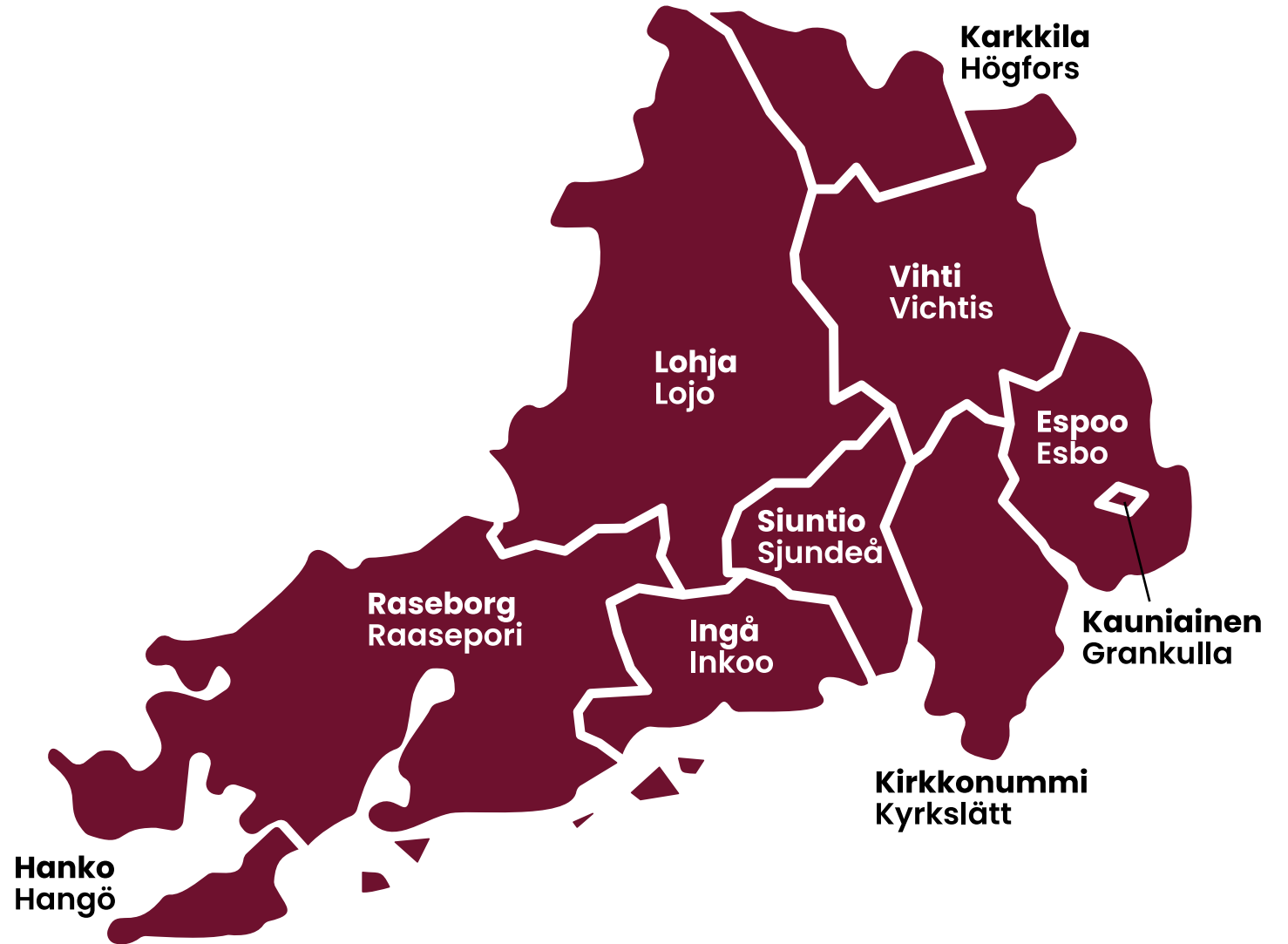


# Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

## Palvelutuotannon kuukausikatsaus

Helmikuu 2026



# Palvelujen saatavuus helmikuussa 2026

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

**88 %**

Takaisinsoittojen  
asiakkaista tavoitettiin  
(yht. 74 132 puhelua  
+3%-yks. vs ed. kuukausi)

**79 %**

Terveyskeskuslääkärin  
kiireettömän vastaanoton ajoista  
alle kahdessa viikossa  
(+1%-yks. vs ed. kuukausi)



**7 min 18 s**

Ensimmäisen yksikön  
toimintavalmiusaika, mediaani,  
kaikki riskiluokat  
(Tavoite 7:00 TA26)

**70 %**

Takaisinsoittojen asiakkaista  
tavoitettiin 24 h sisällä  
(+2%-yks. vs ed. kuukausi)

**33 vrk**

Odotusaika pitkäaikaiseen  
ympäri vuorokautiseen  
asumiseen  
(-14 vrk vs ed. kuukausi)

**88 %**

Vammaispalvelupäätösten  
käsittelyaika, osuus alle 3 kk  
käsitellyistä päätöksistä  
(+1%-yks. vs ed. kuukausi)



**93 %**

Lastensuojeluilmoituksista  
käsitelty 7 pv sisällä  
(-3%-yks. vs ed. kuukausi)

**~36 %**

Yhteydenotoista digitaalisia. Ennen  
Lunnaa vastaava luku oli 1-3 %.

**40 vrk**

Odotusaika erikoissairaanhoidon  
hoidon tarpeen arvio, kaikki  
erikoisalat, mediaani  
(-11 pv vs ed. kuukausi)

**93 vrk**

Hammaslääkärin kiireettömän  
vastaanoton T3-aika  
(+1 vs ed. kuukausi)

**72**

NPS Terveysasemat  
(-3 edelliseen kuukauteen)

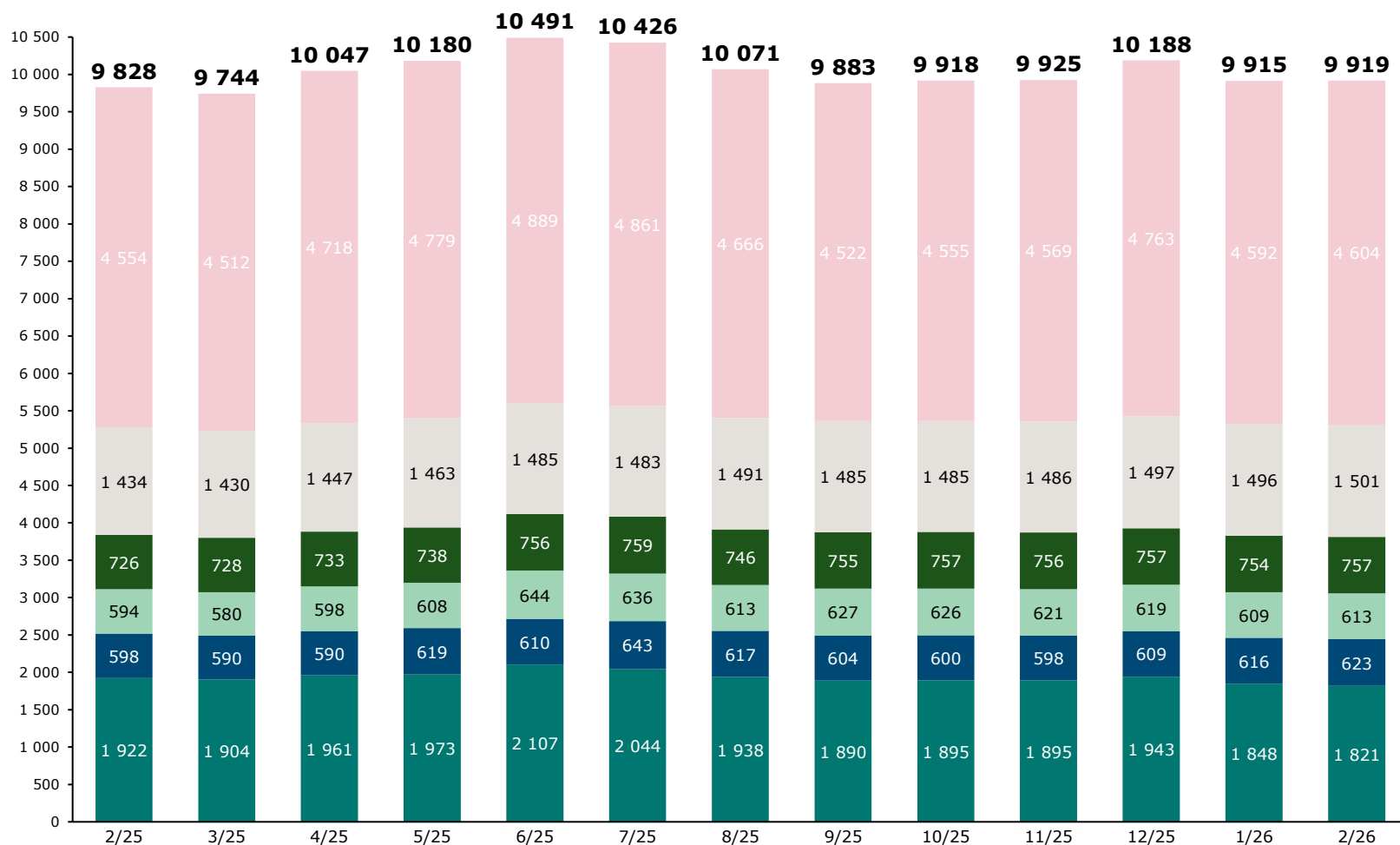
Tutustu palvelutuotannon  
tilannekuvaan osoitteessa

**luvn.fi/tahti**

## **Henkilöstöön liittyvät tunnusluvut**



# Sote-ammattilaisten määrä lisääntynyt



**Hoitajien määrä nousut**  
(vs. 2/25)

**Hallinnon asiantuntijoiden määrä kasvanut. Johtajien ja päälliköiden määrä vähentynyt**  
(vs. 2/25)

**Sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien määrä nousut**  
(vs. 2/25)

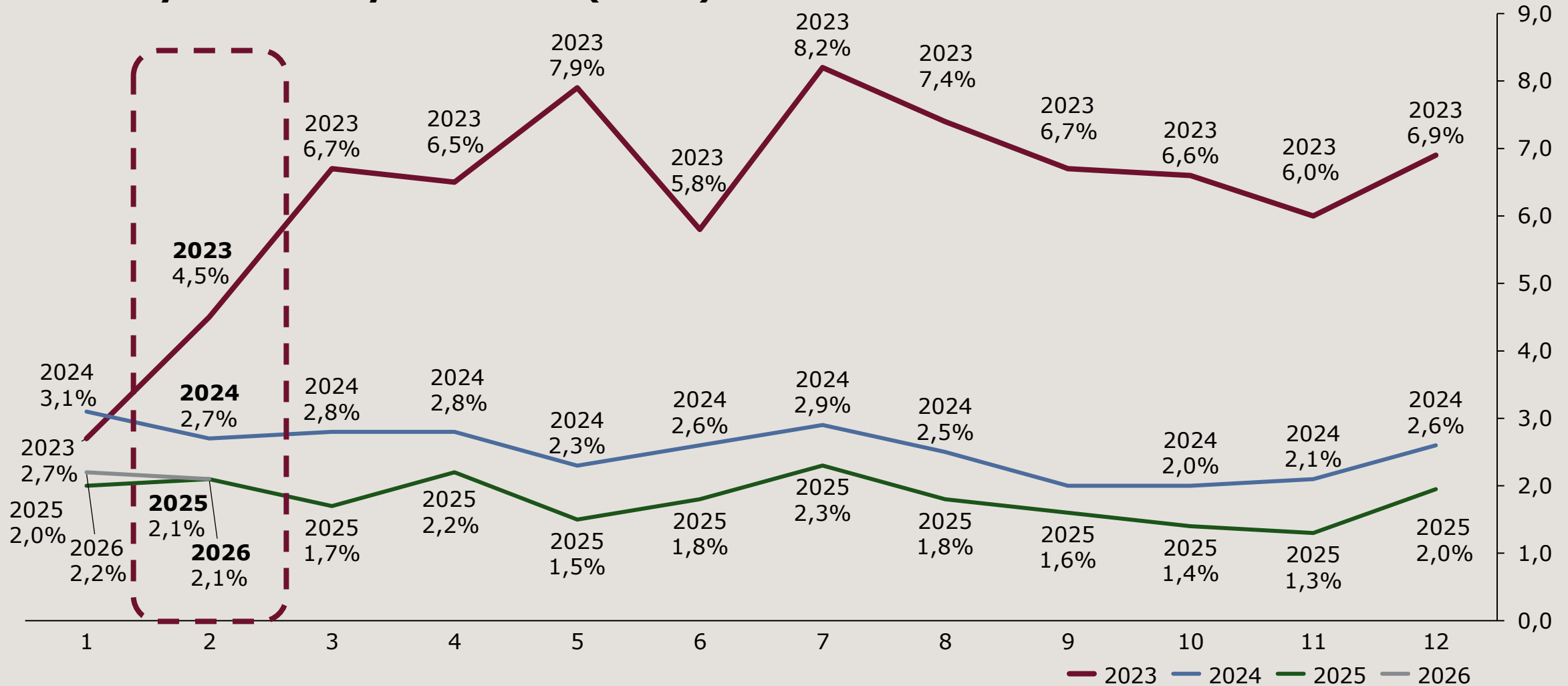
**Lääkärien määrä on nousut**  
(vs. 2/25)

Hoitajat Hallinto (sis. Esihlöt) Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat Lääkärit Pelaajat Muut

