



**KEUSOTE**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Palvelujohtajan ajankohtaiset

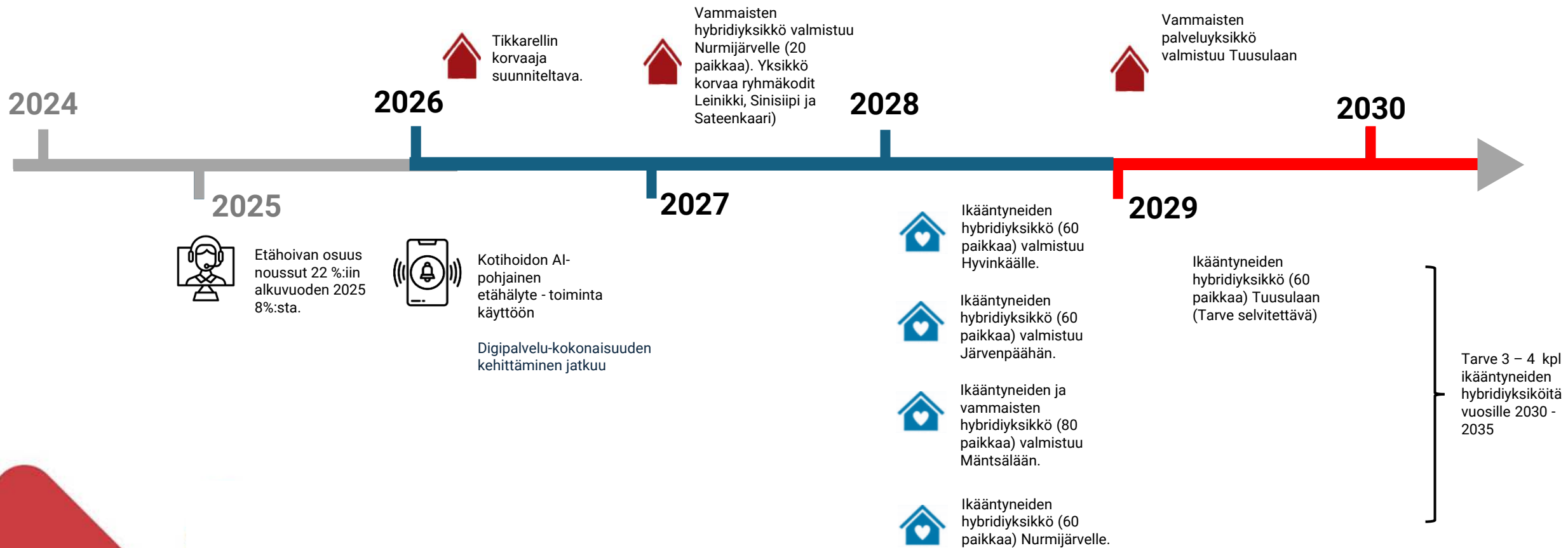
Mari Patronen 22.4.2026

**KEUSOTE.FI**

# Onnistumisia

- Tilinpäätös 2025 toiminta- ja taloustulos oli positiivinen (+8,3Me, IKVAn osalta 5 me).
- Talouden suunta on kääntynyt, tilinpäätös 2025 positiivinen
- Palveluverkon uudiskohteet etenevät
- Ikääntyneiden palvelutarpeen arviointi ja palveluun pääsy toteutunut pääasiassa hyvin ja digiasiointia on kehitetty laadukkaiden lähipalvelujen rinnalla.

