



# Asiakaspalautteiden hyödyntäminen osana asiakaslähtöistä toimintaa

Integraatiovaliokunta 28.10.2026

Sanna Mäkynen

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



# Ensilinjojen kyselytuloksia 1.1.-30.9.2026

Vastauksia yhteensä

10134

Vastausprosentti

20.02%

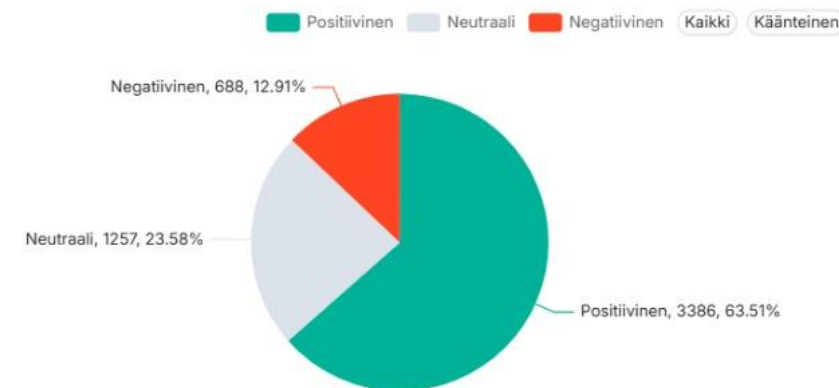
NPS

75.93

Saitko ratkaisun  
asiaasi?  
Kyllä = 92,1 %

Tiedätkö, miten hoitosi /  
palvelusi jatkuu?  
Kyllä = 90,0 %

Sentimentin valinta



# Säännöllisen asiakaskyselyn tulokset 1.1.-30.9.2026

Vastauksia yhteensä

56668

NPS

82.31

| Toimiala                             | Vastausmäärä | Keskiarvo | NPS   |
|--------------------------------------|--------------|-----------|-------|
| Konserni- ja tukipalvelu toimiala    | 822          | 8,75      | 66,42 |
| Asuminen ja kotiin vietävät palvelut | 348          | 8,45      | 46,26 |
| Sosiaali- ja perhepalvelut           | 2461         | 9,01      | 72,94 |
| Pelastustoimi                        | 861          | 9,03      | 75,38 |
| Terveystieteiden toimiala            | 51846        | 9,33      | 83,39 |

| Kysymys                                                                                                   | Vastausmäärä | Keskiarvo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
| Sain apua, kun sitä tarvitsin<br>(Huom! Mukana myös puhelinpalveluiden väittämä ”Sain yhteyden helposti”) | 14317        | 4,6       |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.                                          | 6391         | 4,7       |
| Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.                                      | 8430         | 4,71      |
| Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu                                                                   | 9221         | 4,71      |
| Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää                                                     | 7603         | 4,74      |
| Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana                                                         | 7495         | 4,81      |
| Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi                                                              | 11867        | 4,7       |
| Minulle jäi hyvä mieli kohtaamisestani ammattilaisten kanssa                                              | 6285         | 4,76      |
| Eri ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi minulle sujuvana palveluna                                     | 10533        | 4,64      |
| Kanssani on sovittu hoitoani / palveluani koskevat tavoitteet.                                            | 3461         | 4,61      |

