



Asiakaspalautteiden hyödyntäminen osana asiakaslähtöistä toimintaa

Integraatiovaliokunta 19.2.2026

Sanna Mäkynen

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Asiakaspalaute muotoja



Säännöllinen asiakaskysely



Vapaamuotoinen, spontaani palaute



Lyhytaikainen, kohdennettu kysely

Verkkosivujen Askem-palaute, chat-pikapalaute, digipolkukohtainen palaute, Open Fit-palautetietoinen työskentelytapa (hyvinvointi, yhteistyö)

Ohjaus vapaamuotoisen palautteen kirjaamiseen

1

Ohjaa asiakas kirjaamaan palautteensa:
www.omahame.fi/palaute

Kannusta tähän erityisesti, jos hän haluaa saada vastauksen palautteeseensa.

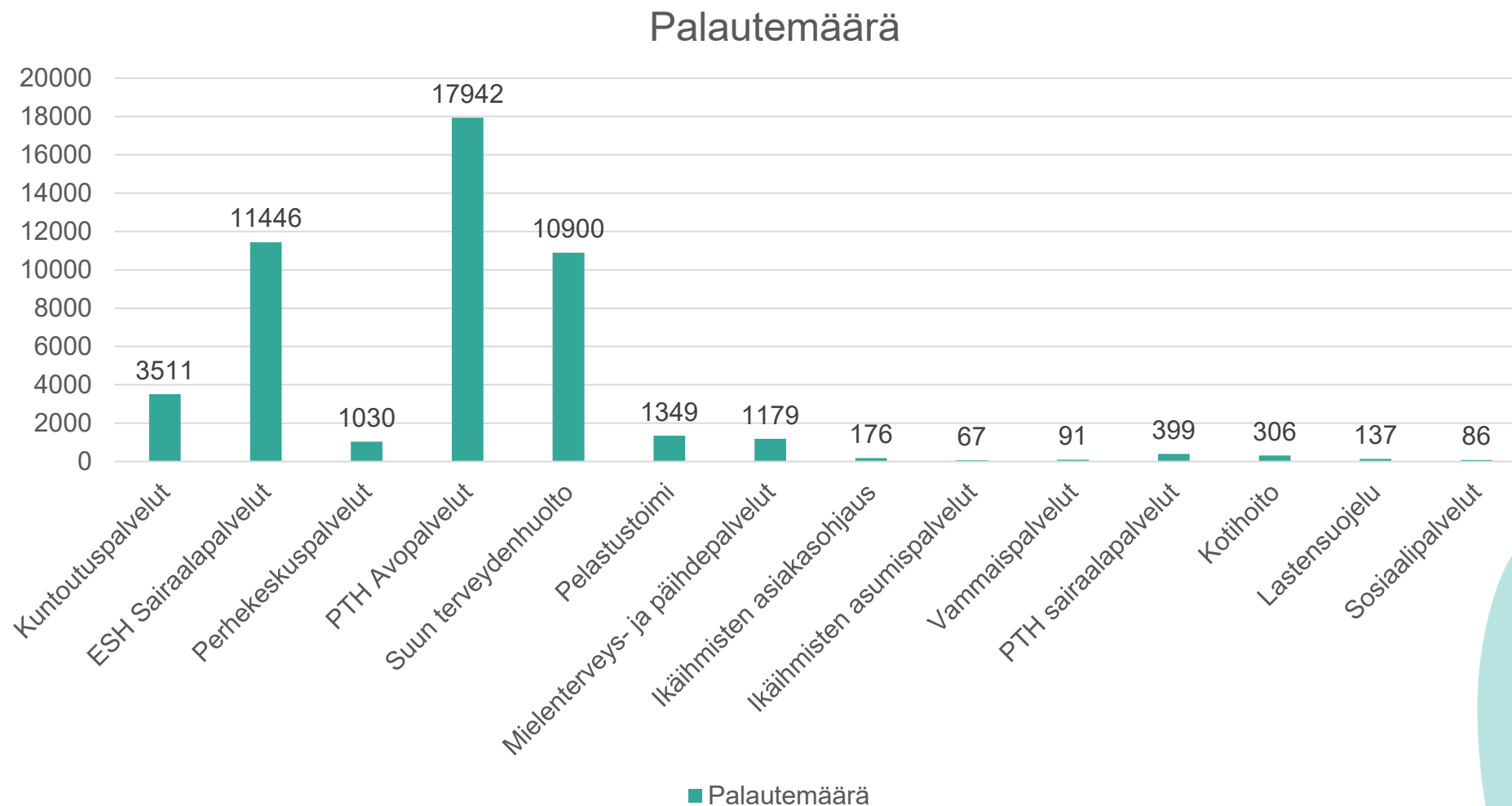
Palautelomakkeelle ei kirjata hoitoon tai palveluun liittyvää tunnistettavaa asiaa

2

Jos asiakas toivoo palautteen kirjattavan hänen puolestaan:

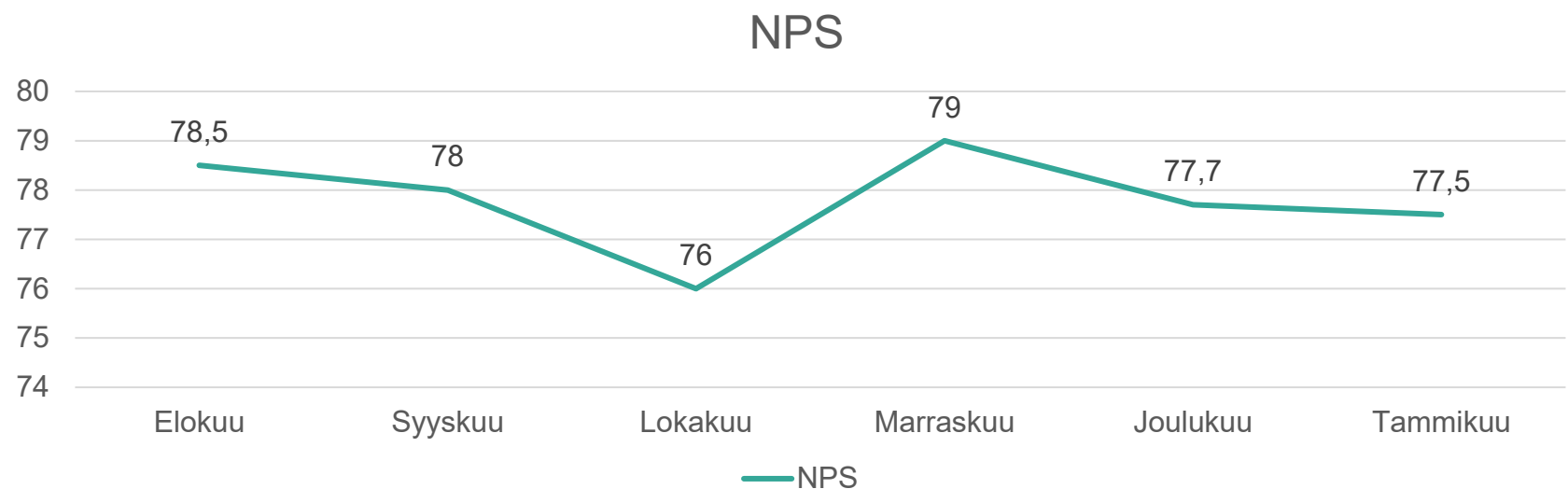
- Kirjaa palaute: Puolesta kirjattu asiakaspalaute
- Valitse pääluokka (esim. ikäihmisten palvelut)
- Tarkenna kohdennus valitsemalla valikosta tai aloittamalla kirjoittamaan sitä
- Merkitse, onko palaute suullinen vai kirjallinen
- Kirjaa palauteteksti ja mahdollinen yhteystieto

