



Asiakaslähtöisyyden edistäminen hyvinvointialueella

Integraatiovaliokunta 30.10.2025

Sanna Mäkynen

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Nykyiset arvot ja HVA-tasoiset strategiset tavoitteet



Suositteluhalukkuutta
mittaava NPS-indeksi
strategisena mittarina

Strategiaa edistävät hyvinvointialue tasoiset tavoitteet:

1. **Asiakas** saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa
2. Saavutamme yhdessä **asiakkaan kanssa** asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa
3. Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä **asiakkaan ympärille**
4. **Asiakstarve ohjaa** henkilöstömme osaamista
5. Tuottavuus turvaa palvelut

Asiakaskokemus yksi
tärkeimmistä
avaintuloksista

Asiakaslähtöisyyden edistäminen osa-alueet

Roolit ja rakenteet

- Asiakkuusjohtaja + asiakkuuksien johtamisen tulosalue
- Asiakaslähtöisyystiimi
- Tiivis linkitys kehittämispalveluihin, laadun hallintaan, viestintään ja toimialoihin

Osaaminen ja tieto

- Asiakaslähtöisyys-osaamisen koulutuskokonaisuus
- Asiakaslähtöisyyden kehittäjäverkosto (aloitus loppuvuodesta)

Konseptit ja kehittäminen

- Asiakaspalvelustandardi
- Asiakasohjauksen kokonaisuus
- Palautehallinta ja palautetiedon hyödyntämismalli
- Osallisuus ja yhdessä kehittäminen

Kuinka asiakaslähtöisiä olemme?



Mitä on asiakaslähtöisyys, miten sen halutaan ilmenevän hyvinvointialueella?



Asiakaslähtöisyyden kypsyystason arvioinnin määrittely (työkalu ja keskustelun pohja + mittari)

Oma Hämeen asiakaslähtöisyystiimi tukemassa asiakaslähtöisyyttä



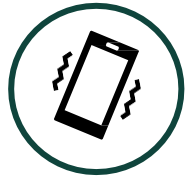
Asiakasosallisuus

- Kokemusasiantuntijatoiminta
- Asiakasraadit
- Kehittäjäasiakkaat
- Asukaspooli
- Prosessit, yhtenäiset käytännöt ja tavat, seuranta ja raportointi



Asiakaskokemus

- Palautehallinnan kokonaisuus: tieto, tuki, analyysit, kehittäminen ja hyödyntäminen
- Asiakasymmärrys tä lisäävät muut menetelmät ja kartoitukset



Asiointi/palvelut

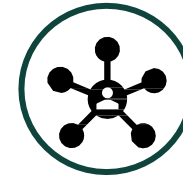
Asiakaslähtöisyys asiointitavoissa ja palvelumuodoissa

- Ensikontakti
- Puhelinpalvelut
- Asiakaspalvelu
- Digipalvelut: käytettävyys ja saavutettavuus



Yhteiskehittäminen

- Asiakasnäkökulma – ja osallisuus kehittämisessä
- Palvelumuotoilu



Asiakasohjaus

- Asiakasohjauksen muodot ja menetelmät
- Verkkosivujen ja ohjeiden saavutettavuus ja selkeys
- Asiakaslähtöiset palvelupolkukuvaukset



Asiakaslähtöisyysosaaminen

- Koulutuskokonaisuuden täydentäminen
- Kouluttaminen ja hoksauttaminen
- Verkostot: Osaamisen ylläpito ja laajentaminen

