



Tammelan lähipalvelupilotti

Tulokset 3-5/2025

27.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Palveluverkkopäätös

- Aluevaltuusto 9.4.2024 § 30

7. Hyvinvointialue ottaa käyttöön oman asiakaslähtöisen lähipalvelukonseptin sille väestönosalle, jonka palveluiden saanti, hoidon jatkuvuus tai hoitoon hakeutuminen voi merkittävästi vaarantua palvelupisteen tai palvelukeskuksen etäisyyden, julkisen liikenteen puutteiden tai muun vastaavan seikan vuoksi eikä palvelua voida muuten tarjota asiakkaalle. Lähipalvelukonsepti otetaan käyttöön vuoden 2026 alusta.

Palvelu tuotetaan ensisijaisesti nykyisten terveysasemien tiloissa, sillä edellytyksellä, että vuokran määrä on kohtuullinen, muut sopimusehdot ovat konseptille riittävän joustavat ja toimitila soveltuu palvelun tarjoamiseen. Palvelu voidaan toteuttaa myös muissa hyvinvointialueen kiinteissä tai siirrettävissä pisteissä. **Palvelu tulee toteuttaa siten, että pisteissä ei ole päivystysluontoista vastaanottoa eivätkä pisteet ole terveydenhuoltolain 47 §:n tarkoittaman kiireettömän hoidon hoitopaikan valinnanvapauden piirissä. Lähipalvelukonseptin lähtökohtana on asiakkaan tarve ja tarkoituksenmukaisin toteutustapa.**

15. Aluevaltuusto valtuuttaa aluehallituksen aikaistamaan yksittäisiä toimenpiteitä, jos aikaistuksella on merkittävä taloudellinen ja/tai toiminnallinen vaikutus ja aikaistus voidaan tehdä riskit halliten.

Nykyisin tarjolla olevia lähipalveluita

Lähipalvelukonsepti = osa lähipalvelua

- Ikäihmisten ja vammaispalveluiden kotihoito
- Sosiaalihuollon ja lastensuojelun kotiin vietävät palvelut
- Perhekeskuspalveluiden perhetyö ja kotipalvelu sekä nuorisotyö
- Lastensuojelun tehostettu perhetyö sekä sosiaaliohjaus, jota voidaan tarjota sekä lapselle että vanhemmalle.
- Lastensuojelu ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä perhekuntoutus.
- Jälkihuoltonuorten (täysi-ikäiset) tukityö, tukihenkilötoiminta ja sosiaaliohjaus
- Neuvolan kotikäynnit vastasyntyneille ja raskaana oleville
- Jalkautuvaa neuvolamallia pilotoidaan vuosina 2024-2025. Pilotit toteutetaan haja-asutusalueella. Kokemusten perusteella tehdään erillinen päätös siitä, jatketaanko tai laajennetaanko jalkautuvaa palvelua vuonna 2026.
- Kotisairaaloiminta, gerbiili
- Näytteenottopalveluita tuotetaan tarvittavilta osin liikkuvana ja/tai siirrettävänä palveluna
- Kuntoutuksen palveluita tuotetaan potilaiden omassa toimintaympäristössä.
- Mielenterveys- ja päihdepalveluissa ollaan ottamassa käyttöön jalkautuvia tiimejä (muokkaa).
- Suun terveydenhuolto pilotoi siirrettävää palvelupistettä vuonna 2024 ja pilotointijakson kokemusten perusteella tulosalueella tehdään erillinen päätös palvelun jatkamisesta tai sen mahdollisesta laajentamisesta.
- Digitaaliset palvelut (mm. etävastaanotto, chat, palveluohjaus ja –neuvonta)
- Virtuaalisen palvelukeskuksen toimintamallia valmistellaan vuoden 2024 aikana.



Pilotin aikataulu

- Tammelan terveysaseman PTH avo- ja neuvolapalvelut siirtyivät Forssaan 17.2 alkaen
- Terveysasema oli muuton vuoksi kiinni 10-14.2
- Suun terveydenhuollon toiminta jatkaa ennallaan, ei muutoksia
- **Tammelan terveysaseman tiloissa on tarjottu lähipalveluita asiakastarpeiden mukaisesti**
- **Muut olemassa olevat lähipalvelut ovat jatkuneet ennallaan.**



Pilotissa olevien palveluiden tarjonta

- Varatessaan aikaa Tammelaisten ottavat yhteyttä ajanvarauksen normaalisti
- Asiakkaalla on mahdollisuus valita palvelupiste tarpeensa mukaan joko Forssan pääterveysasemalta tai Tammelan terveysasemalta
- Tammelan lähipalvelupisteessä on ollut ammattilainen töissä joka viikko torstaina sekä perjantaina. Lukujärjestyksen mukaisesti aina on paikalla 2 työntekijää samaan aikaan, jotta työturvallisuus täyttyy.
- Integraatiota eri palveluiden välillä on haettu siten, että saman päivänä paikalla on eri ammattiryhmien työntekijöitä
 - Psykiatrinen sairaanhoitaja + neuvola
 - Psykiatrinen sairaanhoitaja + sosiaalityöntekijä
 - Sairaanhoitaja + lääkäri





