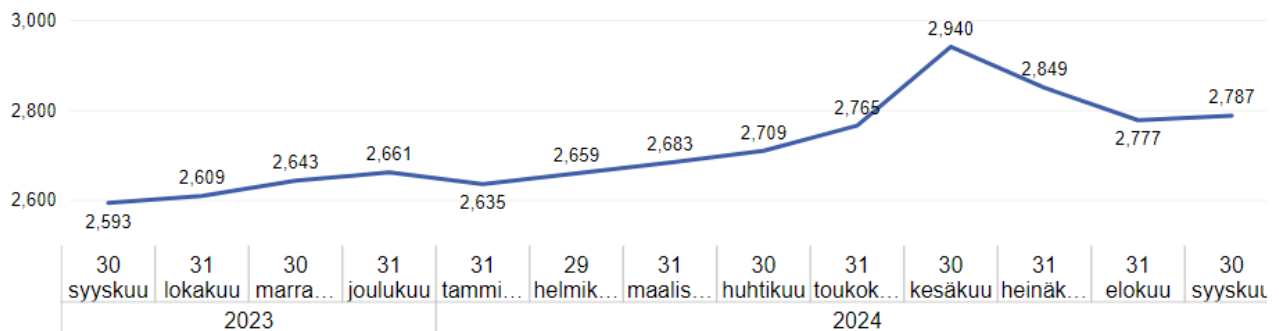
Vasteaika - Pelastustoiminta on saavuttanut kohteet 92 %. Hälytyksiä on ollut 583 kpl. Näistä kolme yleisintä ovat olleet muu tarkastustehtävä, häkeen liitetyn paloilmittimen tarkastustehtävä ja liikenneonnettomuus. Lähde: Pela, oma seuranta.

## 4 Henkilöstötiedot ja palautteet

### 4.1 Henkilöstömäärä

Koko henkilöstömäärä 30.9.2024 oli 2787 henkilöä. Tehtävänimikkeen jakaumasta huomataan, suurin ryhmä on lähihoitajat (712 henkilöä) suurin henkilökuntamäärä on ikääntyneiden palveluissa, 890 henkilöä. Ikäjakaumasta voidaan todeta, että yli 60-vuotiaita on 337 henkilöä, jotka muutaman vuoden jälkeen jää eläkkeelle. Eniten alueelle on palkattu ikäluokissa 45–49 –vuotiaat, 451 henkilöä. Toiseksi suurin ryhmä on 55–59-vuotiaat, jotka ovat määrältään 339 henkilöä. Kielijakauma on edelleen n 70 % suomenkielisiä, ja ruotsinkielisiä henkilöstössä n 30 prosenttia. 17,2 henkilöllä on virkasuhde, muilla palvelusuhde, ja sukupuolijakauma on n.85 % naisia ja miehet 15 %. Nämä luvut pysyvät aika staattisina.

Henkilökunta aikajanalla



[Avaa](#)

[Power](#)

[Bl:ssä](#)

HR- KOOSTENÄKYMÄ  
Tiedot 8.10.24 klo 9.23  
Suodatusperuste **voimassa** (15.9.2023 - 14.10.2024), **tyhjät** (ei ole tyhjä ja on 1), **Palvelusuhde** (on Työsuhde tai Virkasuhde)

Kuva 32. Henkilöstömäärä. Lähde: Bi raportti, alueen oma.

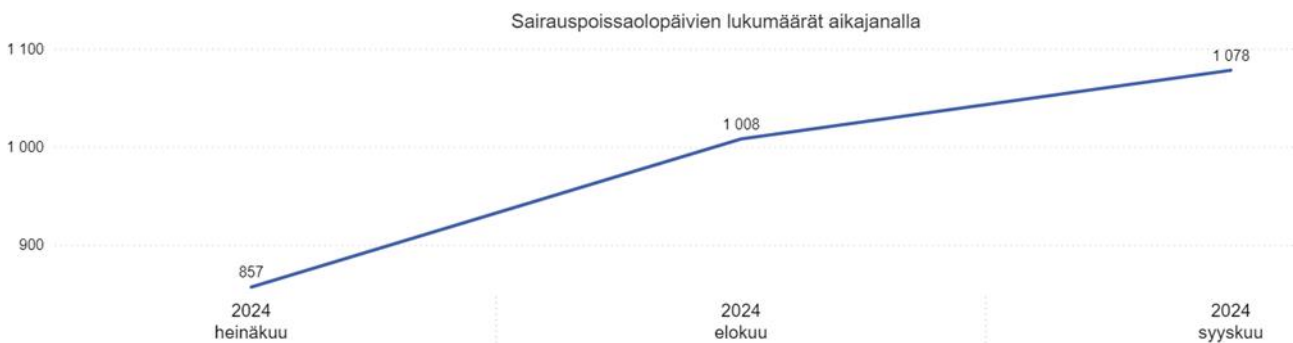
### 4.2 Poissaolot, koko henkilökunta

Keskimääräinen poissaolo terveystalvissa sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa, oli 9 päivää, sekä sijaisten että vakituisten, lyhyet ja pitkät sairaspoissaolot, kun edellisellä kvartaalilla oli 16.