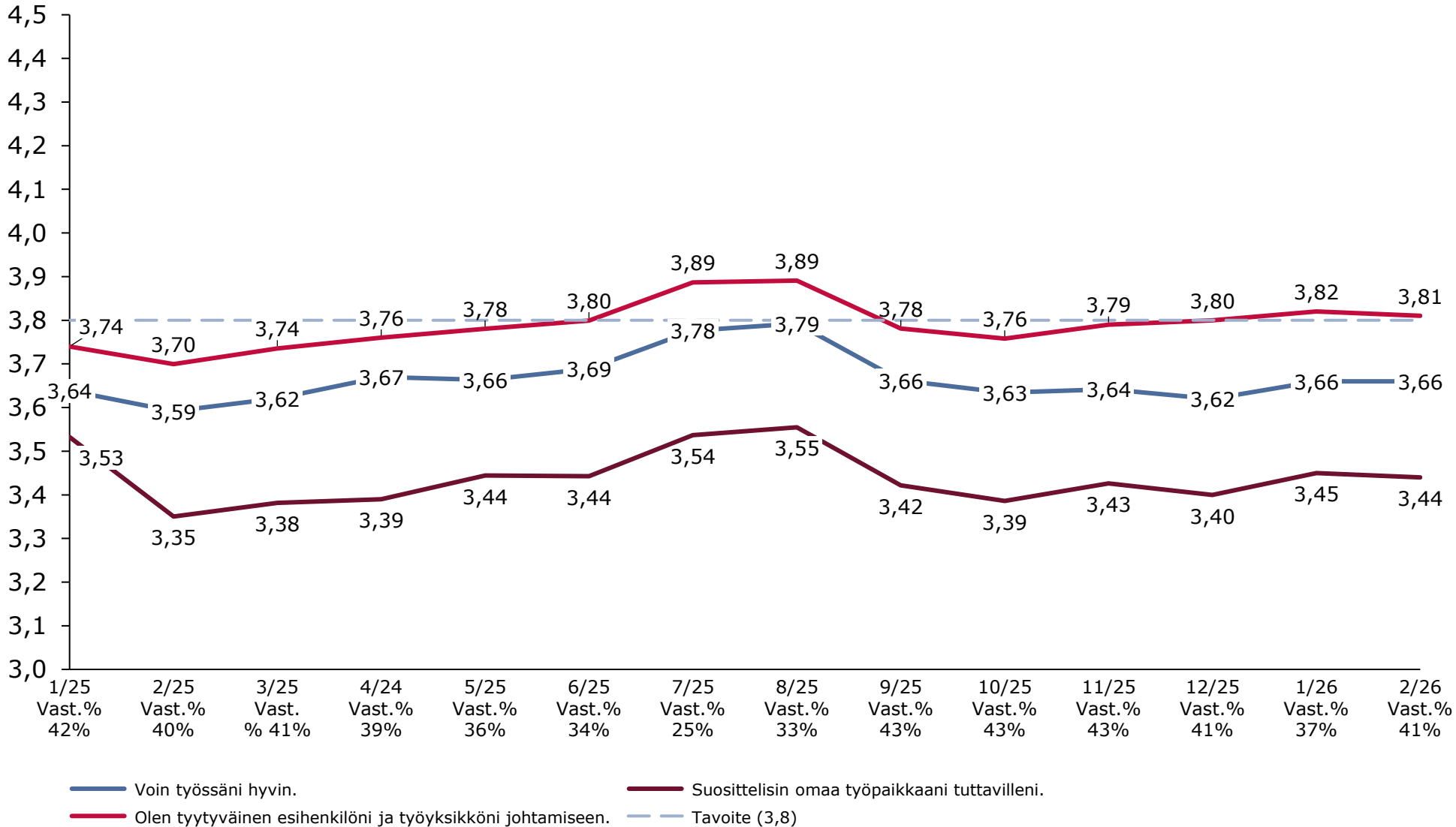
**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**  
**Västra Nylands välfärdsområde**

# Vuokratyötä seurataan 2026 edelleen tarkasti, tavoite ~3 M€ alle 2025 tason

## Vuokratyön osuus työvoimasta (HTV3)



# Henkilöstötyytyväisyyslukemat pysyneet samalla tasolla



## Helmikuun henkilöstötyytyväisyys

- Pulssi-tulokset pysyneet samalla tasolla.
- Tyytyväisyys johtamiseen tavoitetasossa; suosittelemme erityisesti tavoitetason alle.

**Asiakastyytyväisyyden ja  
saatavuuden tunnusluvut**



# Asiakastyytyväisyys

| 02/2026              | Suositteluhalukkuus | Verkkosivupalaute (CaseM)    |                               | Takaisinsoittojen onnistumisprosentti |                               | Lunna Palaute             |                         |
|----------------------|---------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Palvelulinja         | NPS                 | Moite% kaikista palautteista | Kiitos% kaikista palautteista | Takaisinsoitto: Onnistumis-%          | Takaisinsoitto: 24h päivystys | Lunna: Chat               | Lunna: Kiireetön viesti |
| Terveyspalvelut      | 72                  | 54 %                         | 14 %                          | 85,4 %                                | 92,9 %                        | 4,21                      | 3,96                    |
| Suun terveydenhuolto | 85                  | 49 %                         | 15 %                          | 92,3 %                                | 100 %                         | 4,09<br>Päivystys<br>4,20 | 3,50                    |
| Neuvola              | 80                  | 65 %                         | 12 %                          | 95,2 %                                | -                             | 4,45                      | 4,22                    |

**NPS** (Net Promoter Score) eli suositteluarvosana on kansainvälisesti käytetyin mittari, jolla mitataan asiakastyytyväisyyttä ja asiakaskokemusta. Se perustuu yhteen yksinkertaiseen kysymykseen: "Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheillesi?"

Asiakkaan antamasta suositteluarvosana lasketaan NPS arvo (arvo on asteikolla -100 ja 100). **Suositteluhalukkuus on** säilynyt korkealla tasolla.

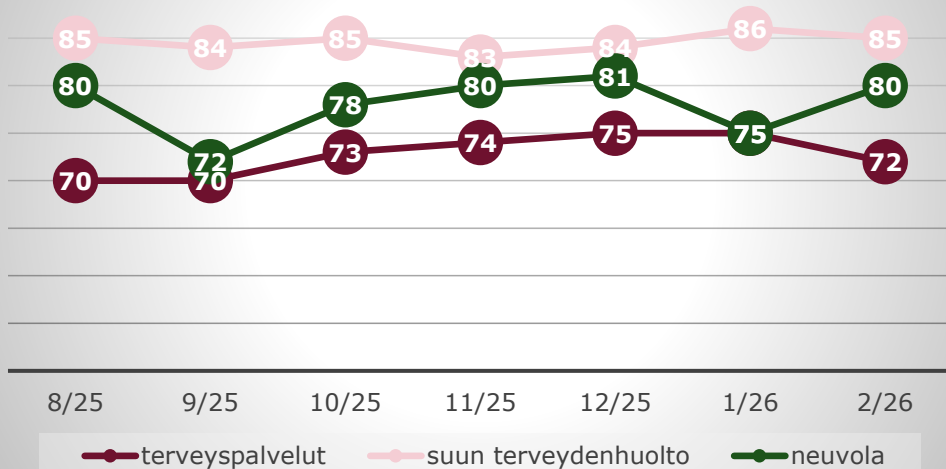
**Verkkosivupalautteen (CaseM)** kautta tuli yhteensä 426 palautetta helmikuussa. Moitteita oli 49 % ja kiitoksia 12 %.

Keskimääräinen käsittelyaika oli 1,4 työpäivää. Palautteista käsiteltiin 95 % tavoiteajassa (max. 5 työpäivää).

**Takaisinsoittojen onnistumisprosentti** säilynyt samalla tasolla, terveyspalveluissa tulos hieman parantunut edelliseen kuukauteen verrattuna.

**Lunnassa** ("Sain asiani hoidettua", asteikko 1-5) kokonaisarvosana säilynyt hyvänä. Chatin arviot ovat kiireettömiä viestejä korkeammat.

## NPS palvelulinjoittain



Suosittelijoilla NPS- arvioissa korostui

- Ystävällinen ja empaattinen kohtaaminen
- Ammattitaito, asiantuntijuus ja luottamuksen tunne
- Selkeä, ymmärrettävä ja sujuva viestintä
- Nopeus ja sujuvuus (ajan saanti, hoitoon pääsy, ripeät prosessit)
- Yksilöllinen huomiointi ja potilaan kuuleminen

Arvostelijoilla NPS-arvioissa korostui

- Pitkät odotusajat ja aikataulujen pettäminen
- Kiireinen tai töykeä kohtaaminen
- Puutteellinen tai epäselvä viestintä/ohjeistus
- Ammatillaisen heikko kielitaito
- Kokemus hoidon puutteellisuudesta

(analyysi tehty osittain tekoälyllä)

# Puhepalvelun KPI:t palvelulinjakohtaisesti – helmikuu 2026

## Suorasoihto- ja takaisinsoittopalvelun KPI:t palvelulinjakohtaisesti - helmikuu - 2026

| Alue/Palvelu   | Suorasoihtojen vastatut ja vastaamattomat | Suorasoihtojen vastaus-% | ed kk           | Takaisinsoittopyyntöjen lkm | Takaisinsoittojen onnistumis-% | ed kk           | Takaisinsoitto 24 h sisällä % | ed kk            |
|--|---|--------------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------|
| <b>Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut</b>                   | <b>220</b>                                | <b>84,5 %</b>            | <b>(72,9 %)</b> | <b>69 712</b>               | <b>87,9 %</b>                  | <b>(84,9 %)</b> | <b>69,1 %</b>                 | <b>(67,8 %)</b>  |
| <b>Aikuisten sosiaalipalvelut</b>                              |   |                          |                 | <b>39</b>                   | <b>97,4 %</b>                  | <b>(97,4 %)</b> | <b>90,9 %</b>                 | <b>(100,0 %)</b> |
| <b>Avosairaanhoido/Fysioterapia</b>                            |   |                          |                 | <b>1 728</b>                | <b>96,8 %</b>                  | <b>(96,5 %)</b> | <b>96,8 %</b>                 | <b>(94,8 %)</b>  |
| <b>Avosairaanhoido/Keskitetetyt palvelut</b>                   |   |                          |                 | <b>1 926</b>                | <b>96,7 %</b>                  | <b>(85,9 %)</b> | <b>36,9 %</b>                 | <b>(33,7 %)</b>  |
| <b>Avosairaanhoido/Terveysasemat</b>                           |   |                          |                 | <b>49 186</b>               | <b>85,4 %</b>                  | <b>(81,5 %)</b> | <b>70,8 %</b>                 | <b>(67,0 %)</b>  |
| Muut luokat  |   |                          |                 | 23 767                      | 77,2 %                         | (70,7 %)        | 47,1 %                        | (42,0 %)         |
| Päivystys  |   |                          |                 | 25 419                      | 92,9 %                         | (92,6 %)        | 92,9 %                        | (92,5 %)         |
| <b>Kuntoutuspalvelut</b>                                       | <b>13</b>                                 | <b>69,2 %</b>            | <b>(75,0 %)</b> | <b>2 510</b>                | <b>99,3 %</b>                  | <b>(99,1 %)</b> | <b>99,1 %</b>                 | <b>(99,4 %)</b>  |
| <b>Mielenterveys ja päihdepalvelut</b>                         | <b>143</b>                                | <b>95,8 %</b>            | <b>(83,2 %)</b> | <b>1 010</b>                | <b>92,3 %</b>                  | <b>(92,9 %)</b> | <b>60,5 %</b>                 | <b>(64,5 %)</b>  |
| <b>Suun terveydenhuolto</b>                                    | <b>64</b>                                 | <b>62,5 %</b>            | <b>(54,3 %)</b> | <b>13 313</b>               | <b>92,3 %</b>                  | <b>(93,0 %)</b> | <b>60,1 %</b>                 | <b>(65,6 %)</b>  |
| Muut luokat  |   |                          |                 | 7 069                       | 86,8 %                         | (87,6 %)        | 29,8 %                        | (34,2 %)         |
| Päivystys  |   |                          |                 | 6 244                       | 98,3 %                         | (98,0 %)        | 100,0 %                       | (100,0 %)        |
| <b>Perhe- ja vammaispalvelut</b>                               | <b>3 785</b>                              | <b>80,9 %</b>            | <b>(72,3 %)</b> | <b>3 545</b>                | <b>92,5 %</b>                  | <b>(90,9 %)</b> | <b>77,9 %</b>                 | <b>(76,3 %)</b>  |
| <b>Neuvola ja kuntoutus</b>                                    | <b>131</b>                                | <b>87,8 %</b>            | <b>(86,1 %)</b> | <b>1 658</b>                | <b>95,2 %</b>                  | <b>(93,9 %)</b> | <b>99,6 %</b>                 | <b>(100,0 %)</b> |
| <b>Opiskeluhoito ja mielenterveyspalvelut</b>                  | <b>2</b>                                  | <b>0,0 %</b>             | <b>(0,0 %)</b>  | <b>140</b>                  | <b>95,7 %</b>                  | <b>(94,9 %)</b> | <b>97,9 %</b>                 | <b>(90,1 %)</b>  |
| <b>Perheoikeudelliset palvelut</b>                             | <b>1 507</b>                              | <b>82,3 %</b>            | <b>(67,2 %)</b> |                             |                                |                 |                               |                  |
| <b>Sosiaalipalvelujen keskitetty asiakasohjaus ja neuvonta</b> | <b>2 032</b>                              | <b>80,4 %</b>            | <b>(79,4 %)</b> | <b>1 663</b>                | <b>89,2 %</b>                  | <b>(86,9 %)</b> | <b>58,2 %</b>                 | <b>(53,1 %)</b>  |
| <b>Vampan asiakasohjaus ja neuvonta</b>                        | <b>113</b>                                | <b>66,4 %</b>            | <b>(58,3 %)</b> | <b>84</b>                   | <b>97,6 %</b>                  | <b>(92,7 %)</b> | <b>92,7 %</b>                 | <b>(89,8 %)</b>  |
| <b>Ikääntyneiden palvelut</b>                                  | <b>894</b>                                | <b>74,0 %</b>            | <b>(73,8 %)</b> | <b>875</b>                  | <b>90,2 %</b>                  | <b>(91,6 %)</b> | <b>57,0 %</b>                 | <b>(36,9 %)</b>  |
| <b>Geriatriset ja pallatiiviset palvelut</b>                   | <b>12</b>                                 | <b>0,0 %</b>             | <b>(0,0 %)</b>  | <b>8</b>                    | <b>0,0 %</b>                   | <b>(0,0 %)</b>  |                               |                  |
| <b>Kotona asumista tukevat palvelut</b>                        |   |                          |                 |                             |                                |                 |                               |                  |
| <b>Seniори-info</b>  | <b>882</b>                                | <b>75,1 %</b>            | <b>(74,2 %)</b> | <b>867</b>                  | <b>90,6 %</b>                  | <b>(91,8 %)</b> | <b>57,0 %</b>                 | <b>(35,9 %)</b>  |
| <b>Yhteensä</b>  | <b>4 899</b>                              | <b>79,8 %</b>            | <b>(72,5 %)</b> | <b>74 132</b>               | <b>88,1 %</b>                  | <b>(85,3 %)</b> | <b>69,5 %</b>                 | <b>(67,8 %)</b>  |

**Soittopyyntöjä** yhteensä 74 132 kpl, takaisinsoittoja asiakkaille yhteensä 95 437 kpl. Soittopyyntöjen määrät ovat laskeneet viime kuuhun verrattuna.