Kyselyvastausten määrä 1.8.2025-31.1.2026



NPS
84,4

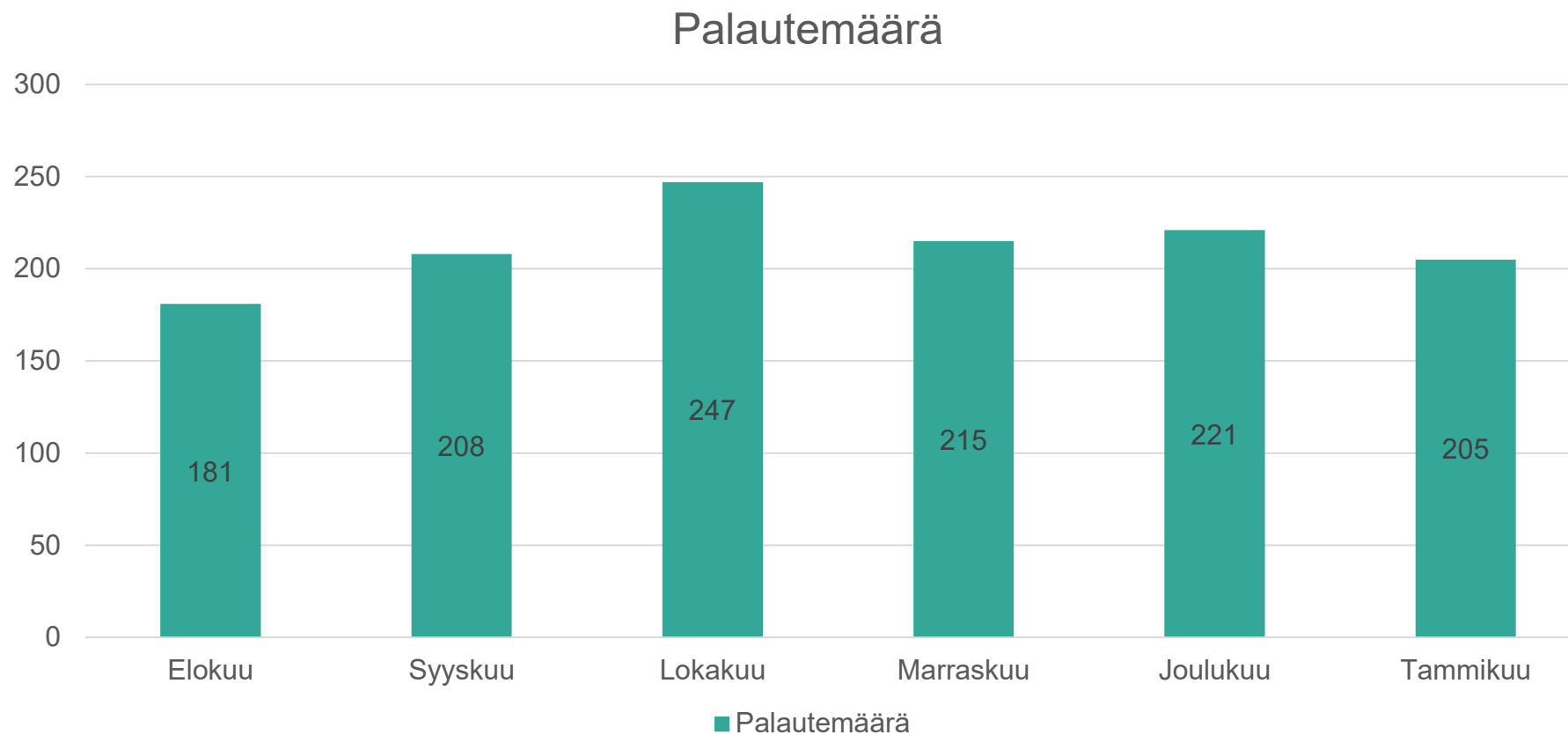
Ensilinjakyselyt 1.8.2025-31.1.2026



NPS
77,9

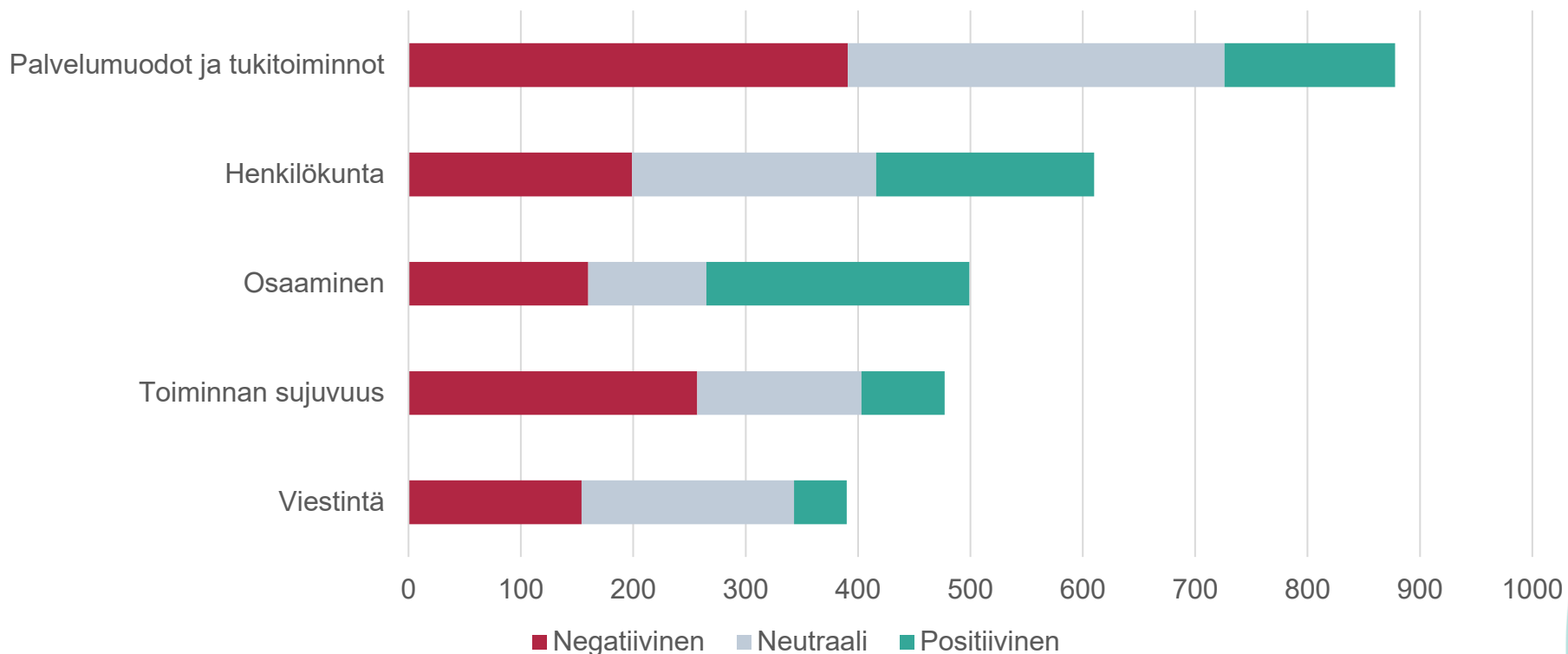
	n	Kyllä-vastausten osuus	Kyllä-vastausten osuus puhelutyypin mukaan
Saitko ratkaisun asiaasi puhelun aikana?	4666	92,5 %	Linjapuhelu 90,9 %
			Takaisinsoitto 93,1 %
Tiedätkö, miten hoitosi/palvelusi jatkuu?	5345	90,3 %	Linjapuhelu 88,7 %
			Takaisinsoitto 90,9%

Vapaamuotoisten palautteiden määrä 1.8.2025-31.1.2026



Mitä aiheita spontaani, vapaamuotoinen palaute koskee?