Alla olevassa kuvassa, kaikki poissaolot koko HVA:lla, sekä sijaiset että vakituiset, kaikki palvelusuhteiden poissaolojen prosentuaalinen jakauma oli lyhytaikainen sairaus 1–5 pv 27 %, sairausloma, pitkä 43 (tähän ei laskettu sairausloma, palkaton, työmatkatapaturma, osa-aikainen sairausloma).

Sairaspoissaolopäivät yhteensä koko HVA olivat vakituisilla 9 479 pv (ed.8 954 pv) yhteensä kaikissa palveluissa ja kaikissa työsuhteissa, ja sijaisilla 2 812 pv (ed. 2 263 pv).

Lyhyiden poissaolojen määrä on nousussa, mutta syksyllä flunssataudit aiheuttavat nousua lyhyissä sairaspöissaoloissa. Kaikkien työntekijöiden keskimääräiset sairaspöissaolojen päivät olivat tällä kvartaalilla 10 pv, mikä on hyvä tulos.

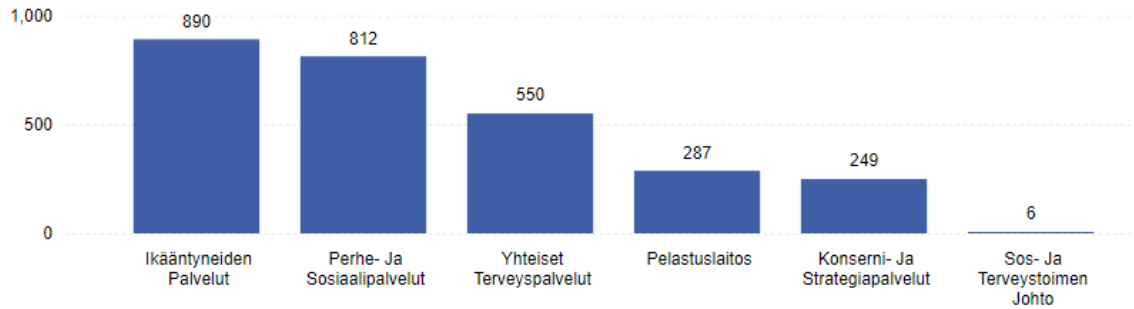


.Kuva 33. Poissaolot. Alueen oma BI raportti.

### 4.3 HTV, koko henkilöstö

Edelliset arvot olivat Ikääntyneiden palveluissa 813,01 sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa 746,12. Yhteiset terveysten palveluiden luku oli 496,88 kun taas Pelastuksenlaitoksen oli 270,07 sekä konserni – ja strategian HTV2 luvut 233,95.

Organisaatiojakauma



Avaa

Power

Bl:ssä

HR-

KOOSTENÄKYMÄ

Tiedot

8.10.24

klo

9.23

Suodatusperuste **Kuukauden viimeinen päivä** (on 30.9.2024), **Palvelusuhde** (on Työsuhde tai Virkasuhde)

Kuva 34. HTV2 hyvinvointialueella. Lähde. Bi raportti, Johdon työpöytä, HTV 2.

## 4.4 Henkilöstöaloitteiden määrä

Kolmannen kvartaalin aikana aloitteiden määrä oli 9 (edellisellä kvartaalilla 11). Lähde: alueen oma BI.

## 4.5 Asiakaspalautteet

Vuoden kolmannen kvartaalin aikana on yhteensä 138 palautetta, mikä on hiukan vähemmän kuin edellisellä kvartaalilla (150). NPS on edelleen miinuksella, kun edellisellä kvartaalilla lukema oli -39, on lukema -67. Keskiarvo oli 2,7 tällä kvartaalilla.

Eniten vastauksia on tullut ajanvaraus, neuvonta ja puhelinpalveluista, missä 33 % on asioinut, toiseksi on terveysasemapalvelut. Digitaaliset ja muu, yleinen palaute ovat myös keränneet vastauksia. Terveysasemapalveluissa tavallisimmat palautteet on tullut Ajanvarausvastaanotosta, 60 %, ja loput 40 % kiire-/akuutti vastaanotosta. Porvoon palveluista tulee eniten palautetta, 64 %, toiseksi eniten palautetta antavat Sipoolaiset. Takaisinsoittopalvelut olisi saatava toimimaan, sekä myös rokoteajan antaminen, jatkossa.