**Onnistumis-%** jossa asiakas tavoitettiin oli 88,1 %, 8822 asiakasta ei onnistuttu lainkaan tavoittamaan helmikuussa. Näistä suurin osa on terveysasemien kiirettämiä soittopyyntöjä.

**Tavoitetuista asiakkaista** 69,5 % kanssa keskustelu käytiin 24 h sisällä, variaatiota löytyy palveluiden välillä.

**Kiireellisissä puheluissa tavoitettavuus** on edelleen korkea, suun terveydenhuolto ja terveysasemapaalvelut ovat säilyneet samalla tasolla verrattuna edelliseen kuukauteen.

Huom! Taulukkoon lisätty suorasoittojen tunnusluvut niiden linjojen osalta, jossa ne ovat käytössä.

# Lunna asiointin avainluvut

## Rekisteröityneet & Hoituiko asia

**211 584**  
Käyttäjät  
28.2.2026

**53 847**  
Käsiteltyä  
keskustelua  
helmikuu 2026

**4.23**  
Chat helmikuu  
2026  
*Sainko asiani  
hoidettua?*

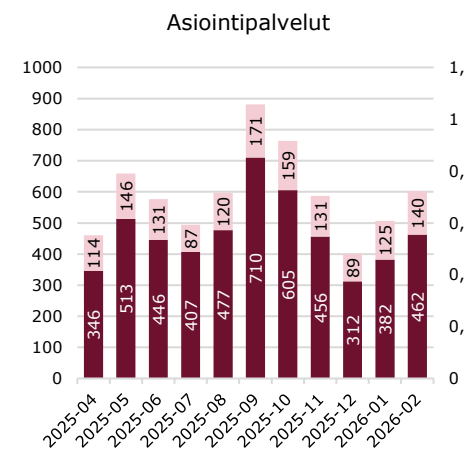
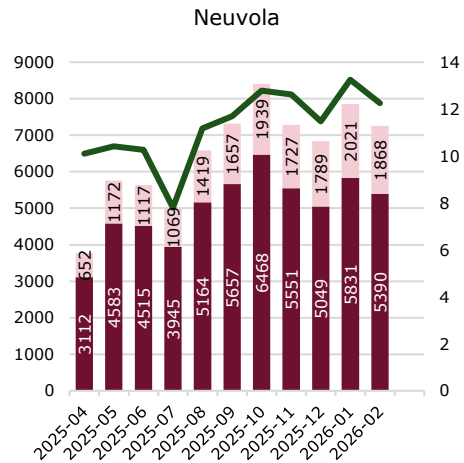
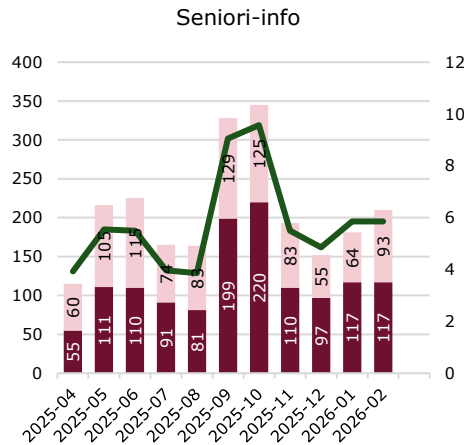
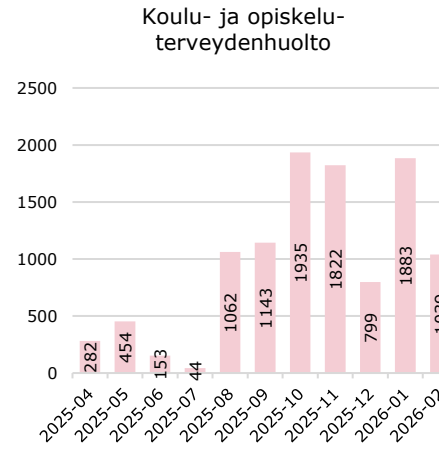
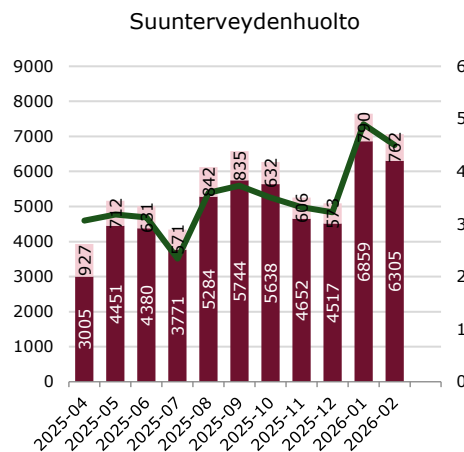
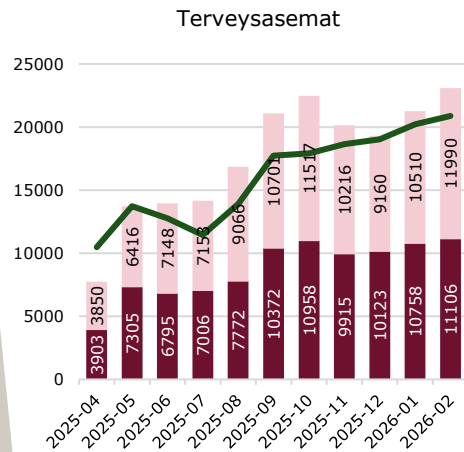
**3.98**  
Kiireetön  
helmikuu 2026  
*Sainko asiani  
hoidettua?*

## Keskustelut

Chat

Kiireetön

tehokkuus per pv per henkilö



## Chat asiointi\*\*

### Terveysasemat, chat

**4.22**  
👍

**6 min**  
Mediaani  
🕒

**41 min**  
Mediaani  
📏

### Suunterveydenhuolto, chat

**4.08**  
👍

**13 min**  
Mediaani  
🕒

**31 min**  
Mediaani  
📏

### Neuvola, chat

**4.38**  
👍

**2 min**  
Mediaani  
🕒

**14 min**  
Mediaani  
📏

\*\* huhtikuu 2025 – helmikuu 2026

# **Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut**



# Yhteiset sote-palvelut: Terveyspalvelut

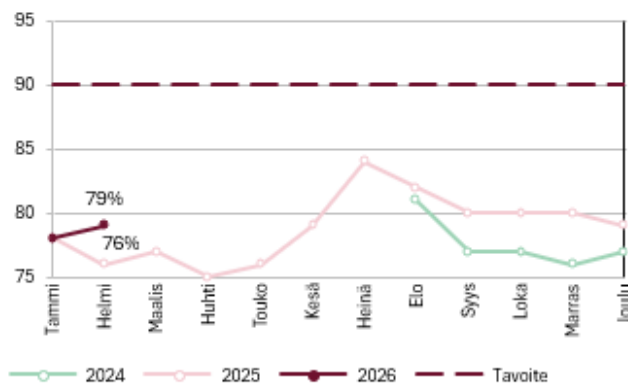
Noin viidennes lääkäreiden vastaanotoista yli kahden viikon päähän ajanvarauksesta helmikuussa. Kontaktimäärät kasvussa verrattuna vuoden takaiseen.

Nettomenot: 144M€  
Henkilöstö: 850

## Saatavuus parantunut ▲

### Terveysasemien lääkäreiden saatavuus

Vastaanottokäynti alle 14vrk %

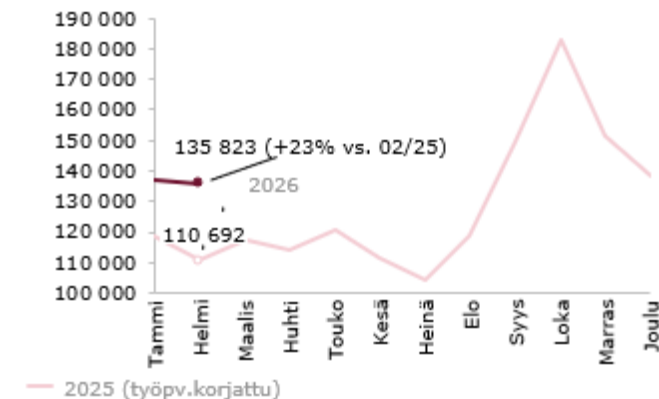


| Terveysasema                | Alle 14 vrk | Yli 14 vrk  |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Tapiola                     | 86 %        | 14 %        |
| Iso Omena                   | 83 %        | 17 %        |
| Espoonlahti                 | 95 %        | 5 %         |
| Inkoo                       | 94 %        | 6 %         |
| Tammisaari                  | 60 %        | 40 %        |
| Karjaa                      | 83 %        | 17 %        |
| Kirkkonummen HVK            | 38 %        | 62 %        |
| Masala                      | 70 %        | 30 %        |
| Veikkola                    | 77 %        | 23 %        |
| Kirkkonummi LAKV            | 100 %       | 0 %         |
| Raasepori LAKV              | 100 %       | 0 %         |
| Leppävaara                  | 88 %        | 12 %        |
| Kilo                        | 72 %        | 28 %        |
| Kauniainen                  | 73 %        | 27 %        |
| Kalajärvi                   | 93 %        | 7 %         |
| Samaria                     | 71 %        | 29 %        |
| Lohja                       | 69 %        | 31 %        |
| Nummela                     | 69 %        | 31 %        |
| Karkkila                    | 79 %        | 21 %        |
| Piispanportti (ulkoistettu) | 46 %        | 54 %        |
| Espoontori (ulkoistettu)    | 94 %        | 6 %         |
| Lohja (ulkoistettu)         | 67 %        | 33 %        |
| Siuntio (ulkoistettu)       | 75 %        | 25 %        |
| <b>LUVN</b>                 | <b>78 %</b> | <b>22 %</b> |

## Kontaktit kasvaneet ed. vuodesta ▲

### Kontaktit kuukausittain Terveysasemat ja digitiimi

Lähi- ja etäkontaktit (kpl)



## Lääkäreiden saatavuus

- Vastaanotolle pääsy kahdessa viikossa **n. 79 %:sesti** ajanvarauksesta kaikissa lääkärikäynneissä. Eroa THL:n tuottamaan saatavuuden raportointiin, jossa mitataan hoitopaasyä kiireettömissä käynneissä hoidontarpeen arviosta
- THL:n raportointi perustuu lähi- ja etäkontaktina tapahtuneisiin hoitotapahtumiin, joissa HTA-kirjaus on tehty. Viereinen raportti perustuu sisäisesti määriteltyihin vastaanottokäynteihin, joissa ajanvaraustieto löytyy taustoista

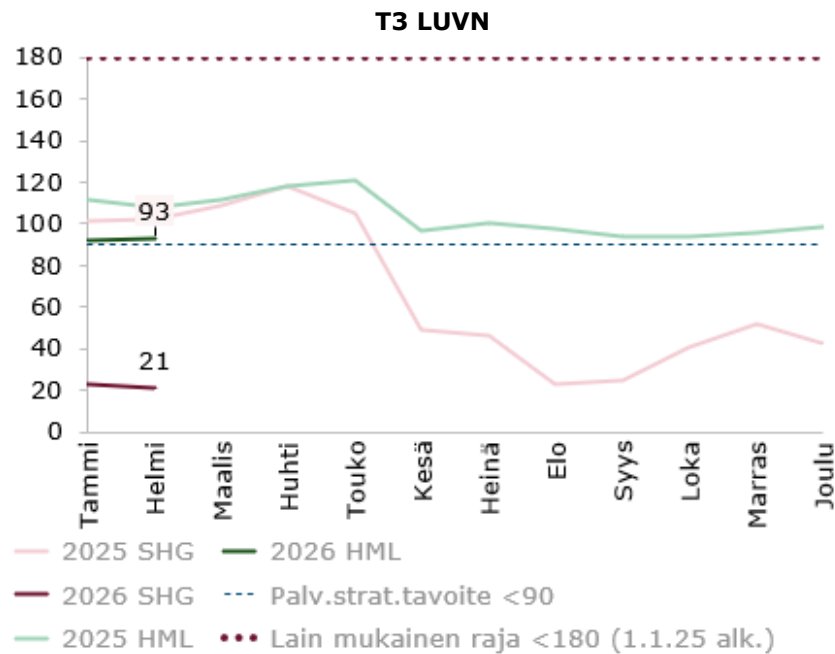
## Käynnit kuukausittain 2025-2026

- Käyntimäärät kasvaneet +23% edellisvuoden helmikuuhun nähden.
- Omaa palvelutuotantoa lisätty edellisvuodesta (mm. digitiimi).

# Yhteiset sote-palvelut: Suun terveydenhuolto

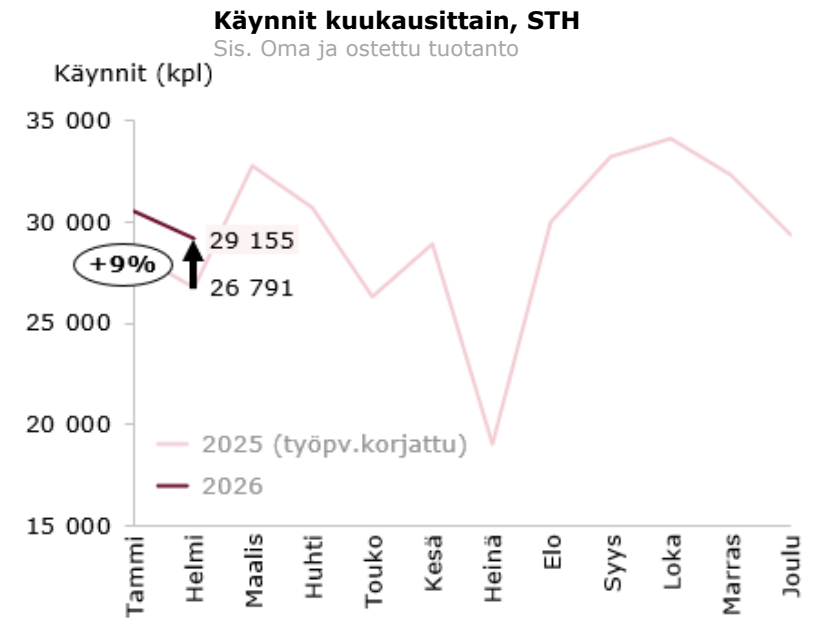
Saatavuus pysynyt tavoitetason tuntumassa. Käynnit +9 % edellisvuoden vastaavasta ajankohdasta.

