



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Asiakaskokemus palautteiden kertomana hyvinvointialueella

Tilannekuva ja tuloksia

21.5.2025
Integraatiovaliokunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Palautehallintaratkaisun käyttöönottoprojekti päättymässä



Hankinnan tavoitteena:

- Asiakasymmärryksen kokonaiskuvan tuki
 - Yhtenäinen palautekäsittely
- Strategisten tavoitteiden toteutumisen seuranta
 - Asiakaskokemustiedolla johtaminen
- Hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä
 - Vertailutieto
 - Monikanavaisuus ja kattavuus
- Kustannustehokkuus ja laadukkuus ja kehittymiskykyisyys



Yhdistyy osaksi muuta laatutietoa ja johdon raportointia

Asiakaspalautetiedon kattavuus ja palautekanavat

Palaute muodot:

Käynnistetyt tai toukokuussa käynnistyvät asiakaskyselyt:

- Terveystieteiden tutkimuskeskus 95 %
- Perhe- sosiaali- ja vammaispalvelut 60 %
- Ikäihmisten palvelut 75 %
- Pelastuslaitos: 50 %

Vapaamuotoinen, spontaanisti annettava palaute: koko hyvinvointialue

Palautekanavat:

- **Tekstiviesti** joko automatisoidusti tai ammattilaisen lähettämänä
- QR-koodi
- Sähköpostilinkki
- Palaute laite

Palautekanavat:

- Oma Hämeen verkkosivut
- Suullinen



Asiakaskyselyn tulokset 1.1.-30.4.2025

KYSYMYS	Ka	NPS
1. Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi? (21615 kpl)	9,31	82,4
2. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten / Miksi ajattelet näin (17141 kpl)		
3. Sain apua, kun sitä tarvitsin. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (4418 kpl)	4,65	
4. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (3557 kpl)	4,72	
5. Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (6310 kpl)	4,65	
6. Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (5433 kpl)	4,68	
7. Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (3607 kpl)	4,79	
8. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (4553 kpl)	4,79	
9. Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi. (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (5411 kpl)	4,78	
10. Minulle jäi hyvä mieli kohtaamisestani ammattilaisten kanssa (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (6274 kpl)	4,80	
11. Eri ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi minulle sujuvana palveluna (täysin eri mieltä=1, täysin samaa mieltä=5) (6181 kpl)	4,64	

- NPS-indeksin asteikko välillä: -100 +100
- Muiden kysymysten välillä 1-5

Asiakaskyselyn tuloksia toimialoittain (1.1.-30.4.2025)

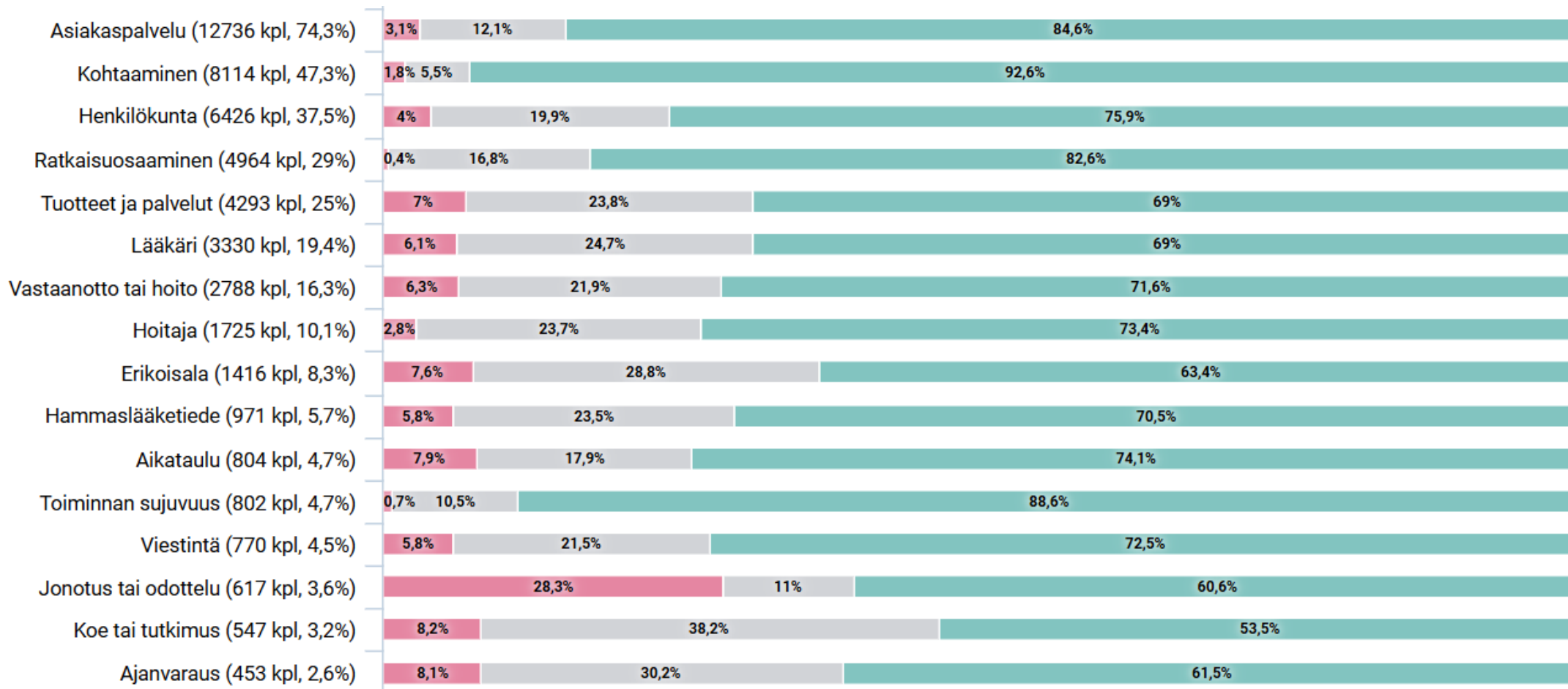
1. KUINKA TODENNÄKÖISESTI SUOSITTELISIT SAAMAASI PALVELUA LÄHEISELLESI?