Tulokset

3-5/2025

27.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Palveluiden käyttömäärät 3-5/2025

- poiminta raportointipohjasta*

Palvelu	Varattavissa olevat ajat	Käytetyt ajat	Käyttämättömät ajat
Avo-pti	46	23	23
Neuvola	26	22	4
Aikuissosiaalityö	55	6	49
Mielenterveys- / päihdepalvelut	5	2	3

*Käytössä yhteisesti sovittu raportointipohja, jota käyty säännöllisesti läpi pilottijakson aikana (analyysi myös asiakkaiden antamasta palautteesta)



Asiakaspalautekoosteen taustakuvaus

- erityisasiantuntija Sanna Mäkynen

- Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on otettu käyttöön palautehallintaa tukeva järjestelmäratkaisu syksyn 2024 ja kevään 2025 aikana.
- Eri yksiköiden palautetiedon asiakaskyselyvastausten keruu on käynnistynyt portaittain
- Tammelan pilottia koskien tietoa asiakaskokemuksesta on koostettu
 - Aikuisneuvonnan asiakaskyselystä (Tammela ja Forssa)
 - Terveysasemien asiakaskyselystä (Tammela ja Forssa) sekä
 - Neuvoloiden asiakaskyselystä (Tammela ja Forssa), joka alkoi keväällä 2025
 - Kaikista ed.kyselyistä nostettu myös yleisintä kokemusta havainnoivia asiakassitaatteja sekä niitä, joissa olisi tullut esiin palvelumuoto tai -paikka
 - THL:n neuvolakyselystä (toteutettu 9-10/2024)
 - Vapaamuotoisia eli spontaanisti annetuista palautteista ne, joissa oli viittauksia muutokseen



Tulokset asiakaspalaute mittareiden seurannasta (F=Forssa, T=Tammela)

- NPS

	Aikuisneuvonta		Terveysasema		Neuvola	
9-10/24	F=91,2	T=93	F=90	T=75	F=90	T=73
3-4/25	F=89,6	T=92	F=79,1	T=ei vast.	F=95,5,	T=100 (n=1)

- Kyselyn oikea-aikaista avunsaantia koskeva väittämä

	Aikuisneuvonta		Terveysasema		Neuvola	
9-10/24	F=4,27	T=4,25	F=3,8	T=5,0	F=4,9	T=4,5
3-4/25	F=4,89	T=5,0	F= 4,75	T=ei vast.	F=5,0 (n=2)	T= ei vast.

- Palvelun jatkuvuutta koskeva väittämä

	Aikuisneuvonta		Terveysasema		Neuvola	
9-10/24	F=4,07	T=4,36	F=4,26	T=5,0	F=5,0	T=4,9
3-4/25	F=4,86	T=5,0	F=4,6	T=ei vast.	F=4,75	T=ei vast.

Tammelalaisten Kelakyytien vertailu 3-4/ 2024 ja 2025

Tiedot: Otto Talvitie erikoissuunnittelija, Kela

Kuntakohtaiset tiedot tilastoituvat asiakkaan kotikunnan perusteella. Tilastossa ovat mukana sekä terveydentilan takia että puutteellisten liikenneolosuhteiden vuoksi tehdyt sairausvakuuslakiin perustuvat Kelan korvaamat taksimatkat – terveydentilan vuoksi tehtyä matkoja ei ole tilastossa eritelty.

3-4/2024

- Taksimatkat yhteensä, matkojen lukumäärä 772
- Perityt maksut 50 399€
- Korvaukset 40 338€

3-4/2025

- Taksimatkat yhteensä, matkojen lukumäärä 789
- Perityt maksut 60 367€
- Korvaukset 48 799€

PTH avopalvelut

28.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Palveluiden käyttömäärät 3-5/2025

- poiminta raportointipohjasta*

Palvelu	Varattavissa olevat ajat	Käytetyt ajat	Käyttämättömät ajat
Avo-pti	46	23	23
Neuvola	26	22	4
Aikuissosiaalityö	55	6	49
Mielenterveys- / päihdepalvelut	5	2	3

*Käytössä yhteisesti sovittu raportointipohja, jota käyty säännöllisesti läpi pilottijakson aikana (analyysi myös asiakkaiden antamasta palautteesta)



Tammelaisten asukkaiden akuutit käynnit vertailujaksolla

2024
Kontaktien määrä
226
Asiakkaiden määrä
166

Päivystyksen käyttö 3-5
KHKS

2025
Kontaktien määrä
164
Asiakkaiden määrä
138

2024
Kontaktien määrä
1395
Asiakkaiden määrä
622

Kiirevastaanotto 3-5
Forssa

2025
Kontaktien määrä
1316
Asiakkaiden määrä
538

Tietoportaalista saatujen
käyntitietojen perusteella
voidaan todeta, että sekä
päivystyksen että
kiirevastaanoton käyttö on
vähentynyt vertailujaksolla.



