

IUHVA kvartaaliraportti 1.4.-30.6.2024

1 Yhteiset terveyspalvelut

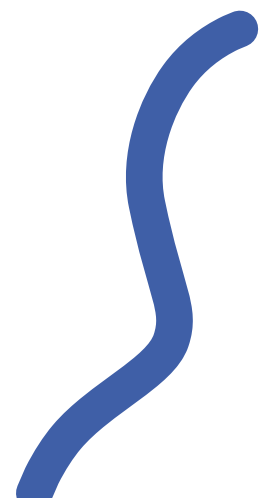
1.1 Asiakasmäärä ja suoritteet

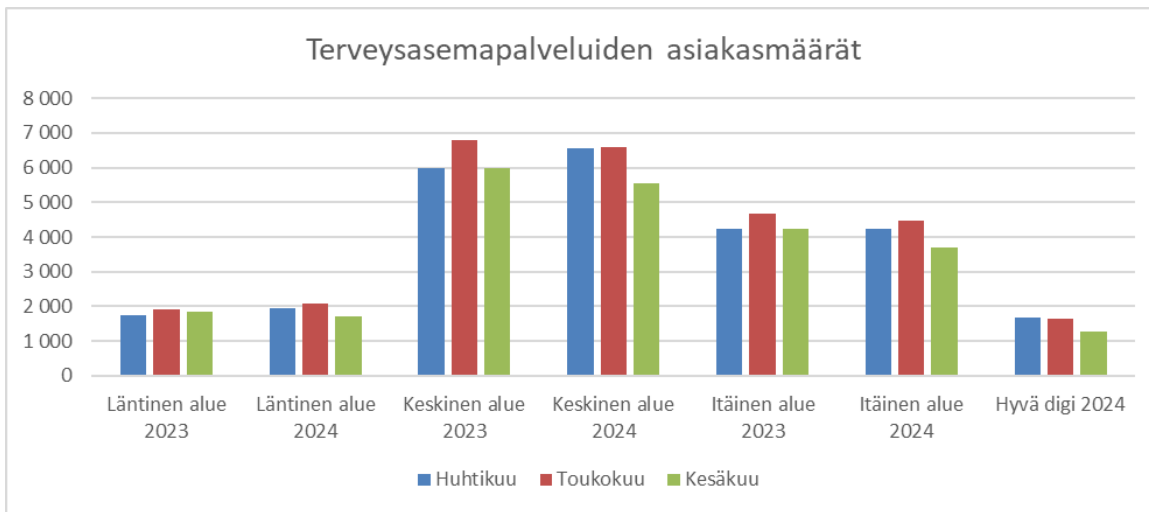
Asiakasmäärä kaikissa terveyspalveluissa oli yhteensä 44 667.

Vuoden toisessa kvartaalissa **terveysasemapalveluiden** (ei suun terveydenhuolto) asiakasmäärissä Läntisellä, Keskisellä ja Itäisellä alueella on edelleen pientä laskua edelliseen vuoteen verrattuna. Vuoden 2023 maaliskesäkuussa asiakasmäärä oli 24 794, kun tämän vuoden kvartaalin asiakasmäärä oli 24 279 asiakasta. Reaaliaikainen etäasiointi sekä etäasiointi ilman reaaliaikaista yhteyttä (puhelut ja etäkäynnit) oli tämän vuoden toisessa kvartaalissa 15 537 asiakasta, kun edellisen vuoden aikana se oli 15 373 asiakasta. HyVä digin asiakasmäärä oli tämän vuoden ensimmäisen kolmen kuukauden aikana 3 801 asiakasta, suoritteet 6 731. Tämän kvartaalin aikana 3 828 asiakasta, suoritteet 6 738.

STM:n tavoite on, että etäasioinnin osuus kaikista palveluista on 35 % vuoden 2025 loppuun mennessä kaikilla hyvinvointialueilla Etäkäyntien osuus, sekä HyVä digin että terveysasemapalveluiden asiakasmäärissä on lisääntynyt maltillisesti hyvinvointialueella. Etäkäyntien osuus kaikissa palveluissa, sekä sosiaali- että terveyspalveluissa on 13,6 % (2023, 12,8 %), terveyspalveluissa 38,1 % (2023, 35,9 %), perhe ja sosiaalipalveluissa 15,0 % (2023, 15,5 %). Asiakkaiden keski-ikä oli tämän kvartaalin aikana 44,0 vuotta, päivystyksen osuus 4,3 % (ed. kvartaali 3,5 %).

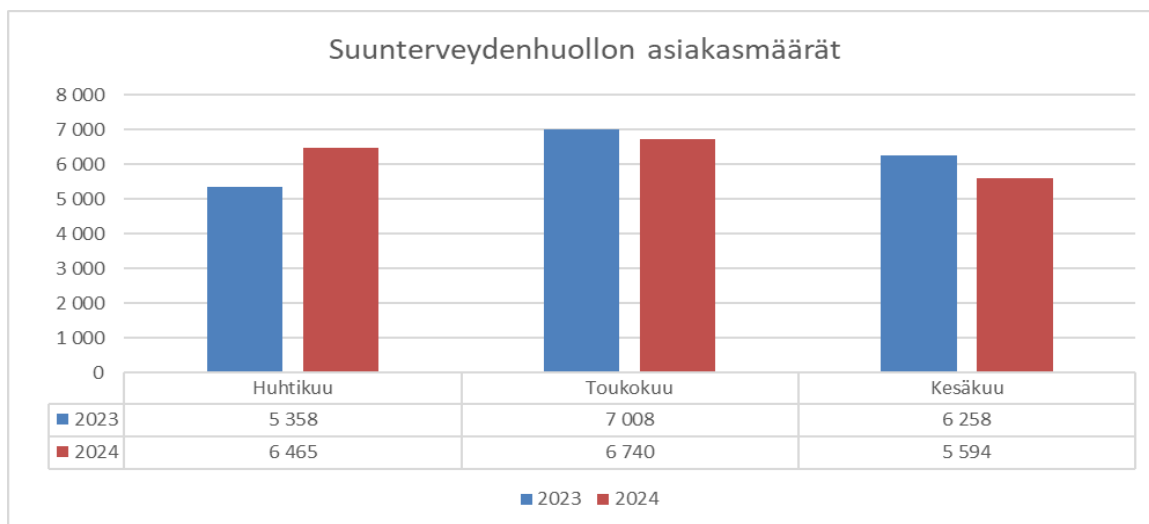
Tämän ja viimevuoden aikana on muutama uusi yksikkö aloittanut toimintansa. Nuorisoasema Zemppi on palvellut noin 2000 asiakasta kuluneen kolmen kuukauden aikana ja Hyvä- digissä asiakkaita on ollut lähes 16 000, eli uusille toiminnoille on ollut selkeä kysyntä.





Kuva 1. Terveyspalveluiden asiakasmäärät. Suodatus: koko HVA, yhteiset terveyspalvelu sekä yhteiset terveysasemapalvelut (ei sisällä, lääkinnällinen kuntoutus, suun te tai tk sairaala os). **Huom! Läntisen alueen tietoja tarkastetaan, asiakasmäärät vaikuttavat alhaiselta (14.8.2024).** Lähde: Logex region.

1.2 Suun terveydenhuolto

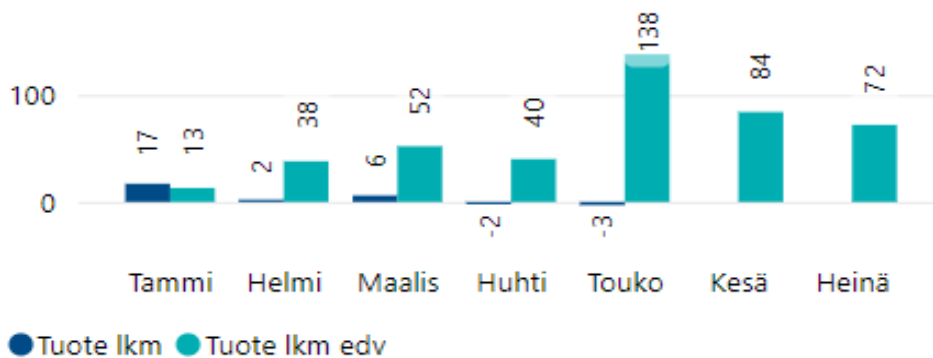


Kuva 2. Suun terveydenhuolto. Suun terveydenhuollon asiakasmäärät 4–6/2023 sekä 4–6/2024 hyvinvointialueella yhteensä. Suodatus: koko HVA, yhteiset terveyspalvelu ja Suunterveyden huollon asiakkaat. Lähde: Logex Region.

