



Euroopan unionin
rahoittama

Ensilinjapalvelut

19.11.2025

Integraatiovaliokunta

Projektipäällikkö Tiina Nikkanen

11.11.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Ensilinja –Sinua varten



"Ensilinja – apu yhdellä yhteydenotolla. Tarjoamme sinulle helpon ja nopean yhteyden Oma Hämeen ammattilaisiin, olipa kyseessä ajanvaraus, neuvonta tai tilanteesi arviointi. Ammattitaitoiset asiantuntijamme ovat osa yhteistyöverkostoamme ja he ratkaisevat asiasi heti tai ohjaavat sinut oikealle ammattilaiselle. Ymmärrämme tarpeesi, kuuntelemme sinua ja tarjoamme apua, joka tukee sinua ja tilanteesi muuttuvia tarpeita. Ensilinja on sinua varten."

Oma Hämeen Ensilinjapalvelut 2025:

15 puhelinnumeroa (ennen 122 numeroa) ja 5 chat-kanavaa

Apua ja neuvoja sekä
asiointia ammattilaisen
kanssa

X

 Aloita chat

 Asioi digitaalisesti

Aikuissosiaalityön chat

Infon chat

Neuvola-chat

Suun terveydenhuollon chat

Terveys-chat

Osalla Ensilinjan palveluista
myös lyhytkestoista
työskentelyä mukana
palvelutarjonnassa

Kiireellisen hoidon Ensilinja 24/7

• Päivystysapu 116 117

Suun terveydenhuollon kiireellinen Ensilinja

• 03 629 6300

Neuvola

• 03 629 6200

Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvonta

• 03 629 6201

Ikäihmiset

• 03 629 6620

Suun terveydenhuollon kiireetön Ensilinja

• 03 629 6301

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

• 03 629 6571

Aikuissosiaalityö

• 03 629 6566

Lapsiperheiden palveluohjaus

• 03 629 6565

Vammaissosiaalityö

• 03 629 6578

Terveysasemien kiireetön Ensilinja

• HML 03 629 6627
• Forssa 03 629 6629
• RMK 03 629 6628
• Janakkala 03 629 6630

Kuntoutus

• 03 629 6680

Tekstiviestipalvelut yhdenvertaisuutta tukemassa

Ensilinjassa:

- Ensilinjassa on otettu käyttöön kaikkiin palveluihin +muutamaan keskitettyyn palveluun (apuvälinekeskus ja kuvantamispalvelut) ja terveysasemien tiimeille tekstiviestinumerot asiakkaille, joilla puhumalla kommunikointi on haastavaa tai mahdotonta



Ensilinja-tekstiviestinumerot kuulo- ja puhevammaisille sekä tulkkaukselta tarvitseville

Ensilinjojen tekstiviestinumeroista saat neuvontaa ja ohjausta terveys- ja sosiaalipalveluihimme liittyen. Tekstiviestinumerot on tarkoitettu kuulo- ja puhevammaisille sekä tulkkaukselta tarvitseville asiakkaille.

[Katso tekstiviestinumerot >](#)

Oma Hämeen muut puhelut vs Ensilinjan puhelut (aikaväli 01-09/25)

Linjapuhelu= puheluun vastataan asiakkaan soittaessa, Takaisinsoitto= asiakkaalle soitetaan takaisin

Muut puhelut

Palvelut, joissa käytössä
takaisinsoitto ja
linjapuhelut
saapuneista 327 129
puheluista vastattiin **13,5%**
linjapuheluna ja
77,8 % takaisinsoittona.

Palvelut, joissa vain
linjapuhelut käytössä,
(2 212 141 puhelua)
53,3-72,6 % vastattiin
suoraan

Keskimääräinen
takaisinsoiton
vasteaika **7 t
30 min 5 sek**

Ensilinjan puhelut

Ensilinjaan saapuneista
194 254 puheluista
vastattiin **23,8%**
linjapuheluna ja
58,9% takaisinsoittona.