Toimiala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Palaut.	Ka	NPS
Pelastustoimi											4 (100%)	4	10,00	100,0
Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut	8 (2%)	1 (0%)	1 (0%)		4 (1%)	6 (1%)	3 (1%)	2 (0%)	18 (4%)	42 (9%)	405 (83%)	490	9,50	86,5
Terveystieteiden toimiala	202 (1%)	69 (0%)	81 (0%)	67 (0%)	161 (1%)	135 (1%)	83 (0%)	237 (1%)	1303 (6%)	3917 (19%)	13953 (69%)	20208	9,36	84,5
Ikäihmisten toimiala	8 (1%)	4 (0%)	4 (0%)	7 (1%)	10 (1%)	61 (7%)	41 (4%)	82 (9%)	248 (27%)	185 (20%)	263 (29%)	913	8,19	34,3
Yhteensä	218 (1%)	74 (0,3%)	86 (0,4%)	74 (0,3%)	175 (0,8%)	202 (0,9%)	127 (0,6%)	321 (1,5%)	1569 (7,3%)	4144 (19,2%)	14625 (67,7%)	21615	9,31	82,4

Tulokset
pääasiassa
neuvola-
palveluista

Huom! Apuna
olleet opiskelijat
kirjanneet arvon
5 kirjaus, jotta
pääset
kyselyssä
eteenpäin

Kyselytulos: Mikä vaikutti kokemukseen eniten?

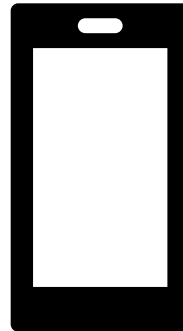


Ensilinjapuheluiden kokemustiedon keruu käynnistetty

21.3.2025

Kysely lähetetään, jos
ammattilainen kirjannut
koodiksi:

1. Hoidettu asioinnin aikana
2. Jatko HVA:n palveluissa
3. Jatko Hyte-palveluissa



Kysymykset:

1. "Kuinka todennäköisesti suosittelet saamasi palvelua läheisillesi?" (=NPS)
2. "Tiedätkö, miten hoitosi/palvelusi jatkuu?" (K/E)
Tai "Ratkesiko asiasi tällä yhteydenotolla?" (K/E)
3. Avoin = Miten voisimme kehittää puhelinpalveluamme vielä paremmaksi?

Ensilinjapuheluita koskevan tiedon kooste 21.3.-14.5.2025

Vastauksia yhteensä	3619
Vastausprosentti	20,78%
Vastausten keskiarvo	8,90
Vastausten NPS-arvo	70,8

Kirjattu tulos	n	NPS
Jatko HVA	2275	76,1
Hoidettu	1341	62,1
Jatko Hyte	2	-50

Puhelutyyppi	n	NPS
Linjapuhelu	667	71,4
Takaisinsoitto	2953	70,7

Sai ratkaisun
asiaan puhelun
aikana = 90,5 %

Tietää, miten
hoito/palvelu
jatkuu = 89,2 %

Vapaamuotoisen palautteen käsittely ja hyödyntäminen

Asiakas kirjaa

- www-sivut



Ammattilainen kirjaa

- Suullinen
- Kirjallinen

Palaute kohdentuu ja palautteenkäsittelijä saa herätteen käsitelläkseen palautteen

Käsittelyn palvelulupaus = 7 vrk

Palautteen käsittely, esim. vastaaminen

Käsittelyn tukena:

- Käsittelytoiminnot
- Tallentuva käsittelyketju
- Käsittelymuistutukset 4 vrk ja 8 vrk kuluttua palautteen annosta.