Palautteiden määrä palauteluokittain 8/25-1/26



Erityisesti
puhelinpalvelut ja
digipalvelut

Mistä tietoa palautteiden hyödyntämisestä?

- Vapaamuotoisen, spontaanisti annetun palautteen yhteyteen kirjatut kommentit
 - Kommentteina, mutta koskevat usein käsittelytapaa
 - Ei raportoidu
- Omavalvontaraportit
 - Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet: Osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut
 - Kirjauksena usein tulos tai ”kehitämme toimintaa”
- Kehittämiprojektit
 - Suuntana kehittämiselle



Tulossa: Palautteen hyödyntämistä tukeva toiminto

Miten palaute vaikutti?

Valitse vaihtoehto tai vaihtoehdot ja tarkenna halutessasi toimenpidettä tekstikenttään.

- ☐ Vahvisti toimintatapaa tai tuki henkilökunnan jaksamista (kiittävä palaute)
- ☐ Vahvisti tai täydensi jo aloitettua kehittämistä
- ☐ Johti tämänhetkisen ohjeen tai toimintatavan kertaamiseen/tarkentamiseen
- ☐ Johti toimintatavan muutokseen, hankintaan tai uuteen toimintatapaan
- ☒ Auttoi korjaamaan virheen tai tunnistamaan uuden kehittämiskohteen
- ☐ Johti lisäkoulutukseen tai -ohjaukseen
- ☐ Johti jatkokäsittelyyn (esim. muussa foorumissa tai muistutuksena)
- ☐ Huomioitu, mutta ei johtanut toimenpiteisiin tai muutoksiin
- ☐ Muu hyödyntämistapa, mikä?

Kirjoita tarkempi kuvaus mitä palautteen perusteella tullaan tekemään?

TALLENNA TIETO

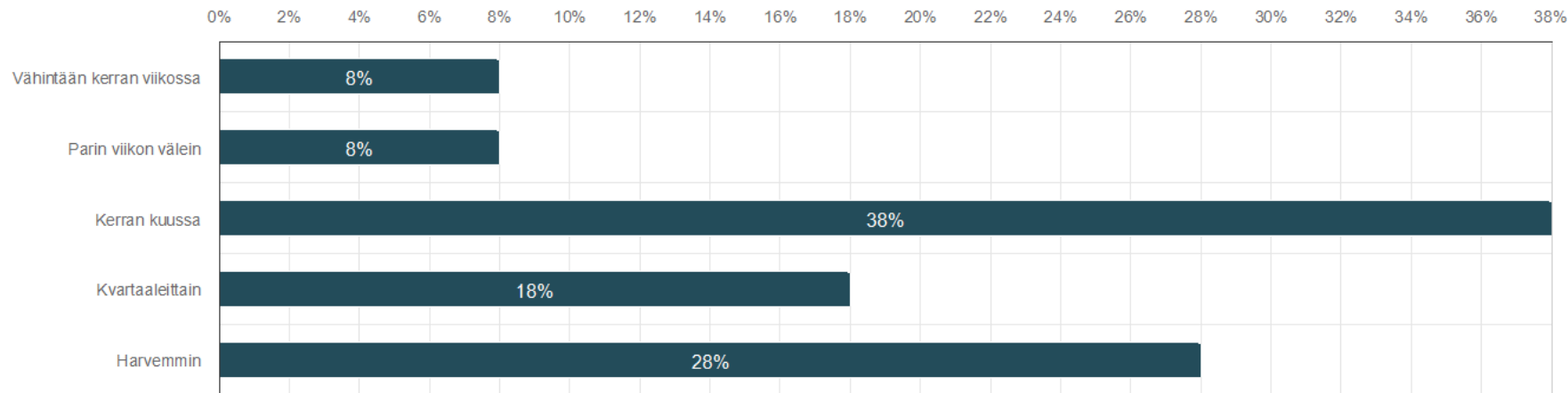
Testattavissa uusi toiminto
palautteiden käsittelyyn

- Palautteen hyödyntäminen näkyväksi osaksi käsittelyä
- Luokiteltua tietoa ja toimenpiteet automaattiraportointiin

Kysely: Miten hyödynnät asiakaspalautetietoa?

- Kyselyn ajankohta 27.1-6.2.2026
- Vastaajina yksiköiden, tulosalueiden ja toimialojen johtoa
- Saatu 77 vastausta

Kuinka usein käyt läpi asiakaspalautetietoa esimerkiksi raporteina?



Mihin asiakaspalautteita on hyödynnetty?