Niissä palveluissa,
joissa palvelulupauksena
on takaisinsoitto saman
vrk:n aikana, niin
vasteaika on keskimäärin
2 t 44 min 55 sek.
Kiireellisen hoidon
Ensilinjassa 116117:ssa
keskimäärin vasteaika on
31 min 51 sek.

Keskimääräinen
takaisinsoiton
vasteaika **3 t 54
min 7 sek**

Ensilinjan puhelumäärät 2024 ja 1.1.-30.9.25 välillä:

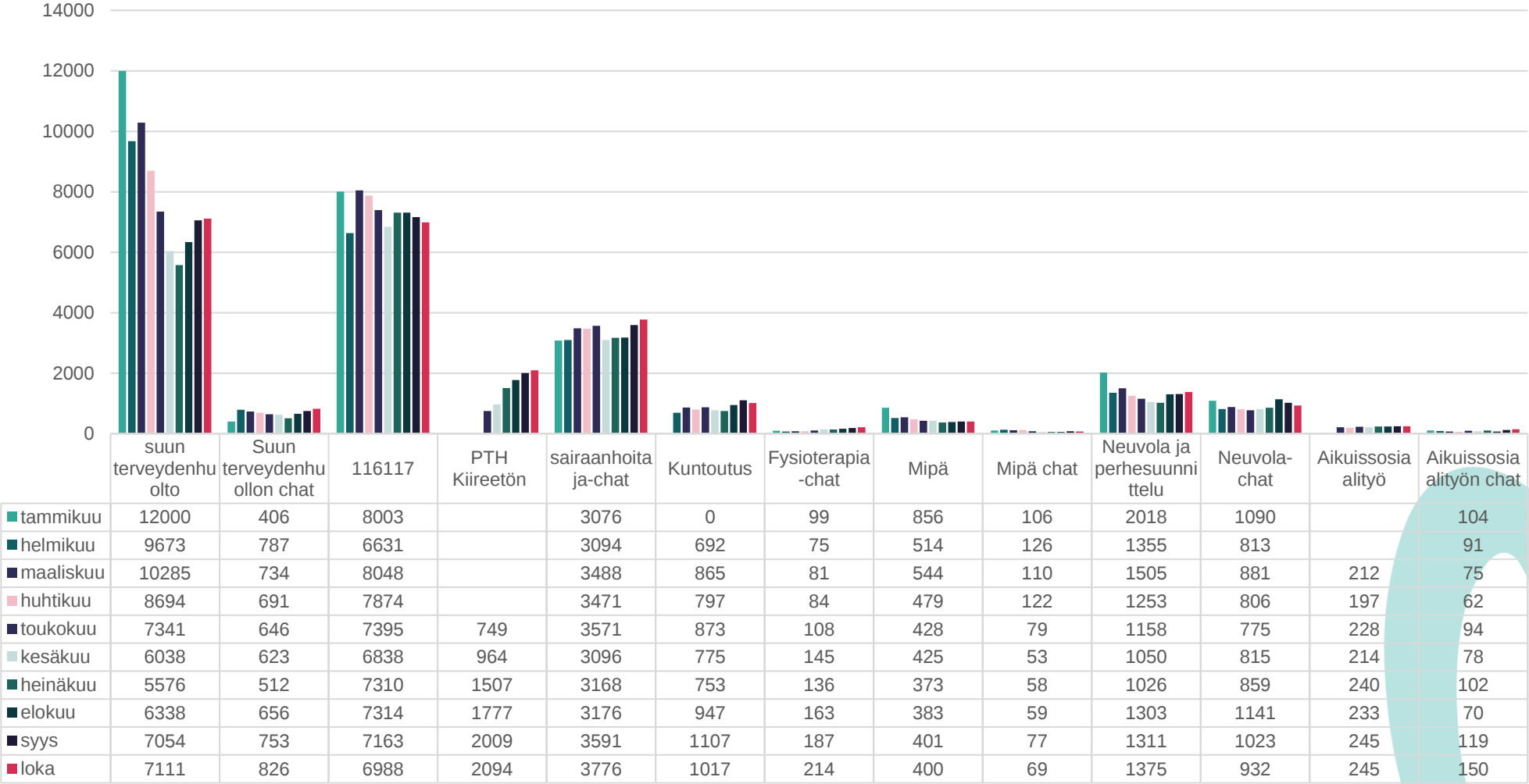
Palvelu	2024 puhelumäärät	01-09/25 saapuneet puhelut	Ennuste 2025 puhelumäärät
Neuvola ja ehkäisyn Ensilinja	20853	11979	15972 ↓
116117	27559	66576	88768 ↑
Suun terveydenhuolto Ensilinjat	107987	72999	97332 ↓
Aikuissosiaalityö Ensilinja	n. 4500	1582	2109 ↓
Kuntoutus Ensilinja	12122	11069	14759 ↑
Miepä Ensilinja	13054	2821	5870 ↓
Ikäihmisten Ensilinja	19225	16194	21592 ↑
Lapsiperh.palveluohj.	n. 1696	763 (03-09/25)	1308 ↓
Vammaispalvelun Ensilinja	?	628 (05-09/25)	1507
PTH kiireettömät Ensilinjat	Ei ole vertailuarvoa	7046 (05-09/25)	16910
	n.lukemat laskettu arvioina, kun tiedossa vain tiettyjen kk:n määrät		