Tammelaisten asukkaiden PTH vastaanottokäynnit ja toteutuspaikka vertailujaksolla

3-5 / 2024

Kotikunta	Valittu mittari
TAMMELA	
169 JOKIOINEN	14
981 YPÄJÄ	14
103 HUMPPILA	37
061 FORSSA	1248
834 TAMMELA	1786

3-5 / 2025

TAMMELA	
981 YPÄJÄ	1
103 HUMPPILA	23
169 JOKIOINEN	61
061 FORSSA	1880

Pilotin vastaanoton yhteydessä kysytty N23/ PTH avopalvelut

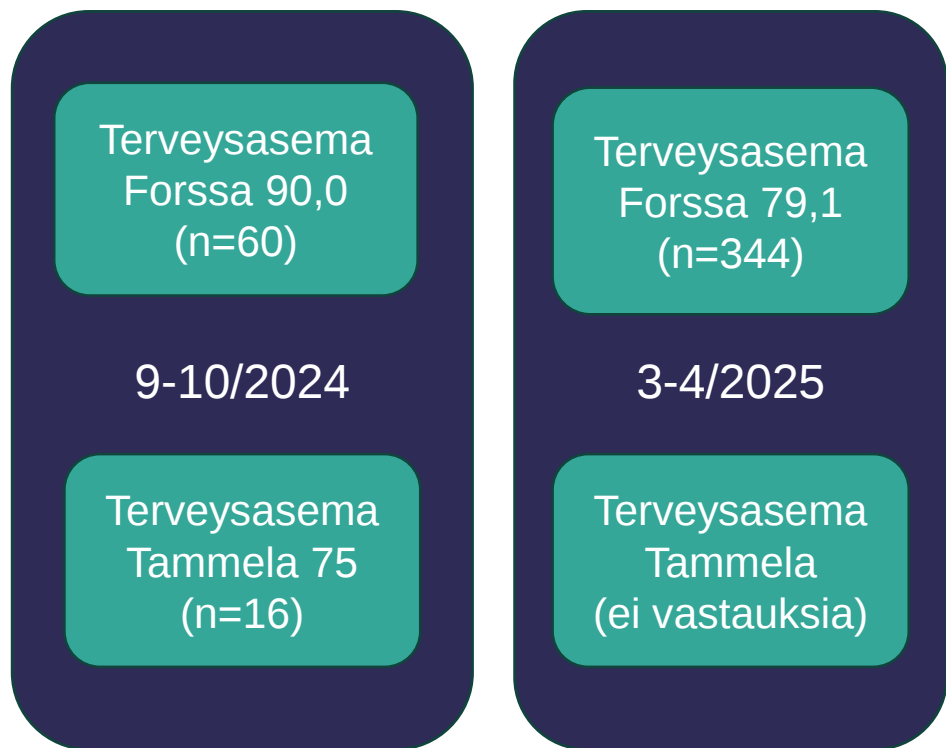
Miksi halusi juuri Tammelaan?

- Matkakustannukset, pääsi nyt kulkemaan kävellen (näitä mainintoja 5)
- Sai kyydin (näitä mainintoja 2)
- Lähempänä kotia (näitä mainintoja 8)
- Tähän osaa vielä kävellen tulla. Ei ajokorttia. Asuu yksin. (näitä mainintoja 2)

Haluaako edelleen Tammelaan, vaikka joutuu odottamaan kauemmin?