# IKVAn tilamuutokset 2026-2030



# ASIAKASOHJAUS / Palvelutarpeen arvioinnin vasteajat (PTA)

Tietolähde: Manuaalinen tilastointi

Tiimi	Data ajalta	Laskennassa mukana olleet PTA:t, määrä (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)	Keskiarvoinen läpimenoaika vireilletulosta aloitukseen, arkipäivät (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)	Keskiarvoinen läpimenoaika vireilletulosta valmistumiseen, kaikki päivät (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)	Yli 90 päivän ylitysten määrä (suluissa lakisääteisen määräajan piirissä olevat)
Lapsiperheiden asiakasohjaus	1.1.-31.3.2026	<b>385 (60)</b>	<b>3 (4)</b>	<b>51 (45)</b>	<b>38 (3)</b>
Työikäisten asiakasohjaus	1.1.-31.3.2026	<b>86</b> (Ei lakisääteistä määräaika)	<b>24</b> (Ei lakisääteistä määräaika)	<b>71</b> (Ei lakisääteistä määräaika)	<b>21</b> (Ei lakisääteistä määräaika)
Ikäihmisten asiakasohjaus	1.1.-31.3.2026	<b>338 (274)</b>	<b>4 (3)</b>	<b>32 (33)</b>	<b>2 (2)</b>

Asiakkaan asia tulee ottaa käsittelyyn seitsemän arkipäivän kuluessa ja PTA:n tulee valmistua kolmen kuukauden kuluessa.

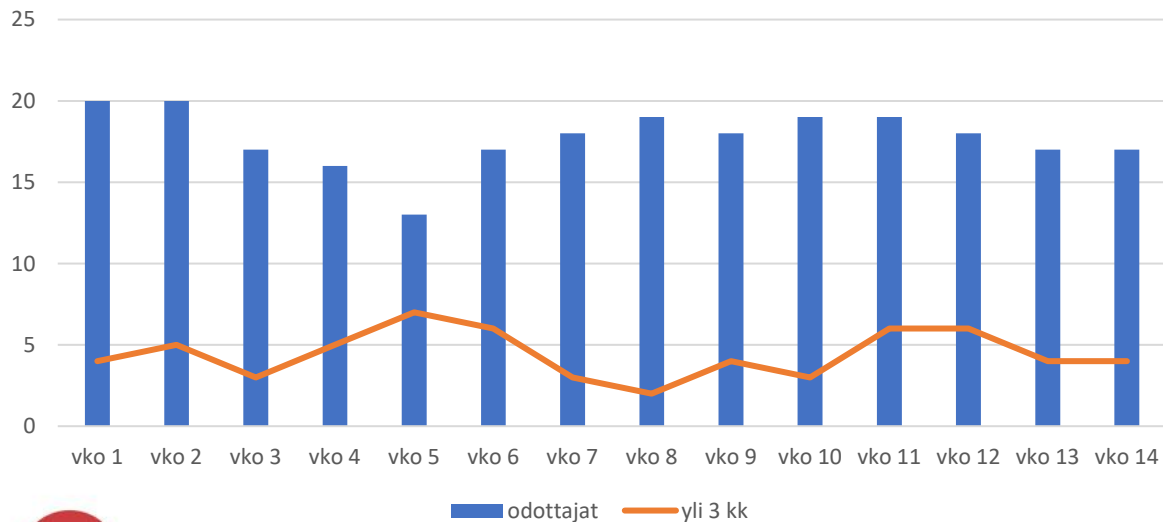
PTA:n tavoitteena on asiakkaan asian ratkaiseminen PTA:n aikana tai asian riittävä selvittely oikea-aikaisen ja tarpeen mukaisen palvelun järjestämistä varten.

Asiakasohjauksessa pystytään käsittelemään sosiaalihuollon arviointi -vaiheessa PTA:ta edeltävästi lyhyt- ja tilapäistuen tarpeessa olevat sekä kevyen intervention asiakkaat, jolloin PTA:lle ei ole tarvetta.