Johtopäätöksiä:

- Ennusteen mukaan suurimmassa osassa Ensilinjoista puhelumäärät ovat laskussa
- Ensilinjan puhelumääriä ei voi verrata suoraan aikaisemman vuoden määriin, koska:
 - toiminnan aloituksen ajankohdat vaihtelivat
 - Aukioloaikoja laajennettiin
 - palvelun sisällön muutokset
- Oma Hämeen kaikkien puheluiden määrä vähentymässä (sisältää myös sisäisiä puheluita):
 - Saapuneita puheluita vuonna 2024 oli yhteensä 4 236 535 puhelua, eli 353 045/kk
 - Saapuneita puheluita vuonna 2025 oli yhteensä 2 802 072 puhelua, eli 311 341/kk
- Vuonna 2025 Ensilinjan puhelut ovat 6,9% Oma Hämeen kokonaispuhelumäärästä

Ensilinjan puhelu- ja chat-määrät 01-10/25

Puhelut/chat saapuneet



Taulukossa erikseen puhelumäärät ja chatmäärät.

PTH
Kiireetön=Terveysasemien kiireetön Ensilinja

Mipä=Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Ensilinja

Oma Hämeen tavoite 2025:

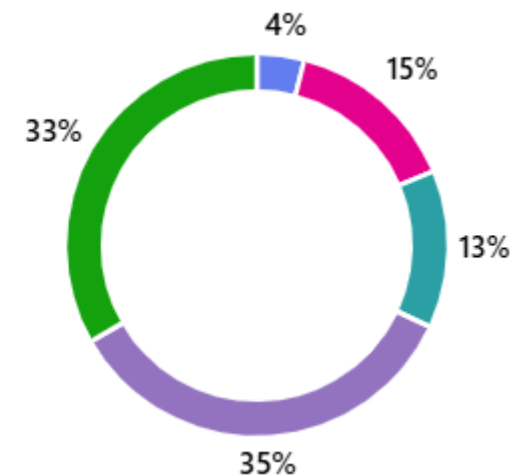
"Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa"

Seuranta kvartaaleittain kaikki Ensilinjat puhelut	Q1	Q2	Q3
Ensikontaktin saa luvatussa ajassa riippumatta yhteydenottokanavasta, palvelukohtainen, vähintään lakisääteinen, lupaus	90,81%	70,11%	91,37%
80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla	90,0%	91,3%	92,2%
90 % asiakkaista tietää miten hoito ja palvelu jatkuu	89,1 %	89,2%	90,5%
Ensilinjojen NPS (suositteluindeksi)	68,4	72,7	77,3