# Kyselyvastausten perusteella kokemukseen vaikuttavat asiat

## Mikä oli yhteydessä hyvään kokemukseen? (Arvot 9-10)

| Teema                            | Tulkinta                                                                     | Mainintoja | Osuus hyvistä |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Ystävällisyys ja hyvä kohtaminen | Ystävällinen, lämmin, asiallinen ja helposti lähestyttävä henkilöstö.        | 4 728      | 42,9%         |
| Ammattitaito ja perusteellisuus  | Osaava henkilöstö, huolellinen tutkimus ja vakuuttava ammatillinen toiminta. | 3 225      | 29,2%         |
| Nopeus ja hoitoon pääsy          | Nopea ajan saanti, ripeä vastaanotto ja apu samalla käynnillä.               | 1 004      | 9,1%          |
| Selkeys, tieto ja ohjaus         | Ymmärrettävät selitykset, ohjeet ja tieto jatkosta.                          | 818        | 7,4%          |
| Kuuntelu ja välittäminen         | Kokemus kuulluksi tulemisesta, empaattisuus ja yksilöllinen huomio.          | 611        | 5,5%          |
| Palvelun sujuvuus ja yhteistyö   | Joustava, mutkaton prosessi ja toimiva ammattilaisten yhteistyö.             | 424        | 3,8%          |
| Turvallisuus ja rauhallisuus     | Rauhoittava ilmapiiri, kivuttomuus ja turvallinen olo.                       | 287        | 2,6%          |
| Aikataulun pitävyys              | Vastaanotto alkoi ajallaan ja sovittu aika piti.                             | 245        | 2,2%          |
| Avun vaikuttavuus                | Ongelma ratkesi, hoito auttoi tai asia lähti etenemään.                      | 211        | 1,9%          |
| Tilat ja saavutettavuus          | Hyvät tai siistit tilat, lähellä sijaitseva palvelu ja helppo asiointi.      | 99         | 0,9%          |

## Mikä oli yhteydessä huonoon kokemukseen? (Arvot 0-6)

| Teema                                | Tulkinta                                                                     | Kielteisiä mainintoja | Osuus huonoista |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| Odottaminen ja aikataulu             | Pitkä jonotus, myöhästyminen tai luvattu aika ei pitänyt.                    | 59                    | 9,9%            |
| Hitaus ja hoitoon pääsyn vaikeus     | Avun, takaisinsoiton tai reagoinnin viive; vaikeus päästä hoitoon.           | 54                    | 9,1%            |
| Kohtaamisen kylmyys                  | Tylyys, tervehtimättömyys, välinpitämättömyys tai palveluhaluttomuus.        | 30                    | 5,0%            |
| Ei kuunneltu tai otettu vakavasti    | Kipu, huoli tai oma kokemus sivuutettiin tai vähäteltiin.                    | 26                    | 4,4%            |
| Kipu ja turvattomuus                 | Kipu, pelko tai tunne, ettei tilanteeseen reagoitu turvallisesti.            | 19                    | 3,2%            |
| Puutteellinen tieto                  | Epätietoisuus, epäselvät ohjeet tai tieto siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu.  | 17                    | 2,9%            |
| Epäily osaamisesta tai tutkimuksesta | Kokemus puutteellisesta tutkimuksesta, virheestä tai huolimattomuudesta.     | 14                    | 2,4%            |
| Prosessin sekavuus                   | Henkilöstöä vaikea tavoittaa, vastuut epäselviä tai yhteistyö ei toiminut.   | 12                    | 2,0%            |
| Apua tai ratkaisua ei saatu          | Vaiva jäi hoitamatta, lääkitys ei auttanut tai ratkaisua ei tullut.          | 8                     | 1,3%            |
| Opasteet, tilat ja yksityisyys       | Vaikea löytää oikeaan paikkaan, sekavat odotustilat tai yksityisyyden puute. | 4                     | 0,7%            |

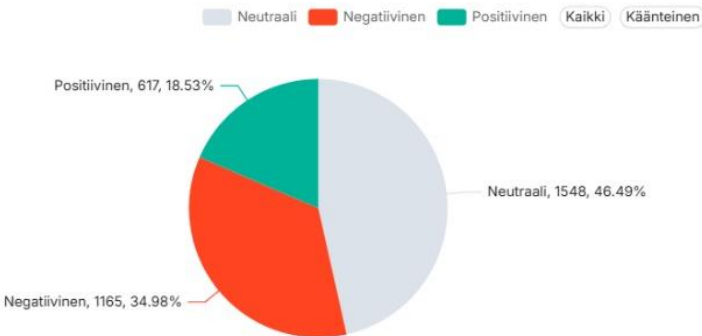
Palveluiden integraatio toimii useimmiten käytännön asiakastyössä, mutta järjestelmien välinen tiedonkulku ja palvelusta toiseen siirtyminen eivät ole vielä tasalaatuisia