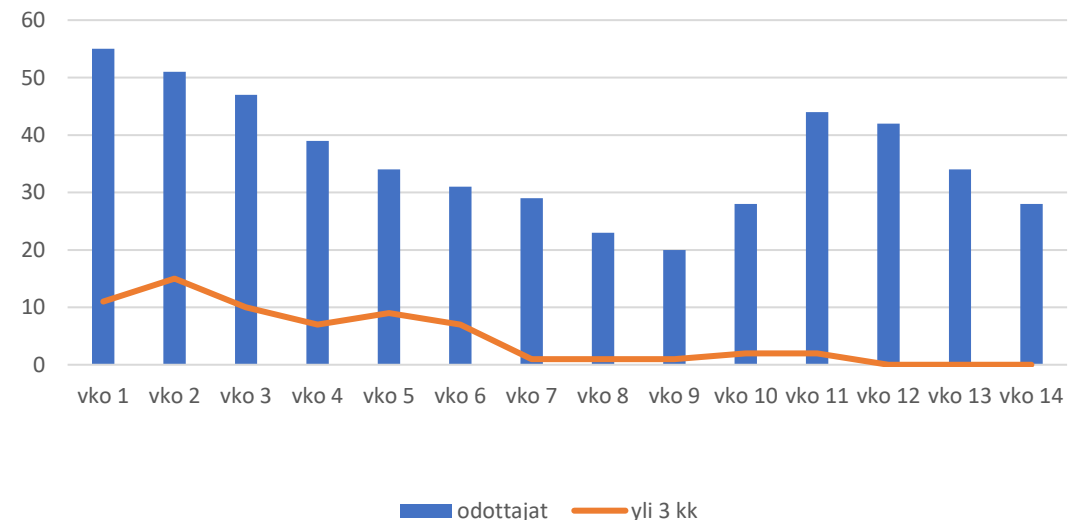
# IKVA / Ikääntyneiden asumispalvelut 2026

- Ikääntyneiden asumispalveluihin ohjautuneiden asiakkaiden määrät ovat kasvaneet verrattuna aiempiin vuosiin.
- 3 kk lakisääteisyys ylitykset palveluittain vuonna 2026 alla olevan kuvan mukaisesti