Hyte-palveluohjaus ennen yhteydenottoa ja määrä Ensilinjassa

- Hyvinvointisi tueksi –verkkosivuston käyntimäärät: toukokuu 1138, kesäkuu 1318, heinäkuu 1282, elokuu 1380, yht. 5118 kertaa
- Kaikissa Ensilinjoissa aikavälillä 01-08/25 ammattilainen valitsi puhelun päätteeksi "Jatko Hyte-palveluissa"-lopputuloksen yhteensä 182 kertaa.
 - Ensilinjaan on tullut noin 171 686 puhelua ja 42 406 chatia sinä aikana. Lopputulosvalintoja on tehty yhteensä 80 577 kpl, joten noin 2,3 % Ensilinjan asioinneista ratkesi hyte-palveluohjauksella.
- Henkilöstökysely Ensilinjan ammattilaisille kesällä 2025 (75 vastausta):
 - Kuinka usein olet viimeisen 6kk aikana ohjannut asiakkaan hyte-palveluihin Ensilinjassa toimiessasi?

● Päivittäin	3
● Viikottain	11
● Kuukausittain	10
● Harvemmin kuin kuukausittain	26
● En ikinä tai ei kuulu työnkuvaani	25



Asiakastarpeet ja toiveet puhelinpalvelulle asiakaspalautteen pohjalta

1. Nopeus ja saavutettavuus

- Asiakkaat arvostavat nopeaa vastaamista (linjapuhelut) ja nopeaa takaisinsoittoa tai tietoa takaisinsoiton ajankohdasta, asian hoitumista yhdellä puhelulla.

2. Ystävällisyys ja asiantuntevuus

- Ystävällinen, kuunteleva ja asiantunteva palvelu korostuu lähes jokaisessa positiivisessa palautteessa. Asiakkaat kokevat tulleen kuulluiksi ja ymmärretyiksi, kun palvelu on kiireetöntä ja ratkaisukeskeistä. Ammattitaito ja rauhallinen, empaattinen kohtaaminen lisäävät luottamusta palveluun.

3. Selkeys ja ohjeistus

- Asiakkaat toivovat selkeitä toimintaohjeita ja konkreettisia neuvoja jatkosta. Puhelinpalvelun valikkojen ja automaattiviestien selkeys kaipaava kehittämistä: osa kokee valikot ja ohjeet sekaviksi, etenkin ikäihmiset ja harvemmin asioivat.

4. Yhteystietojen löydettävyys

- Yksi toistuvista kehitystoiveista on puhelinnumeroiden ja oikean palvelukanavan helppo löydettävyys. Moni kokee, että Oma Hämeen nettisivut ja tiedotteet ovat sekavia, ja oikean numeron löytäminen on hankalaa.

5. Hoitoon pääsyn nopeus ja resurssit

- Kiitosta saa se, että kiireellisiin vaivoihin saa usein ajan nopeasti, mutta kiireettömissä asioissa (esim. hammashoito, suuhygienisti) odotusajat voivat olla useita kuukausia, mikä aiheuttaa tyytymättömyyttä.

6. Erityisryhmien tarpeet

Ikäihmisille ja muille erityisryhmille (esim. huonokuuloiset, muistisairaat) puhelinasiointi voi olla haastavaa, jos valikkoja on paljon tai automaattiviestit ovat nopeita.

(9210 avointa palautetta Ensilinjasta)

Asiakaspalautteista poimittuja: "Ensilinja on hyvä juttu"

lökkään, muistisairaani sukulaisen sosiaalisten asioiden hoitaminen on uutta ja vierasta. Ensilinjalta olemme saaneet hyviä neuvoja ja hyvää palvelua. Kiitos siitä! (06.11.2025 11:23 torstai)

Erittäin ystävällinen palvelu, puheluun vastattiin heti, ei mennyt takaisinsoittojärjestelmään.

Todella hyvä uudistus, varmaan saadaan jonot poistumaan.