1.3 Siirtoviivemaksut ja hoitopäivien määrä

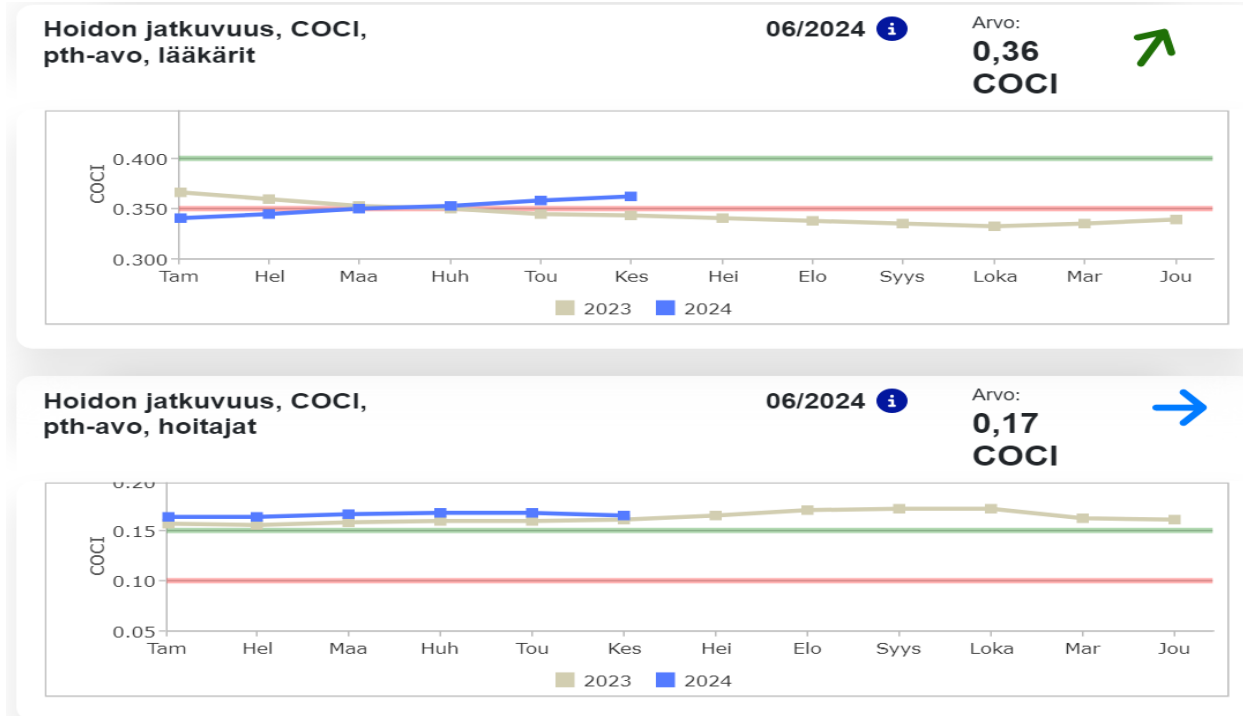
Siirtoviive päivät olivat edelliseen vuoteen verrattuna pysyneet edelleen maltillisena, niin kuin edellisellä kvartaalilla. Huhtikuussa on toteutunut 3 siirtoviivehoitopäivää, mutta samalle kaudelle on kohdistunut hyvityksinä 5 kpl, joten toteuma yhteensä -2. Toukokuussa hyvityksiä -3 kpl. Kesäkuussa ei näy yhtään. Heinäkuussa on mennyt laskutukseen 1 kpl,). Kumulatiivinen toteuma 1–7/2024 siis 21 kpl ja 19.950 €.

Siirtoviivehoitopäivätuotteet kuukausittain



Kuva 3. Siirtoviivepäivät kuukausittain. Tuote vastaa tässä tapauksessa hoitopäiviä. Lähde: BI HUS hyvinvointialueet/Itä-Uusimaa.

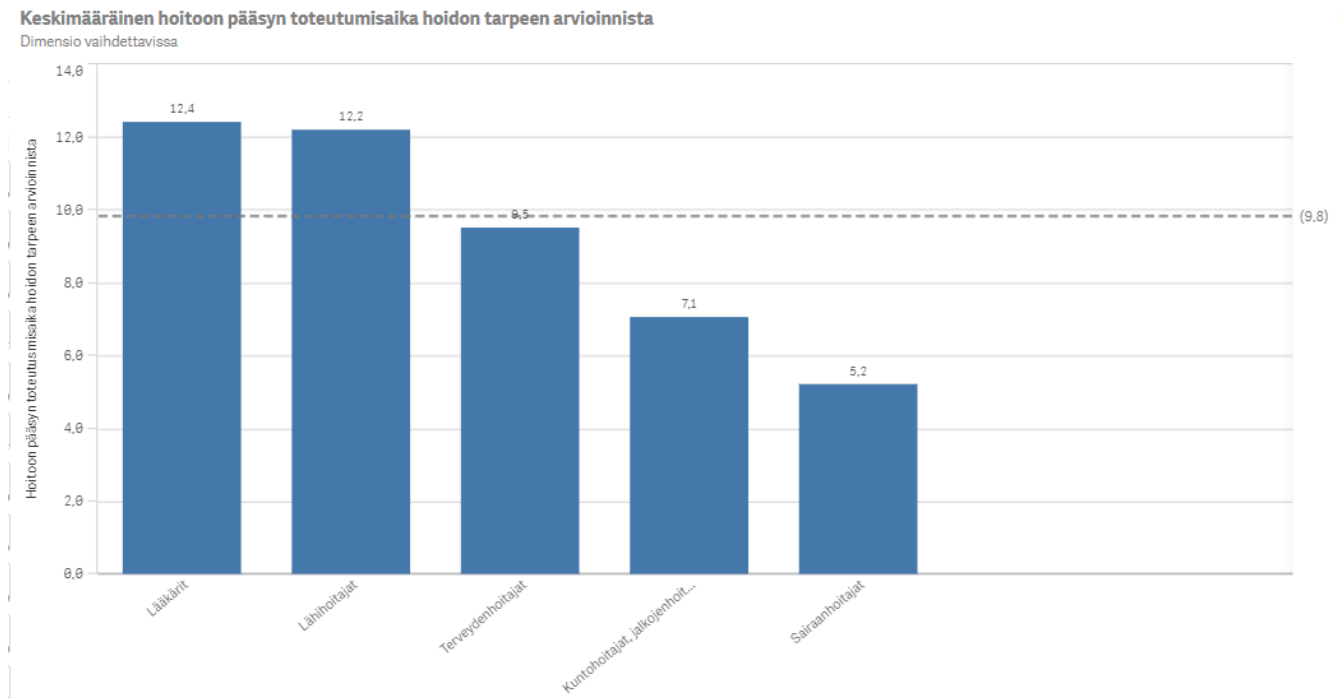
1.4 COCI-indeksi



Kuva 4. COC-indeksi. Lähde: Logex, HVA-johdon työpöytä.

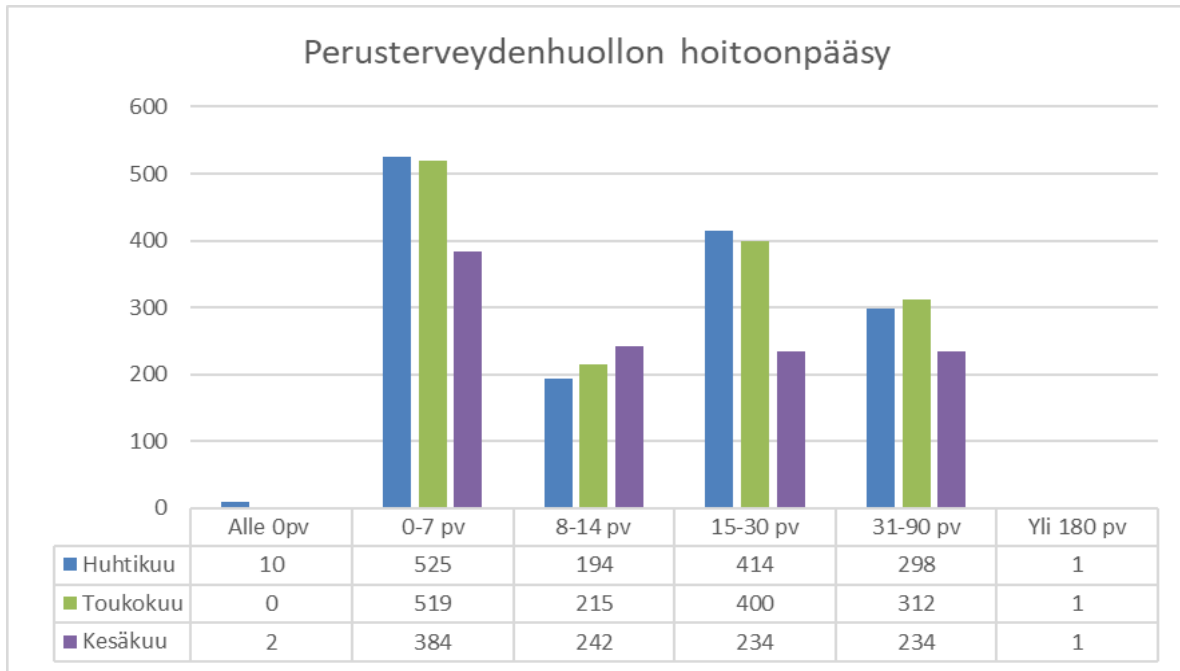
1.5 Hoitoon pääsy

Keskimääräinen hoidon pääsyn toteutumisaika, hoidon tarpeen arvioinnista. viiva keskellä, eli 9,8 päivää, on keskimääräinen aika kaikista palveluissa. Edellisen kolmen kuukauden keskimääräinen aika oli 9,3 päivää.

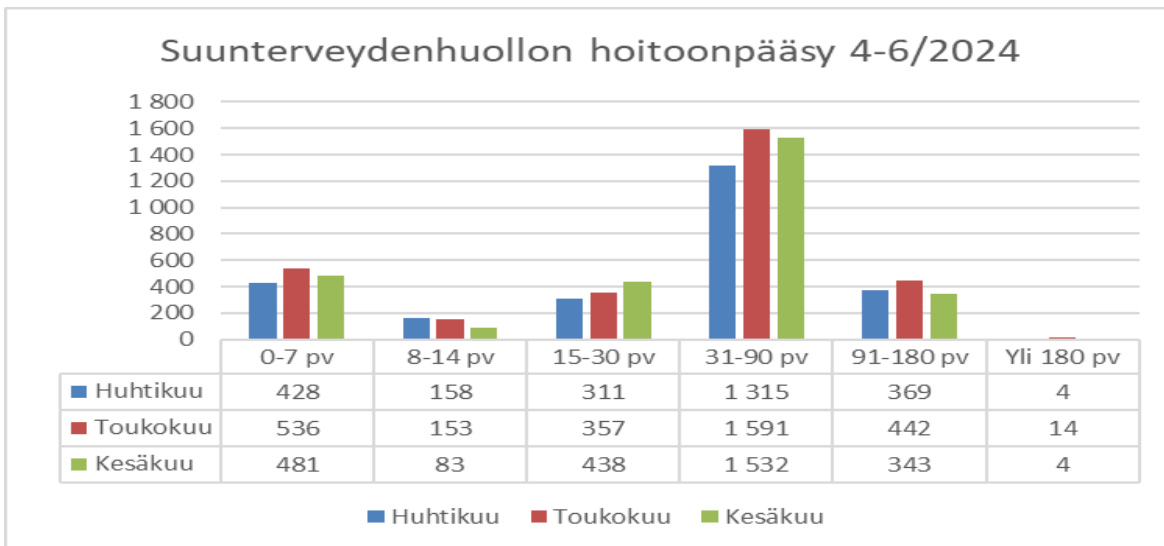


Kuva 5. Keskimääräinen kiireettömään hoitoon pääsyn toteutumisaika. Lähde: Logex region.

Hoidon tarpeen ylittymisen osuus näkyy alla olevan tilastoinnissa. Hoidon tarpeen arviointi, toteutuneeseen käyntiin saadaan Logexista, järjestelmät Lifecare ja Mediatrin osalta, mutta ei Pegasos.