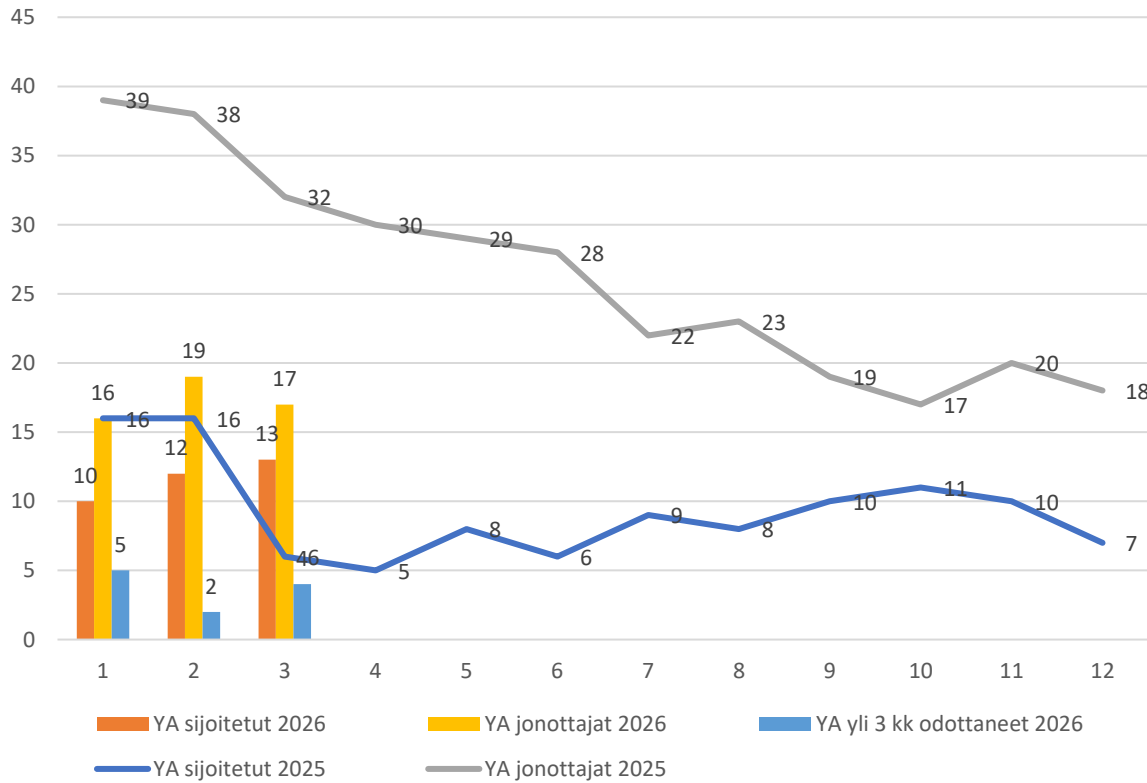
Yhteisölliseen asumiseen odottavat 2026



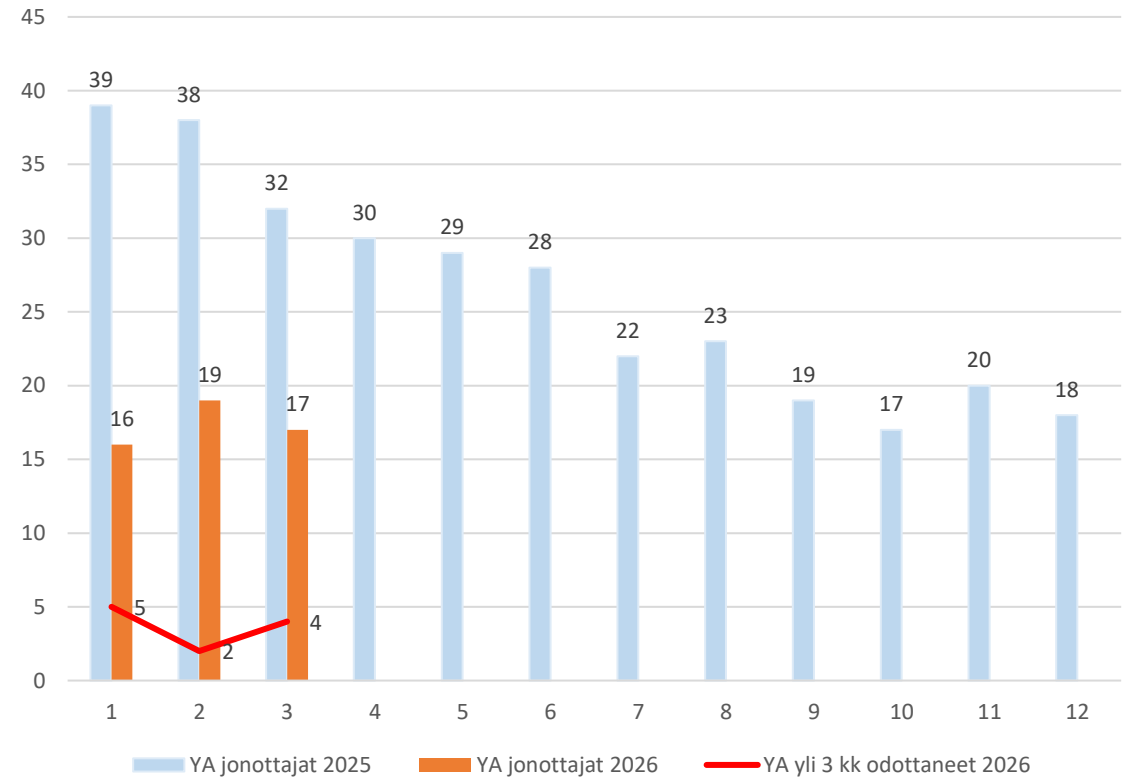
Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen odottavat 2026