Nettomenot: 44M€  
Henkilöstö: 600



## T3 hammaslääkärit ja suuhygienistit

- Suuhygienistiaikojen saatavuus merkittävästi tavoitetasoa parempi.
- Hammaslääkäriaikojen saatavuus lähellä tavoitetasoa ja trendi hyvä.



## Käynnit kuukausittain 2025-2026

- Käyntimäärät kasvaneet +9% edellisvuoden tammikuuhun nähden.
- Omaa palvelutuotantoa tehostettu ja lisätty edellisvuodesta. Ostettu palvelutuotanto tauolla palvelusetelivalmistelun ajan.

# Yhteiset sote-palvelut: Mielensterveys- ja päihdepalvelut

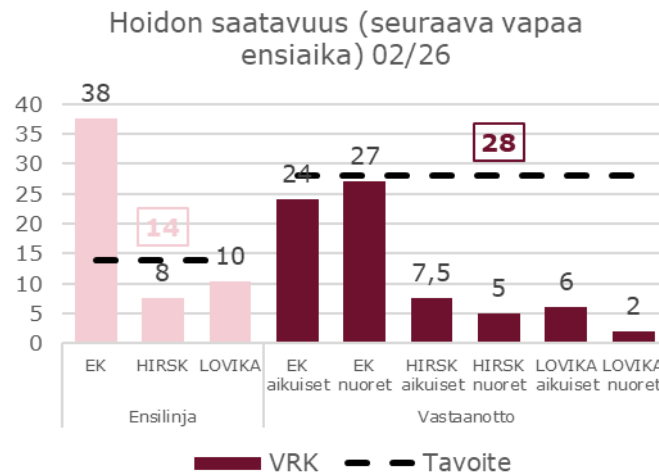
Hoidon saatavuus vastaanottopalveluissa hieman parantunut helmikuussa  
Laitosvieroitushoitoon päästy edelleen nopeasti.

Nettomenot: 44M€  
Henkilöstö: 317

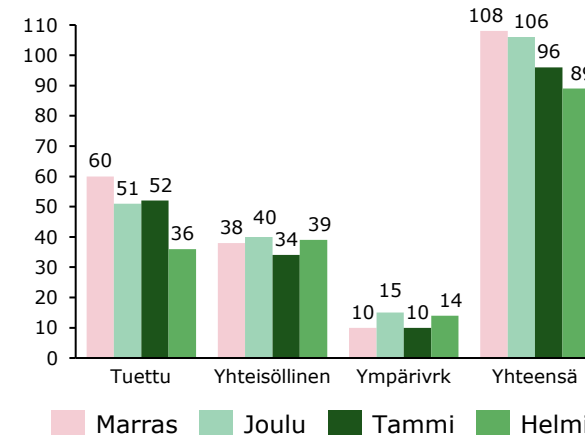
## Hoidon saatavuus avohoidossa 02/2026

- Avopalveluissa päästiin helmikuussa tavoitteeseen kaikkialla muualla paitsi ensilinjan vastaanotossa Espoossa.
- Vastaanottopalveluissa kaikkialla päästiin tavoitteeseen, vaikkakin eroavaisuuksia alueiden välillä on.

EK=Espoo, Kauniainen  
HIRSK= Hanko, Inkoo, Rasepori, Siuntio, Kirkkonummi  
LOVIKA=Lohja, Vihti, Karkkila



## MTP asumispalveluihin jonottavien lkm

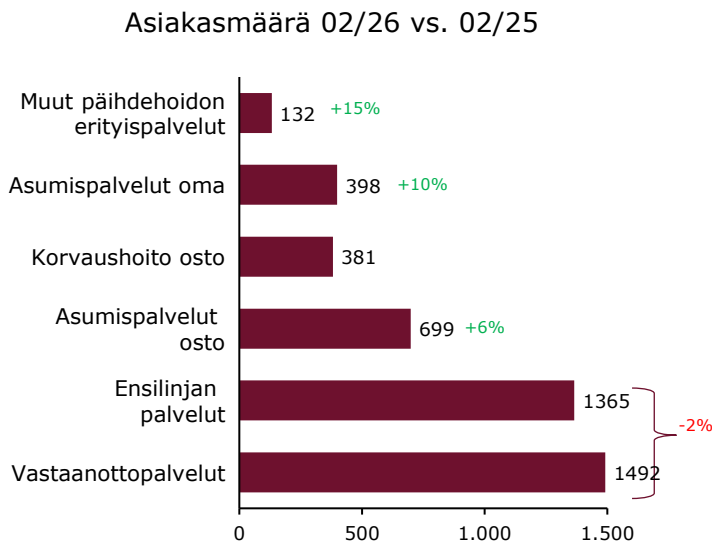


## Asumispalveluiden jono

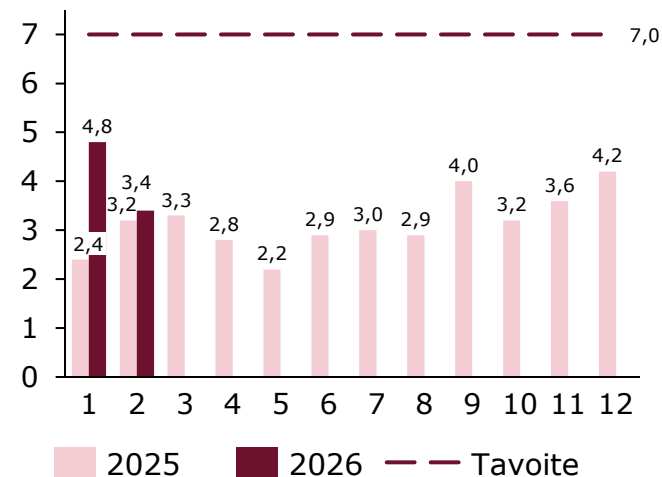
- Jonottajien kokonaismäärä on laskenut 7 asiakkaalla edellisestä kuusta.
- Jono on laskenut erityisesti raskaissa palveluissa, mutta kasvanut hieman tuetussa asumisessa.
- Tavoitteena pitää jono alle 100 asiakkaassa.

## Asiakasmäärä

- Asiakasmäärä on kasvanut asumispalveluissa viime vuodesta, mutta laskenut avopalveluissa.



## Laitosvieroitushoidon hoitopääsy, vrk



## Laitosvieroitushoidon hoitopääsy

- Laitosvieroitushoitoon on päässyt koko vuoden 2025 alle 7 vuorokaudessa (tavoite)
- Helmikuussa hoitopääsy parantunut edellisestä kuusta.

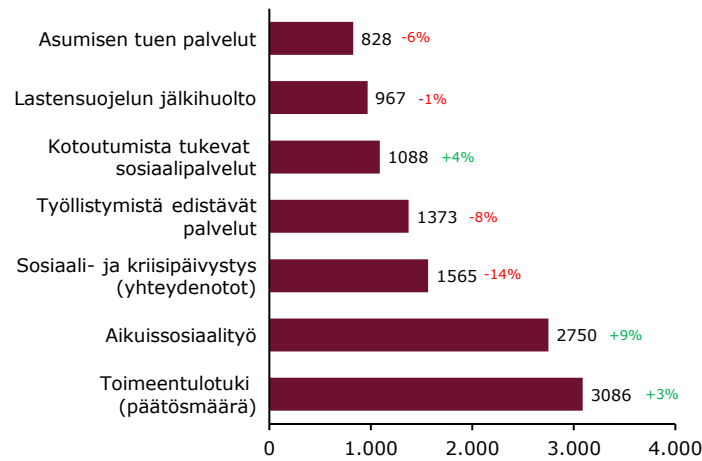
# Yhteiset sote-palvelut: Aikuisten sosiaalipalvelut

Toimeentulotuen käsittelyajat olivat nopeita.

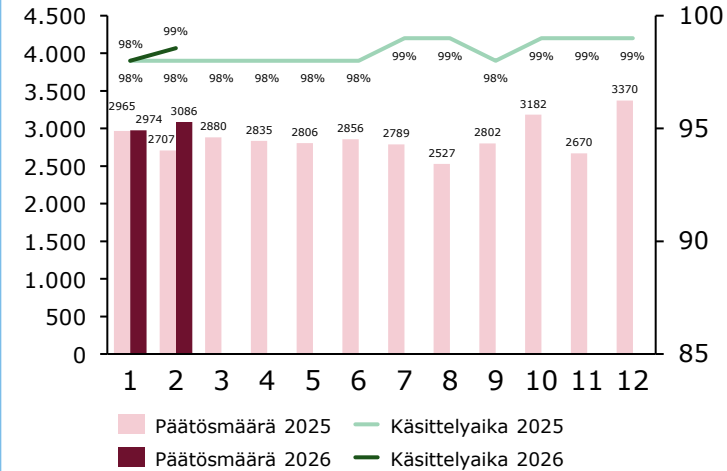
## Toimeentulotuki, jonotilanne

- Toimeentulotukihakemukset on käsitelty 99-prosenttisesti alle 7 työpäivässä. Suurin osa hakemuksista käsitellään alle 2 työpäivässä.
- Luvut ovat pysyneet koko tarkastelujakson ajan selkeästi lakisääteisen raja-arvon (7vrk) alapuolella.

Asiakasmäärä 02/26 & muutos vs. ed. 3kk



Toimeentulotuen päätösmäärä ja käsittelyaika



## Sosiaali- ja kriisipäivystys, yhteydenottomäärä

- Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottomäärät laskivat edellisestä kuusta. Yhteydenottomäärät kuitenkin korkeammat kuin vuosi sitten samaan aikaan.
- Yhteydenottomäärät kasvoivat alkuvuonna 2025 ja ovat pysytelleet siitä asti tasaisena.

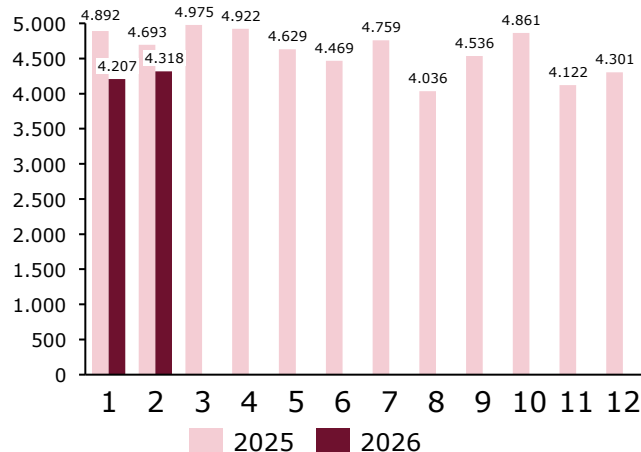
## Yleistä

- Asiakasmäärissä suurin palvelu on aikuissosiaalityö.
- Asumispalvelut sisältävät mm. pitkäaikaisasunnottomien majoittamista sekä kriisi- ja hätämajoitusta.
- Työllistymistä edistävien palveluiden osalta luodaan kuntien kanssa yhteistyössä uusia toimintamalleja.

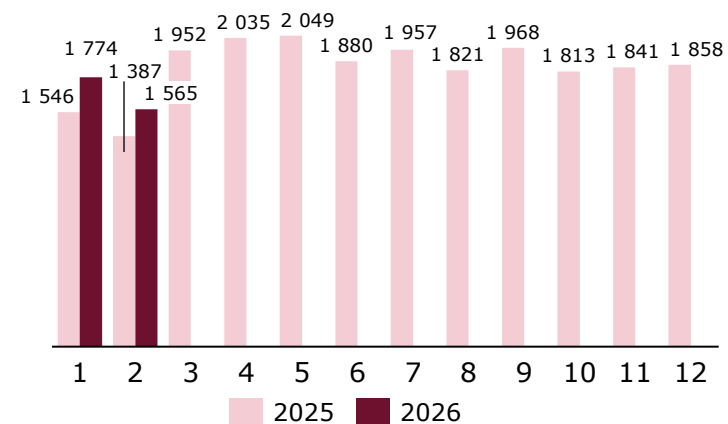
## Työtoimintapäivien määrä

- Kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapäivien määrä laski edellisestä kuusta ja on alhaisempi kuin vuosi sitten samaan aikaan.
- Suurin osa toiminnasta on omissa tuotannoissa.
- Työtoimintapäivissä laskua on erityisesti luoteisella ja lounaisella alueella, itäisellä alueella pientä kasvua.