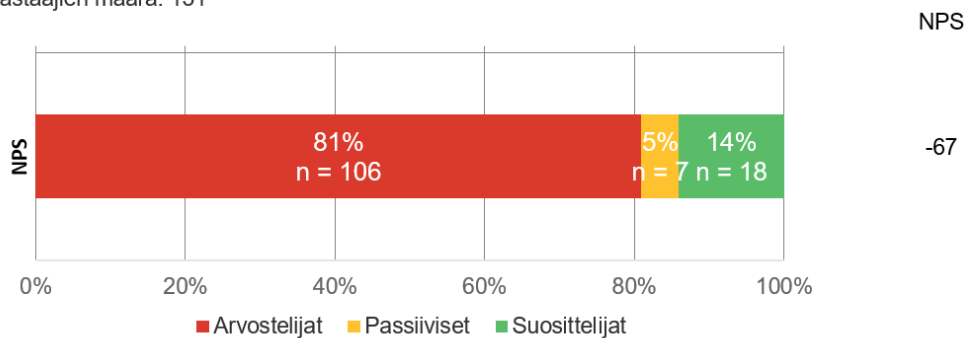
Mistä sitten annetaan palautetta? Paljon on kirjoitettu koronarokotuksista, ja vaikeuksista ajanvarauksessa, mutta mainintaa on myös Söderkullan huonosta parkkialueesta, joka

hankaloittaa palvelujen saantia ikäihmisillä ja vammaisilla. Palautetta tulee myös verkkosivuista ja puuttuvat yhteystiedot, ja paljon on tyytymättömyyttä takaisinsoitossa, jossa on viivettä. Kaikki ei kuitenkin ole vaan tyytymättömyyttä, kiitetään myös hyvästä hoidosta, ystävällisistä hoitajista ja lääkäreistä.

Kokemus palvelusta arvo on huonontunut, edellisellä kvartaalilla tämä oli 2,7, kun tällä kvartaalilla arvo on 1,9. Tiedän miten hoitoni jatkuu- palaute oli edellisellä 2,9, kun taas tällä kvartaalilla 2,3. Asiakkaat ovat 68 % (ed.72 %) saaneet palvelua omalla äidinkielellä mikä on lahduuttavan hyvä prosentti. 15 % ei ollut pyytänyt palvelua omalla äidinkielellä.

### Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?

Vastaajien määrä: 131



Kuva 35. Asiakaspalautteet. Lähde: Asiakaspalaute raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

### Kokemuksesi palvelusta

Vastaajien määrä: 131

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua	Keskiarvo	Mediaani
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	53,4%	17,6%	1,5%	3,1%	13,7%	10,7%	1,9	1,0
Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu.	46,6%	10,7%	3,0%	6,9%	17,5%	15,3%	2,3	1,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50,0%</b>	<b>14,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>15,6%</b>	<b>13,0%</b>	<b>2,1</b>	<b>1,0</b>

Kuva 36. Kokemuksia palvelusta. Lähde: Asiakaspalaute raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

Alla ote avoimista asiakaspalautteista.

Vastaukset
Kokemus on kerrasta toiseen turvaton ja epäinhimillinen, kun potilas laitetaan turhaan jännittämään, kuka vastaanoton oven avaa.
Kohtaaminen, kiireettömyys
Huono koska tulosta en olesaanut
Potilaan kuuleminen, ystävällisyys, tehokkuus, osaaminen.
Lapsen hoidon viivästyminen. Asioiden hoitamatta jättäminen. Perheen kesälomasuunnitelmien pieleen meno toisten huolimattomuuden vuoksi.
En todellakaan suosittelen kellekään
Aivan käsittämätöntä, että asiaa ei pysty millään tasolla hoitamaan sähköisesti näissä teidän "palveluissa" vaikka kovasti ohjataan ihmiset käyttämään vain näitä.
Töykeä puhetapa. Liekkö kesätyöläinen ollut paikalla.
Behandlingen av äldre och sjuk person
Se, että täytyy soittaa jo Porvoossa neljään numeroon, ja mistään ei tule vastausta.
Valheellinen kirjaus omakantaan. Osittain sekin, että sääriä ei tutkittu millään tavalla. Valitin silloin tällöin aamuöisin tulevia kramppeja. Lääkäri oli määräämässä lääkitystä ihan suullisen kertomuksen perusteella, mutta eipä määrännytkaan. Oma epäily oli että kyse saattaisi olla jostakin penikkataudin tapaisesta kuntopyörän polkemisesta johtuvasta ilmiöstä. Lihaksia tunnustelemalla olisi ehkä selvinnyt, tuntuvatko ne normaaliilta.
Pitkä odotus ja vastaajan välinpitämättömyys.
Tylsä vastaanotto, ei tuollainen henkilö saisi olla asiakaspalvelussa !!!!!
Palvelun huonontuminen. Taidan laittaa viestiä myös sosiaalisen mediaan kuinka palvelu on Sipoossa huonontunut.
Puhelinpalvelun toimimattomuus
En ole vielä voinut varata aikaa.
Sivujenne heikko taso,