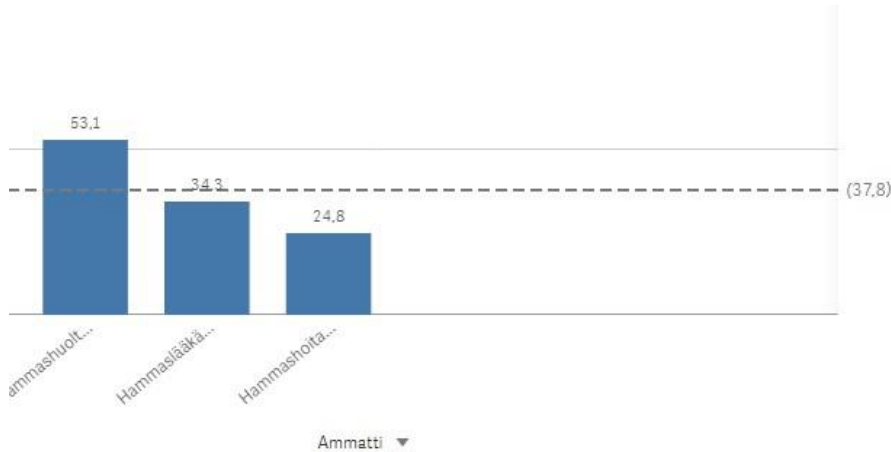


Kuva 5. Perusterveydenhuollon hoitopääsy toteutuminen. Lähde: Logex region Suodatus: avosairaanhoito, lääkärit, koko HVA kaikki yhteystavat, kiireetön hoito, lääkärit.



Kuva 7. Suunterveydenhuollon hoitopääsy. Lähde: Logex region.

Suunterveydenhuollon hoitoon pääsy toteutumisaika on pitkä mutta pysynyt samana edelliseen kvartaaliin verrattuna.



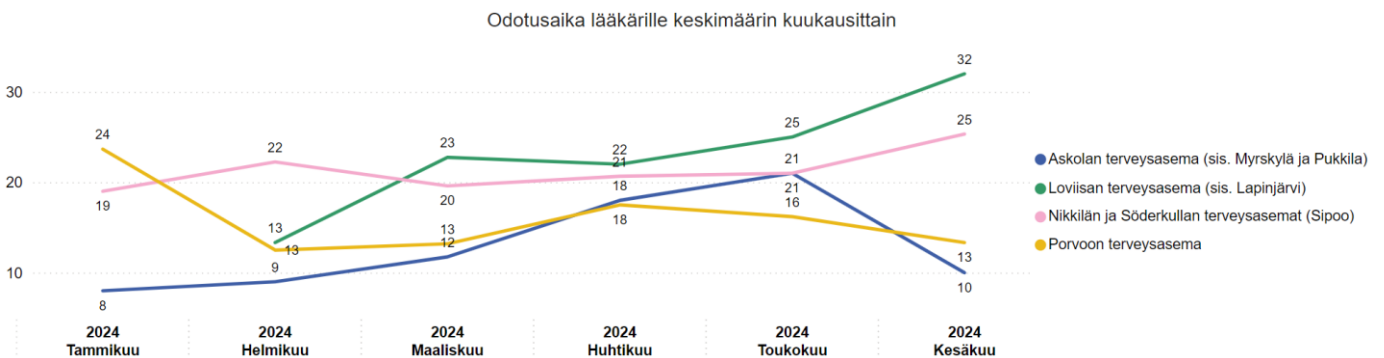
Kuva 8. Suunterveydenhuollon hoitoon pääsy toteutumisaika. Lähde: Logex Region.

1.6 T3 jonotusaika

T3 jonotusaika lääkäreille

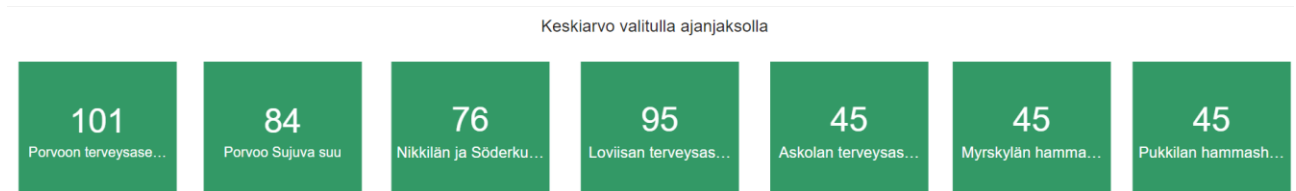


Kuva 10. T3 terveystalvelut, jonotusaika lääkäreille huhtikuu - kesäkuu 2024. Lähde: Power BI-raportti.

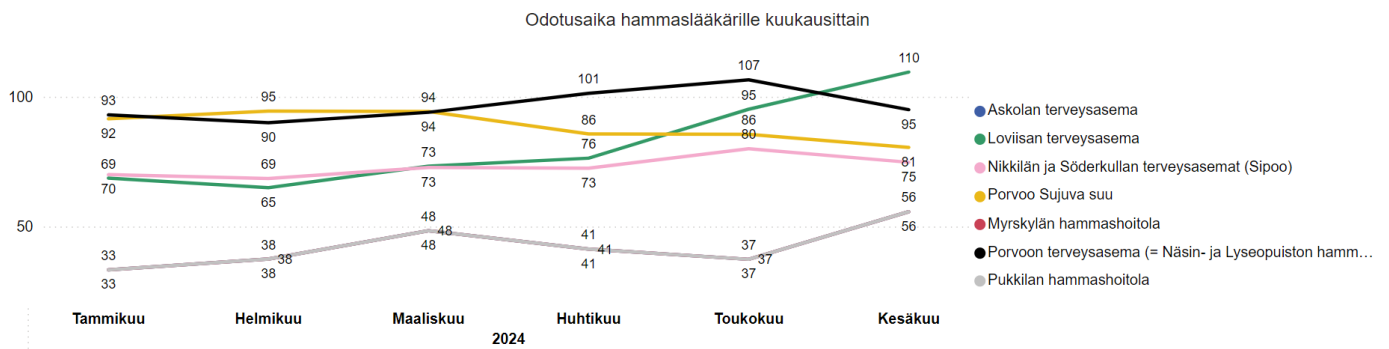


Kuva 9. T3 terveystalvelut, jonotusaika lääkärille keskimäärin kuukausittain. Lähde: Power BI-raportti.

T3 jonotusaika hammaslääkäreille



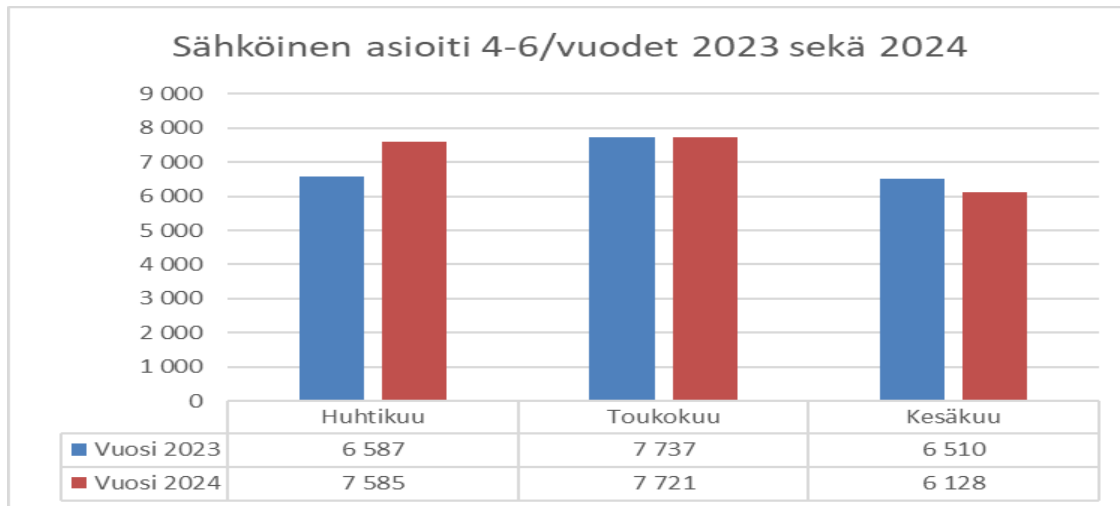
Kuva 12. T3 jonotusaika hammaslääkäreille huhti-kesäkuussa 2024 keskimäärin. Lähde: Power BI-raportti.



Kuva 10. T3 jonotusaika hammaslääkäreille kuukausittasolla. Lähde: Power BI-raportti.

1.7 Sähköinen asiointi

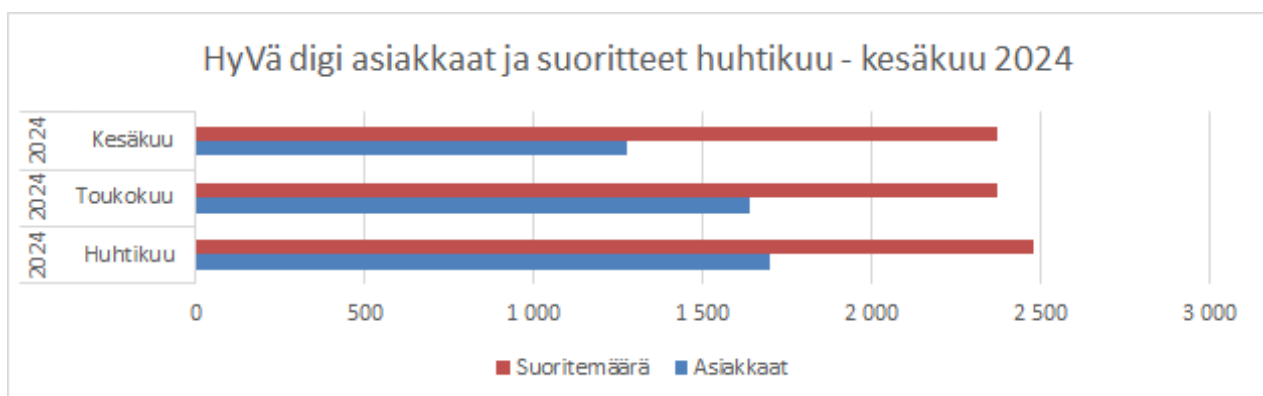
Sähköinen asiointi terveystalvissa sisältäen Reaaliaikainen etäasiointi sekä Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia (puhelut ja etäkäynnit). Jonkun verran maltillisempaa ovat yhteydenotot olleet tällä kvartaalilla. Edellisellä yhteydenotot olivat joka kuukausi n 9000 paikkeilla kun taas tällä jaksolla n 6–7000 yhteydenottoa.