1. Toimintatapojen ja prosessien kehittäminen

- paremmin ohjeistettut asiakasohjaukset
- kotiutusohjeiden ja prosessien selkeyttäminen
- puhelinpalvelun, ensilinjan ja vastaanoton toimintatapojen päivittäminen

2. Kohtaamisen ja viestinnän parantaminen

- vuorovaikutuksessa ja sensitiivisyydessä
- omaisviestinnän vahvistamisessa
- tiedonkulun ja kirjaamisen parantamisessa, jotta asiakas saa oikeaa tietoa oikeaan aikaan

3. Henkilöstön työhyvinvoinnin ja onnistumisten tukeminen

- nostattaa työyhteisön motivaatiota
- vahvistaa olemassa olevia onnistuneita käytäntöjä
- tukee ammattilaisten työssäjaksamista ja yhteishenkeä

4. Konkreettiset muutokset palveluihin ja toimintaympäristöihin

- hankittu uusia välineitä (esim. nopeammat kuumemittarit)
- muutettu aukioloaikoja ja ohjauskanavia
- tehty tilamuutoksiin liittyviä tarkasteluja ja parannuksia

5. Virhe- ja reklamaatiotilanteiden käsittely sekä toiminnan korjaaminen

- yksittäisten hoito- tai palvelutilanteiden selvittelyssä
- potilaiden kontaktoinnissa ja väärinymmärrysten oikaisussa
- yksiköiden prosessien tarkentamisessa, esimerkiksi tietosuojaan tai intymiteettisuojaan liittyen

Haasteita palautetiedon hyödyntämisessä

Palautetta tulee vähän tai ei ohjaudu oikein.

- *"Meidän pieneen yksikköömme tulee asiakaspalautetta varsin harvoin."*
- *"Kovin vähän palautteita on tullut... muutoksia toimintaan ei ole tehty."*
- *"Avoimet palautteet ei kohdistu aina oikeaan yksikköön."*

Palautteen laatu tai sisältö ei tue kehittämistä

- *Palautteet kohdistuvat asioihin, joihin yksiköllä ei ole päätösvaltaa (esim. palveluverkko, asiakasmaksut).*
- *Osa palautteista on "epärealistisia" eikä toteutettavissa.*
- *"NPS tieto on pitkälti ollut 'hyvä tietää' – sen ohjaavuus ei ole ollut niin iso."*
- *"Nehän on pääosin kiitoksia... Näillä ei juuri vaikutusta toimintaan."*

Ajanpuute ja muut kiireet

- *"Tällä hetkellä meneillään on niin paljon muutoksia, ettei tähän olisi aikaa."*
- *"Hyvin vähän käyty palautteita läpi."*

Palautteiden käsittely ei ole systemaattista

- *"Mikään strukturoitu käsittelytapa... ei ole yksikössä."*
- *"Asiakaspalautteiden käsittely ei ole vielä vahvistunut systemaattiseksi toimintamalliksi."*

Palautekanavan tai järjestelmän käyttö

- *"Palautekanavaa ei osata hyödyntää oikein – ajan varaamisen yrittäminen asiakaspalautteen kautta."*
- *"Tulosten hakeminen, katselu jne. ei ole riittävän helppoa ja suoraviivaista."*



Palautetiedon hyödyntämisen toimintamalli

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Asiakaspalautteen antamisen ja saamisen merkitys



Asiakas

- Arvostus: tunne, että asiakkaan mielipidettä ja kokemusta arvostetaan ja huomioidaan
- Osallisuuden kokemus: vaikutusmahdollisuus palveluiden ja toiminnan kehittämiseen



Työntekijä

- Tuo tietoa työn laadusta ja vaikutuksesta asiakkaisiin
- Työpanoksen merkityksellisyys
- Tukee jaksamista, ilahduttaa
- Auttaa kehittämään toimintaa ja osaamista

*"Suuri kiitos ihanasta palautteesta.
Juuri tällaista tarvitsemme kaiken
muun keskellä 😊"*



Organisaatio

- Hyötyjä tuottava ja vaikuttava investointi
- Osa asiakaspolkua: käsittelyllä mahdollista lisätä tai ylläpitää asiakastyytyväisyyttä → asiakasuskollisuus/pysyvyys
- Tuo tietoa, joka mahdollistaa tuotteiden, palveluiden ja asiakaskokemuksen parantamisen, jopa uusien ideoiden syntymisen
- Auttaa tunnistamaan ongelmakohtia ja näin kohdentamaan kehittämistä ja palveluita



Tuki strategian
toteutumiselle

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen eri tasoilla



Ratkaise itse heti (yksilötaso)

- 1. Kanta-Hämeessä kohdataan:** Kiitä palautteesta. Kuuntele, kuule ja kohtaa - mitä asiakas kertoo?
- 2. Varmista ymmärrys:** Varmista, että ymmärsit asiakkaan asian ja sopikaa mitä seuraavaksi tapahtuu. Kysy asiakkaalta tarvittaessa lupa käsitellä muistutuksena/kanteluna.
- 3. Toteuta sovittu asia tai edistä sitä:** Jos et voi itse vaikuttaa asiaan, selvitä, miten saat edistettyä. Tarvittaessa kerro lähijohtajalle ja sopikaa miten asiaa edistetään → lähijohtaja vie tarvittaessa asian eteenpäin käsiteltäväksi.
- 4. Viesti:** Kerro asiakkaalle asian etenemisestä. Johtiko muutokseen tai kehittämissuunnitelmaan, miten ja millä arvioidulla aikataululla.