Aivan ihana sairaanhoitaja vastasi puhelimeen. Minä ja lapseni saimme hyvää palvelua. Empaattinen ja rauhallinen

Asiallinen, ratkaisua hakeva, asiakasta halutaan ymmärtää ja mukava huumori sai ääneen nauraa, kiitos!

"Ensilinjalla on hyvä ja ystävällinen palvelu. Aina saa asiaansa hoidettua eteenpäin. Tällainen palvelu luo turvallisen olon."

Keskitetyn Ensilinjan koetut hyödyt:



Tasavertaisten palveluiden ja toimintamallien yhtenäistämisen moottorina toimiminen

Toteutunut

Asiakkaalle helpompi yhteyden saanti, laajemmat aukioloajat ja kanavat asiakkaille, yksi numero oikean osaamisen äärelle

Ei ole toteutunut kaikilla täysin

Ensilinjan ratkaisukyvyn optimointi ja vastaanottoaikojen kohdentaminen

Opetteluvaiheessa, osittain toteutuu

Mahdollisuus ennakoida ja kohdentaa resursseja ja osaamista asiakastarpeen mukaan, työkuorma jakautuu tasaisemmin

Opetteluvaiheessa, osittain toteutuu

Toimiminen verkostona

Opetteluvaiheessa

Yhteydenottokanava tai palvelun laatu ei ole sidottu seiniin tai tiettyyn paikkakuntaan (palveluverkko-muutokset)

Ei ole toteutunut kaikilla täysin



Taustamateriaalia tutustuttavaksi



Ensilinjan aukioloajat puhelinpalveluissa

Ensilinjan viikko (puhelin)							
	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
116 117	Avoinna 24/7						
Kuntoutus	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	9-12	9-12	9-12	9-12	9-12		
Suun terveydenhuolto	8-15	8-15	8-15	8-15	8-15		
Neuvolan Ensilinjat	8-15	8-12	8-15	8-12	8-15		
Lapsiperheiden palveluohjaus	9-12	9-12	9-12	9-12			
Vammais-sosiaalityö	9-12	9-12	9-12	9-12	9-12		
Aikuissosiaalityö	9-11	9-11	9-11	9-11	9-11		
Ikäihmisten asiakasohjaus	9-15	9-15	9-15	9-15	9-15		
Terveysasemien kiireettömät	10-14	10-14	10-14	10-14	10-14		

Asiakas saa maantantaina-torstaina klo 10-11 kaikkiin Ensilinjan palveluihin yhteyden. Muutoin asiakas joutuu tarkistamaan aukioloajan. Kehitettävää on vielä!



Avainlukuja Ensilinjan puheluista (aikaväli 01-09/25 kumulatiivinen)

Ensilinja (Ensilinjan toimintamalli käytössä ja oma henkilöstö puhelin- ja chatpalvelussa)	Vastattu linjapuheluna %	Hoidettu takaisinsoittona %	Takaisinsoiton odotusaika keskimäärin	Palvelu%	Ratkaisu% ensikontaktissa	Hoidettu asioinnin aikana %	Jatko hva-palveluihin %
116117	38,8%	45,2%	31 min 51 sek	84%	97,7 %	58%	37,6%
Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Ensilinja (aloittanut 05/25)	87%	7,7%	31 min 55 sek	94,7%	93,4%	32,3%	45,5%
Neuvola ja perhesuunnittelu	47,2%	30,8%	59 min 5 sek	75,7%	98,1% (neuvola) 99% (perhesuunnittelu)	58,9% (neuvola) 35,3%(perhesuun.)	40,3% (neuvola) 63,4 % (perhesuun.)
Ikäihmistien Ensilinja	27,9%	54,5%	17 t 15 min 52 sek	82,4%	95,7%	60,1%	28,9%
Aikuissosiaalityö (aloittanut 03/25)	67,3%	24,3%	10 t 16 min 33 sek	91,6%	92,8%	52,1%	39,2%
Lapsiperheiden palveluohjaus (aloittanut 05/25)	86,5%	8,5%	3 t 22 min 13 sek	95%	97,1%	64,3%	33%
Vammaissosiaalityön Ensilinja (aloittanut 06/25)	56,9%	21%	7 t 26 min 21 sek	77,8%	96,9%	70,6%	20,2%