Työtoimintapäivien määrä



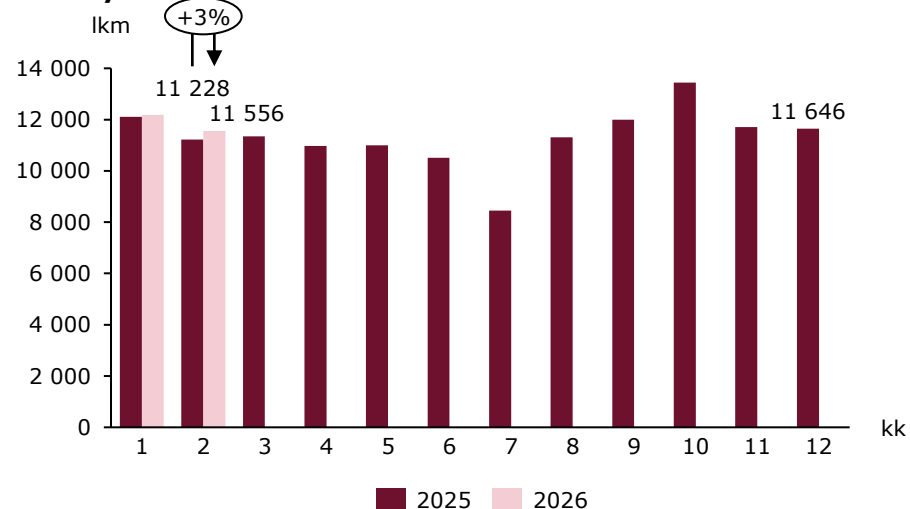
Yhteydenottomäärät Sosiaali- ja kriisipäivystys



## Perhe- ja vammaispalvelut



### Asiakasmäärän kehitys

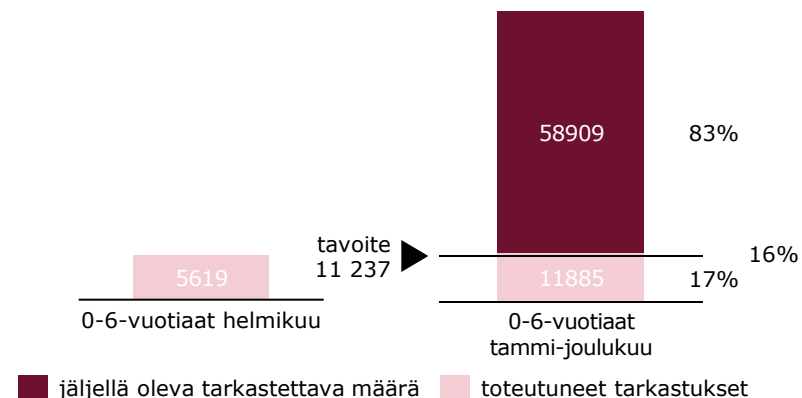


Puuttuu Hanko

Luvut työpäiväkorjattuja

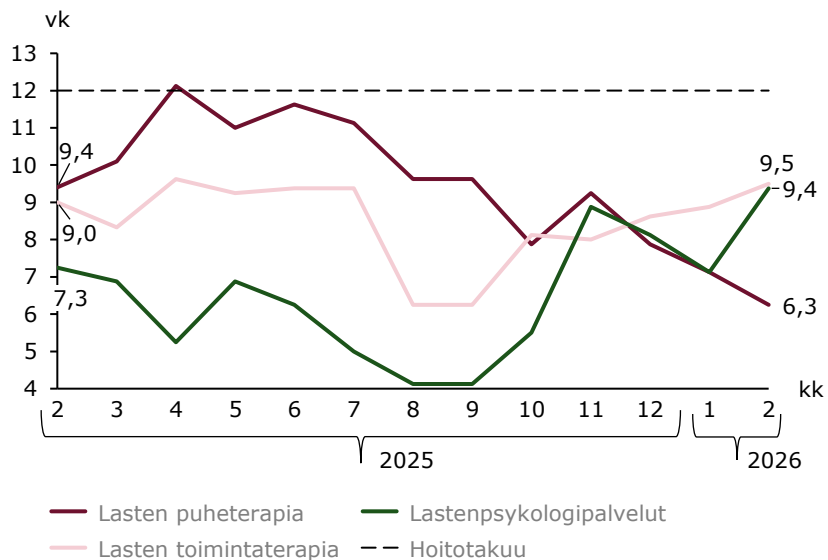
### Lastenneuvolan 0-6-vuotiaiden terveydenhoitajan määräaikaistarkastukset

- Tarkastukset olivat helmikuussa yli tavoitteen.



### T3 lasten ja nuorten kuntoutuspalvelut

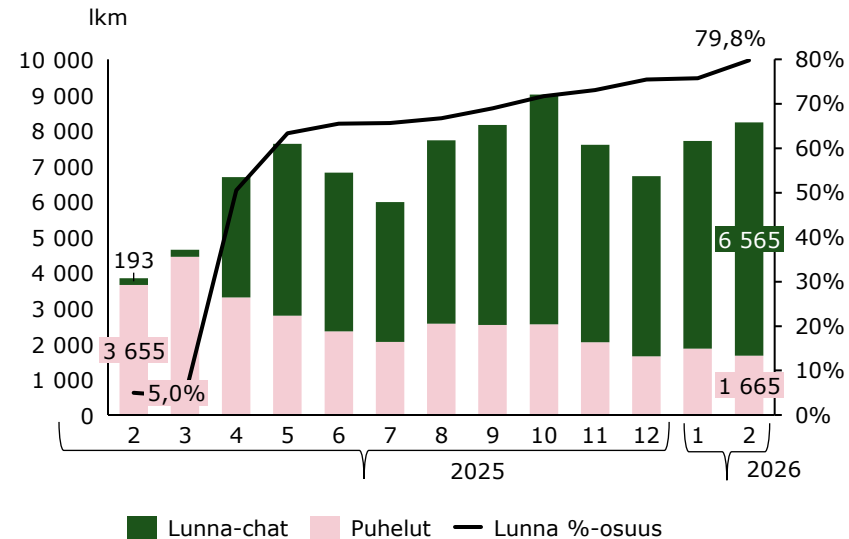
- Palvelut helmikuussa alle hoitotakuun.



— Lasten puheterapia — Lastenpsykologipalvelut  
— Lasten toimintaterapia — Hoitotakuu

### Neuvolan yhteydenotot (Lunna)

- Lunna on vakiinnuttanut asemansa neuvola-asiakkaiden parissa.

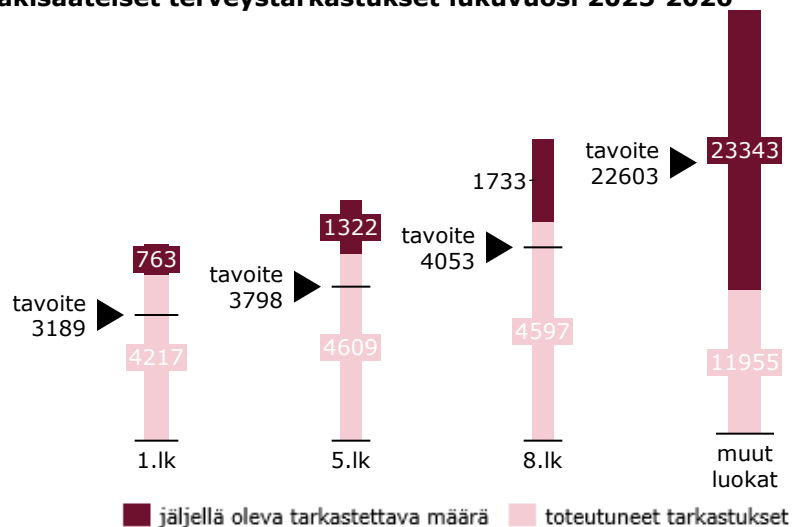


# 7 Perhe- ja vammaispalvelut: Opiskeluhoito ja Mielenterveyspalvelut

1., 5. ja 8. luokkalaisten tarkastuksissa edetty hyvin

## Kouluterveydenhoitajien lakisääteiset terveystarkastukset lukuvuosi 2025-2026

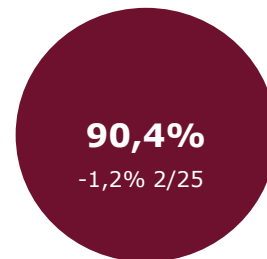
- Tarkastuksissa painotettu 1.,5., ja 8.lk



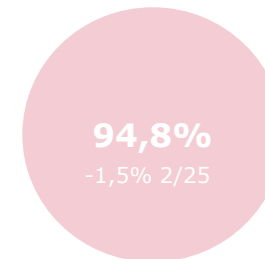
## Ensikäynnin toteutuminen määräajassa

- Ensikäyntejä toteutui kuraattoreilla -1,2% ja psykologeilla -1,5% vähemmän kuin edellisvuoden helmikuuhun nähden.

Kuraattorit

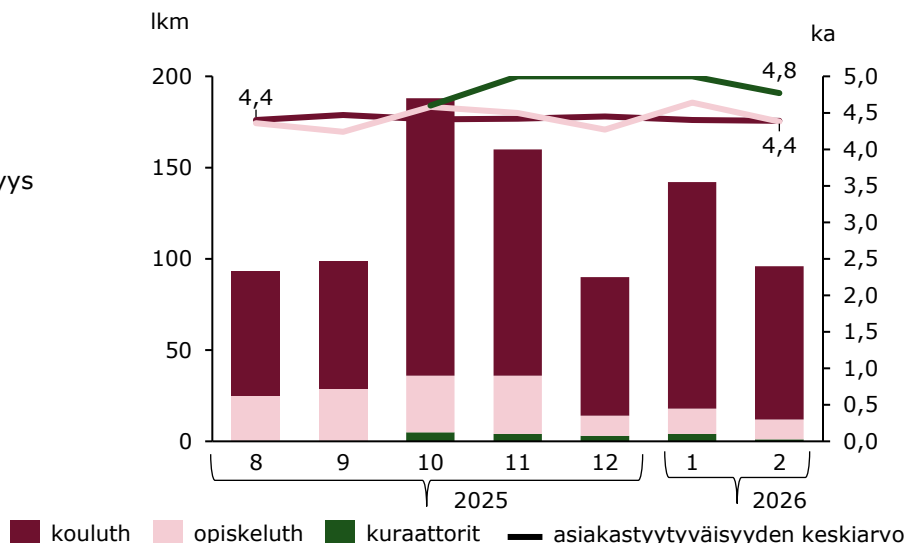


Psykologit



## Asiakastyytyväisyys (Lunna)

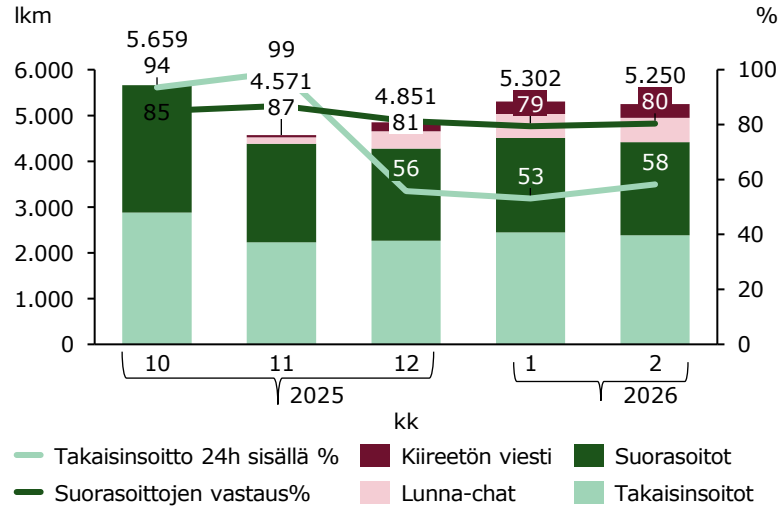
- Asiakastyytyväisyys korkealla tasolla



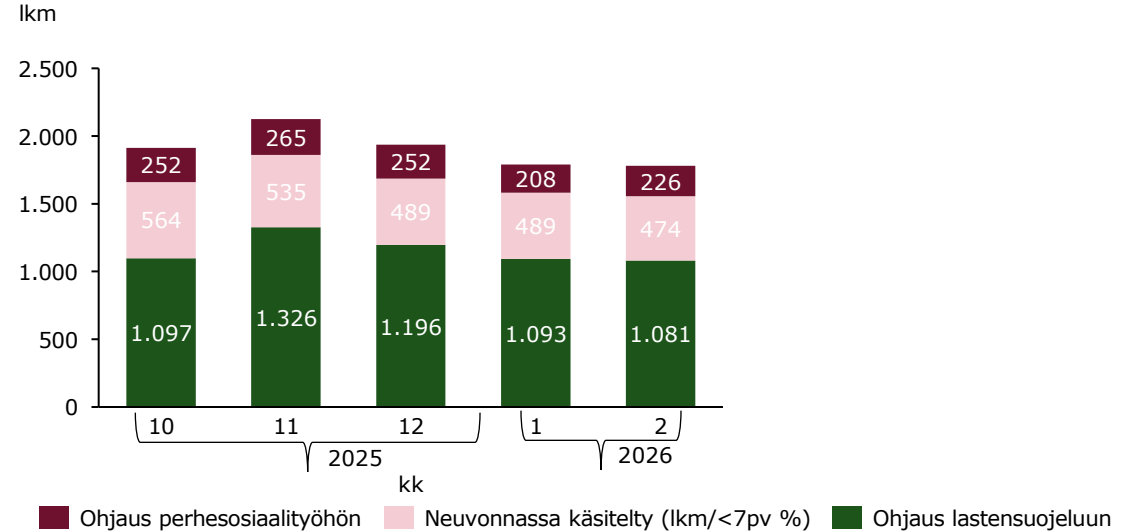
## 8 Perhe- ja vammaispalvelut: Sosiaalipalvelujen asiakasohjaus ja neuvonta

### Yhteydenotot

- Aikuisten sosiaalipalveluiden puhelut ruuhkautuneet toimeentulomuutosten myötä

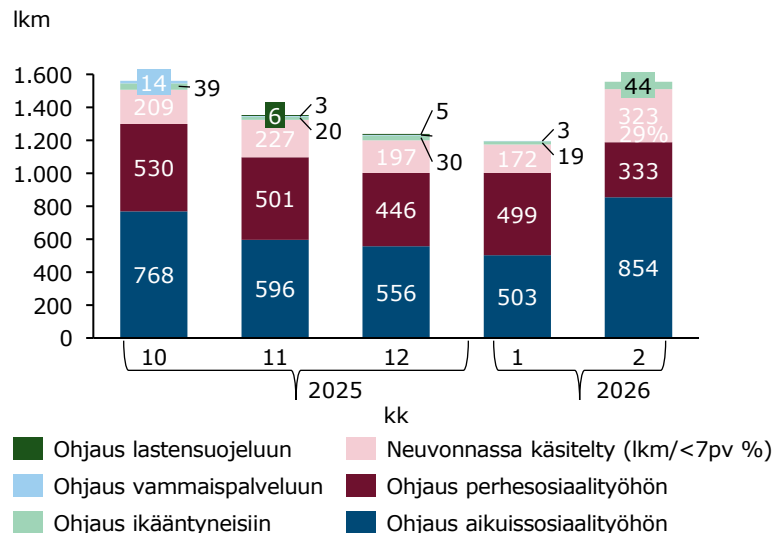


### Neuvonnan käsittelyyn tulleet lastensuojeluilmoitukset



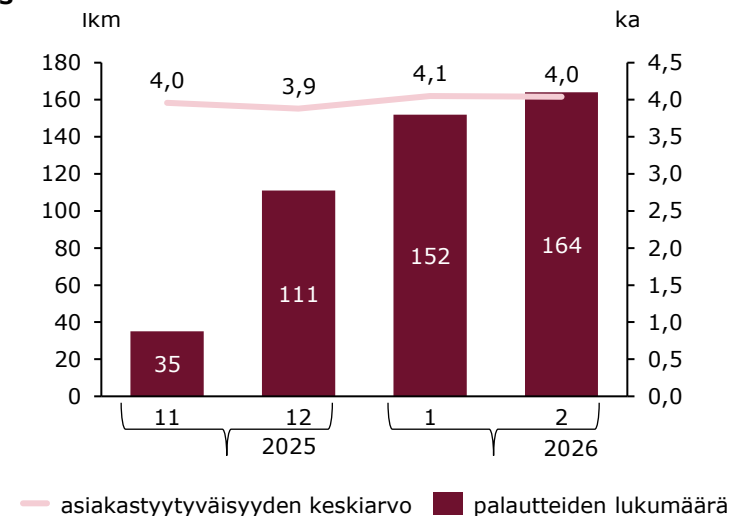
### Neuvonnan käsittelyyn tulleet SHL-ilmoitukset ja yhteydenotot