Kyllä	4
Ei	7
Ei tiedossa	12

Terveysasemien asiakaspalautteen tulokset ajanjaksovertailuna

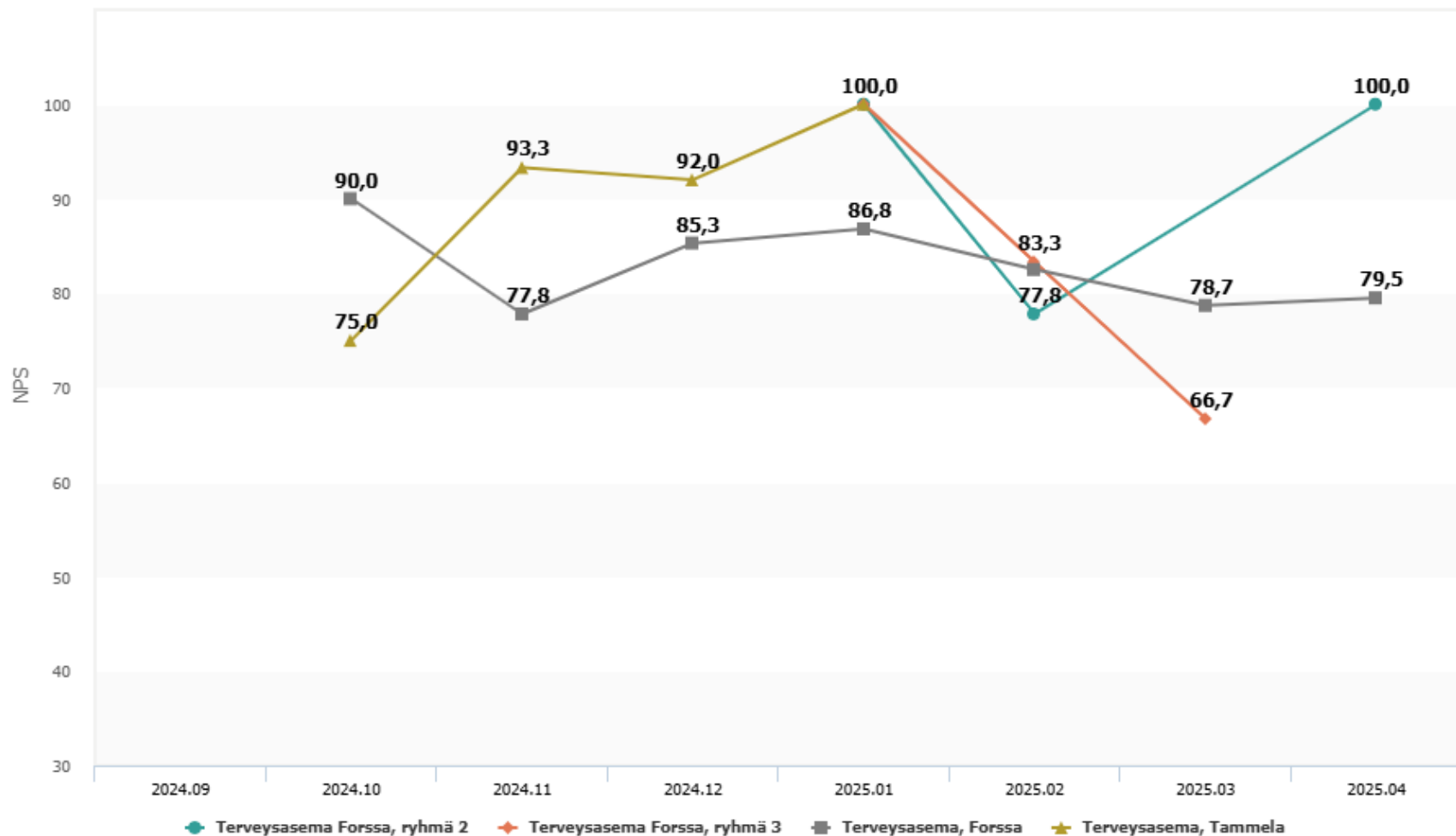


Huomio: Muut väittämät tulevat kyselyssä arvotusti, joten niiden vastausmäärä on pieni, lähes kaikissa väittämissä alle 10 kpl

Toimipiste:	Forssa		Tammela	
Väittämä (asteikkona 1-5)	9-10/24	3-4/25	9-10/24	3-4/25
Sain apua, kun sitä tarvitsin	3,8	4,75	5,0	-
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,58	4,8	4,0	-
Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4,78	4,58	-	-
Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu	4,25	4,6	5,0	-
Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	5,0	4,89	5,0	-
Saamani tietoa hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää	4,5	4,65	4,67	-
Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi	4,67	4,7	4,33	-

Suositteluindeksin vaihtelu 1.9.2024-30.4.2025

Suorituspaikka: Terveysasema Forssa, ryhmä 2; Terveysasema Forssa, ryhmä 3; Terveysasema, Forssa; Terveysasema, Tammela Vastauksia 1038



Huomiona, että kuvaajassa tulokset 100 perustuvat vain yhden vastaajan vastaukseen

Mikä vaikutti kokemukseen terveysasemaan koskien?

- Hyvä palvelu ja ajallaan pääsy
- Oma terveysasema
- Asiallinen ja asiantunteva henkilöstö.
- Asiantunteva ystävällinen palvelu kohtuullisen matkan päässä
- Henkilökunnan ystävällisyys ja täsmällisyys
- Minusta tuntui, että vaivaani ei otettu todesta, vaikka kysymyksessä oli silmä. Lääkäri ei ollut myöskään ystävällinen
- Koin lääkärin oikeasti välittävän siitä, mitä minulla oli hänelle kerrottavaa. Hän oli myös syventynyt minun "potilaskertomukseeni"
- Lääkäri ei väheksynyt ongelmaani, vaan perehtyi perusteellisesti. Sain myöskin jatkohoitoa nopeasti.
- Joskus tuntuu, että maalaiskieli ei tavoita lääketieteellistä mieltä. Muuten arvosana olisi ollut 9-10