Kuva 11. Sähköinen asiointi. Lähde: Logex region.

1.8 Hyvä Digi

Chat palvelu sekä Omaolo hyvä palaute on pysynyt ennallaan. Yhteydenottoja oli edelliseen kvartaaliin verrattuna hiukan vähemmän 7 495 (ed. kvartaali 8 386) ja suosittelun keskiarvo on edelleen yli 9 mitä voidaan pitää erittäin hyvänä. Yhteydenottojen määrään on laskettu sekä HyVä-Digin että Chat-palvelun tilastot.



Kuva 12. HyVä digi asiakas- ja suoritemäärät. Lähde: Logex region.

1.9 Kirjaaminen hyvinvointialueella

Kirjaaminen hyvinvointialueella, terveysasemapalvelut, on parantunut todella hienosti, toisen kvartaalin aikana diagnooseja oli kirjattu 80,9 %, kun edellisen vuoden sama prosentti oli 64,6.

Yksikkö	Sipoo, vastaanotto palvelut		Porvoo/ vastaanotto palvelut		Loviisa & Lapinjärvi/ vastaanotto Palvelut		Myrskylä/ vastaanotto palvelut		Askola/ Vastaanotto palvelut		Pukkila/ Vastaanotto palvelut	
	Lääkärit	Hoitajat	Lääkärit	Hoitajat	Lääkärit	Hoitajat	Lääkärit	Hoitajat	Lääkärit	Hoitajat	Lääkärit	Hoitajat
6/2024	99,1%	98,6%	82,6%	78,2%	85,5%	86,7%	93,3%	97,5%	59,6%	95,8%	96,4%	94,5%
5/2024	99,7%	98,2%	71,2%	84,6%	85,0%	81,9%	93,1%	99,6%	55,4%	91,0%	69,6%	88,2%
4/2024	99,1%	98,0%	65,3%	83,4 %	78,7%	79,6%	72,0 %	94,5%	55,7%	84,0%	68,4%	85,8 %
3/2024	99,4%	97,8%	55,9 %	79,5 %	75,3%	75,9%	60,9 %	94,1%	49,1%	87,4 %	63,4 %	84,1 %
2/2024	99,8%	99,7%	55,3%	85,5%	64,9%	76,6%	56,5%	75,0%	37,0%	81,8%	56,7%	28,7%
1/2024	99,3%	99,8%	51,8%	88,2%	53,7%	70,5%	40,0%	28,5%	25,9%	34,0%	53,8%	15,7%
12/2023	99,8%	99,7%	46,0%	87,9%	48,7%	71,2%	20,5%	15,2%	21,4%	17,4%	15,7%	13,9%

Kuva 13. Kirjaamisprosentti hyvinvointialueella. Suoritteita yhteisisissä terveyspalveluissa oli 82 015 (ed kvartaali 123 070) josta 15 701 suoritteesta puuttui diagnoosi tai käynnin syy, eli 19,1 (24,8) %. Lähde: Logex Region.

Tämän kvartaalin aikana puuttuvat, virheelliset tai ryhmittelyyn kuulumattomat dg-, syy-, ja lääkekoodit olivat 37 216 kpl, kun edellisellä kvartaalilla olivat 37 593 kpl, joten suunta on oikea.

1.10 Hoitoon hakeutumisen tavallisimmat syyt

Tavallisimmat hoitoon hakeutumisen syyt loppukeväästä sekä alkavasta kesästä olivat yleisesti flunssat, epäselvät sairaustapaukset, seurannat sekä virustaudit. Vertailu edelliseen vuoteen samaan aikaan eli 2023/4–8, kirjattiin käyntisy/diagnoosia A98, 13 835 potilaalle, deniittikaries 3 449 ja verenpainetauti kirjattiin 3 091 henkilölle. Neljäntenä tuli edellisellä vuodella Diabetes, tyyppi 2 jota kirjattiin 1 849 henkilölle.

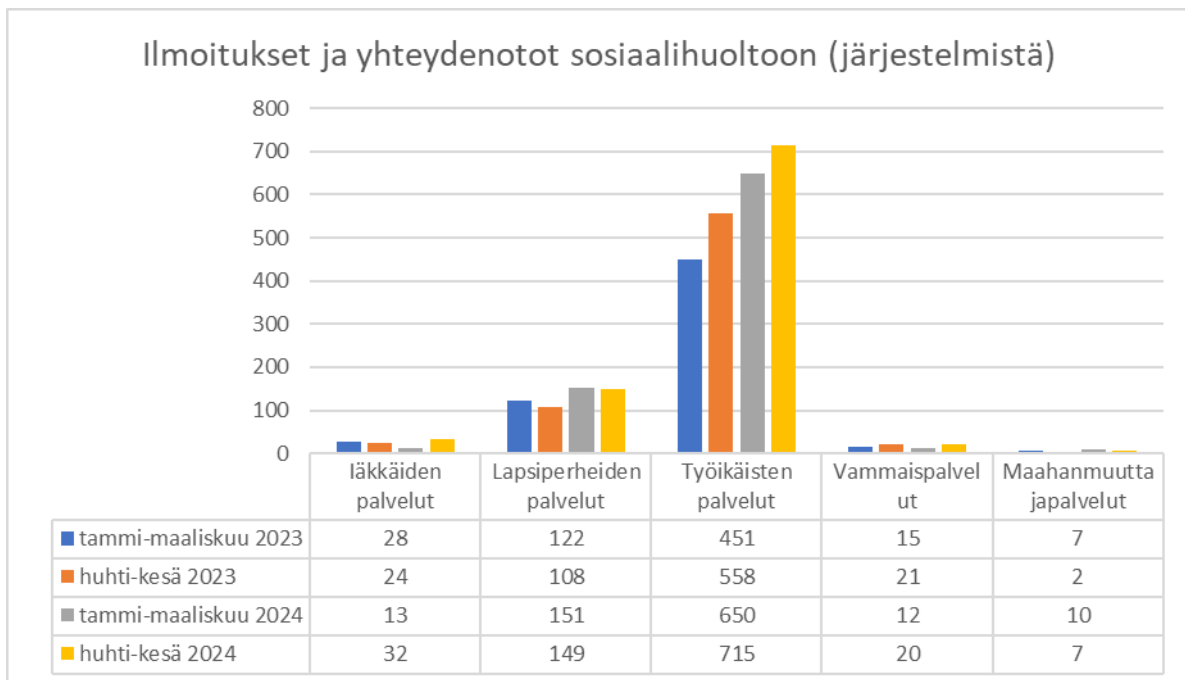
A98 Terveyden ylläpito / Sairauden ennaltaehkäisy	10 461
K021 Dentiinikaries	3 819
I10 Essentiaalinen (primaarinen) verenpainetauti	3 665
A99 Sairaus/tila, luonne tai sijainti määrittämätön	3 276
T90 Diabetes, tyyppi 2	1 969
Z001 Lapsen rutiinimainen terveystarkastus	1 839
K0382 Hampaan lohkeaminen muusta kuin traumaperäisestä syystä	1 693
G473 Uniapnea	1 475
E7801 Muu hyperkolesterolemia	1 123
Z718 Muu neuvonta	1 071

Kuva 14. Suodatus: alueellinen yhteenveto, kaikki palvelut, kaikki ammatit, aika 4–6/2024. Lähde: Logex region.

2 Sosiaalipalvelut

2.1 Ilmoitukset ja yhteydenotot

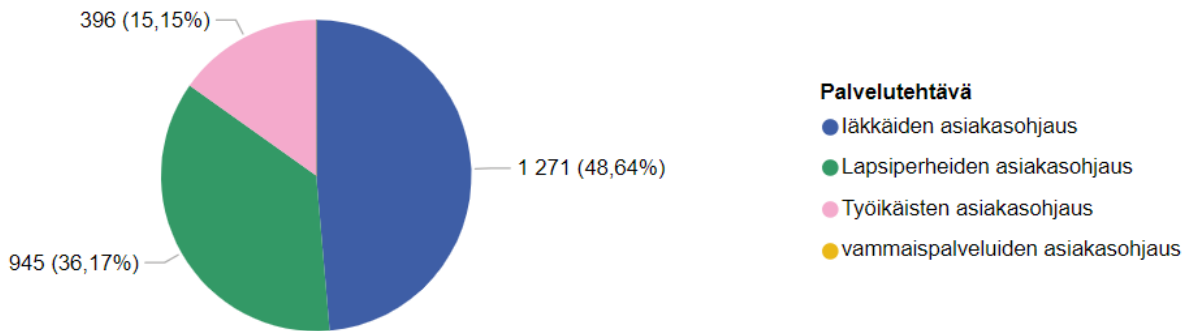
Ilmoitusten ja yhteydenottojen määrät ovat lisääntyneet edelleen työikäisten palveluissa verrattuna edelliseen kvartaaliin. Osittain muutos voi selittyä ilmoitusten ja yhteydenottojen tehokkaammalla kirjaamisella. Muissa palveluissa yhteydenotot ovat pysyneet suhteellisen tasaisena. Luvuissa on mukana asiakastietojärjestelmiin kirjatut ilmoitukset ja yhteydenotot palvelutehtävittäin pois lukien lastensuojelu.



Kuva 15. Järjestelmiin kirjatut ilmoitukset ja yhteydenotot. Lähde: ProConsona ja SosiaaliEffica.

