

Rikosuhripäivystyksen tukipalvelujen käyttö 2010

Auttavan puhelimen numerossa 0203 - 16116 päivystettiin ma – ti klo 13 - 21, ke - pe klo 17 - 21, lukuun ottamatta kesäaikaa, jolloin päivystettiin ma – to klo 17 - 21. Puhelimeen tulleiden puhelujen määrä oli 5480. Puheluista päivystäjän päivystysaikana vastaamia oli 1253 (1331). Päivystäjän vastaanottamissa soitoissa soittajista 60,6% oli naisia. Ei vastattuja eli varattuun linjaan soitettuja oli 1507 ja päivystysajan ulkopuolella vastausautomaatin vastaamia oli 2720 puhelua.

Juristin puhelinneuvonnassa päivystysajat olivat ma – to klo 17 – 19, kesäaikana ke 17 - 19. Puhelimeen tulleiden puhelujen määrä oli 1530. Niistä päivystäjä vastasi 417 puhelun (479), loput menivät vastaajaan.

Help-Linessä oli vastattuja puheluja yhteensä 320. Soitoista yhdeksään vastattiin päivystysaikana, loput menivät vastaajaan. Help-Line siirrettiin syksystä soimaan Auttavaan puhelimeen.

Tukihenkilö välitettiin 1379 (1308) asiakkaalle, heistä 165 (110) oli ulkomaalaistaustaisia. Lisäystä edelliseen vuoteen tukisuhteissa 5,2 % ja ulkomaalaistaustaisissa 33,3%. Tukisuhteiden määrä on kasvanut vuosittain. Vuoteen 2006 kasvu on n. 40%. Tukihenkilö oli vapaaehtoinen hieman alle puolessa tukisuhteista.

Tukisuhteisiin johtaneissa syissä ei tapahtunut merkittäviä muutoksia edelliseen. Kolmasosassa tukisuhteista aiheena oli lähisuhdeväkivalta (416). Toiseksi suurimpana ryhmänä, lähes viidesosassa, oli syynä muu pahoinpitely (255). Seksuaalinen väkivalta aikuisia kohtaan oli syynä 135 tapauksessa, lapsia kohtaan 137 tapauksessa ja uhkailu/häirintä läheisen taholta 130 tapauksessa.

Puhelu- ja verkkopalvelujen käytön vuosittaista vertailua

Valtakunnallinen auttava puhelin

v. 2005	1797
v. 2006	1389
v. 2007	1320
v. 2008	1394
v. 2009	1381
v. 2010	1257

Rikunet

v. 2007	245
v. 2008	310
v. 2009	204
v. 2010	169

Juristin puhelinneuvonta

v. 2005	506
v. 2006	508
v. 2007	472
v. 2008	482
v. 2009	479
v. 2010	417

Help Line

2009	68
2010	9

Rikumobiili

2010	312
------	-----

Muut yksittäiset kontaktit (todistajantuki tuomioistuinpäivystyksessä, toimistopuhelut ja yksittäiset muut tapaamiset)

v. 2008	3103
v. 2009	3156
v. 2010	4106

Yksittäisten kontaktien vuosittaista vertailua

auttava puhelin, juristipuhelin, Help-Line, Rikunet, Rikumobiili ja muut yksittäiset kontaktit

v. 2005	4257
v. 2006	4566
v. 2007	4822
v. 2008	5334 joista ulkomaalaistaustaisia 172
v. 2009	5238 joista ulkomaalaistaustaisia 199
v. 2010	6270 joista ulkomaalaistaustaisia 286

Henkilökohtaisen tuen vuosittaisen käytön vertailuaTukihenkilö henkilökohtaisena apuna

v. 2005	851
v. 2006	821
v. 2007	969
v. 2008	1136 joista ulkomaalaistaustaisia 97
v. 2009	1308 joista ulkomaalaistaustaisia 110
v. 2010	1379 joista ulkomaalaistaustaisia 165