Rakenteita, työkaluja, ideoita, konsepteja ja analyyseja



Asiakaspalautteet tietona asiakaskokemuksesta

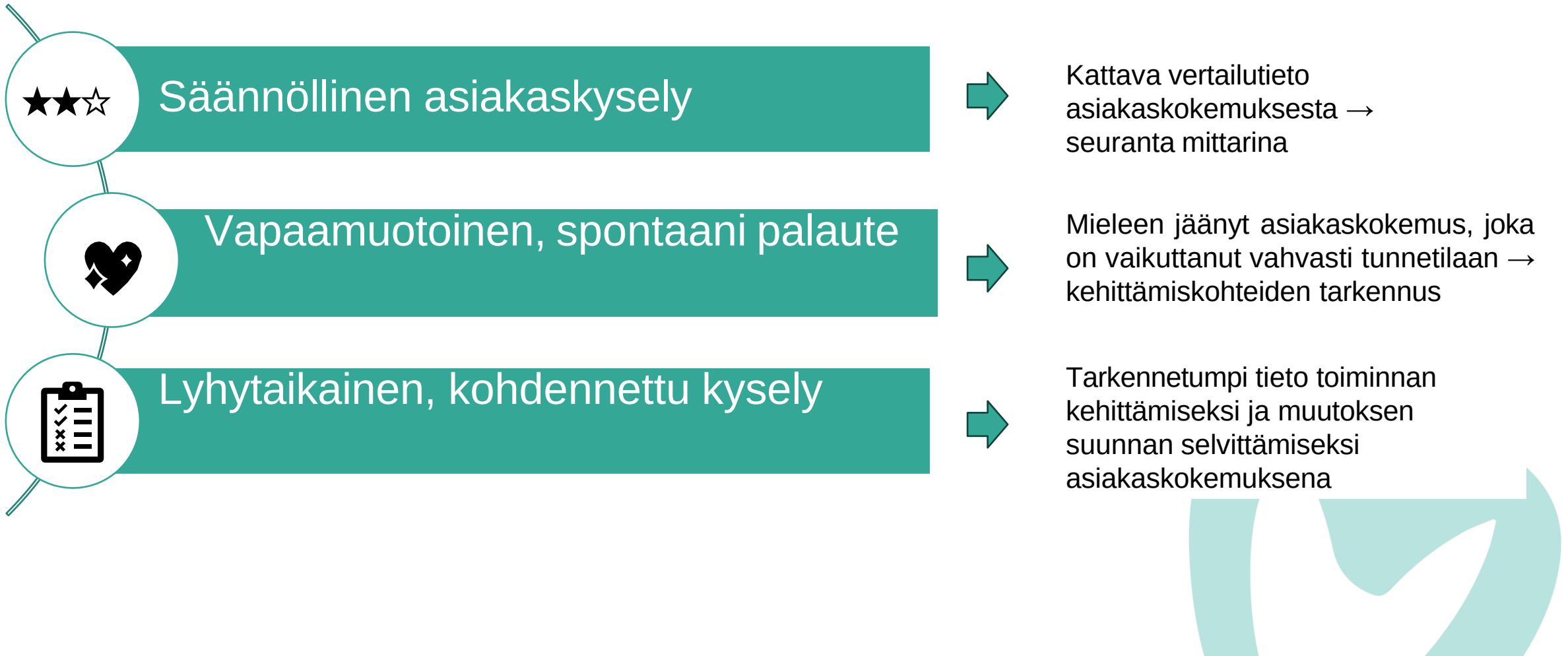
Tilannekatsaus käytössä olevista
palautemuodoista ja asiakaskokemuksesta

21.10.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Asiakaspalaute muodot



Palautetiedon laajuus

Asiakaskyselyn käyttö:

Toimiala	Yksiköiden määrä	Tarkennus
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	70	Vammaispalveluissa kyselyn käyttö alkamassa, sosiaalipalveluissa sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa kyselyn käytön laajennukset syksyn aikana
Terveystenhuolto	188	Käytössä laajasti, yksittäisiä yksikköä lisätään syksyn aikana
Ikäihmiset	67	Kotihoidon yksiköiden kysely alkamassa
Pelastuslaitos	2	Kyselyvastaukset pääosin ensihoidosta, muissa palveluissa tarve poikkeavaan, kohdentuvampaan kyselyratkaisuun

Vapaamuotoinen palaute:

- Kohdennusmahdollisuutena lähes kaikki yksiköt
- Mukana myös tukipalveluita koskevat tahot + yleinen/muu

Hyvinvointialueen säännöllinen asiakaskokemusmittari

SUOSITTELU- VÄITTÄMÄ (NPS)

"Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?"

TAI

"Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, jos hän olisi samankaltaisessa tilanteessa?"

AVOIN PALAUTE

"Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?"

MUUT KANSALLISET KYSYMYKSET

1. "Sain apua, kun sitä tarvitsin"
2. "Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti".
3. "Hoitoani/palveluani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani"
4. "Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu"
5. "Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää"
6. "Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana"
7. "Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

HYVINVOINTIALUEEN OMAT KYSYMYKSET

"Minulle jäi hyvä mieli kohtaamisestani ammattilaisten kanssa"
"Eri ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi minulle sujuvana palveluna"

Kyselystä variaatioita, esimerkiksi:

- Läheiskyselyn kysymykset kohdentuvat läheiselle, esim.: "Läheiseni hoitoa/palvelua koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani"
- Lapsille ja nuorille (7-12 ja 13-17-vuotiaat) suunnattujen kyselyiden kysymykset muodoltaan helpompia, esim. "Työntekijä oli minulle kiva"

Asiakaskyselyyn vastaaminen

- Tekstiviestikysely:
 - Pyyntö vastata käyntiä tai asiointia koskevaan kyselyyn tulee numerosta 18220 2 vrk sisällä
 - Ensikontaktipuhelua koskevan kyselyn tavoiteaika tunnin sisällä puhelusta
 - Vastataan tekstiviestitse numeroin tai sanallisesti
 - Vastaaminen on maksutonta
 - Kyselyssä on enintään 4 kysymystä
- Muita tapoja vastata asiakaskyselyyn
 - QR-koodi
 - Palaute-laite
 - Sähköpostikysely
 - Kyselylinkki verkkosivuilla
 - Paperilomake
 - Mobiilisovellus?