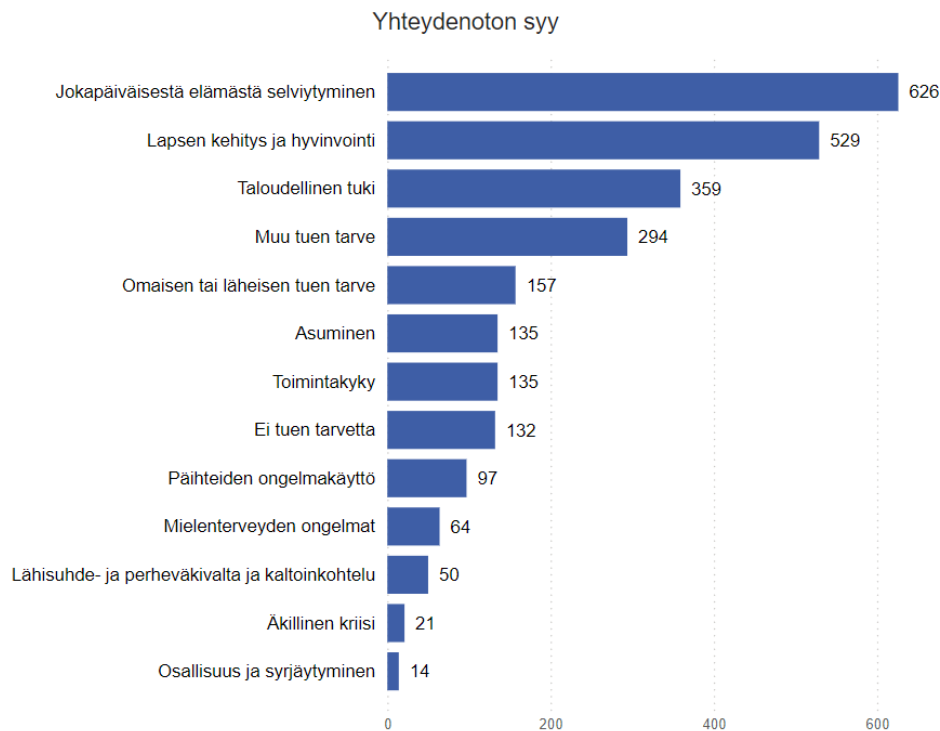
2.2 Yhteydenotto sosiaalihuollon asiakasohjaukseen

Sosiaalihuollon asiakasohjauksen yhteydenottoja on seurattu vuoden 2024 alusta alkaen. Yhteydenotot ovat tapahtuneet puhelimitse, sähköisellä yhteydenottolomakkeella, sähköpostitse ja muuta kanavaa pitkin.



Kuva 17. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon palvelutehtävittäin huhti-kesäkuu 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

Huhti-kesäkuussa asiakasohjaukseen on tullut yhteensä 2613 yhteydenottoa. Näistä hieman alle puolet yhteydenotoista on ollut iäkkäiden asiakasohjaukseen ja yli kolmasosa lapsiperheiden asiakasohjaukseen. Yhteydenottojen määrä on laskenut viidelläsadalla viidelläkymmenellä (553) tammi-helmikuusta 2024.



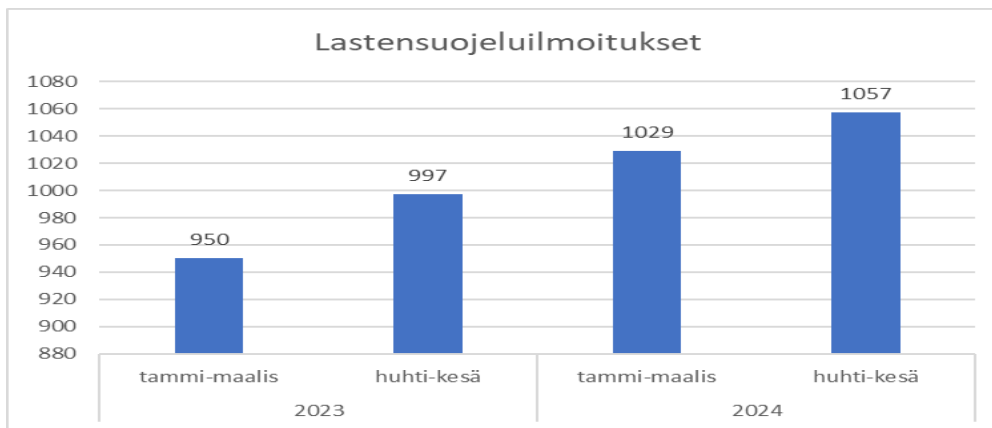
Kuva 18. Yhteydenoton syyt. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

Yleisimmät yhteydenoton syyt ovat olleet jokapäiväisestä elämästä selviytyminen, lapsen kehitys ja hyvinvointi sekä taloudellinen tuki. Ikäänntyneiden asiakasohjauksessa yleisimmät yhteydenoton syyt ovat olleet jokapäiväisestä elämästä selviytyminen (547), muu tuen tarve (229) ja omaisten tai läheisen tuen tarve (150). Lapsiperheiden palveluissa ovat lapsen kehitys ja hyvinvointi (528), päihteiden ongelmakäyttö (92) sekä taloudellisen tuen tarve (72) kolme yleisintä yhteydenoton syytä. Työikäisten palveluiden yleisimmät syyt ovat olleet taloudellisen tuen tarve (234), asuminen (65) ja jokapäiväisestä elämästä selviytyminen (35).

2.3 Perhe- ja sosiaalipalvelut

2.3.1 Lastensuojeluilmoitusten määrä

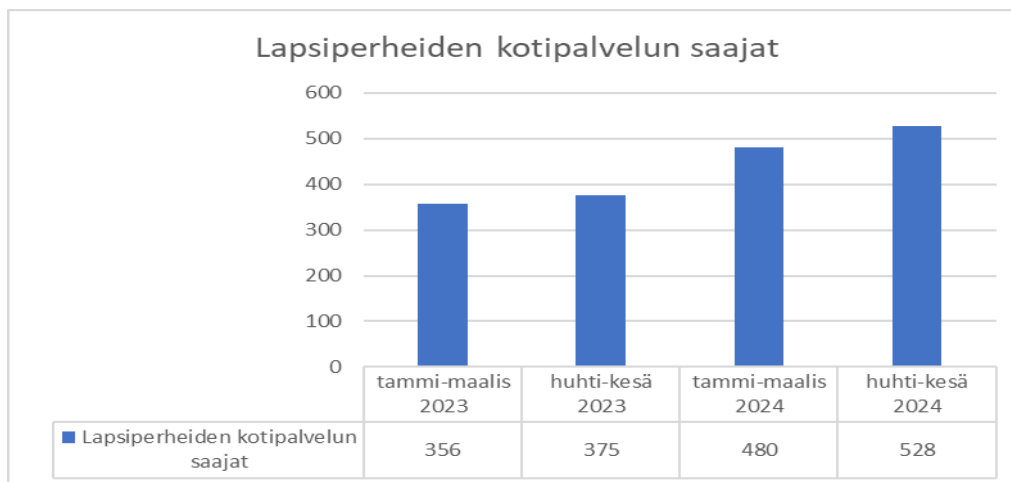
Toisen kvartaalin 2024 aikana lastensuojeluilmoituksia oli saapunut 1057. Lastensuojeluilmoitusten määrässä on 2,72 % kasvu verrattuna ensimmäiseen kvartaaliin 2024 ja noin 6 %:n kasvu toiseen kvartaaliin 2023 verrattuna.



Kuva 19. Lastensuojeluilmoitusten määrä. Lähde: ProConsona ja SosiaaliEfficca.

2.3.2 Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä

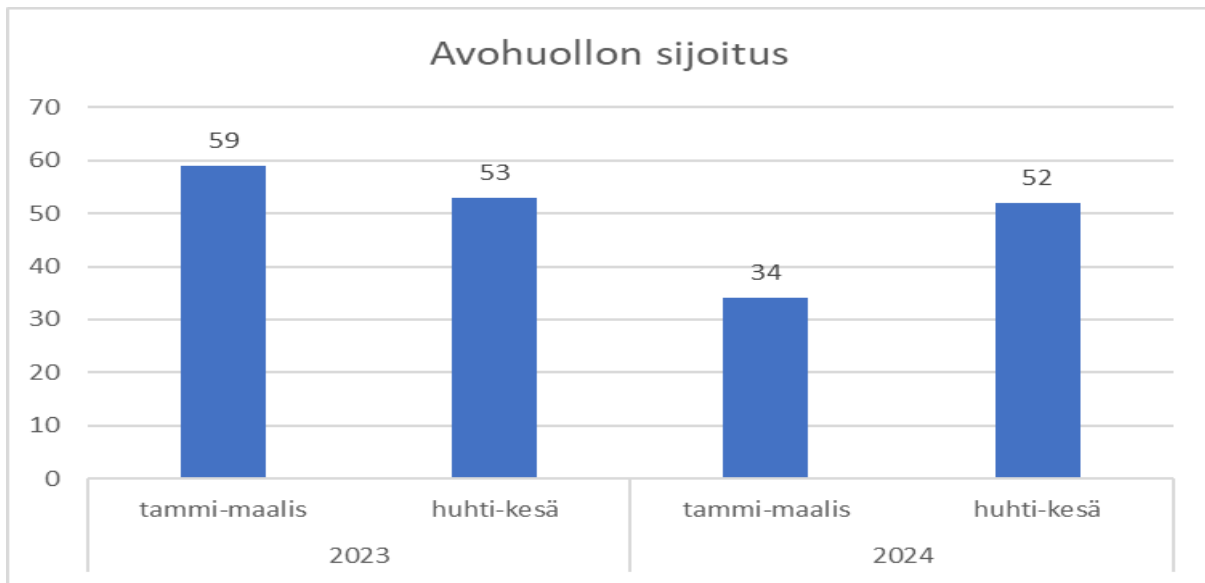
Lapsiperheiden kotipalvelua saavia on noin 41 % enemmän vuonna 2024 verrattuna samaan aikaan vuonna 2023. Huomioitavaa on, että määrässä on mukana kaikki asiakkaat, joilla on lapsiperheiden kotipalvelu -palvelu järjestelmässä voimassa.