Spontaanisti annettuja palautteita, joissa viittauksia muutokseen

- Koitin saada lääkäriaikaa Tammelaan. En saanut. Nyt kun tammelalaiset tietää että Tammelaan voi saada ajan, niin aikoja ei ole. Kuulemma vain kerran kuussa. Lisätään nyt aikoja joka viikolle, niin että päästään Tammelassakin lääkäriin. Naapurin äiti oli koittanut saada aikaa lapselle Tammelaan. Ei saanut. Kyllä tämä on ihan susi koko uudistus. Romuttakaa Sote!
- Ehdotan, että Tammelan terv.asemalla säilytetään ikäihmisten palvelut. Esim. viikottaiset lääkäri-hoitaja-palvelu/aikuisneuvola
- Miksi ei ole tiedotettu Oma Hämeen puolesta Tammelan terveystaseman muuttoviikosta, joka kahden viikon kuluttua, jolloin palvelua ei ole saatavilla kyseisellä terveystasemalla? Pilotti -uutisessa ei ole tietoa tästä. Tiedottaminen tarvitsee kehittämistä ja muutosta. Onko viestinnän puolella avoimia työpaikkoja, kun viestintä ei selkeästikään toimi.

Lisää spontaanisti annettuja palautteita, joissa viittaus muutokseen

- Lämmin kiitos Tammelan terveysaseman lääkäreille Satu, Tatjana ja Paju. Kiitokset vajaan 10 vuoden ajalta, jolloin olen asioinut kanssanne, enimmäkseen läheisten asiointien kautta, muutaman kerran itse ollut potilas. Olette ystävällisiä, asiakasta kuuntelevia, kyseleviä. Olette ko. ongelmaa pohtivia, tarvittaessa lähettäneet tutkimuksiin, selittäneet tarkasti ohjeet, neuvoneet huolellisesti, huolehtineet jatkosta (ohjanneet hoitajien luo, jotka ovat heti varanneet tarvittavat ajanvaraukset jne.). Olette vastanneet esim. tutkimustuloksiin puhelimitse selkeästi ja antaneet jatko-ohjeet hyvin. Olette joutuneet tekemään todistuksia/lausuntoja erilaisiin tarkoituksiin, se on epäkiitollista tehtävää, mutta olette tehneet ne paneutumalla hyvin asiakkaaseen. Hienointa on ollut, että usein ellei aina olette hoitaneet tilanteet loppuun asti eli tiedottaneet asiakkaalle/ läheiselle lopputuloksen. VOIKO ASIAKAS ENEMPÄÄ TOIVOA 🧡 tai kuten sanotaan voiko toivoa parempaa palvelua. Palaute perustuu vertailuun toisen, eli nykyisen, oman terveysaseman toimintaan, jossa "kukkaa ei tiedä mittää", ei perehdy asiakkaan tietoihin, ei kuuntele, asiat eivät siirry eteenpäin, erikoisiin tekstiviestivastauksiin, jolloin miettii, kenen toisen potilaan asioita mahdollisesti hoidetaan. Saat yrittää ottaa yhteyttä usealla eri kanavalla, ei onnistu

Henkilöstön huomiot

- Satu Teikari ja Elina Ahlqvist

- Potilasvalinta keskitetty Tammelan tiimin hoitajille
 - Potilasvalinta osunut hyvin. Muistisairaille toimiva, osaavat vanhasta muistista tulla Tammelan terveysasemalle, mutta Forssaan eksyvät. Potilaille varattu 45min aika, 1h olisi ollut parempi
- Lähijohtaja istunut työntekijän esiliinana viereisessä työhuoneessa tehden omia töitään, koska sovittu työpari oli äkillisesti sairastunut (ei tarvinnut perua asiakasajaa) tai työparia ei ole ollut.
- Hoitajat kaipaavat selkeitä raameja/kriteerejä kenelle palvelua annetaan
- Logistiikka: työaika kului päivän alussa ja lopussa eri välineiden, hoitotarvikkeiden ja rokotteiden keräämiseen sekä palauttamiseen. Likaisten työvaatteiden ja -välineiden kuljettaminen ei ole ihan yksinkertaista. Jos joku unohtui tai olikin vanha, mitään ei ollut kohteessa tehtävissä. Potilaan aika oli peruttava.
- Kalliiden työvälineiden kuljetus ja säilytys (instrumentit, kuulotutkimuslaite, CERAD-paketti) selkeä riski (mm. liukastuminen, sääolosuhteet kuljettaessa)

Aikuisneuvonnan tulokset ajanjaksovertailuna/PTH

Aikuisneuvonta
Forssa 91,2
(n=498)

9-10/2024

Aikuisneuvonta
Tammela 93
(n=157)

Aikuisneuvonta
Forssa 89,6
(n=48)