Kanta-Hämeen
hyvinvointialue

Oma Häme

Miten koit palvelumme?

Kerro se meille
vastaamalla tekstiviesti-
kyselyyn.

Kyselyn viestit tulevat
numerosta 18220.

Kyselyyn vastaaminen on
maksutonta.

Vastaukset raportoidaan siten,
ettei vastaajaa tunnisteta.

Tekstiviestikyselystä voi
kieltäytyä kertomalla
siitä henkilökunnalle.

Haluamme Oma Hämeellä kehittää palveluitamme. Keräämme siksi tietoa asiakaskokemuksesta muun muassa tekstiviestikyselyillä.

A stylized illustration of a smartphone with a pink screen and a blue outline.

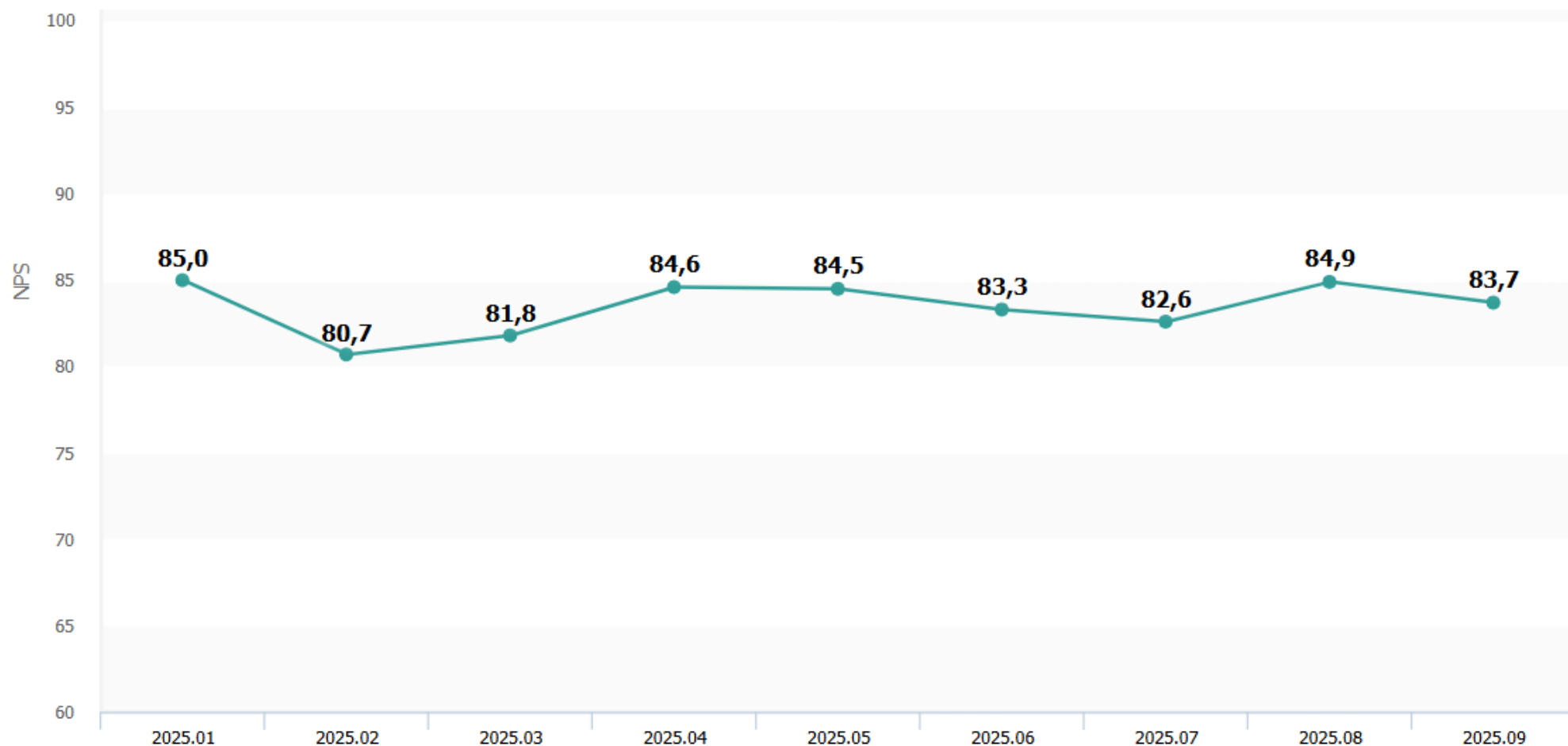
Asiakaskyselyn vastaukset toimialoittain (1.1.-30.9.2025)