Selitteitä taulukon tiedoille:

- Palveluprosentti: Osuus kaikista saapuneista puheluista, joihin on vastattu tai asiakas jätti takaisinsoittopyynnön. 100 % = jokainen puhelu tavoitti palvelun
- Seuraavat kolme muodostuvat ammattilaisen tekemästä arvioinnista, mihin lopputulokseen asiakkaan asiointi päättyi:
 - Ratkaisu% ensikontaktissa: Kuva, kuinka usein asiakkaan asia ratkesi ensimmäisessä yhteydenotossa (Sisältää hoidettu asioinnin aikana, jatko hyvinvointialueen palveluissa ja jatko hyte-palveluissa -lopputulokset)
 - Hoidettu asioinnin aikana: Asiakkaan asia hoituu yhteydenoton ajan neuvonnalla tai ohjauksella
 - Jatko hva-palveluihin: Asiakas saa jatkoajan johonkin hyvinvointialueen palveluun

Avainlukuja Ensilinjan puhelusta (aikaväli 01-09/25 kumulat.)

Ensilinja (Seutukohtaiset toimintamallit ja henkilöstö)	Vastattu linjapuheluna %	Hoidettu takaisinsoitto na %	Takaisinsoiton odotusaika keskimäärin	Palvelu%	Ratkaisu% ensikontaktissa	Hoidettu asiointin aikana %	Jatko hva-palveluihin %
Suun terveys kiireellinen Ensilinja	0%	100%	1 t 29 min 29 sek	90,9%	94,9%	14,3%	71,6%
Suun terveys kiireetön Ensilinja	0%	100%	6 t 10 min 12 sek	73,9%	93,2%	20,7%	46,7%
Terveysasemien kiireetön Ensilinja HML (aloittanut 06/25)	36,7%	54,1%	25 min 12 sek	90,8%	96,6%	40,5%	50%
Terveysasemien kiireetön Ensilinja Forssa (aloittanut 06/25)	60,8%	30,9%	23 min 1 sek	91,7%	96,7%	42,5%	50,7%
Terveysasemien kiireetön Ensilinja Janakkala (aloittanut 06/25)	20,3%	60,2%	46 min 58 sek	80,5%	95,9%	26,6%	59,1%
Terveysasemien kiireetön Ensilinja Riihimäki (aloittanut 06/25)	41,9%	50,2%	42 min 46 sek	92,1%	96,9%	46,2%	47,2%

Selitteitä taulukon tiedoille:

- Palveluprosentti: Osuus kaikista saapuneista puhelusta, joihin on vastattu tai asiakas jätti takaisinsoittopyynnön. 100 % = jokainen puhelu tavoitti palvelun
- Seuraavat kolme muodostuvat ammattilaisen tekemästä arvioinnista, mihin lopputulokseen asiakkaan asiointi päättyi:
 - Ratkaisu% ensikontaktissa: Kuva, kuinka usein asiakkaan asia ratkesi ensimmäisessä yhteydenotossa (Sisältää hoidettu asiointin aikana, jatko hyvinvointialueenpalveluissa ja jatko hyte-palveluissa -lopputulokset)
 - Hoidettu asiointin aikana: Asiakkaan asia hoituu yhteydenoton ajan neuvonnalla tai ohjauksella
 - Jatko hva-palveluihin: Asiakas saa jatkoajan johonkin hyvinvointialueen palveluun

Avainlukuja Ensilinjan chateista (aikaväli 01-09/25 kumulatiivinen)