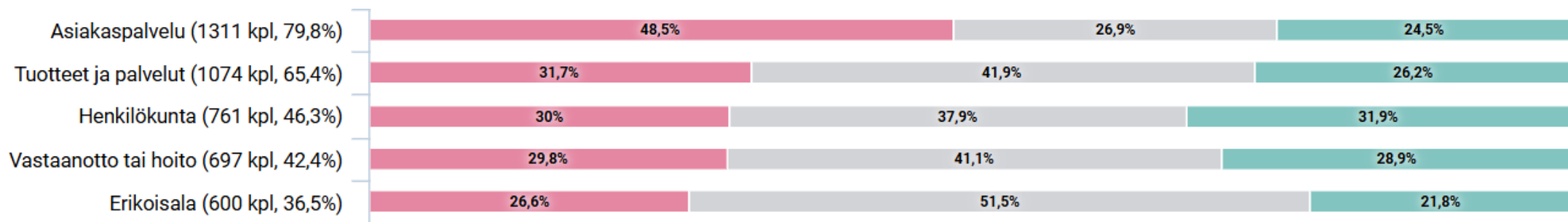
Hyödyntäminen:

- Mikä palautteen taustasyynä?
- Mitä muutetaan tai hankitaan ja millä aikataululla?
- Miten ylläpidetään kiitettyä toimintaa?



Vapaamuotoisen, spontaanin palautteen kooste

Palautetyyppi	1.9.-31.12.2024		1.1.-30.4.2025	
Kiitos	186	24,5 %	199	22,6 %
Kehittämisidea	513	67,8 %	592	67,3 %
Kiitos ja kehittämisidea	59	7,7 %	89	10,1 %
Yhteensä:	758	100 %	880	100 %



Palautteiden
keskimääräinen
käsittelyaika 18 päivää
(1.9.2024-30.4.2025)

Huomioita ja syitä:

- Järjestelmän alkuvaiheen tekninen virhetilanne
- Käsittelytoimintojen käyttövirheet
- Vastauksen odottelu kollegalta

Säännöllistä palautetietoa hyödynnettäväksi

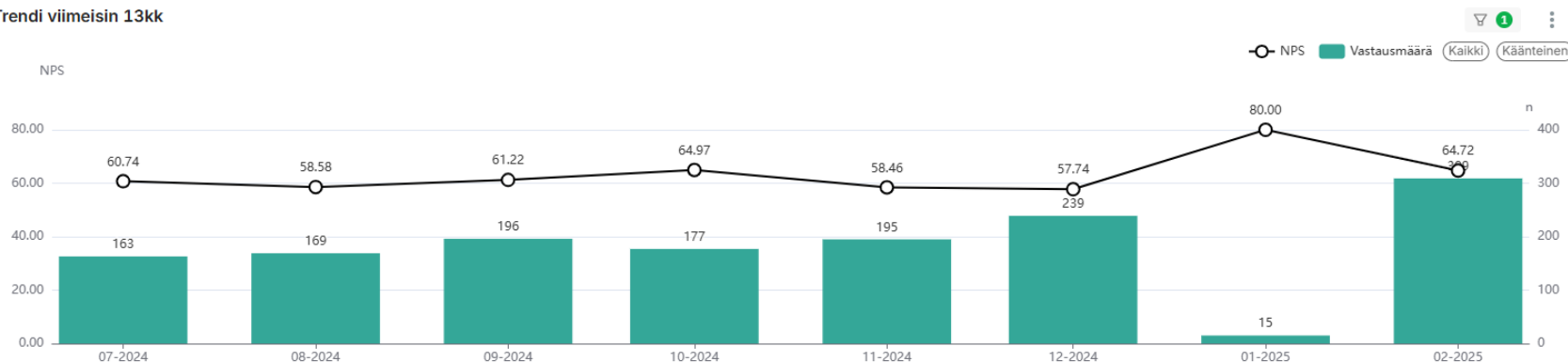
Toimiala

Tulosalue

Yksikkö

1. Vapaamuotoiset palautteet yksitellen heti tiedoksi ja käsiteltäväksi yksikön palautekäsittelijöille
2. Automaattinen kuukausiraportti: heräte ja linkki raportille esihenkilön sähköpostiin
3. Käyttöoikeudet palauteraportointiportaaliin
4. Numeraalinen asiakaskokemustieto Tietoportaalissa muun laatu tiedon rinnalla

Trendi viimeisin 13kk



Seuraavia palautesteppeinä



Sanallisten palautteiden sentimentti- ja aiheanalyysin päivitys: ”tekoälyn täydennyskoulutus”



Projektiin kuuluvien kyselyiden käynnistäminen touko-kesäkuussa



Pienkehittäminen (erilliskustannukset): esim. palautteen hyödyntämistiedon kirjaus ja raportointi



Lyhytaikaisten kyselyiden koordinointi



Sisäisen asiakkaan palaute?

**Palautteen
hyödyntämisen
tuki!**



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Kiitos!

Sanna Mäkynen

Sanna.Makynen@omahame.fi