1. KUINKA TODENNÄKÖISESTI SUOSITTELISIT SAAMAASI PALVELUA LÄHEISELLESI?

Toimiala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Palaut.	Ka	NPS
Terveystieteiden toimiala	488 (1%)	217 (0%)	204 (0%)	168 (0%)	447 (1%)	390 (1%)	243 (0%)	646 (1%)	3604 (7%)	10543 (19%)	37536 (69%)	54486	9,36	84,3
Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut	12 (1%)	8 (0%)	9 (1%)	8 (0%)	12 (1%)	22 (1%)	14 (1%)	29 (2%)	109 (7%)	203 (13%)	1179 (73%)	1605	9,34	80,8
Pelastustoimi	12 (2%)	1 (0%)		3 (0%)	10 (1%)	8 (1%)	2 (0%)	14 (2%)	67 (10%)	129 (18%)	454 (65%)	700	9,20	78,1
Ikäihmisten toimiala	10 (1%)	4 (0%)	4 (0%)	7 (1%)	10 (1%)	64 (6%)	41 (4%)	86 (8%)	259 (25%)	204 (20%)	334 (33%)	1023	8,30	38,9
Yhteensä	522 (0,9%)	230 (0,4%)	217 (0,4%)	186 (0,3%)	479 (0,8%)	484 (0,8%)	300 (0,5%)	775 (1,3%)	4039 (7%)	11079 (19,2%)	39503 (68,3%)	57814	9,34	83,3

Huomio: ikäihmisten asumispalveluiden tiedonkeruutavan vaikutus: suosittelukysymys koettu vaikeaksi ja ”ohitettu” arviolla 5

Suositteluhalukkuutta kuvaavan NPS-indeksin vaihtelu



- Vastaus asteikolla 0-10
- Indeksi vaihtelee välillä -100 ja 100
- Suosittelemme laskukaava:
Arvioiden 9 ja 10 osuudesta vähennetään 0-6 arvioiden osuus

Vastaukset muihin kysymyksiin (1.1.-30.9.2025)

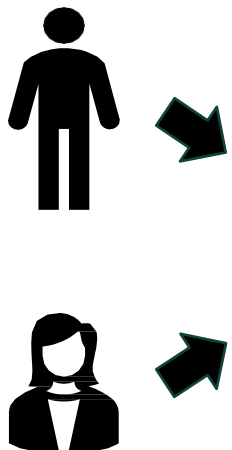
Sain apua, kun sitä tarvitsin. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (9173 kpl)	4,67
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (8541 kpl)	4,73
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (16175 kpl)	4,71
Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (15371 kpl)	4,66
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (8569 kpl)	4,79
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (9432 kpl)	4,82
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (15179 kpl)	4,77
Minulle jäi hyvä mieli kohtaamisestani ammattilaisten kanssa (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (11325 kpl)	4,80
Eri ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi minulle sujuvana palveluna (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (10948 kpl)	4,64

Vastausmäärien ero selittyy kysymysten painotuksella

Vapaamuotoisen, spontaanin palautteen antaminen

Asiakas kirjaa ja kohdentaa

- www-sivut, ohjaus etusivulta lomakkeelle



Mitä palvelua tai asiaa palautteesi koskee?

- ☐ Digipalvelut ⓘ
- ☒ Ikäihmisten palvelut ⓘ
esim. ikäihmisten asiakas- ja palveluohjaus, omaishoidon tuki, kotihoito, perhehoito, päivätoiminta, asumispalvelut
- ☐ Lasten, nuorten ja perheiden palvelut ⓘ
- ☐ Mielenterveys- ja päihdepalvelut ⓘ
- ☐ Pelastuspalvelut ja ensihoito
- ☐ Sosiaalipalvelut aikuisille ⓘ
- ☐ Terveystieteiden palvelut ⓘ
- ☐ Vammaispalvelut ⓘ
- ☐ Muu ⓘ

Palautteesi on *

- ☐ Kiitos
- ☐ Kehittämistä
- ☐ Kiitos ja kehittämistä

Palautteesi *

Kirjoita palautteesi tähän.