Ensilinja (Ensilinjan toimintamalli käytössä ja oma henkilöstö puhelin- ja chatpalvelussa)	Odotusaika keskimäärin	Ei ehditty vastaamaan %	Ratkaisu ensikontaktissa %	Hoidettu asioinnin aikana %	Jatko hva-palveluissa %
Sairaanhoitajachat	10 min 50 sek	7,1 %	91,2%	41,8%	34,1%
Mielenterveys- ja päihdepalveluiden chat (aloittanut 0/25)	1 min 14 sek	2,2 %	83,4%	11,9%	61,4%
Neuvolan ja perhesuunnittelun chat (mukana taustoissa lapsiperheiden palveluohjaus)	5 min 30 sek	9,9 %	88,5 %	27,1%	32,1%
Aikuissosiaalityön chat (aloittanut /25)	1 min 26 sek	2,5 %	81,8 %	28,6%	27%
Suun terveydenhuollon chat	4 min 6 sek	3,7 %	92,4 %	14,3 %	49,5%
Fysioterapia-chat	1min 27 sek	6,4 %	93,3 %	21,7%	53,5%

Selitteitä taulukon tiedoille:

- Odotusaika: keskiarvo, kuinka pitkään asiakkaan chatiin vastaaminen on kestänyt
- Ei ehditty vastaamaan %: Chat-keskusteluista pois pudonneiden asiakkaiden prosentuaalinen osuus
- Ratkaisu ensikontaktissa:
- Seuraavat kolme muodostuvat ammattilaisen tekemästä arvioinnista, mihin lopputulokseen asiakkaan asiointi päättyi:
 - Ratkaisu% ensikontaktissa: Kuvaa, kuinka usein asiakkaan asia ratkesi ensimmäisessä yhteydenotossa (Sisältää hoidettu asioinnin aikana, jatko hyvinvointialueen palveluissa ja jatko hyte-palveluissa -lopputulosvalinnat)
 - Hoidettu asioinnin aikana: Asiakkaan asia hoituu yhteydenoton ajan neuvonnalla tai ohjauksella
 - Jatko hva-palveluihin: Asiakas saa jatkoajan johonkin hyvinvointialueen palveluun

Asiakaskokemus Ensilinjassa

- Maaliskuusta 2025 lähtien on kerätty asiakaspalautetta Ensilinjan puheluiden ja chatien jälkeen.
- Asiakkailta tiedustellaan puhelun jälkeen tekstiviestillä tai chatin jälkeen chatviestillä
 - Suosittelemme NPS (Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi)
 - Tiedätkö, miten hoitosi/palvelusi jatkuu? Kyllä/ei
 - Saitko ratkaisun asiaasi puhelun/chatin aikana? Kyllä/ei
- Seuraavilla dioilla yhteenveto tuloksista:
 - Dia 19: Suosittelemme NPS. Asteikko on –100 - +100 välillä. Kaikki yli +0 tulokset ovat positiivisia. Tulos 0-30 on hyvä, tulos 30-70 on todella hyvä, tulos 70-100 on erinomainen.
 - Dia 20: Tilasto kuvaa, kuinka monta prosenttia asiakkaista on vastannut "kyllä" kysymykseen: "Tiedätkö, miten hoitosi/palvelusi jatkuu?"
 - Dia 21: Tilasto kuvaa, kuinka monta prosenttia asiakkaista on vastannut "kyllä" kysymykseen: "Saitko ratkaisun asiaasi puhelun/chatin aikana"

NPS-arviot (suositteluindeksi)

kaikki Ensilinjat (puh+chat)



Asiakkaan arvio: Tiedän, miten palveluni/hoitoni jatkuu kaikki Ensilinjat (puh+chat)