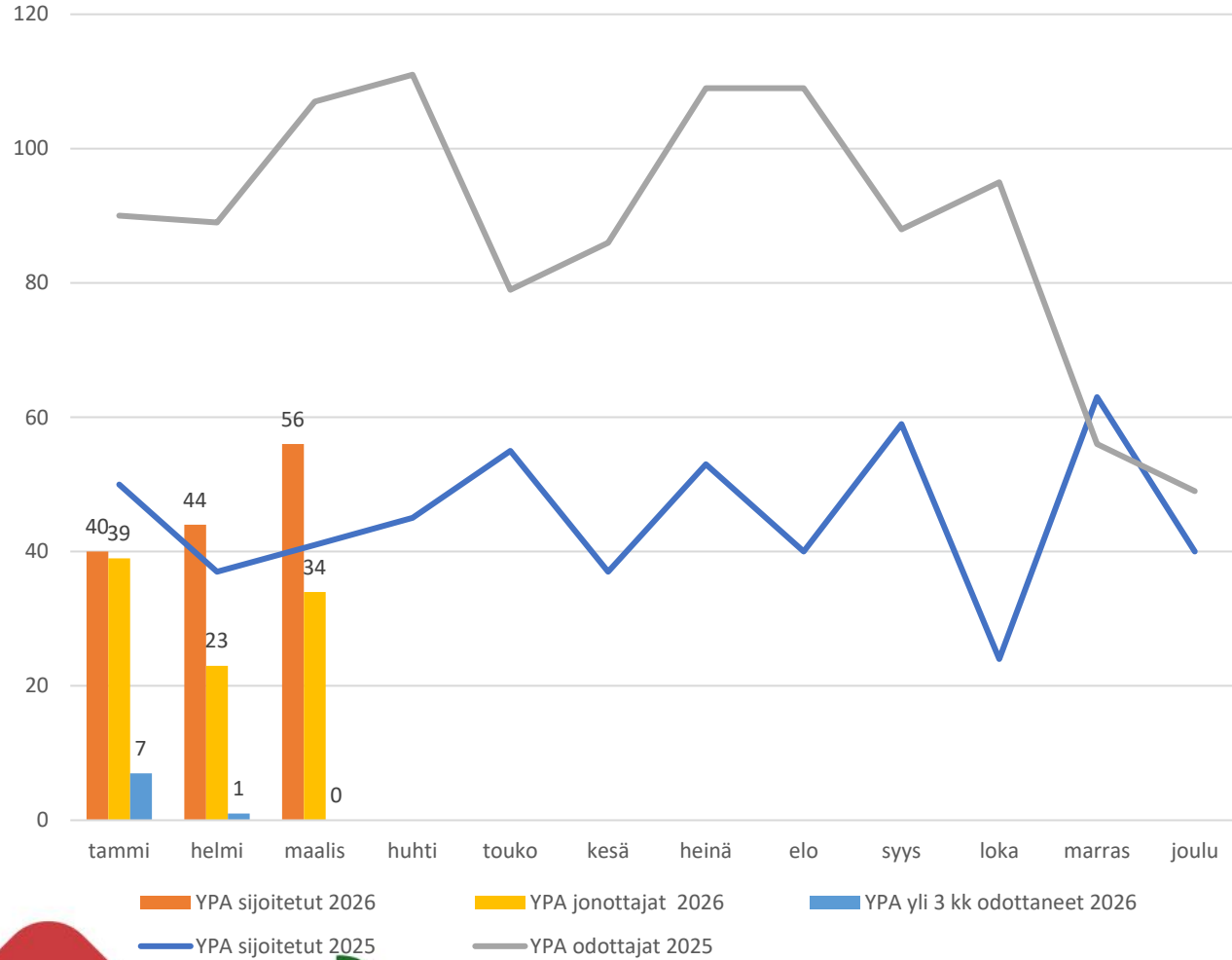
## Yhteisöllinen asuminen, sijoitetut ja odottavat kuukausittain 2025-2026 (tilanne kuun viimeisenä päivänä)