Palaute kohdentuu ja
palautteenkäsittelijä
saa herätteen
käsittelläkseen
palautteen

Palautteen käsittely,
esim. vastaaminen

Käsittelyajan palvelulupaus
= 7 vrk

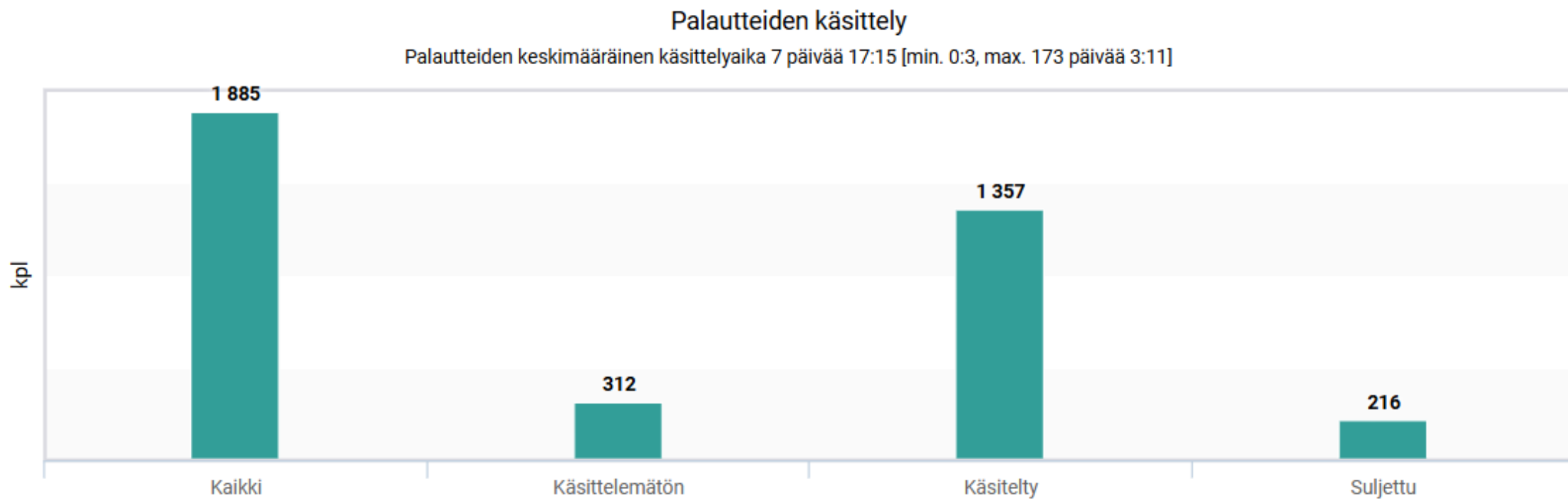
Ammattilainen kirjaa ja kohdentaa

- Suullinen
- Kirjallinen

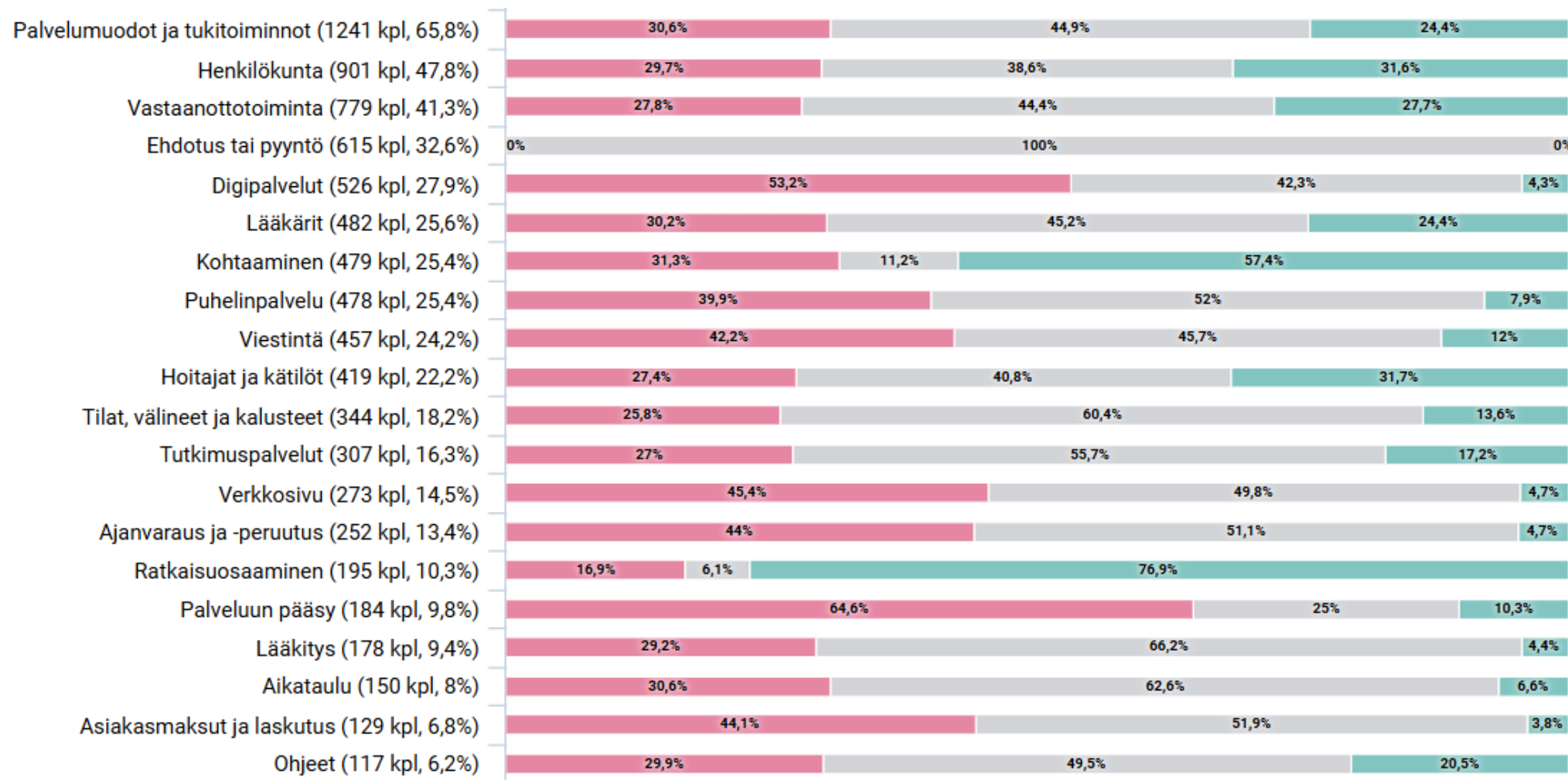
Vapaamuotoisten palautteiden jakautuminen toimialoittain (1.1.-30.9.2025)

Toimiala	1 Kiitos	2 Kehittämisidea	3 Kiitos ja kehittämisidea	Palautteita yhteensä
Pelastustoimi	11 (44%)	14 (56%)		25
Terveystieteiden toimiala	364 (35%)	561 (54%)	114 (11%)	1039
Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut	22 (18%)	89 (74%)	10 (8%)	121
Ikäihmisten toimiala	11 (17%)	48 (73%)	7 (11%)	66
Strategia ja integraatio	28 (6%)	424 (84%)	53 (10%)	505
Konserni- ja tukipalvelu toimiala	3 (2%)	117 (87%)	15 (11%)	135
Yhteensä	439 (23,2%)	1253 (66,3%)	199 (10,5%)	1891

Vapaamuotoisten palautteiden käsittelyaika (1.1.-30.9.2025)



Vapaamuotoinen palaute: 20 yleisintä aihetta (1.1.-30.9.2025)



Kehittämiskohteena sanallisen palautteen luokittelu

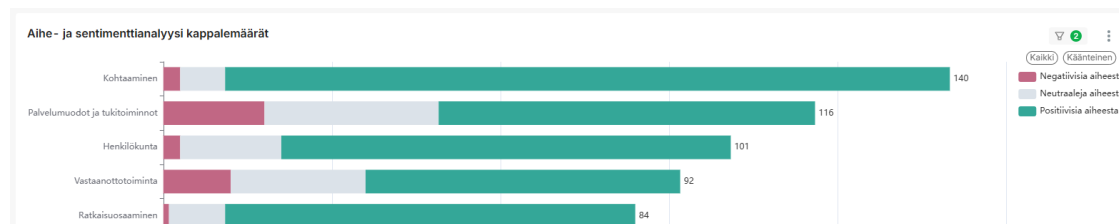
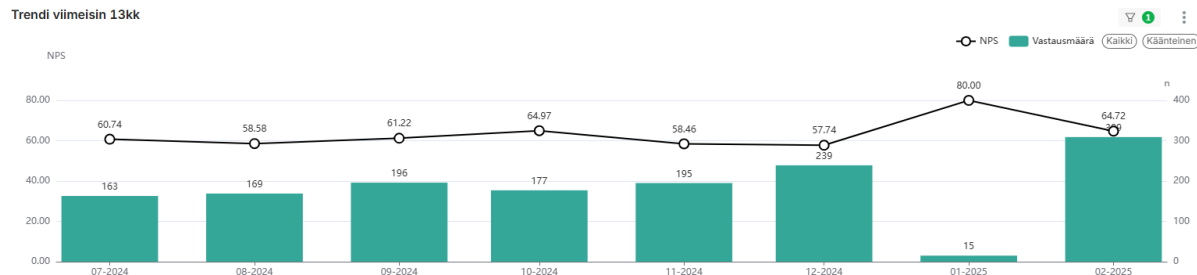
- Neutraaliluokan pieneneminen
- Erottelu ja kehittämiskohteiden nosto