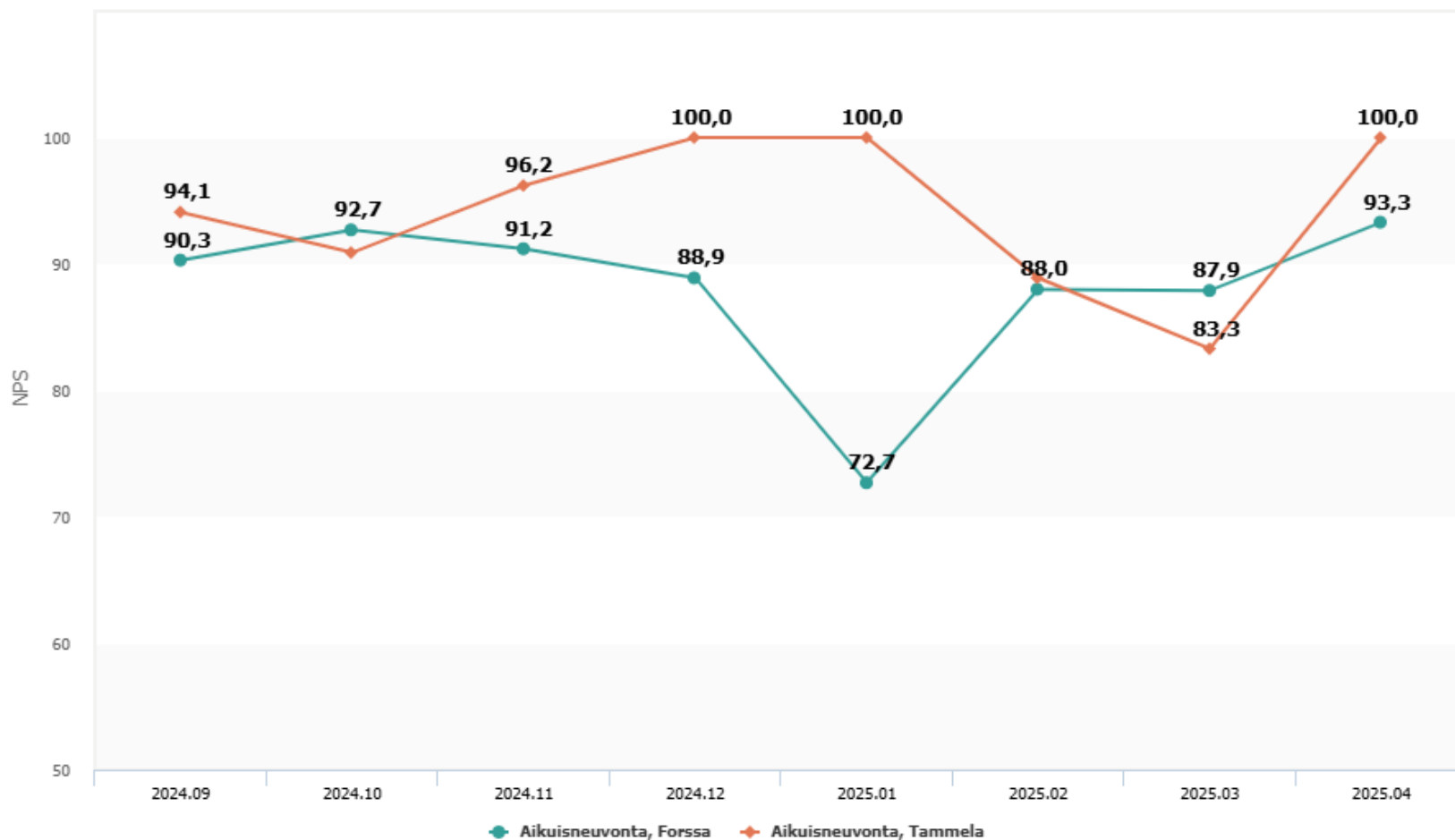
3-4/2025

Aikuisneuvonta
Tammela 92
(n=25)

Toimipiste:	Forssa		Tammela	
Väittämä (asteikkona 1-5)	9-10/24	3-4/25	9-10/24	3-4/25
Sain apua, kun sitä tarvitsin	4,27	4,89	4,25	5,0
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,55	4,57	4,75	5,0
Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4,87	4,75	5,0	5,0
Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu	4,07	4,86	4,36	5,0
Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	4,63	5,0	4,11	5,0
Saamani tietoa hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää	4,87	4,88	4,72	5,0
Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi	4,54	5,0	4,24	4,82

Aikuisneuvonta: trendikuvaajana 9/2024 - 4/2025

Suorituspaikka: Aikuisneuvonta, Forssa; Aikuisneuvonta, Tammela Vastauksia 1175



Huomiot: Tuloksen 100 muodostavat 6 (12/24) tai 2 (1/25) vastaajaa

Mikä vaikuttanut eniten aikuisneuvonnasta saatuun kokemukseen?