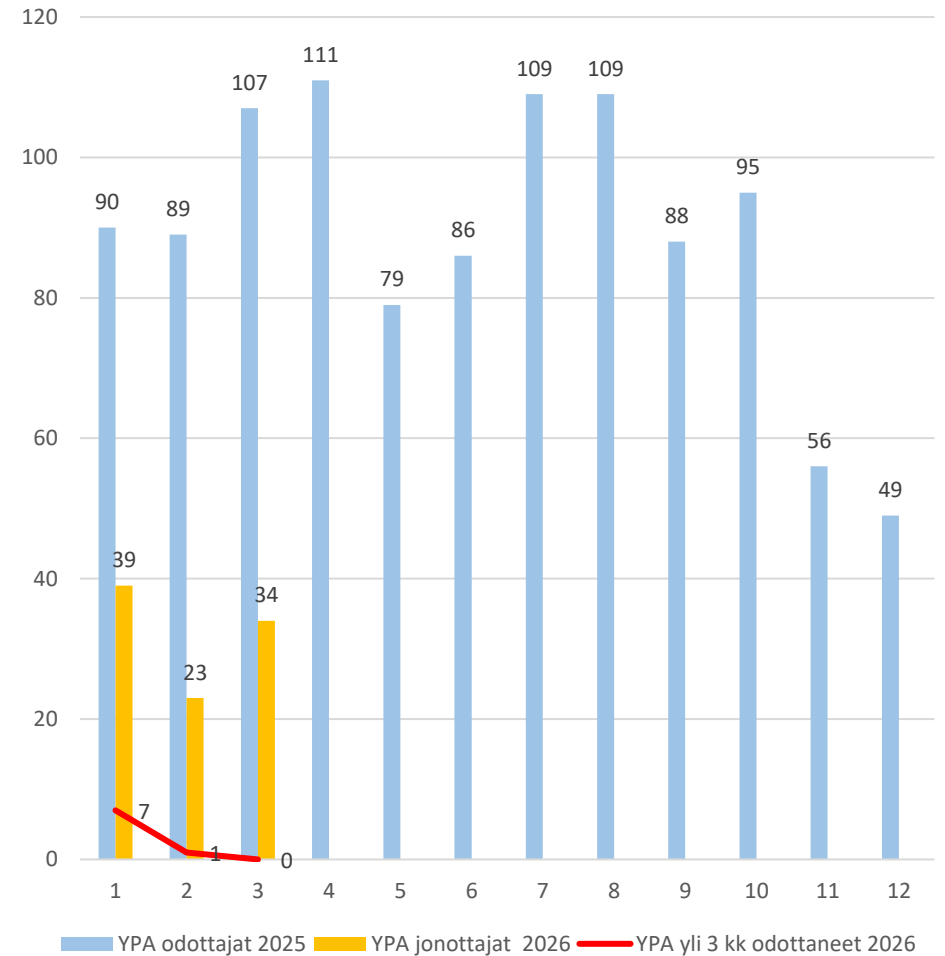
## Yhteisöllinen asuminen, odottajat ja yli 3 kk odottaneet odottaneet/kk 2026