Muutos tulossa marraskuun 2025 aikana

Palautetiedon hyödyntämisen tukena automaattiraportit

- Yksiköiden, tulosalueen ja toimialueen johto saa automaattiset palautetiedon koosteraportit kuukausittain
- Koostettuna sekä kyselyvastaukset että vapaamuotoiset palautteet (anonymisoituna)

Trendi viimeisin 13kk



Arvojen 5 osuus (%)	OKR-mittarin tavoitetaso
74.00	N/A
76.09	N/A
74.19	90
69.23	90
87.30	N/A
74.58	N/A
75.89	90
86.36	N/A
71.43	N/A

Esimerkkinä trendikuvaaja, OKR-mittarin tavoitteen toteutuminen ja sanallisten palautteiden aiheet

Palautetiedon hyödyntämisen toimintamalli ja tukiklinikat

Toimintamallin sisältö:

- Palautteen merkitys
- Asiakaspalautteen hyödyntämistavat yksilö-, työyksikkö- ja organisaatiotasolla
- Vinkkejä vapaamuotoisen palautteen käsittelyyn
- Vinkkejä automaattiraportin tulkintaan ja raportointiportaalin käyttöön
- Asiakaskokemustiedolla johtamisen roolit ja vastuut

- Analysoi juurisyy
 - Suunnittele muutos tai kiitetyn asian/toiminnan vahvistaminen

Palautetietoon liittyvät tukiklinikat 1x/kk

- Kaikille avoin osallistuminen
- Ei erillistä ilmoittautumistarvetta
- Kohdennettujen kysymysten ja haasteiden ratkominen



Asiakasosallisuus

21.10.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Asiakasosallisuus osana Kanta-Hämeen hyvinvointialueen osallisuustyötä

Asukasosallisuus

- Hyvinvointialueen asukkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa.
- Keskeisiä toimijoita ovat hyvinvointialueen asukkaat, kunnat ja HYTE asiantuntijat sekä virallisten vaikuttamistoimielinten kuten valtuustojen ja neuvostojen jäsenet.

Henkilöstöosallisuus

- Hyvinvointialueen työntekijöiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa.
- Keskeisiä kumppaneita ovat hyvinvointialueen työntekijät, henkilöstöpalvelut, lähiesimiehet ja oppilaitokset.