Aikuisneuvonta, Tammela:

- Hyvä palvelu ja tammelalainen osaaja
- Keskustelu ihmiseltä ihmiselle.
- Tuntui siltä että minusta oikeasti välitettiin. Asia tuli hoidetuksi ja uusia asioita saatiin eteenpäin.
- Hankalaa, vastaanotto kaukana.
- Asiallinen ja ystävällinen palvelu/ kohtelu mutta muuttoa en ymmärrä Tammelasta Forssan ja joka asiasta laskuttamista ja aina paras hinta

Aikuisneuvonta, Forssa:

- Henkilökunnan taitavuus ja aikataulun jämäptiys
- Ajan sai helposti varattua. Hoitaja hoiti vastaanoton ammattitaidolla ja erittäin inhimillisesti. Hienoa, kiitos!
- Kohtaamiseen oli yksilöllisesti valmistauduttu.
- Lähipalvelu
- Tunsin olevani alan ammattilaisen käsissä. Asiaani perehdyttiin todella.
- Tuttuus ja luottamus. Sama henkilö ollut pitkään



Neuvola

28.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Palveluiden käyttömäärät 3-5/2025

- poiminta raportointipohjasta*

Palvelu	Varattavissa olevat ajat	Käytetyt ajat	Käyttämättömät ajat
Avo-pti	46	23	23
Neuvola	26	22	4
Aikuissosiaalityö	55	6	49
Mielenterveys- / päihdepalvelut	5	2	3

*Käytössä yhteisesti sovittu raportointipohja, jota käyty säännöllisesti läpi, jotta voidaan saada konkreettista tietoa toimitettavaksi 5/25 (analyysi myös asiakkaiden antamasta palautteesta)

Pilotin vastaanoton yhteydessä kysytty N22

Miksi halusi juuri Tammelaan?

- Sopiva aika vapaana (näitä mainintoja 10)
- Sai kyydin (näitä mainintoja 2)
- Lähempänä kotia (näitä mainintoja 3)

Haluaako edelleen Tammelaan, vaikka joutuu odottamaan kauemmin?

Kyllä	1
Ei	21
Ei tiedossa	0

Henkilöstön huomiot

- Anne Palm

- Vastasyntyneiden kotiin tehtäviä kotikäyntejä on tehty jo kauan ennen pilotteja ja tullaan tekemään myös vastaisuudessa. Se on kirjattu asetukseen.
- Suurin osa, ellei kaikki Tammelassa käyneistä neuvolan asiakkaista pääsee kulkemaan Forssaan.
- On todella työlästä järjestää neuvolapalvelua yksittäisinä päivinä Tammelan terveysasemalla. Vaikeuskerrointa nostaa toisesta palvelusta tulevan työparin sairastuminen muun muassa. Rokotusten järjestäminen yksittäisenä päivänä ei suju samalla tavalla kuin toimipisteessä, jossa on toimintaa joka arkipäivä, vaan vaatii lisätyötä, ajallista panostusta ja suunnittelua, että palvelu saadaan tällaisena lähipalveluna terveellisesti ja turvallisesti toteutettua.
- Neuvola on palveluna sellainen, että se vaatii tietyntylaiset tilat, valtavan määrän välineitä ja kalusteita, materiaalia ja työvälineitä, jotta käynnit voidaan toteuttaa. Neuvola on paljon muutakin kuin mittaa, punnitse ja rokota.

THL:n neuvolakyselyn tulokset (9-10/24)

- Hyvinvointialueella ei neuvoloista kerätty vielä syksyllä 2024 asiakaskyselytietoa
- THL kerää neuvoloiden asiakkailta palautetta muutaman vuoden välein.
- Tulokset niiden kyselyn väittämien osalta, jotka ovat yhteneväisiä keväällä 2025 aloitetun kyselyn kanssa

Forssan
neuvola
NPS 90

Tammelan
neuvola
NPS 73

Väittämät (arvio asteikolla 1-5)	Forssa (n=20) ka. (ast.1-5)	Tammela (n=11) ka. (ast.1-5)
Sain apua, kun sitä tarvitsin	4,9	4,5
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,8	4,7
Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	5,0	4,5
Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	5,0	4,9
Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu	5,0	4,9
Saamani tietoa hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää	4,9	4,9
Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi	5,0	4,6

Nostoja neuvolan asiakaskyselyvastauksista: mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

- Positiivinen ja luontevasti asiakasta kohtaava henkilöstö loi turvallisen ilmapiirin. Oli helppo keskustella vaikeistakin asioista
- En joutunut odottelemaan. Palvelu oli erittäin ystävällistä etenkin hoitajan osalta.
- Tuttu, hyvä, luotettava terveydenhoitaja
- Mukava ihminen vastassa, oli rento tunnelma. Hoiti hommansa oikein hyvin ja sain jatko ohjeet
- Ajan sai nopeasti, sinne pääsi helposti ja nopeasti kesken työpäivän (lähipalvelu!), asiakaspalvelu oli arvostavaa ja selkeää.