Ratkaisu ja oppiminen työyhteisössä (tiimi/yksikkö/tulosalue)

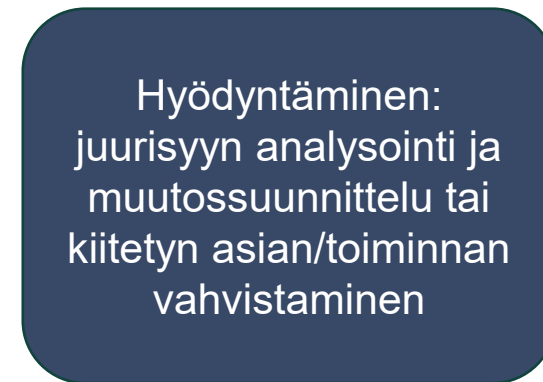
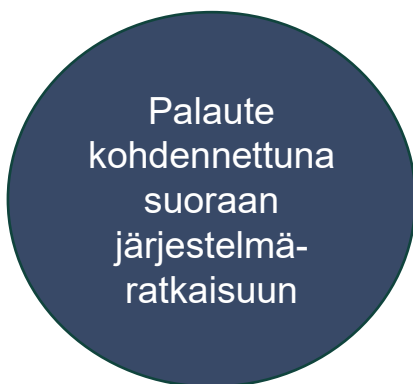
- 5. Käsitelkää ja ymmärtäkää yhdessä:** Mikä on ongelman juurisyy ja mitä asialle voidaan tehdä. Onko asia yksittäinen vai onko yleisempi? Mihin muihin asioihin tai työyhteisöihin liittyy?
- 6. Sopikaa muutoksista ja edistäkää asiaa:** Mitä asiassa voidaan tehdä? Kuka ottaa päävastuun asian edistämisestä? Sopikaa myös aikataulu ja seuranta. Tarvittaessa lähijohtaja tai palvelun omistaja edistää asiaa viemällä oikeaan johtoryhmään.
- 7. Lähijohto tai palvelun omistaja varmistaa toiminnan muutoksen:** ohjaa ja seuraa muutoksen toteutumisen ja varmistaa yksittäisten työntekijöiden tarvitseman tuen.
- 8. Viestikää ja varmistakaa:** Kirjatkaa yksikkökohtaisesti edistetyt asiat julkiseen omavalvontaraporttiin. Varmistakaa, että asia on ratkennut eikä mahd.ongelma toistu. Viestikää asiasta työyhteisön sisällä. Ulkoisen viestinnän mahdollistamisessa on apuna asiakaslähtöisyystiimi yhdessä viestintäyksikön kanssa.

Hyvinvointialue: asiakaspalaute strategiassa

- 9. Strateginen seuranta ja määrittely:** palautetietoa seurataan strategisesti määritettyjen mittareiden osalta. Asiakaslähtöisyystiimi tukee analysoidun tiedon tuotantoa määrittelyiden tekemiseksi.
- 10. Painopisteiden määrittely:** Analyysin perusteella asiakaskokemukseen vaikuttavien painopisteiden määrittely
- 11. Muutosten toteuttamisen seuranta:** Määritetyissä johtoryhmissä seurataan säännöllisesti painopisteiksi valittujen asioiden suuntaa. Asiakaslähtöisyystiimi koordinoi ja tukee toiminnan muutosta. Asiakaslähtöisyysverkosto tukee yhteisten käytäntöjen kehittämistä, käyttöönottoa ja laajenemista.
- 12. Viestintä:** Asiakaslähtöisyystiimi ja viestintäyksikkö vastaavat viestinnästä esimerkiksi verkkosivuilla.

Vapaamuotoisen palautteen prosessi

Verkkosivut: asiakas kirjaa ja kohdentaa



Linkki intrassa: hva-ammattilainen kirjaa ja kohdentaa (suullinen + muut palautemuodot)