### Ympäri vuorokautinen asuminen, sijoitetut ja odottavat kuukausittain 2025-2026, tilanne kuun viimeisenä päivänä



### YPA odottajat 2025- 2026 ja yli 3 kk odottaneet/kk 2026





**KEUSOTE**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Asiakaskokemus

**KEUSOTE.FI**

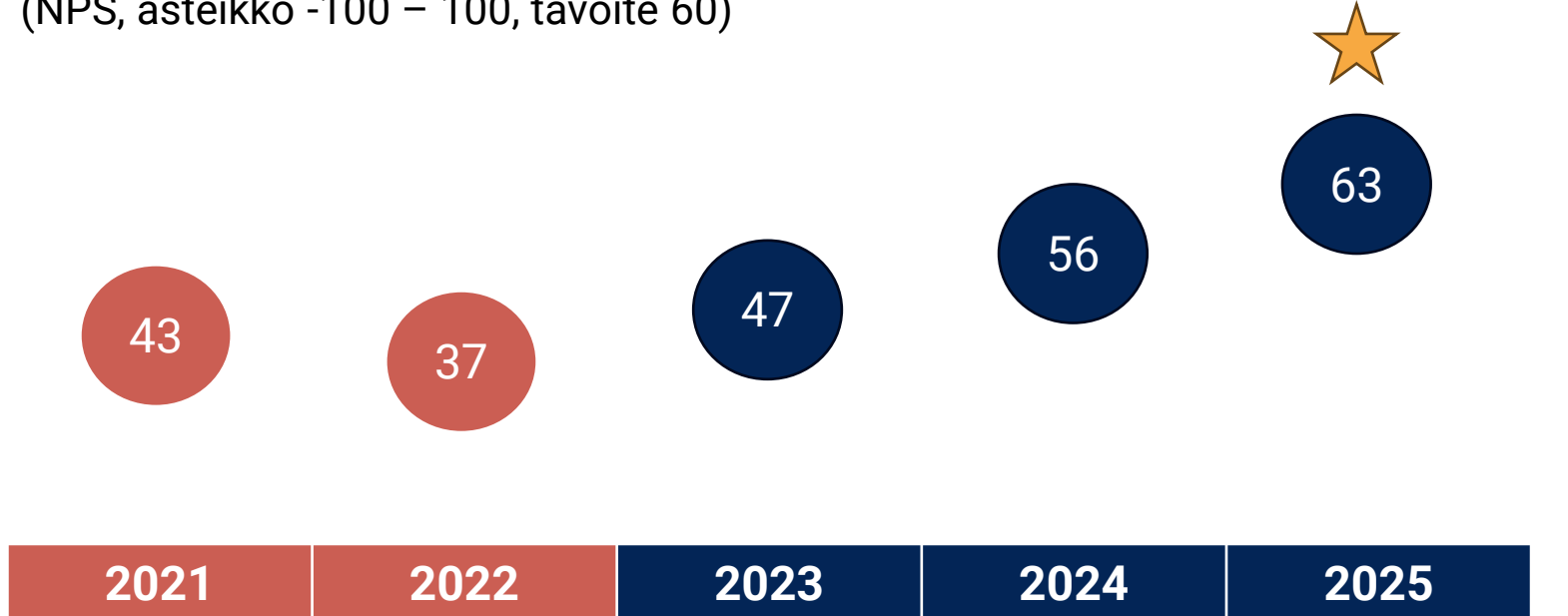
# Keusoten asiakaskokemus laskenut hieman

Uuden strategiakauden tavoite NPS 65

## Suositteluindeksin kehitys

(NPS, asteikko -100 – 100, tavoite 60)

Aiemman strategiakauden  
tavoite (NPS 60)  
saavutettiin vuonna 2025!



Keski-**SOTE**  
Uudenmaan

 **KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

## Q1/2026

**NPS 60** ↓

74 % suosittelee  
11 % passiivisia  
15 % kriittisiä

**62 %**

Koki pärjäävänsä paremmin tai paljon  
paremmin käynnin tai palvelun  
jälkeen (PEI, N=10 883)

**15 009**

Palautetta Roidu-  
asiakaspalautejärjestelmän  
kautta yhteensä

### Kiitosta

(71 % avoimesta  
palautteesta)  
Asiakaspalvelu,  
henkilökunta,  
kohtaaminen ja  
asenne

### Kritiikkiä

(23 % avoimesta  
palautteesta)  
Ajanvaraus,  
palveluun pääsy ja  
hoidon laatu

 **KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# AISO / Asiakaskokemus

NPS	2025	Q1	Q2	Q3	Q4
Asiakasohjaus	57	56 ↓			
Perhekeskuspalvelut	61	66 ↑			
Lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut	52	63 ↑			
Koko AISO	57	61 ↑			

# IKVA / Asiakaskokemus

NPS	2025	Q1 ↑	Q2	Q3	Q4
Ikääntyneiden asumispalvelut	38	45			
Kotona asumista tukevat palvelut	76	49			
Vammaisten palvelut	62	53			
Koko IKVA	58	49			

**Kiitos!**

**KEUSOTE.FI**