Aikuissosiaalityö

27.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Palveluiden käyttömäärät 3-5/2025

- poiminta raportointipohjasta*

Palvelu	Varattavissa olevat ajat	Käytetyt ajat	Käyttämättömät ajat
Avo-pti	46	23	23
Neuvola	26	22	4
Aikuissosiaalityö	55	6	49
Mielenterveys- / päihdepalvelut	5	2	3

*Käytössä yhteisesti sovittu raportointipohja, jota käyty säännöllisesti läpi, jotta voidaan saada konkreettista tietoa toimitettavaksi 5/25 (analyysi myös asiakkaiden antamasta palautteesta)

Henkilöstön huomiot / Seija Mustajärvi

- Ristiriitaista, sillä tarve lähipalvelulle on suurempi, mitä tällä hetkellä voidaan antaa. (Työntekijä on Tammelassa 3xvko)
- Pilotti vei joustoa pois. Työturvallisuuden vuoksi pilotissa oli terveysasemalla aina oltava kaksi paikalla ja sitoi työntekijän työpisteelle, kun aikuissosiaalityön työn luonne on liikkuvaa.
- Asiakkaat ohjautuvat mielummin kunnantalolle, koska siellä on myös kahvio ja kirjasto. Kunnantalo on selkeästi kunnan keskustassa ja se on liikuntarajoitteiselle ja ikääntyvälle asiakkaalle helpommin tavoitettavissa.
- Aikuissosiaalityöllä on jo pitkä perinne lähipalveluiden tarjoamisessa asiakkaalle mm. kotiin tai yksikköön jossa hän sillä hetkellä on.
- Sosiaalityön luonteen vuoksi terveysaseman työtilat luovat haastetta asiakastyölle ja siihen, miltä asiaakkaasta tuntui asiointi. Tämä loi yllättäviä haasteita työskentelyyn. Työskentelysi vaatisi asiakasohjausta pilottipäivinä.

Asiakaspalautteet

Palautteiden määrä (N6) on niin pieni, että yksittäisten vastausten perusteella ei voida tehdä luotettavia johtopäätöksiä tai kirjata palautteita ilman tunnistamisen riskiä.





Mielenterveys- ja päihdepalvelut

28.8.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Palveluiden käyttömäärät 3-5/2025

- poiminta raportointipohjasta*

Palvelu	Varattavissa olevat ajat	Käytetyt ajat	Käyttämättömät ajat
Avo-pti	46	23	23
Neuvola	26	22	4
Aikuissosiaalityö	55	6	49
Mielenterveys- / päihdepalvelut	5	2	3

*Käytössä yhteisesti sovittu raportointipohja, jota käyty säännöllisesti läpi, jotta voidaan saada konkreettista tietoa toimitettavaksi 5/25 (analyysi myös asiakkaiden antamasta palautteesta)

Tammelaisten asukkaiden MPY asiointi vertailujaksolla

2024

Kontaktien määrä

150

Asiakkaiden määrä

48

Vertailujakso 3-5
fyysiset käynnit

2025

Kontaktien määrä

208

Asiakkaiden määrä

61

Kotikunta	Valittu mittari
TAMMELA	
981 YPÄJÄ	3
169 JOKIOINEN	5
834 TAMMELA	11
061 FORSSA	63

Vertailujakso 3-5
kotikunta vs. asiointisuunta

Kotikunta	Valittu mittari
TAMMELA	
103 HUMPPILA	2
169 JOKIOINEN	3
834 TAMMELA	3
061 FORSSA	73

Henkilöstön huomiot / Reima Anolin

- Suurin osa asiakkaista ei kokenut palvelua välttämättömänä. Lähinnä autottomat kävijät kokivat palvelun tarpeelliseksi saada Tammelasta, näitä oli muutamia kevään aikana (kaksi, joista toinen tuli kela taksilla), joilla oli hankaluuksia asioida Forssassa.
- Pienellä miehityksellä satelliitin ylläpito on haavoittuvaa, jos esim. toinen (sosiaalityö ja psyk.sh samoina päiviä Tammelassa) työntekijä sairastuu. Menin yhtenä päivänä sijaistamaan psyk.sh:ta Tammelaan ja tein sieltä käsin töitä, jottei sosiaalityöntekijä joudu olemaan yksin vastaanottotyössä (työntekijän turvallisuus).
- Palvelutasoltaan Tammelan lähipalvelupilotti on hyvä ja huomio hyvin alueen asukkaat. Suurin osa kuitenkin pystyi asioimaan myös Forssassa. Sairaanhoidajan työskentely Tammelassa sujui samalla tavalla, kuin Forssassakin.



Asiakaspalautteet

Palautteiden määrä (N 2) on niin pieni, että yksittäisten vastausten perusteella ei voida tehdä luotettavia johtopäätöksiä tai kirjata palautteita ilman tunnistamisen riskiä.





Kiitos!