- Ohjaukset aikuissosiaalityöhön kasvaneet toimeentulomuutosten myötä



### Lunna-asiakastyytyväisyys

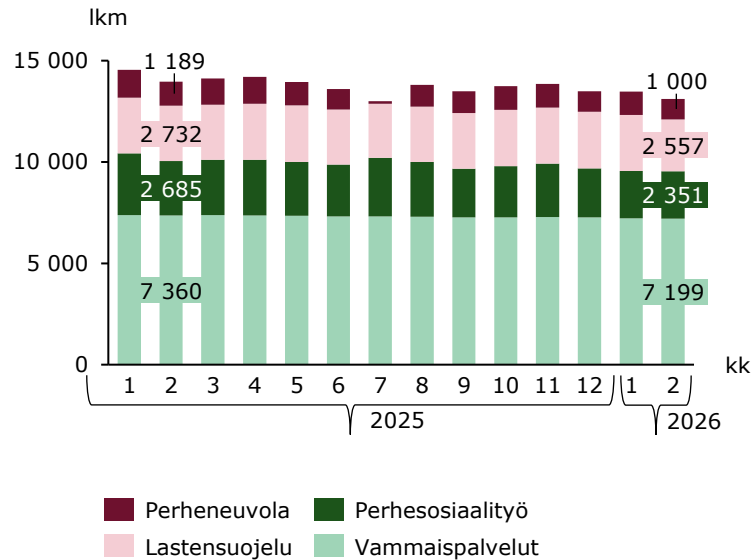
- Palautteen määrä lisääntynyt ja asiakastyytyväisyys pysynyt hyvällä tasolla



## 8 Perhe- ja vammaispalvelut: Sosiaalityö

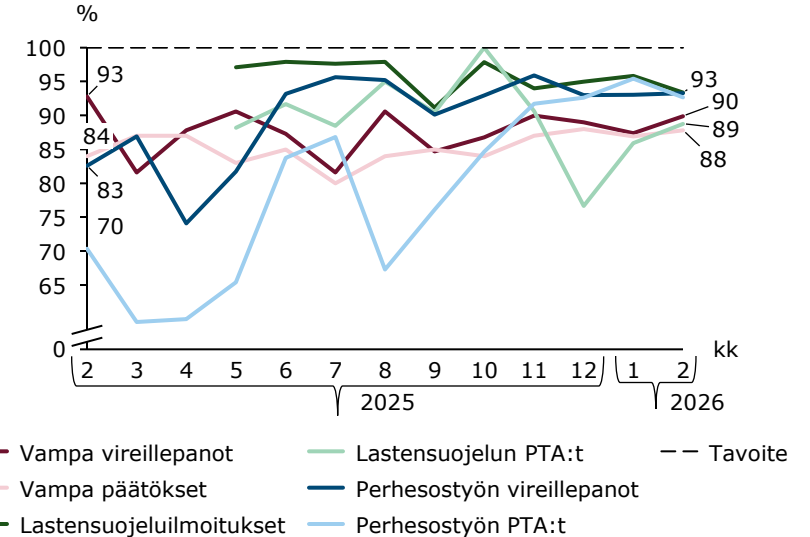
### Asiakasmäärät

- Perhesosiaalityössä asiakasmäärät vähentyneet selittyen osittain vanhojen asiakkaiden päättämisellä



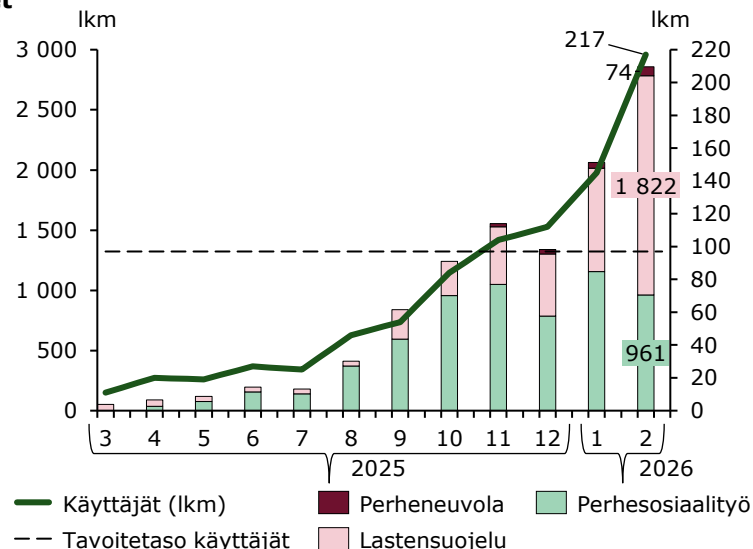
### Sosiaalityön käsittelyajat määräajassa (%)

- Perhesosiaalityön ohjaus ja neuvonta oli viime vuoden helmikuussa ruuhkautunut → toiminta siirtynyt keskitettyyn sosiaalipalveluiden asiakasohjauksen ja neuvonnan yksikköön



### Tekoilyavusteiset kirjaukset

- Saavutettu 20% käyttäjätavoite palvelulinjan henkilöstöstä



## **Ikääntyneiden palvelut**



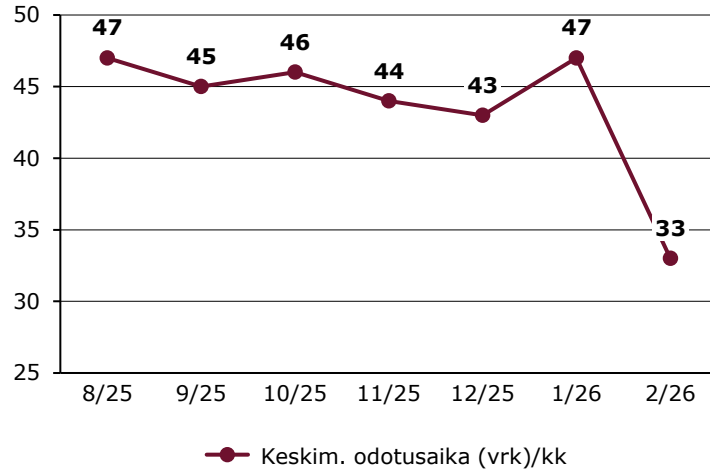
# Ikääntyneet: Seniori-info

Odotusaika laski helmikuussa, asiakasneuvonta tavoittanut asiakkaat

Nettomenot: 27M€  
Henkilöstö: 158

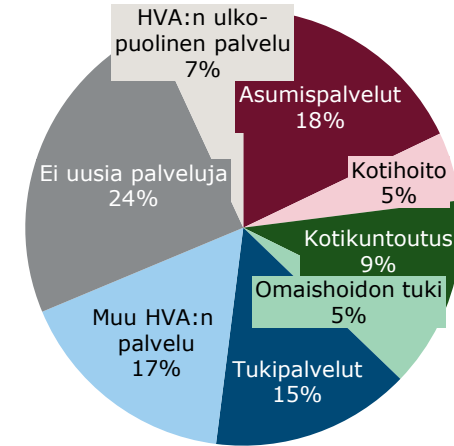
## Odotusaika pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen

- Odotusaika maltillinen ja tavoitetasoa lyhyempi. Vuonna 2025 odotusaika oli keskimäärin 43 vrk.
- Odotusaika laski helmikuussa.
- Helmikuussa ei ollut yhtään yli 90 vrk odottanutta asiakasta.



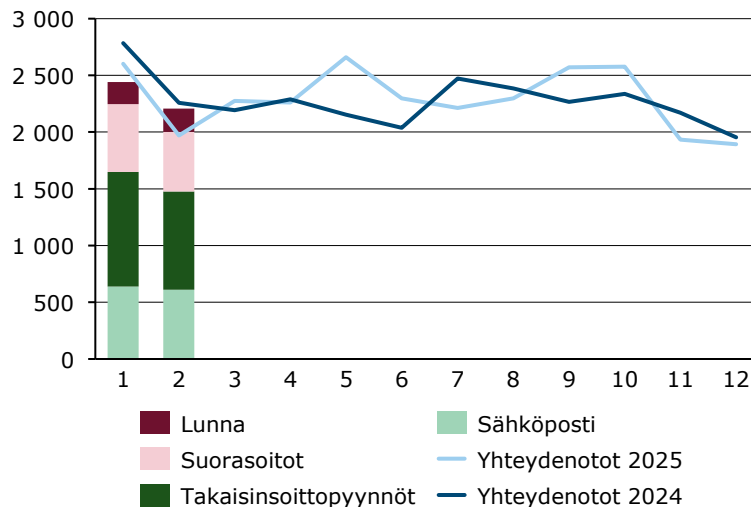
## Palvelutarpeenarvioinnit 2026

- Lähes neljäsosa asiakkaista ohjattu raskaimpiin palveluihin.
- Asumispalveluihin ohjattujen osuus kasvoi 3,2 %-yksikköä tammikuusta.



## Neuvonnan yhteydenotot

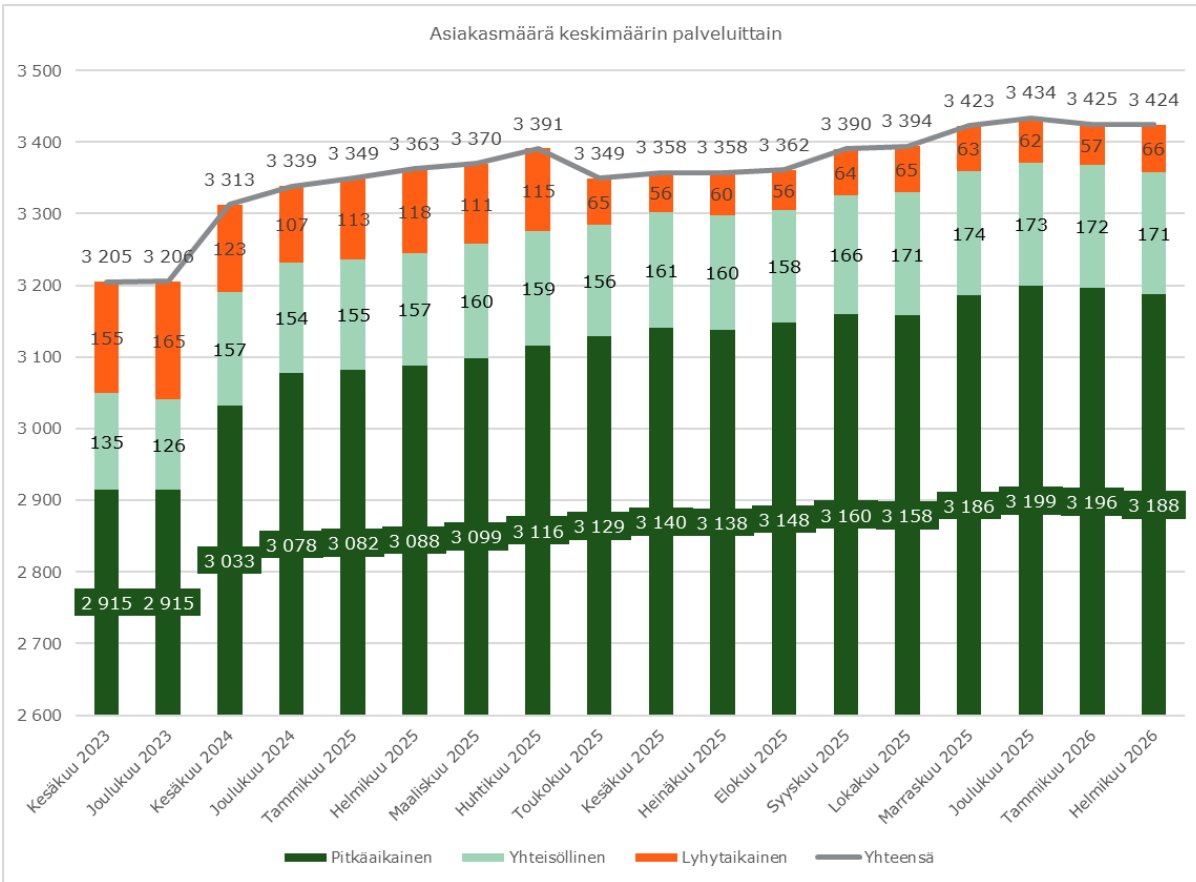
- Yhteydenottojen määrässä kuukausivaihtelu tavallista.
- Takaisinsoittojen asiakkaista on tavoitettu 91 %.
- Lunna otettiin käyttöön Neuvonnassa 4/2025 alkaen.