Todistajantukipäivystys tuomioistuimessa yksittäiset kontaktit

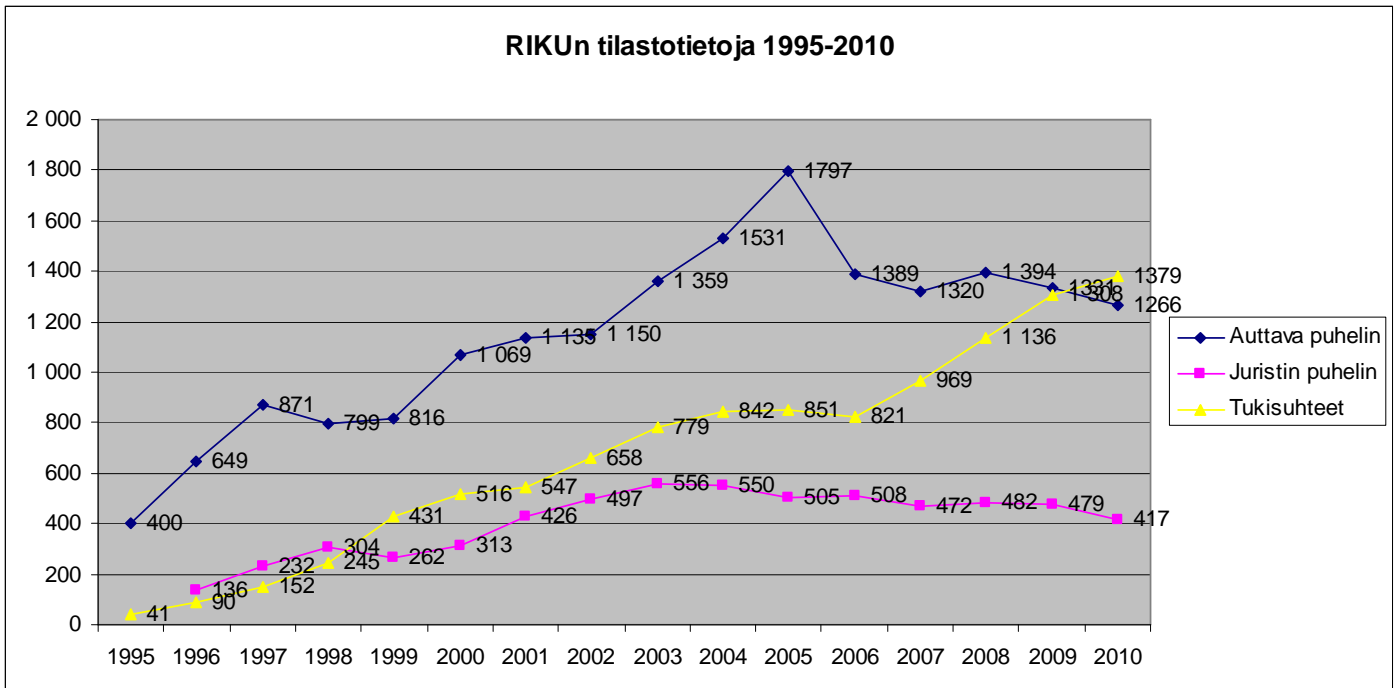
v. 2007	109
v. 2008	128
v. 2009	209
v.2010	267

Kaikkien yhteydenottojen vuosittaista vertailua

	2007	2008	2009	2010
Auttava puh, juristipuh, Rikunet, Rikumobiili, ja muut kontaktit yhteensä	5085	5594	5506	6270
Tukisuhteissa:				
- viranomaistapaamisia	562	645	710	721
- puheluita	6812	9037	10528	10534
- muita tapaamisia	1555	1571	1974	2027
Rikunet toimistopuhelut	127	311	70	136
yhteensä	14141	17158	18788	19688

vuosina 05 ja 06 vastaava luku oli 13345 ja 13282

Asiakastyön tilaston yhteenveto vuosilta 1995 – 2010



Tyytyväisiä asiakkaita

Rikosuhripäivystys on jo useamman vuoden ajan pyytänyt suoraa palautetta asiakkailtaan heidän saamistaan palveluista. Vuoden 2010 asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 129 asiakasta. Yli puolet vastaajista asui Etelä-Suomessa ja kolmannes Itä-Suomessa. Miehiä vastaajista oli 15. Palautetta oli mahdollisuus antaa suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi.

Vastausten perusteella asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tiedottaminen sai heikoimman arvosanan ja korkeimmat arvosanat saivat palvelun tarpeellisuus ja luotettavuus, joille yli 90 % antoi kiitettävän arvosanan. Vapaissa vastauksissa tuli paljon positiivista palautetta.

Henkilöstö

Vapaaehtoisia toiminnassa oli yhteensä 292 (294), heistä uusia oli 66 ja juristeja 25. Palkattuja työntekijöitä oli 25, joista 13 oli osa- ja 2 määräaikaisia. Lisäksi palvelupisteissä oli 12 yhdyshenkilöä koordinoimassa asiakastyötä oman toimensa ohella.

Vapaaehtoisten toimintaan käyttämä aika oli yhteensä **xx(11536)** tuntia. Se sisälsi pääosin asiakastyötä, mutta myös koulutuksiin ja työnohjauksiin osallistumista. Käytettyjen tuntien määrää ei voida suhteuttaa edellisen vuoden lukuihin, koska laskukaavaa on tarkennettu. Aikaisemmin laskettiin mukaan kaikista tukisuhteista keskimääräiseksi arvioitu aika, koska palkatun väen tekemiä tukisuhteita ei tilastoissa eritelty. Nyt mukaan on laskettu tunnit vain vapaaehtoisten tekemistä tukisuhteista.