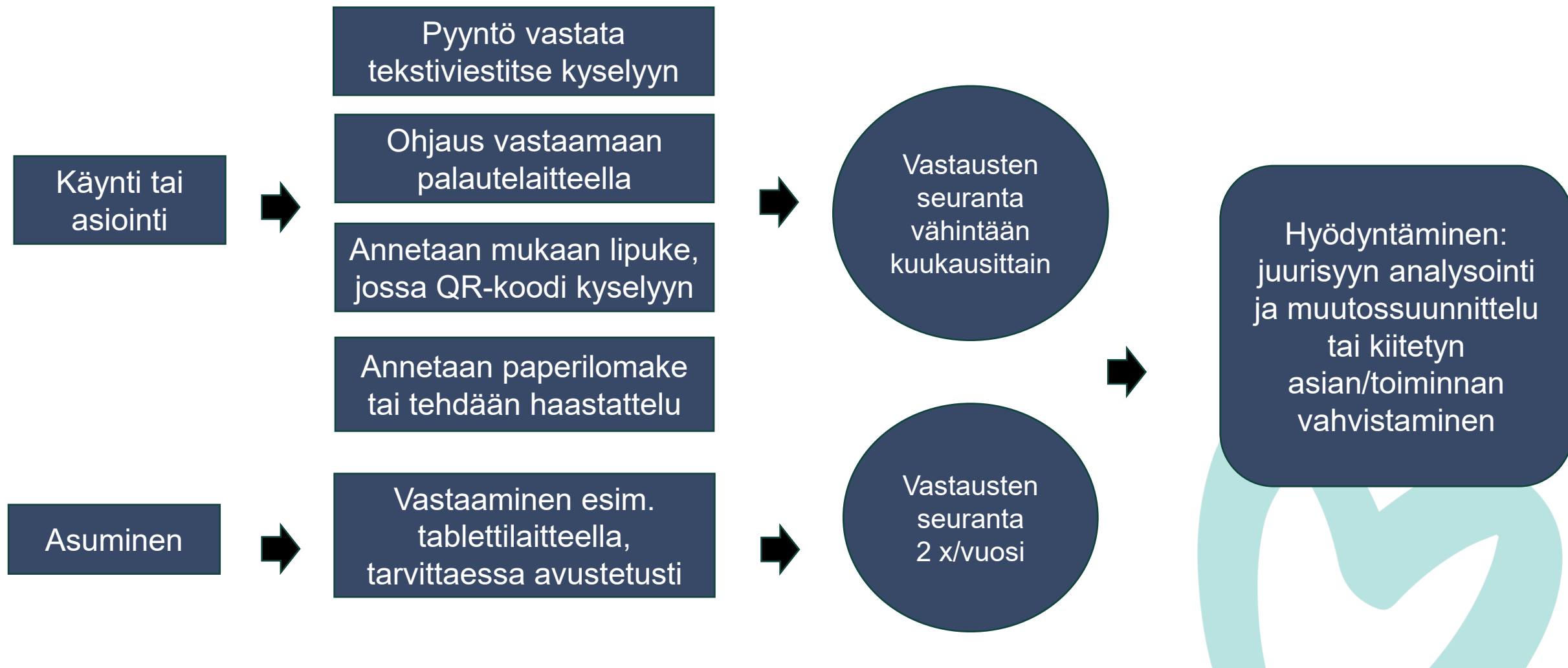
Määritellyt palaute-käsittelijät: vastuu palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä

- Palautekohtainen pohdinta muutoksen tai kehittämistoimenpiteen tarpeesta + kirjaus "Kommentti"-kenttään, jatkossa hyödyntämistieto luokitteluna + tarkennuksena
- Tarvittaessa muistutus/kanteluprosessin käynnistäminen

Vinkkejä vapaamuotoisen palautteen käsittelyyn

- **Lue** tullut palaute **tarkasti**. Älä provosoidu negatiivisesta palautteesta, kirjoitetussa on joskus mukana asiakkaan tunnetila, eikä se ole henkilökohtainen hyökkäys. Negatiivinen palaute koskee asiaa, työtä tai prosessia, joskus henkilöä organisaation työntekijänä, mutta ei persoonana. Vastaa negatiiviseen palautteeseen vasta, kun voimakas tunnetilasi on laantunut.
- **Ymmärrä ja pohdi**: miksi palaute on kirjoitettu? Jos se on negatiivinen, miksi asiakas on ärsyyntynyt, pettynyt tai pahoittanut mielensä? Tarkastele asiaa hänen näkökulmastaan: irrotaudu hetkeksi palveluntuottajan ja työntekijän näkökulmasta. Jos huomaat ajattelevasi, että asiakas on ymmärtänyt asian väärin, mieti miksi on voinut käydä niin. Miten selittäisit asian molemminpuolista ymmärrystä avaten?
- **Yhteydenotto**: mahdollisimman pikaisesti. Jos asian käsittelyn kestää, kerro asiakkaalle, että palautetta käsitellään.
- **Vastaus**: Kiitä palautteesta. Tuo vastauksessasi esiin ymmärrys asiakkaan tilanteesta, huolesta tai ongelmasta. Neuvo tai ohjaa kohteliaasti, jos palaute sisältää kysymyksiä. Kerro, mihin palaute on johtanut/vaikuttanut tai tulee johtamaan. Pahoitteluja ei tarvitse pelätä, se osoittaa ymmärrystä asiakkaan tunnetilasta.

Säännöllisen asiakaskyselyn prosessi



Vinkkejä kyselyvastausten tulkintaan ja käyttöön toiminnan kehittämisen tukena

Automaattiraportti (1x/kk):

- Tarkastele kysymyskohtaiset tulokset: eroaako jonkin kysymyksen tulos muista. Jos eroaa, pohdi miksi.
 - Jos kysymys on OKR-mittari, kiinnitä huomiota, täyttyykö tavoite.
- Miten yleisestä tyytyväisyydestä kertova NPS-indeksi on vaihdellut viimeisten kk aikana. Jos on vaihdellut, pohdi miksi.
- Tulos/toimialaraportti: tutki, onko tuloksissa eroa eri alueiden/yksiköiden välillä, pohdi ja selvitä miksi. Tulisiko asiakaskokemusta negatiivisesti eroavissa selvittää/tutkia tarkemmin?
- Tarkastele aihe- ja sentimenttianalyysistä, mikä asiakkaiden kokemukseen on eniten vaikuttanut. Tulisiko jokin aihe nostaa kehittämiskohteeksi?