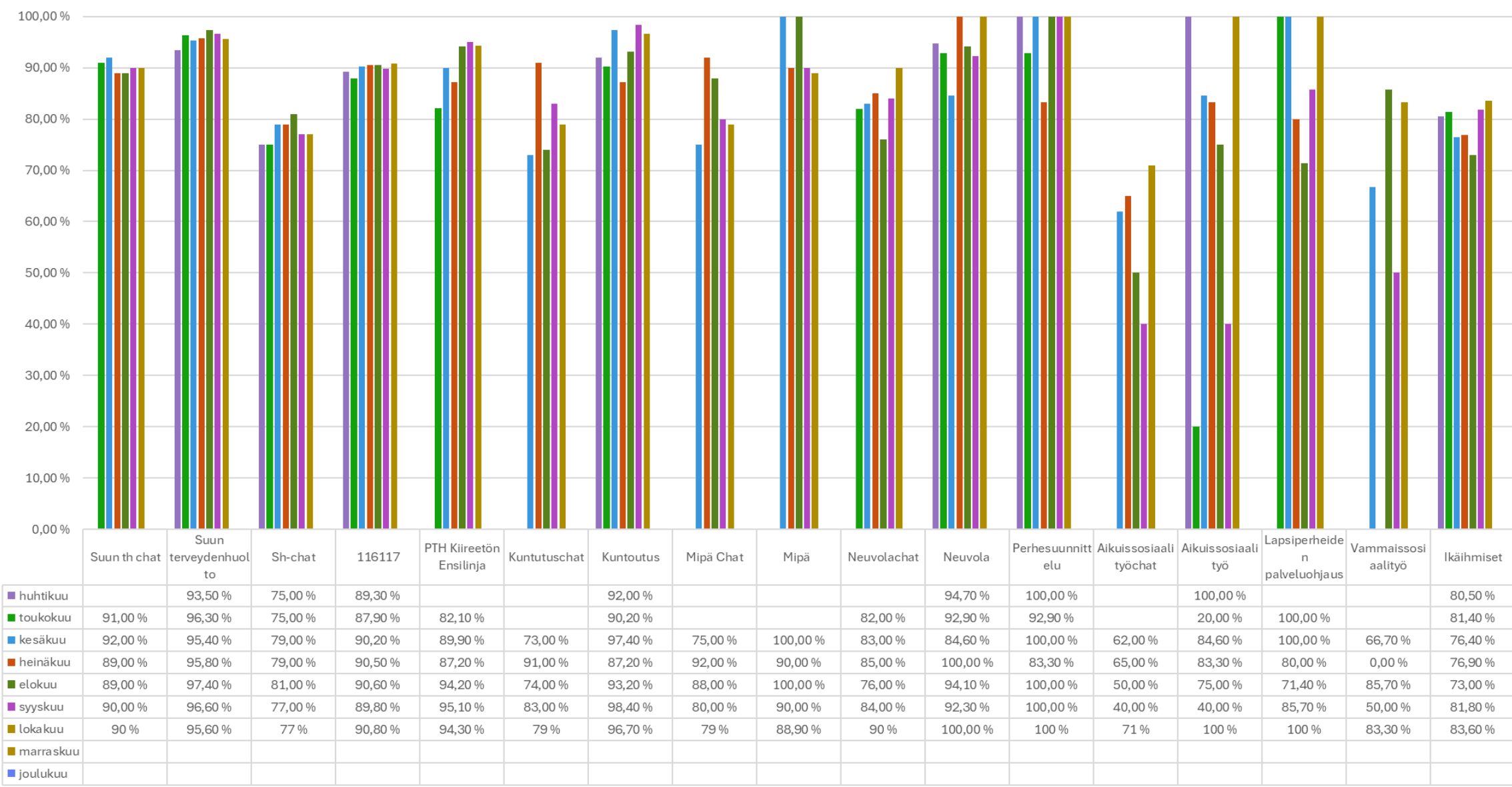
Tiedän, miten palveluni/hoitoni jatkuu



■ huhtikuu ■ toukokuu ■ kesäkuu ■ heinäkuu ■ elokuu ■ syyskuu ■ lokakuu

Asiakkaan arvio: Sain ratkaisun asioinnin aikana kaikki Ensilinjat (puh+chat)

Sain ratkaisun asioinnin aikana



huhtikuu toukokuu kesäkuu heinäkuu elokuu syyskuu lokakuu marraskuu joulukuu





**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Kiitos!