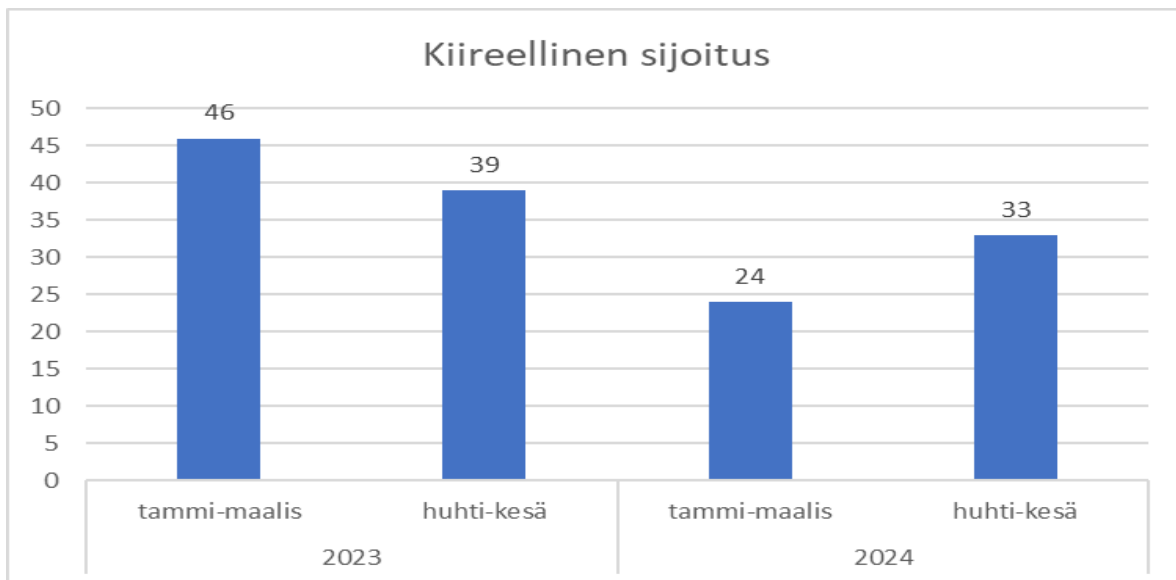
Kuva 20. Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä. Lähde: Efficca_Lape varhaisen tuen palvelut Power BI-raportti ja ProConsona.

2.3.3 Sijoitukset

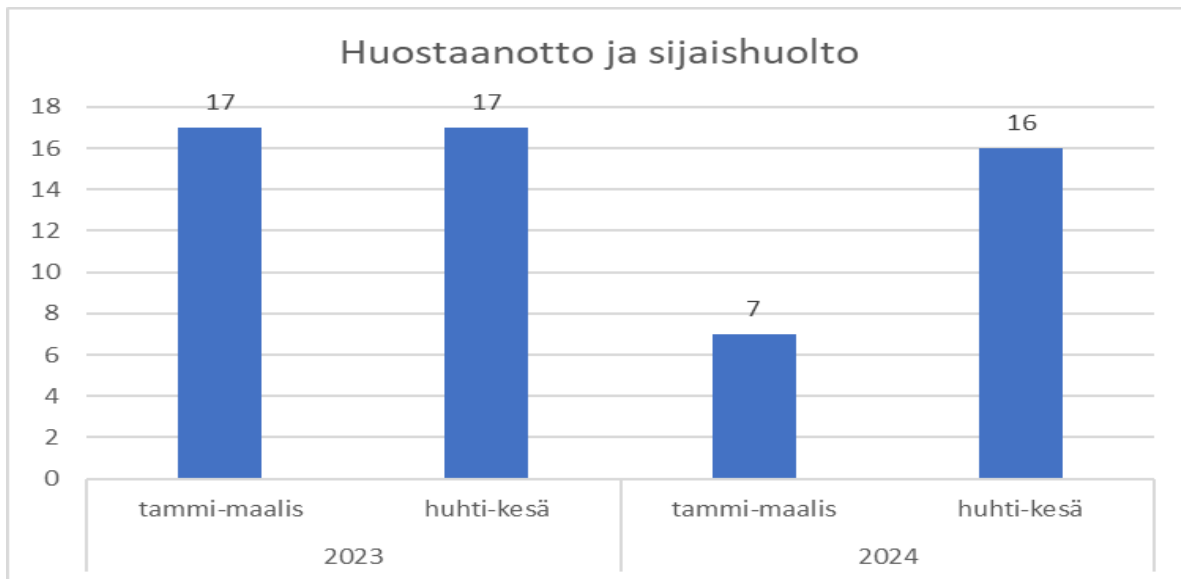
Kaikkien sijoituspäätösten lukumäärä on pysynyt suhteellisen samana verrattaessa kvartaaleja keskenään.



Kuva 21a. Lastensuojelun avohuollon sijoitukset (päätösten lukumäärä). Lähde: Efficia Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona järjestelmä/tietovarasto



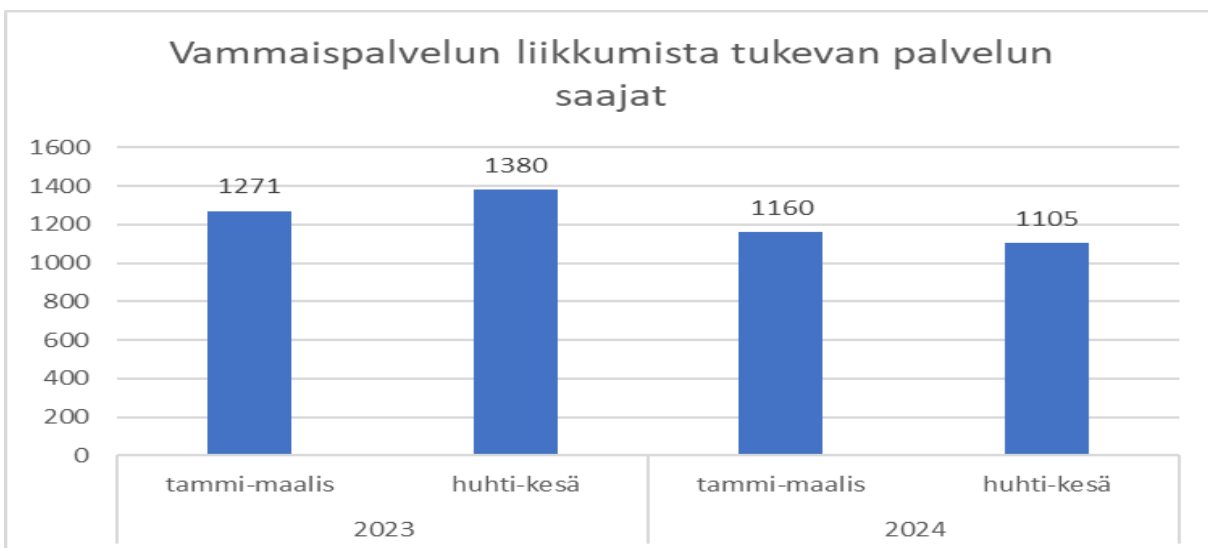
Kuva 21 b. Lastensuojelun kiireelliset sijoitukset (päätösten lukumäärä). Lähde: Efficia Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona järjestelmä/tietovarasto



Kuva 21 c. Lastensuojelun huostaanotot ja sijaishuolto (pätösten lukumäärä). Lähde: Effic Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona järjestelmä/tietovarasto

2.4 Vammaispalvelut

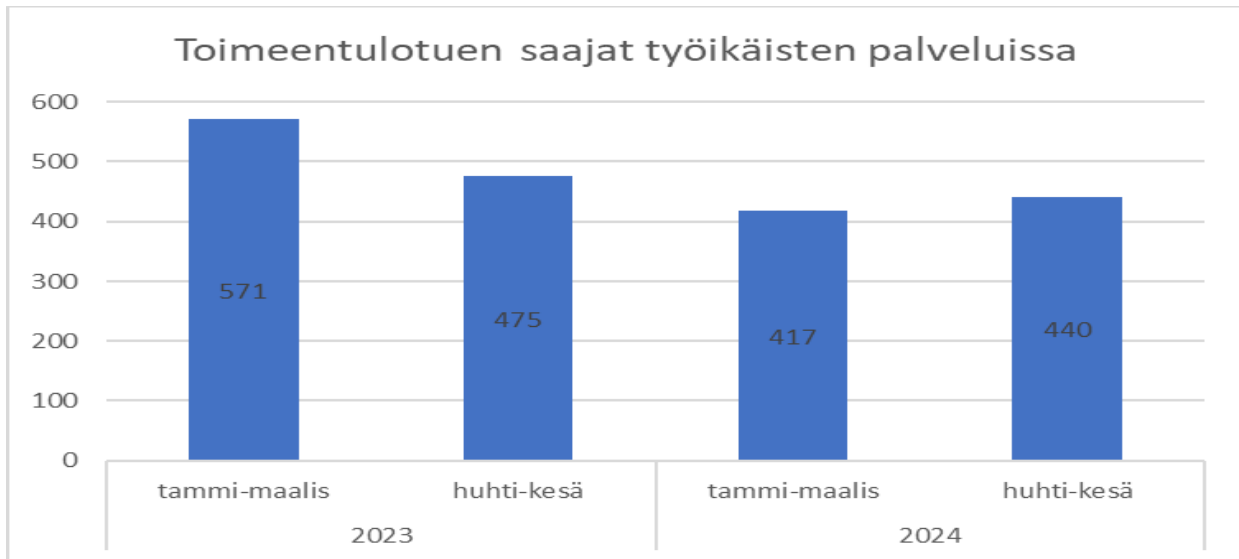
Vammaispalveluissa kuljetustuen saajien määrä oli 2024 toisella kvartaalilla 1105. Määrä on hieman laskenut ensimmäisestä kvartaalista ja on laskenut noin 18 % vuoden 2023 toisesta kvartaalista.



Kuva 22. Vammaispalveluissa liikkumista tukevaa palvelua saavien asiakkaiden määrä. Lähde: Effic vammaispalvelut 2020- Power BI-raportti ja ProConsona.

2.5 Työikäisten palvelut

Työikäisten palveluissa toimeentulotuen saajia on vuonna 2024 noin 7 prosenttia vähemmän edelliseen vuoteen vastaavaan ajankohtaan verrattuna. Määrä sisältää täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiakkaat. Huomioitava on, että määrä sisältää myös lapsiperheiden palveluiden toimeentulotuensaajat ProConsonan osalta.