Kuva 37. Lähde: Asiakaspalautteiden raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

Uudella yksiköllä **Nuorisoasema Zemppi**, on ollut oma asiakaspalautekysely, joka avattiin 15.9.2024 ja on avoinna 31.12.2024. Vastaajien kokonaismäärä 15.10.2024 21vastausta. Keskiarvo palvelusta on 2,5. 57 % oli ensikäynti, 50 % oli 19–21-vuotiaita, 72 % naisia ja suurin osa 79 %, Porvoosta ja suurin osa hakeutunut hoitoon ahdistuneisuuden takia (71 %). Vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä hoitoon ja koki että asiointin helpoksi sekä että saivat apua ja vastaanottojälkeen kykenivät toimimaan tilanteensa kanssa.

## 4.6 Spro-ilmoitukset

S-pro ilmoitukset tämän kvartaalin aikana on 34 (ed. Kvartaali 43). Koko vuoden aikana on ilmoitus liittyen uhkaa tai väkivaltaa, saanut eniten ilmoituksia 76, koko vuoden aikana. Eniten ilmoituksia on tullut Björnbackenin asumispalvelun yksikkö tämän vuoden aikana 27 pkl., toiseksi eniten ilmoituksia saanut on Koivulan palveluasumisen yksikkö.

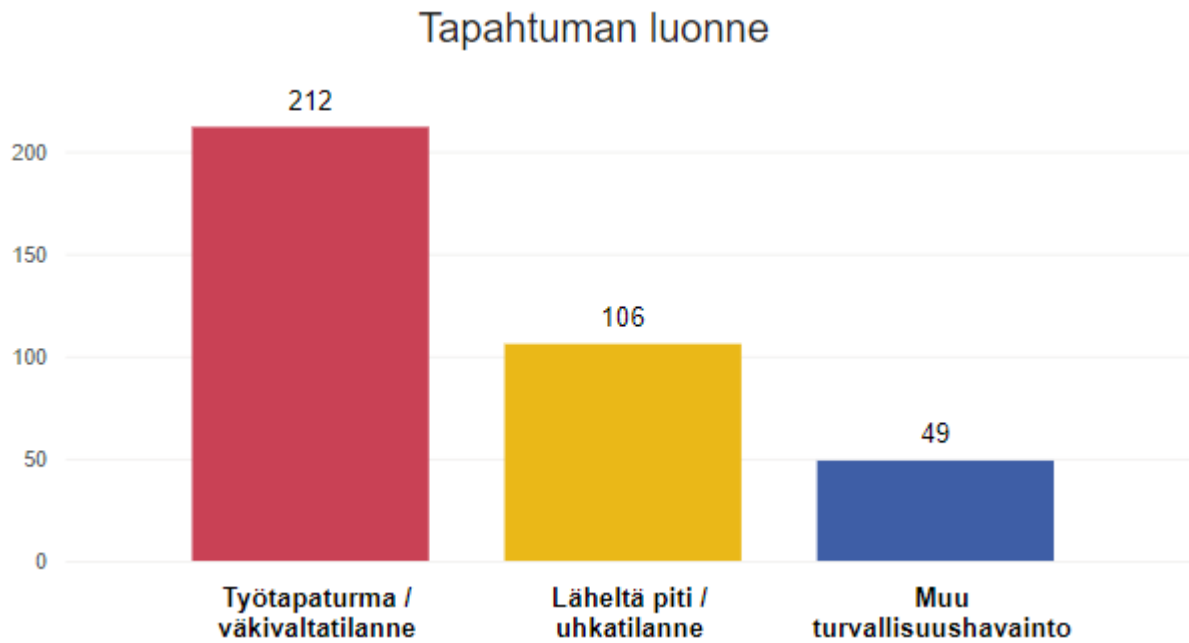
Sosiaalinen raportointi, missä seurataan eri sosiaalisia ilmiöitä tai tuen tarpeita, joihin on saatava muutosta. Kaikki palvelutehtävien (iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut, vammaispalveluiden yhteiset ilmoitukset tämän kvartaalin aikana on 5 (ed jaksotta 10),



ja positiivia sosiaalisia ilmiöitä oli raportoitu 1 (ed. Jaksolla 0) joka oli yhteistyö viranomaisten välillä.

## 4.7 Hajpro-ilmoitukset

Työturvallisuus, ilmoituksia yhteensä tämän kvartaalin aikana 367 yhteensä (ed. 324).



Kuva 38 Hajpro ilmoitukset. Lähde: alueen oma Bi raportti.