# Vapaamuotoiset palautteet 1.1.-30.9.2026

Palautteita yhteensä

2033

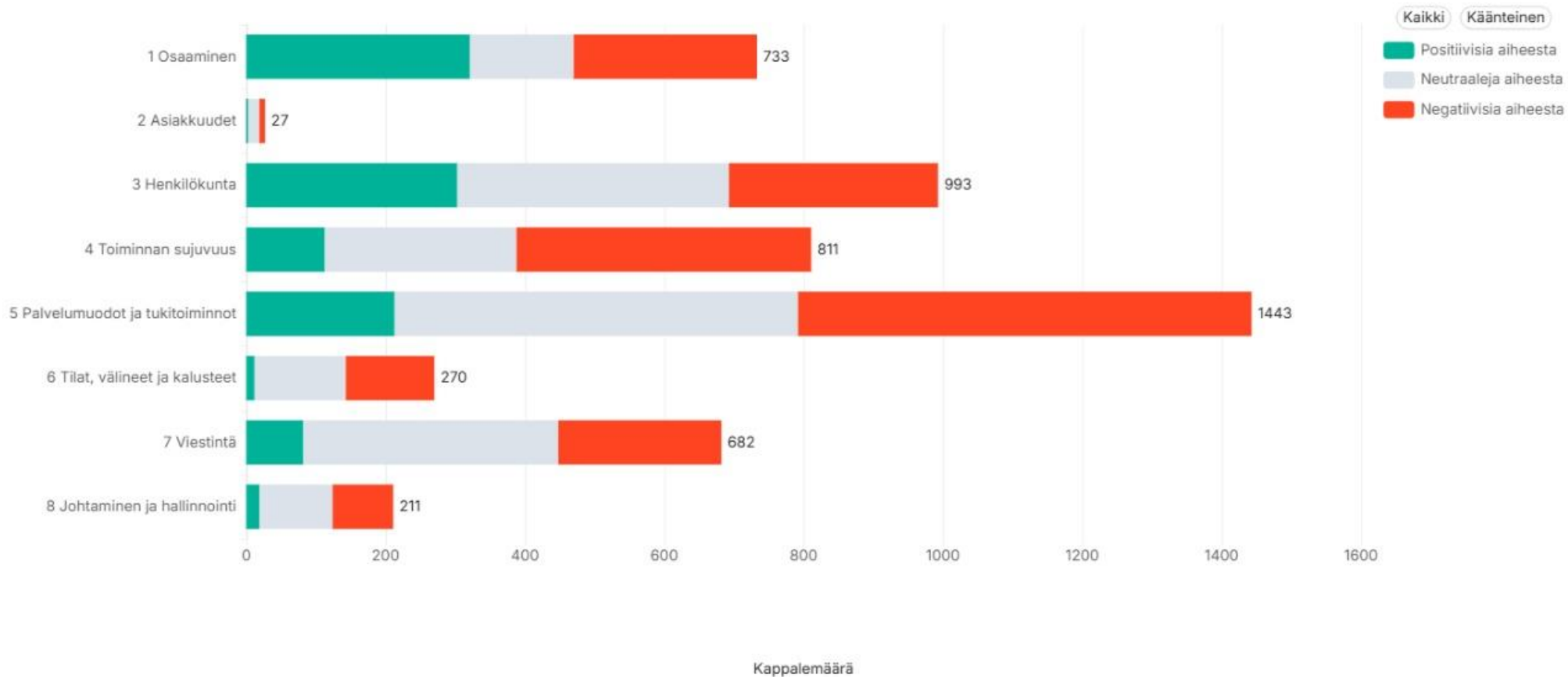
Sentimentin valinta



| Toimiala                             | Palautteiden määrä | Käsitellyt palautteet | Käsittely-% | Keskimääräinen käsittelyaika (vrk) | Lyhin käsittelyaika (vrk) | Pisin käsittelyaika (vrk) | Käsitelty alle 7 vrk:ssa-% | Kehitystoimenpide valittu | Kehitystoimenpide valittu-% |
|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Terveystenhuollon toimiala           | 1200               | 1006                  | 83,83       | 10,32                              | 0                         | 242,88                    | 67,5                       | 511                       | 42,58                       |
| Strategia ja integraatio             | 455                | 401                   | 88,13       | 7,54                               | 0                         | 90                        | 69,67                      | 214                       | 47,03                       |
| Konserni- ja tukipalvelu toimiala    | 162                | 135                   | 83,33       | 10,16                              | 0,01                      | 104,93                    | 66,05                      | 58                        | 35,8                        |
| Sosiaali- ja perhepalvelut           | 123                | 96                    | 78,05       | 12,74                              | 0,01                      | 218,67                    | 61,79                      | 49                        | 39,84                       |
| Asuminen ja kotiin vietävät palvelut | 61                 | 45                    | 73,77       | 8,11                               | 0,01                      | 89,39                     | 62,3                       | 20                        | 32,79                       |
| Pelastustoimi                        | 32                 | 31                    | 96,87       | 27,82                              | 0,01                      | 123,06                    | 59,38                      | 10                        | 31,25                       |