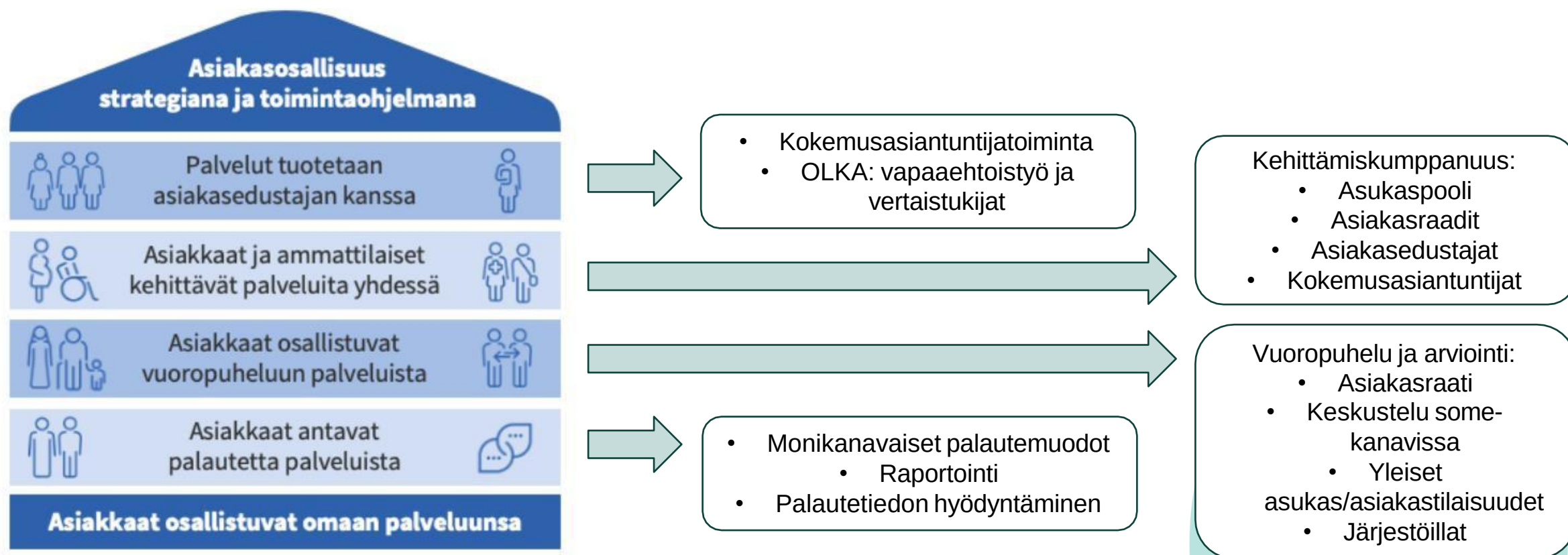
Asiakasosallisuus

- Hyvinvointialueen palveluja käyttävien henkilöiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa.
- Keskeisiä toimijoita asiakkaiden lisäksi myös asiakaslähtöisyyksiä, asiakaslähtöisyyden kehittäjäverkosto, hyvinvointialueen toimialat ja tulosalueet, asiakasraadit ja kokemusosaajat.

Sidosryhmäosallisuus

- Hyvinvointialueen keskeisten sidosryhmien mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa.
- Keskeisiä toimijoita ovat hyvinvointialueen HYTE - yhdyspintatiimi, alueelliset yhteistyökumppanit kuten kunnat, järjestöt, yritykset, seurakunnat ja oppilaitokset.

Asiakasosallisuuden talo



Kuvio 2: Asiakasosallisuus organisaatiossa - asiakasosallisuuden talo (THL 2020).

Asiakkaat kehittämiskumppaneina



Asiakasraati

- Pääsy: hakukäytäntö (ja haastattelut)
- Määrä: 10-12 hlöä
- Osallistumistapa: aikataulutetut tapaamiset, palveluiden arviointi ja testaaminen

Terveystieteiden
asiakasraati:
12+2 henkilöä

Asukaspooli

70 henkilöä

- Pääsy: kaikille avoin
- Osallistujamäärä: rajoittamaton
- Osallistumistapa: anonyymi vastaaminen kyselyihin

- Asiakasedustajat kehittämisprojekteissa = Pääsy: ilmoittautuneista koordinoiti projekteihin
- Määrä: riippuu projektista, vähintään 2 hlöä
- Osallistumistapa: aikataulutetut projektitapaamiset, yhteiskehittäminen

49 ilmoittautunutta

Mitä kokemustoiminta on ja mitä toimintaa meillä on?

Mitä kokemustoiminta on?

- Toimintaa, jossa ihmiset jakavat tai hyödyntävät omakohtaista kokemustaan esimerkiksi sairaudesta, vammasta, mielenterveyden haasteista, elämänmuutoksesta tai -kriisistä muiden hyväksi →vertaistuki, palveluiden kehittäminen
- Kokemusasiantuntijat työstäneet osana koulutustaan tarinaa, jonka kautta saa yksittäisiä asioita syvemmän ymmärryksen kokemuksesta ja sen moniulotteisesta vaikutuksesta elämään → palvelutarve
- Kokemustoiminta tuo erilaista asiakkaan ääntä mukaan toimintaan sekä se täydentää ammatillista ja tieteellistä tietoa = **Tieto & Kokemus**.

Kokemustoimijat ja –asiantuntijat voivat toimia hyvinvointialueen toiminnassa:

- Kouluttajina ja puhujina tapahtumissa ja tilaisuuksissa (esim. henkilöstöpäivät)
- Kumppaneina palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä (esim. Assi-hanke)
- Osana palveluiden tuottamista yhdessä sote-ammattilaisten kanssa
 - Työparina ryhmätoiminnassa tai yksilövastaanotoilla
 - Vertaistukijoina
 - Vaikuttajina päätöksenteossa
 - Asiakasviestinnän tukena

Oma Hämeessä ei muista hyvinvointialueista poikkeavasti ole tällä hetkellä yhtenäistä toimintamallia ja koordinaatiota kokemustoimintaan

Toive ja tarve toiminnan yhtenäistämiseksi on noussut niin hyvinvointialueen sisältä kuin järjestöiltä ja kokemustoimijoilta.



Tarve koordinaatioresurssiin



Kiitos!