Raportointiportaali:

- Tarkastele haluamasi kyselyn tuloksia: säännöllinen asiakaskysely ja vapaamuotoinen palaute erillisinä
- **Rajaa** tarkasteltavaksi haluamasi ajanjakso, kysymys tai muu taustatieto
 - **Erottele** vertailtavaksi tulokset haluamasi taustatiedon mukaan
- Tarkastele tuloksia, mikä kiinnittää huomiosi: mikä on yllättävää, uutta, harmillista, eroaa muista yms.?
- Aihe- ja sentimenttianalyysistä pääset porautumaan tarkemmin joko kaikkien sanallisten palautteiden tai erisävyisten (esim. negatiiviset=punainen palkki) palautteiden sisältöä → tieto kokemuksen sisällöstä
 - Nosta tarkastelun tuloksena huomioita ylläpidettävistä ja kehitettävistä asioista

Roolit ja vastuut

Asema	Kuvaus palautetiedon suhteen	Vastuu
Toimi- ja tulosalueiden johto	- Saa automaattisen palautetiedon tulosraportin kuukausittain (tulos/toimialue) - Seuraa asiakaskokemusmittareiden tulosta, muutosta ja sisältöä sekä palvelulupauksessa pysymistä. Analysoi tuloksia ja mahdollisia taustatekijöitä johdon raportoinnin tukemana.	- Johtaa alueensa asiakaskokemusta palautetietoa hyödyntäen - Nostaa esiin kehitettäviä asioita ja seuraa niiden kehittymistä
Palveluiden ja palvelukokonaisuuksien omistajat	- Hyödyntää palvelukohtaista palautetietoa palvelun kehittämisessä - Analysoi kehittämiskohteiden laajuutta ja linkittää yhteen muihin palveluihin	Johtaa palvelun asiakaslähtöistä kehittämistä integroivasti eri tasoilla
Yksikön johto (pääasiassa lähijohtaja)	- Käsittelee vapaamuotoisen palautteen palvelulupauksen mukaisesti ja vastaa palautteen antajalle - Tuo käsittelyyn työyhteisön sisällä, tarvittaessa vie asian eteenpäin - Saa yksikkökohtaisen tulosraportin kuukausittain - Hyödyntää tulosraporttia ja raportointiportaalia yksikön toiminnan kehittämisen tukena	- Johtaa yksikkönsä asiakaskokemusta palautetietoa hyödyntäen - Tekee yksikkökohtaisia muutoksia ja toimenpidesuunnitelmia - Raportoi johdolle ja kirjaa omavalvontaraportin osana, miten palautetietoa on hyödynnetty

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen seuranta ja vastuu

	Asiakaskokemustiedon seuranta	Vastuu
Ylin johto ja poliittiset toimielimet	HVA –tasoinen tieto asiakaskokemuksen kehittymisestä (1/kk) - Vertailutiedot: historia, tavoite, toimialat Katsaukset 1/Q (osavuosikatsaukset, 1/vuosi) - Vertailutiedot: historia, tavoite, toimialat - Analyysi ja selittävät tekijät, toimenpiteistä päättäminen	Strategia ja integraatio –toimiala (johtaja)
Toimialan johtoryhmä	Keskeiset tunnusluvut asiakaskokemuksen kehittymisestä (1/kk) - Toimialan vertailutiedot: historia, tavoite, tulosalueet - Poikkeamien käsittely, toimenpiteistä päättäminen Katsaukset (osavuosi, vuosi) (1/Q,) - Vertailutiedot: historia, tavoite, tulosalueet - Vertailu toimiala vs. koko hva	Toimialan johtaja, jonka vastuulle kuuluu asiakaskokemuksen johtaminen
Tulosalueiden johtoryhmä	Keskeiset tunnusluvut asiakaskokemuksen kehittymisestä (1/kk) - Tulosalueen vertailutiedot: historia, tavoite - Poikkeamien käsittely, toimenpiteistä päättäminen Katsaukset (osavuosi, vuosi) (1/Q) - Vertailutiedot: historia, tavoite, yksiköt	Tulosaluejohtaja, jonka vastuulle kuuluu asiakaskokemuksen johtaminen
Monialaiset kokonaisuudet sekä kehittämis- ja projektiryhmät	Kokonaiskohtainen asiakaskokemustiedon seuranta - Kokonaisuuden kehittymisen vertailutiedot: historia, tavoite - Poikkeamien käsittely, toimenpiteistä päättäminen	Kokonaisuuden nimetty vastuuhenkilö, jonka vastuulle kuuluu asiakaskokemuksen seuranta
Asiakaskokemustiedon käsittely työyhteisöissä	Jatkuvan käsittelyn malli - Onnistumisen seuranta (NPS-trendi) - Saadun palautteen ja havaintojen yhteinen käsittely, asiakaskokemuksen kehittämisen tarpeiden tunnistaminen. - Asiakaskokemus käsitellään osana tiimikokouksia	Kussakin työyhteisössä, toimipaikassa asiakaskokemuksesta vastaa lähijohtaja.



Kiitos!