# Vapaamuotoisten palautteiden aiheet

Avoimen palautteen ylätasoa aiheiden sentimenttijakauma



# Kokemukseen vapaamuotoisen palautteen perusteella vaikuttaneet asiat

## Hyvän kokemuksen keskeiset tekijät

- **Ystävällinen, empaattinen ja arvostava kohtaaminen:** Asiakasta kuunneltiin, huomioitiin yksilönä ja häntä tai omaisia kohdeltiin lämpimästi
- **Ammattitaitoinen ja huolellinen hoito:** Henkilöstö koettiin osaavaksi, tutkiminen perusteelliseksi ja toiminta turvalliseksi
- **Nopea palvelu ja hoitoon pääsy:** Aika, yhteydenotto, resepti tai tarvittava hoito järjestyi nopeasti.
- **Avun saaminen ja asian ratkaiseminen** Asiakkaalle syntyi selkeä jatkosuunnitelma tai konkreettinen ongelma saatiin hoidettua.
- **Selkeä viestintä ja ohjaus** Henkilöstö kertoi tilanteesta ymmärrettävästi, vastasi kysymyksiin ja piti asiakkaan tai omaiset ajan tasalla.

## Huonon kokemuksen keskeiset tekijät

- **Pitkät odotusajat ja heikko tavoitettavuus** Aikoja ei saanut, takaisinsoitto viivästyi, puheluihin ei vastattu tai palveluun pääsy vaati useita yhteydenottoja.
- **Puutteellinen tiedonkulku ja ohjeistus** Ajanvarauksista, siirroista, viivästyksistä tai jatkohoidosta ei ilmoitettu. Ohjeet olivat epäselviä tai puuttuivat.
- **Digipalvelujen ja verkkosivujen ongelmat** Kirjautuminen, Digipolut, esitietolomakkeet ja ajanvaraus eivät toimineet tai tarvittavaa tietoa oli vaikea löytää.
- **Hoidon laadun, turvallisuuden tai jatkuvuuden puutteet** Palautteissa kuvattiin virheitä, riittämätöntä tutkimista, kivunhoidon viiveitä sekä epäselviä jatkohoito- ja lähetekäytäntöjä.
- **Epäasiallinen kohtaaminen tai kuuntelematta jättäminen** Asiakkaan huolta vähäteltiin, häntä ei otettu vakavasti tai käytös koettiin tylyksi ja empatiattomaksi.

# Palveluiden integraatio vapaamuotoisissa palautteissa

Palvelujen integraatio näyttäytyy palautteissa useammin katkoina kuin saumattomana kokonaisuutena. Asiakas tai omainen joutuu usein itse yhdistämään palveluketjun osat.