# Ikääntyneet: Asumispalvelut

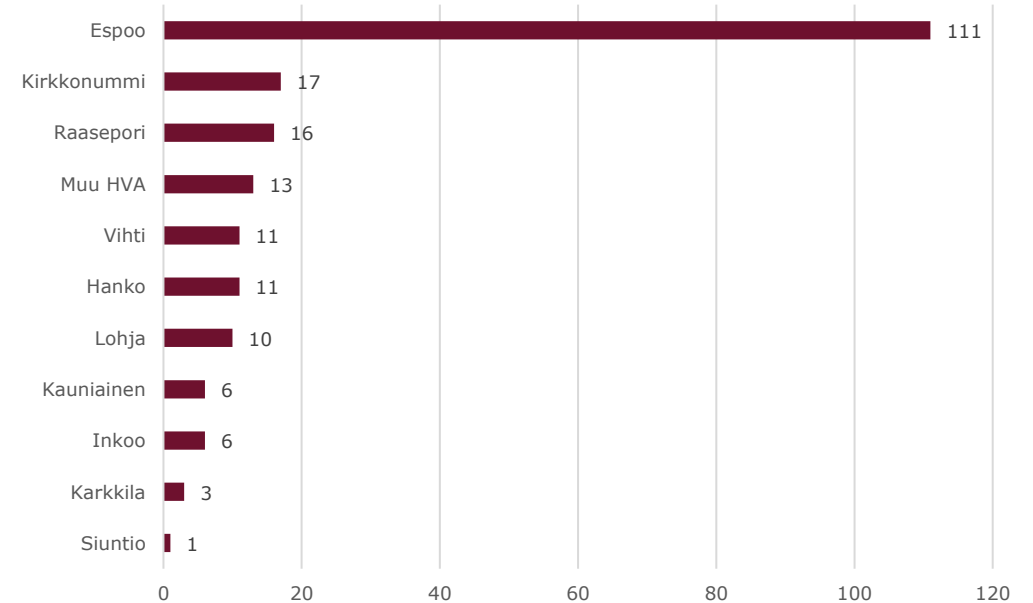
Asiakasmäärä vakiintuneella tasolla, odotusajat hallinnassa

Nettomenot: 189M€  
Henkilöstö: 1116



- Auroranmäen arviointiyksikkö siirtynyt Sairaalapalveluille toukokuun 2025 alusta, mikä aiheuttaa notkahduksen asiakasmäärässä.
- Asiakasmäärä kasvussa +61 (+1,8 %) vuoden takaiseen (~2,0 M€ vuosivaikutus)
- Pitkäaikaiset 97.000 vrk
- Yhteisölliset 4.800 vrk
- Lyhytaikaiset 1.700 vrk

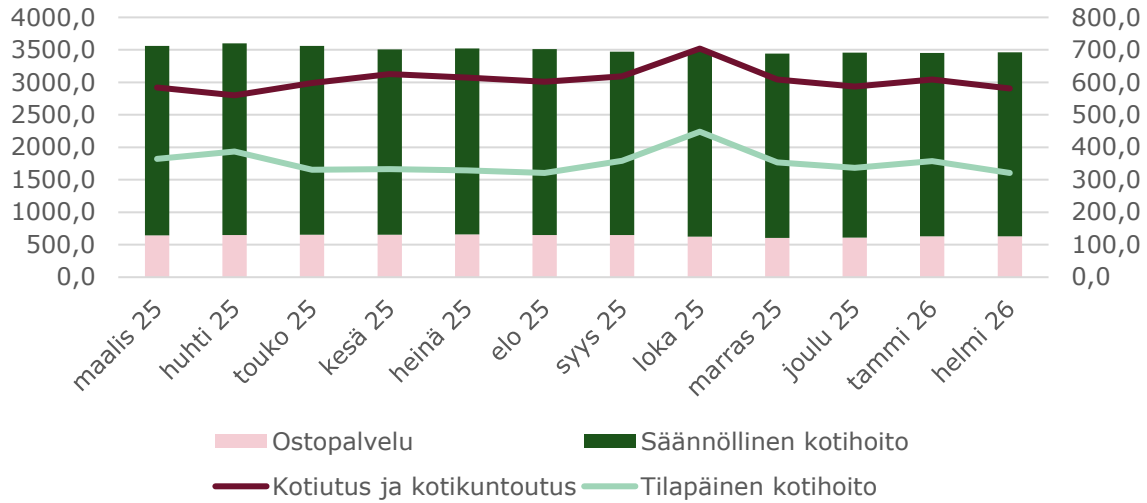
Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa odottavat kotikunnittain 12/2025



Pitkäaikaisen ympärivrk palveluasumisen paikkaa odottavat kotikunnittain

- Lähes 60 % pitkäaikaista palveluasumispaikkaa odottavista on Espoosta.

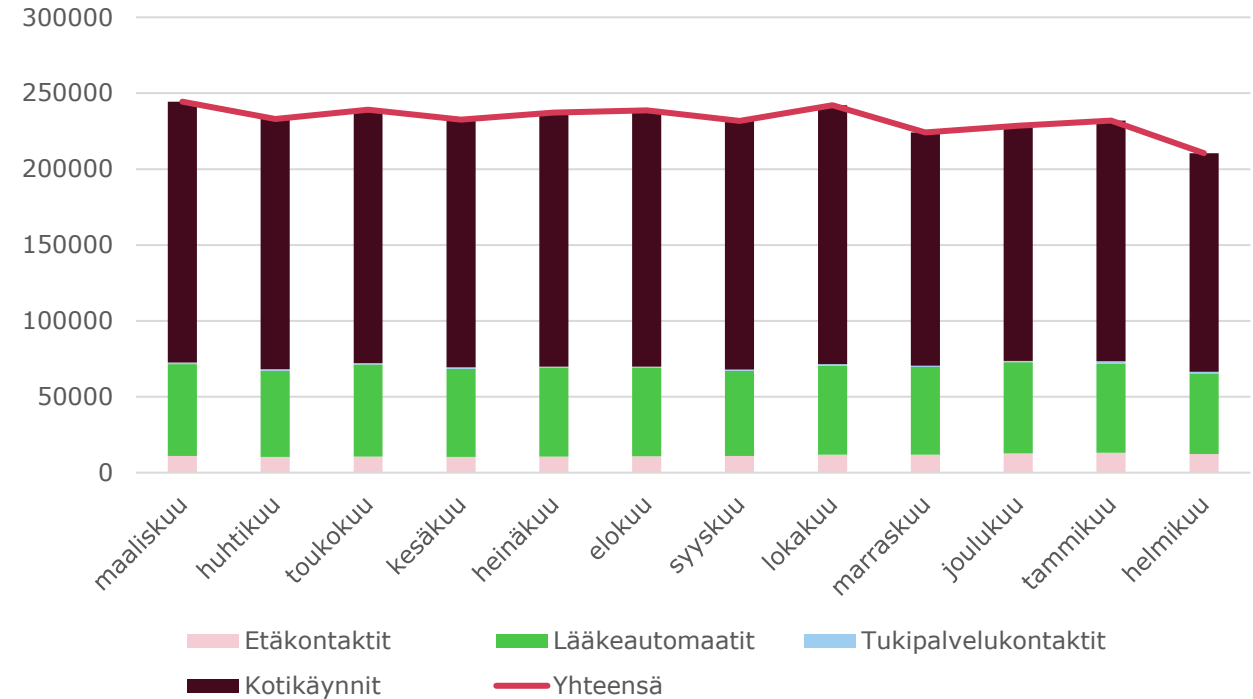
Asiakasmäärät



### Kotihoidon palveluiden asiakasmäärät

- Kokonaisasiakasmäärää on vakiintuneella tasolla.
- Pääasiallinen asiakasmäärän laskua selittävä tekijä on tilapäisen kotihoidon asiakasmäärissä, joissa aiemmin tilastoitu nyt kotikuntoutuksen piirissä olevia asiakkaita uusilla palvelutuotteilla.
- Tilapäinen kotihoito nousu lokakuussa on hetkittäinen piikki, johtuen kausirokotuksista.
- Ostopalveluasiakkaissa asiakasmäärä on noususuunnassa.

Kontaktit



### Kontaktit palveluittain

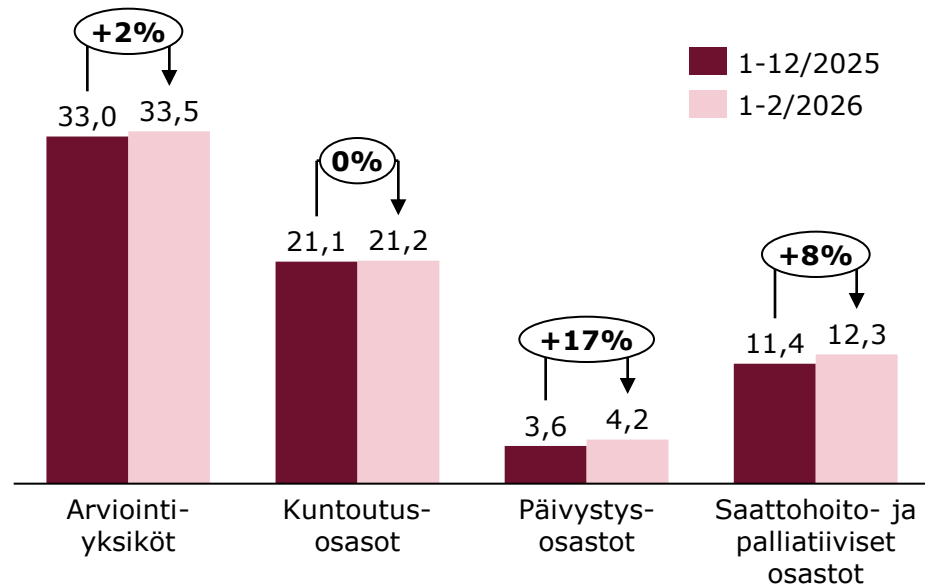
- Helmikuun tiedoista puuttuu ostopalvelutuottajien data ja tukipalvelukontaktit.
- Kontaktien määrään vaikuttaa madaltavasti helmikuun päivien lkm.
- Tukipalvelukontakteissa nousu alkaen tammikuu 2626, otettu mukaan kauppa ja vaatehuoltopalvelu (tammikuussa 46 kpl)
- Suurinta vaihtelua määrässä kotikuntoutuksessa ja tilapäisessä kotihoidossa, joissa asiakasmäärät riippuvat asiakkaiden sisääntulovirrasta, eli muun muassa sairaalasta kotiutuvien asiakkaiden määrästä ja palvelutarpeesta.

# Ikääntyneet: Sairaalapalvelut

Hoitojaksot pidentyneet, siirtoviiveet pysyneet maltillisena

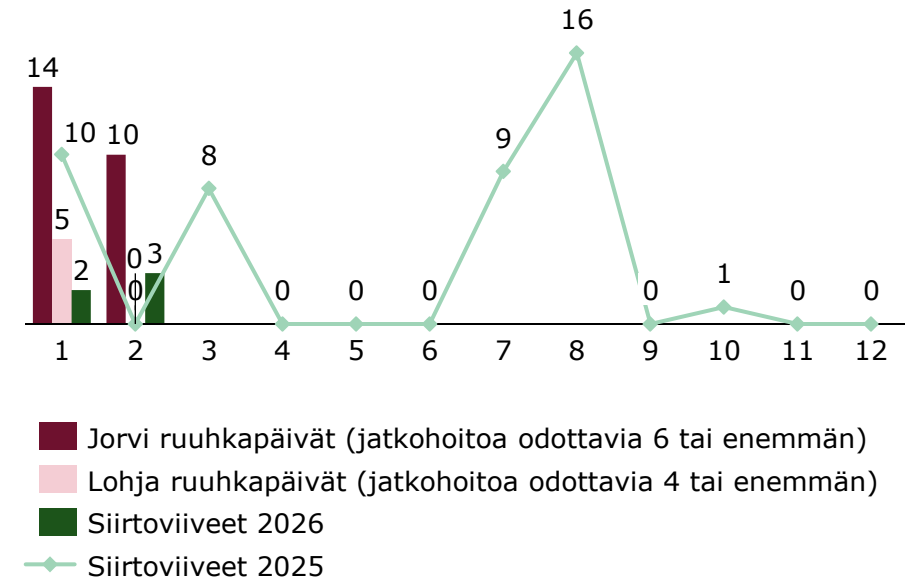
Nettomenot: 107M€  
Henkilöstö: 918

## Päätyneiden osastohoitojaksojen pituus (ka.)



- Asumispalvelupaikkaa odottavia pyritään sijoittamaan kaikille vapautuville ja tyhjille paikoille tehokkaasti, jotta odottavien määrä laskisi nykyisestä ja osastojaksot lyhenisivät.

## Päivystyksen ruuhkapäivät ja siirtoviiveet



- Päivystysalueet olleet alkuvuonna ruuhkaisia. Siirtoviiveiden määrä on pysynyt maltillisena.

# Asumispalvelut

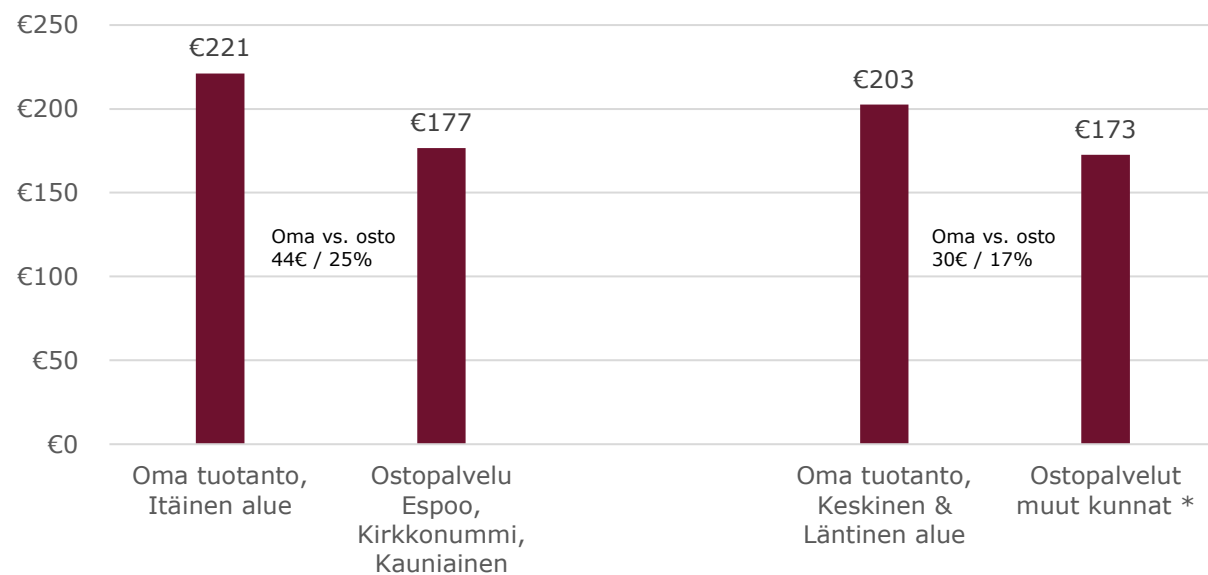


***Kotona –  
Länsi-Uudellamaalla***

# Asumispalvelut: Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Oman tuotannon ja ostopalveluiden välillä kustannuseroa.

## Ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen vuoden 2025 vuorokausikustannus vs. ostopalvelut



### Ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen oman tuotannon ja ostopalvelukustannuksen vertailu alueittain

- Itäisellä alueella oman ja oston kustannusero n. 44 € / 25%
- Keskisellä ja Läntisellä alueella oman ja oston kustannusero n. 30 € / 17%  
~ Kustannuserojen vuosivaikutus yhteensä n. 13 M€

Arvioidut kustannuskehitykset vuodelle 2026:

- LUVN Nettokustannustason nousu +3,9%
- Ostopalveluiden (IPA ymp vrk) hintojen nousu +2,63%
- Oman tuotannon kustannusten nousu -1,5%

→ Ero kaventuu v. -26 uuden asumispalvelut organisaation tavoitteen mukaisesti

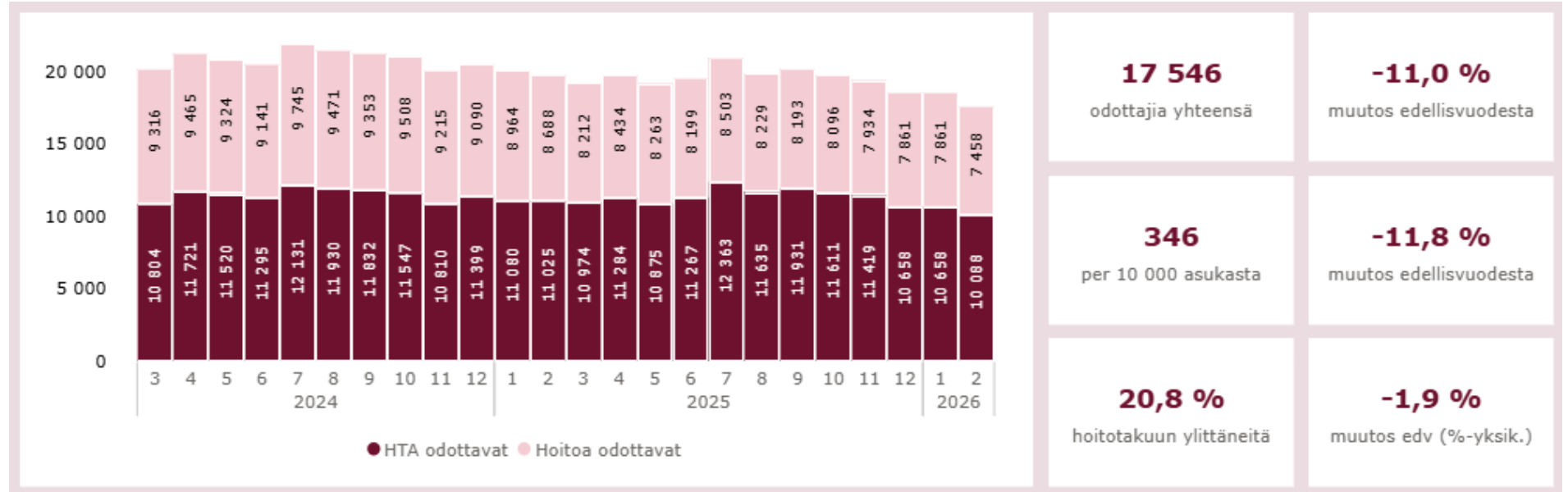
- Ostopalvelukustannuksessa huomioitu 5 % alv-vähennys
- Ostopalvelussa ja omassa toiminnassa mukana hallinnon vyörytykset (oma tuotanto 6% ja ostopalvelu 3%)

## Erikoissairaanhoido



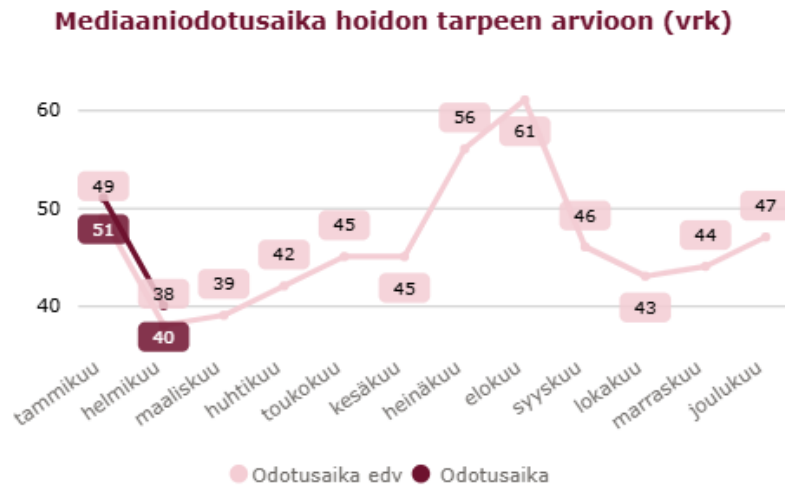
### Hoitotakuun piirissä olevat odottajat, LUVN

- Vuodenvaihteen luvuissa näkyvät päivitysongelmat HUSin tietojoukossa. HUSin tietohallinto etsii ratkaisua asian korjaamiseen.

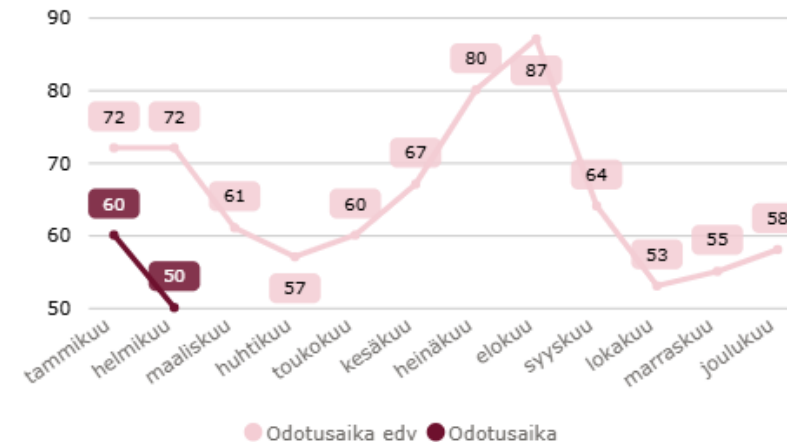


### Mediaaniodotusaika, HTA odottavat, LUVN

- Erikoissairaanhoidon hoidon tarpeen arvon toteuduttava 3kk:n sisällä
- Mediaaniodotusaika 2 vrk pidempi kuin vuosi sitten



### Mediaaniodotusaika hoitoon (vrk)



### Mediaaniodotusaika, hoitoa odottavat, LUVN

- Erikoissairaanhoidon hoito aloitettava 6 kk:n sisällä hoidon tarpeen toteutamisesta
- Mediaaniodotusaika 22 vrk lyhyempi kuin vuosi sitten

# Pelastuslaitos



# Yhteenvedo pelastuslaitos

**1088**  
Tehtävät PELA  
+16 %

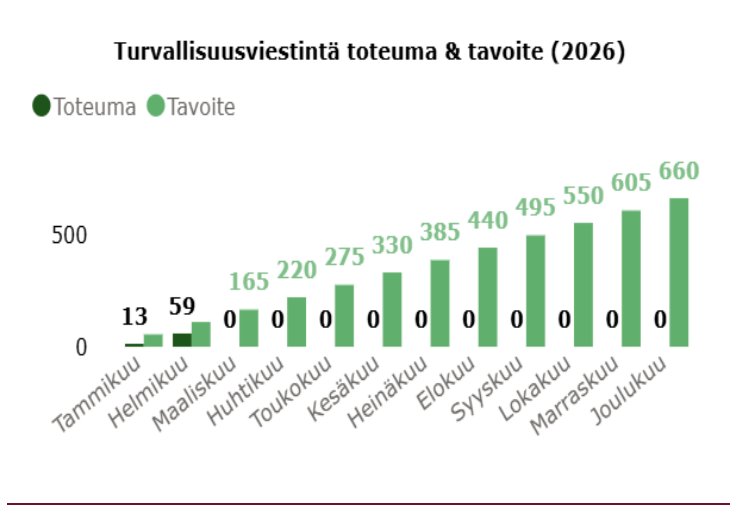
**6116**  
Tehtävät EH  
-2,5%

**Ensimmäisen yksikön TVA median**  
**07:18 +17 sek**

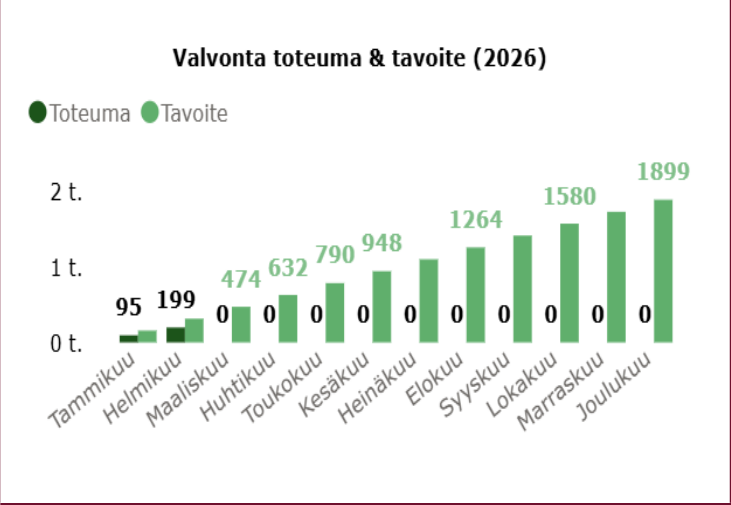
**Ruutujen toteumat (I-riskiluokka suluissa)**  
**77 (55) %**  
**+3 (±0 %)**

**Ensihoidon tavoitettavuusviive P90 (A+B kiireellisyys)**  
**0:16:21 (+1sek)**

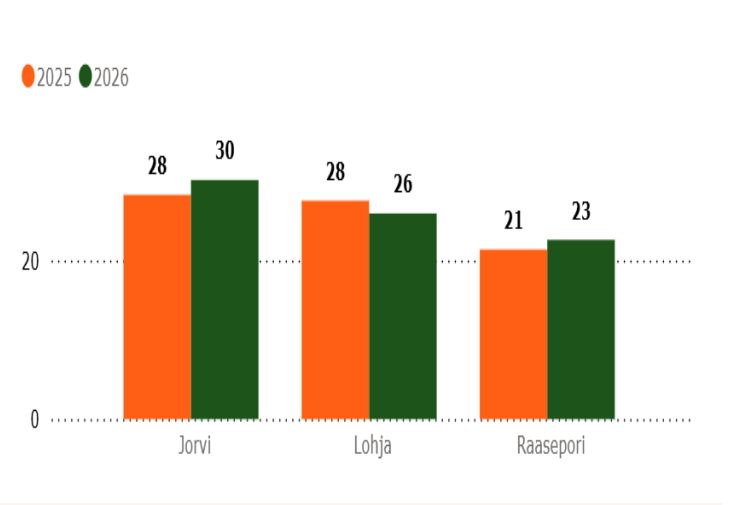
## Turvallisuusviestintä ja tavoite



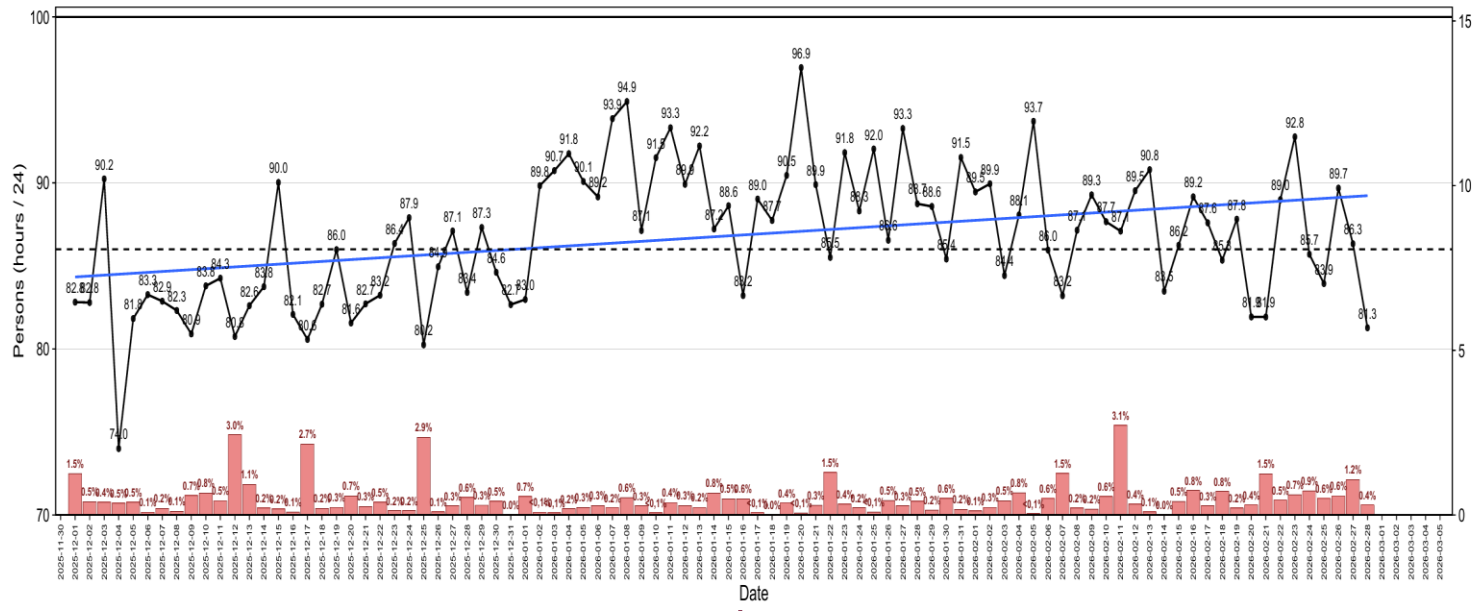
## Valvonta ja tavoite



## Ensihoidon kuormitusaste



## Vahvuus & ylityöt



**Valvontatoiminnassa** tavoitteesta ollaan jäämässä johtuen pitkälti pitkistä poissaoloista aiheutuneesta resurssivajeesta.

**Pelastustoiminnan tehtävät ja toimintavalmiusajat**  
Tehtävämäärät 2026 ovat nousseet hieman verrattuna vuoteen 2025. Tämä johtuen tulipalojen runsaudesta, mm. kylmän sään seurauksena. Pelastustoiminnan kiireellisistä tehtävistä ensimmäisen yksikön osalta tavoitettavuus (mediaani) on heikentynyt hieman vuoden 2025 tasosta. Helmikuussa toimintavalmiusaika toteutui riskiluokkien II ja III osalta palvelutasopäätöksen tavoitteen mukaisesti. 1-riskiluokan osalta tavoite ei toteutunut.

**Ensihoidon tehtävämäärät** olivat ajankohtaan nähden normaalilla tasolla, vuorokautista vaihtelua tehtävämäärissä oli jonkin verran. Tavoitettavuudessa ei muutoksia. **Jorvin kenttäjohtoalueella** kuormitusasteet nousi hieman, muutos ei ole merkittävä. **Lohjan kenttäjohtoalueella** kuormitusasteessa vähäisiä muutoksia, muutokset eivät ole merkittäviä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kiitos, tack!

**Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:**

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)      [@LUpelastus](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