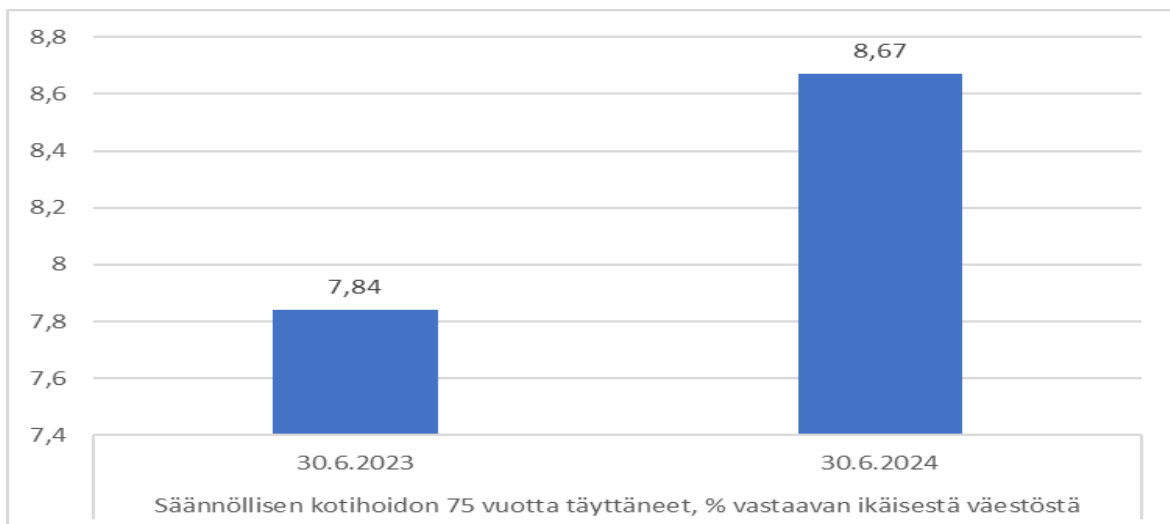


Kuva 23. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen saajien määrä työikäisten palveluissa. Lähde: Efficca_Toimeentulotuki Power BI-raportti ja ProConsona.

2.6 Ikääntyneiden palvelut

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 ja 30.6.2024 (poikkileikkaus). Laskennassa käytetty Tilastokeskuksen StatFin väestörakenne tilastotietokannan asukaslukua 31.12.2024 (11 086 yli 75-vuotiasta).



Kuva 24. Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet, % vastaavan ikäisestä väestöstä. Lähde: järjestelmät ja Tilastokeskuksen StatFin/väestörakenne tilastotietokanta.

Omaishoidon tuen 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä

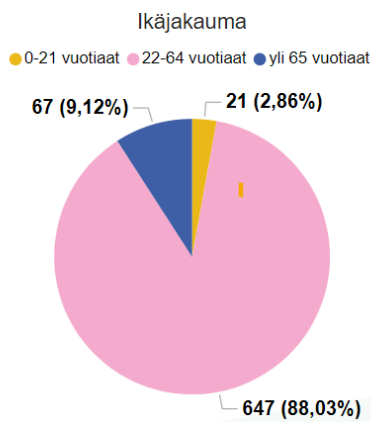
Omaishoidon tuen 75 vuotta täyttäneiden asiakkaiden määrä kesäkuussa 2024 on 2,52 % vastaavan ikäisestä väestöstä. Koko vuoden 2023 määrä oli 2,7 % THL:n Sotkanetin tilaston mukaan.

Omaishoidon tuen 75 vuotta täyttäneiden asiakkaiden määrä on poimittu Tietoaltaan raportilta voimassa olevista päätöksistä. Laskennassa käytetty Tilastokeskuksen StatFin väestörakenne tilastotietokannan asukaslukua 31.12.2024 (11 086 yli 75-vuotiasta).

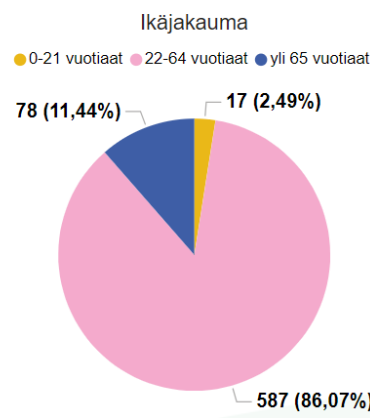
2.7. Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Yhteydenotot mielenterveys- ja päihdepalveluiden keskitettyyn neuvontaan ja ajanvaraukseen

Toisella kvartaalilla 2024 vastattuja yhteydenottoja oli yhteensä 706, kun niitä ensimmäisellä kvartaalilla oli 766. Suurimmaksi osaksi yhteydenottajat ovat olleet 22–64-vuotiaita.



Kuva 25a. Ikäjakausma 1–3 2024



Kuva 25b. Ikäjakausma 4–6 2024

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

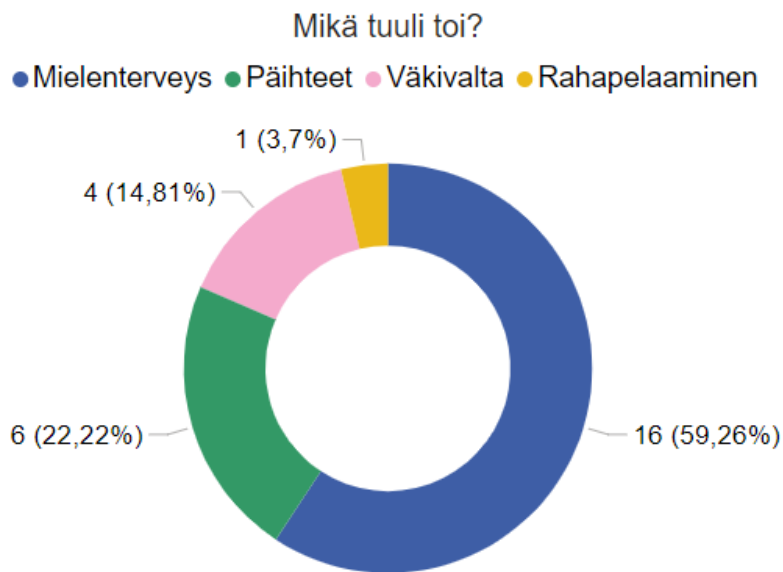


Kuva 26. Asiakkaan ohjautuminen palveluihin 4–6 2024. Lähde: Power BI-raportti.

2.8 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 terveyspalveluista, puskaradion kautta tai sosiaalisesta mediasta. Mihin ohjattu Kumppanuustalon toiminnassa oli ryhmätoimintaan 10, yksilötoimintaan 9 ja talon ulkopuolelle 8 henkilöä.

Toiminta on anonyymia asiointia, joten tarkkaa tilastointia ei saada.



Kuva 27. Kumppanuustalon, mistä tullut. Lähde: alueen oma BI

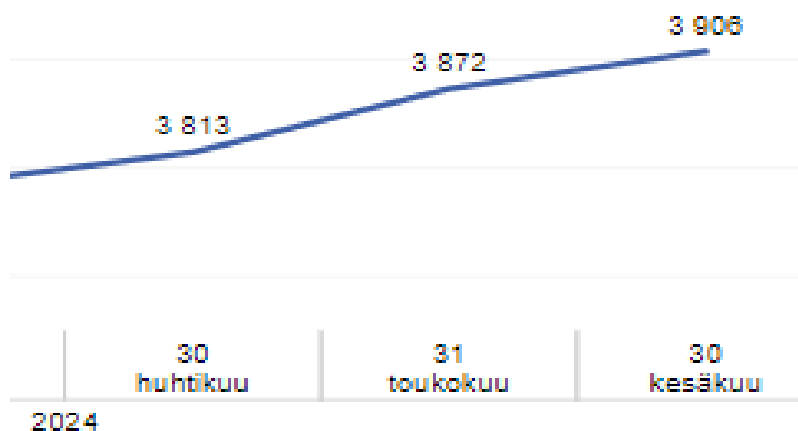
3 Pela

Vasteaika - Pelastustoiminta on saavuttanut kohteet 91 % vaatimusten mukaisesti.

Lähde: Pela, oma seuranta.

4 Henkilöstötiedot

Koko henkilöstömäärä 31.3.2024. Henkilöstömäärä on kasvanut ensimmäisen kvartaalin ajasta 2 635 henkilöstä 3 906 henkilöä, tilastossa mukana perhehoitajat ja omaishoitajat. Henkilöstön keski-ikä oli noussut 45 vuodesta 47,6 vuoteen.



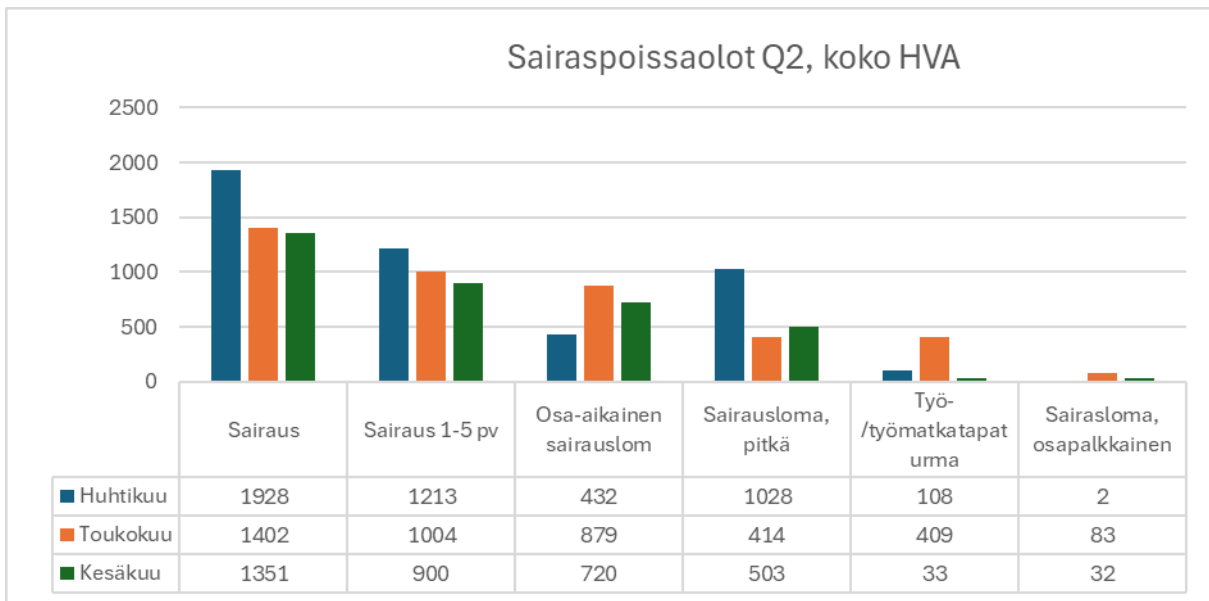
Kuva 28. Henkilöstömäärä. Lähde: Bi raportti, alueen oma.

4.1 Poissaolot, koko henkilökunta

Keskimääräinen sairauspoissaolo terveystalveissa sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa, oli 16 päivää, sekä sijaisien että vakituisten, lyhyet ja pitkät sairauspoissaolot, kun edellisellä kvartaalilla oli 21.

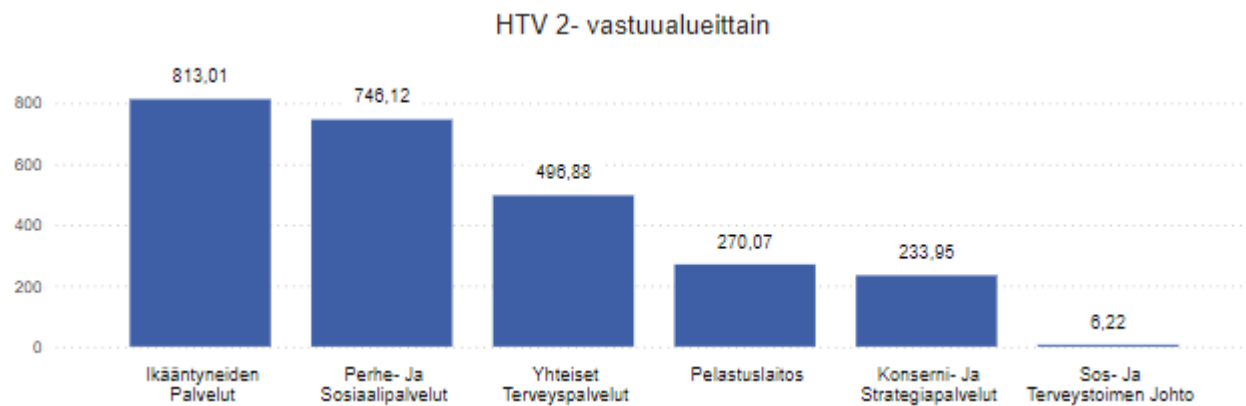
Alla olevassa kuvassa, kaikki poissaolot koko HVA:lla, sekä sijaiset että vakituiset, kaikki palvelusuhteiden poissaolojen prosentuaalinen jakauma oli lyhytaikainen sairaus 1–5 pv 38 %, sairausloma, pitkä 62 %.

Sairauspoissaolopäivät yhteensä koko HVA olivat vakituisilla 8 954 pv (ed. 13 025 pv) yhteensä kaikissa palveluissa ja kaikissa työsuhteissa, ja sijaisilla 2 263 pv (ed. 2 840 pv).



Kuva 29. Poissaolot. Alueen oma BI raportti.

4.2 HTV, koko henkilöstö



Kuva 30. HTV2 hyvinvointialueella. Lähde. Bi raportti, Johdon työpöytä, HTV 2.

Edelliset arvot olivat Ikääntyneiden palveluissa 772,19 sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa 688,28. Yhteiset terveyspalveluiden luku oli 485,63 kun taas Pelastuksenlaitoksen sekä konserni – ja strategian HTV2 luvut ovat hiukan laskeneet. Kesä aika tarkoittaa enemmän usein sijaisia määräaikaisten työsuhteiden lisääntymisestä ja uusista rekrytoinneista mikä varmasti osittain selittää korkeammat luvut ikääntyneiden ja perhe- ja sosiaalipalveluissa.

4.3 Henkilöstö aloitteiden määrä

Ensimmäisen kvartaalin aikana aloitteiden määrä oli 27 (edellinen kvartaali 17). Lähde: alueen oma BI.

4.4 Asiakaspalautteet

Vuoden 2024 toisen kvartaalin aikana on tullut yhteensä 150 palautetta mikä on melkein tuplasti enemmän kuin edellisellä kvartaalilla (90 palautetta). NPS on noussut -59 lukuun -39 ja osoittaa että hyvinvointialueen suunta on oikea. Eniten palautetta tulee terveysasemapalveluista 39,7 % jossa vastaajien määrä oli 38 asiakasta, heistä 58 % sai palvelua kiire/akuutti vastaanotolla. Toiseksi suurin ryhmä vastaajia sai palvelua sekä ajanvaraus, neuvonta ja puhelinpalvelut 20,7 %. Eniten vastannet ovat ne, jotka saaneet Porvoossa palvelua 51,4 % toiseksi sipoolaiset asiakkaat 25,0 %.

Lähde: Asiakaspalautte raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

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

Vastaajien määrä: 140

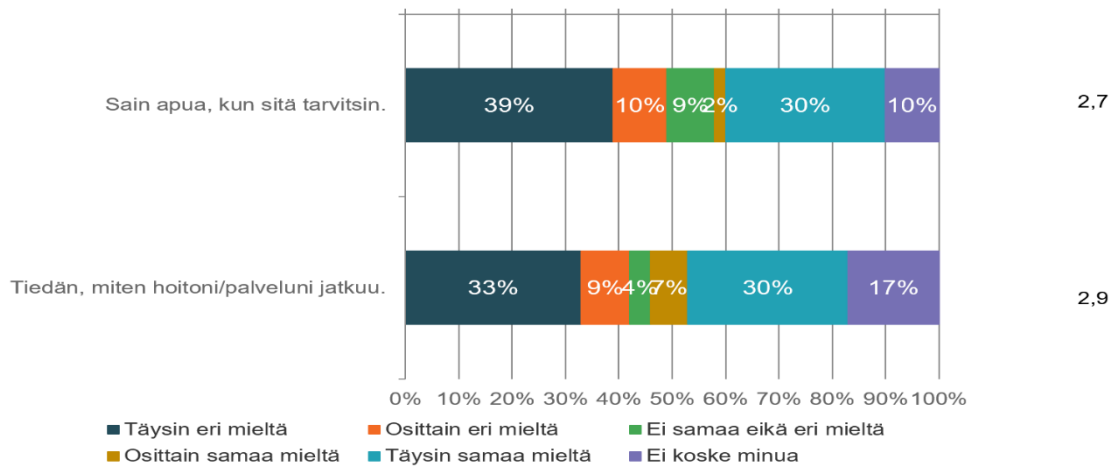
Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 94							n = 6		n = 40	
67,1%							4,3%		28,6%	
67	10	6	3	3	4	1	1	5	4	36
47,9%	7,1%	4,3%	2,1%	2,1%	2,9%	0,7%	0,7%	3,6%	2,9%	25,7%
Yhteensä										
Vastauksia				NPS				Keskiarvo		
140				-39				3,7		

Kuva 31. Asiakaspalautteet. Lähde: Asiakaspalautte raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

Kokemuksesi palvelusta

Vastaajien määrä: 140

Keskiarvo



Kuva 32. Kokemuksia palvelusta. Lähde: Asiakaspalaute raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

Asiakkaat ovat 72 % saaneet palvelua omalla äidinkielellä ja 15,7 % mikä on ilahduttavan hyvä tulos.

Sain palvelua omalla äidinkielelläni.

Vastaajien määrä: 140

	n	Prosentti
Kyllä	101	72,2%
En, miksi?	17	12,1%
En pyytänyt palvelua omalla äidinkielelläni.	22	15,7%

Alla muutama avoin palaute, joka tullut webropol kyselyssä liittyen miksi ei saanut palvelua omalla äidinkielellä

Ei ollut tulkkia ...
Läkare vägrade...
En tiedä???
Delvis fick jag men min finska är bättre än läkarnas svenska
... ei kukaan ottanut yhteyttä?

Lähde: Asiakaspalaute raportti perustuen webropol kyselyyn intrassa. Alueen oma.

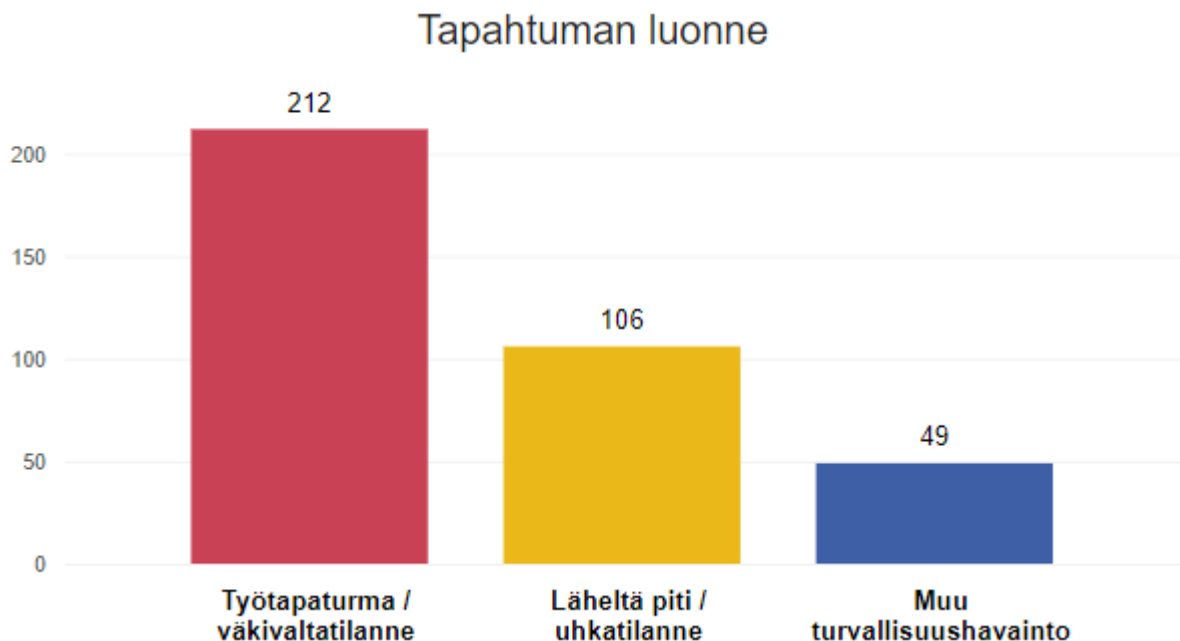
4.5 Spro-ilmoitukset

S-pro ilmoitukset 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 positiivisia sosiaalisia ilmiöitä oli raportoitu 1 (ed. Jaksolla 0) joka oli yhteistyö viranomaisten välillä.

4.6 Hajpro-ilmoitukset

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



Kuva 33 Hajpro ilmoitukset. Lähde: alueen oma Bi raportti.