1. Palvelusta toiseen pallottelu: Asiakkaita ohjataan ensilinjan, terveysaseman, päivystyksen, poliklinikan ja laboratorion välillä ilman, että kukaan ottaa kokonaisvastuuta. Alueiden rajat aiheuttavat lisäongelmia, kuten Varhan ja Oma Hämeen välillä
2. Tieto ei siirry luotettavasti: Lähetteitä puuttuu, kirjaukset ovat puutteellisia tai ristiriitaisia ja Omakannan sekä OmaHämeen tiedot eivät vastaa toisiaan. Asiakas joutuu kertomaan tilanteensa uudelleen tai korjaamaan tiedot itse.
3. Vastuunjako jää epäselväksi: Palautteissa kysytään, kuka tekee lähetteen, seuraa tulokset tai vastaa jatkohoidosta. Tämä näkyy erityisesti kotihoidon ja hoitotarvikejakelun yhteistyössä sekä päivystyksen ja erikoissairaanhoidon rajapinnassa.
4. Ohjeet ja ajoitus eivät muodosta yhtenäistä prosessia: Ajanvarauskirje, laboratorio-ohje, lähete ja tutkimusaika eivät aina sovi yhteen. Seurauksena on turhia käyntejä, tutkimusten peruuntumista ja asiakkaan omaa selvittelytyötä
5. Keskitetty neuvonta ei aina tunne paikallisia palveluja: Muuttuneet toimipisteet ja yhteystiedot vaikeuttavat 116117:n ja chatin mahdollisuuksia ohjata oikeaan paikkaan. Ongelma koskee myös ammattilaisia

Kun palveluketju toimii, asiakas kuvaa nopeaa ohjausta, yhteistä tilannekuvaa ja selkeää jatkosuunnitelmaa:

1. Päivystysapu ohjasi päivystykseen, jossa arviointi, lääkäri ja seuranta toteutuivat sujuvasti
2. Ensilinja, ajanvaraus ja oikomishoito muodostivat nopean ketjun.
3. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä toisen hyvinvointialueen lastensuojelun yhteistyö onnistui
4. Selkeä jatkohoitosuunnitelma vähensi asiakkaan tunnetta yksin jäämisestä

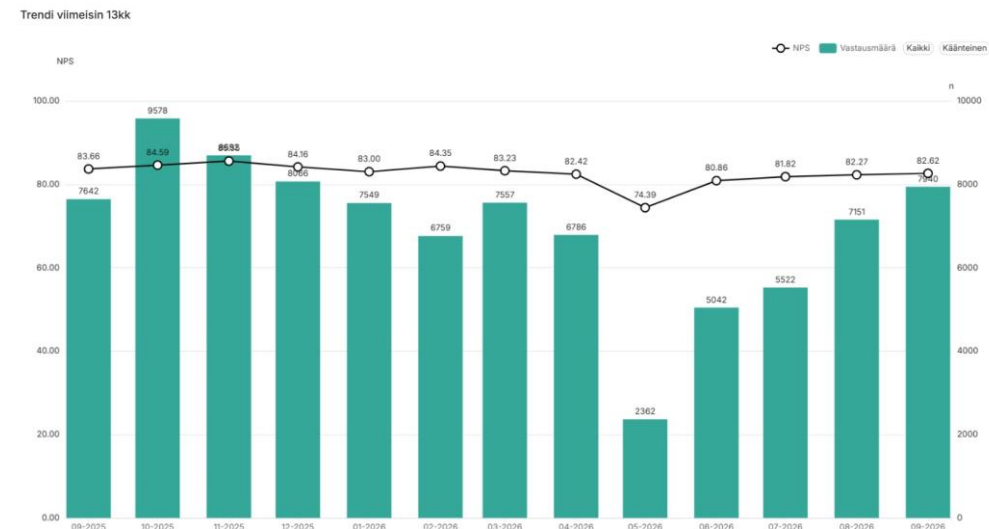
Integraatioon liittyviä kuvauksia esiintyy n. 11 % vapaamuotoisista palautteista

# Raportointi hyödyntämisen tukena

- Automaattiraportit joka kuun 5.päivä: heräte omaan sähköpostiin

- NPS
- Kysymysten ja väittämien keskiarvo
- 13 kk NPS trendi
- NPS-vertailu (yksiköt/tulosalueet)
- Kyselyvastausten sentimenttianalyysi
- Palautekäsittelyn avainluvut
- Kehitystoimenpiteiden luokat
- Vapaamuotoisten palautteiden sentimenttianalyysi

- Raportointiportaalissa tarkempi analyysimahdollisuus



Tiivistelmä

NPS-analyysi

NPS-trendi

Valitun kysymyksen analyysi

Avoimen palautteen analyysi

Avoimen palautteen selaus

Lähetys- ja vastausmäärät

Tiivistelmä

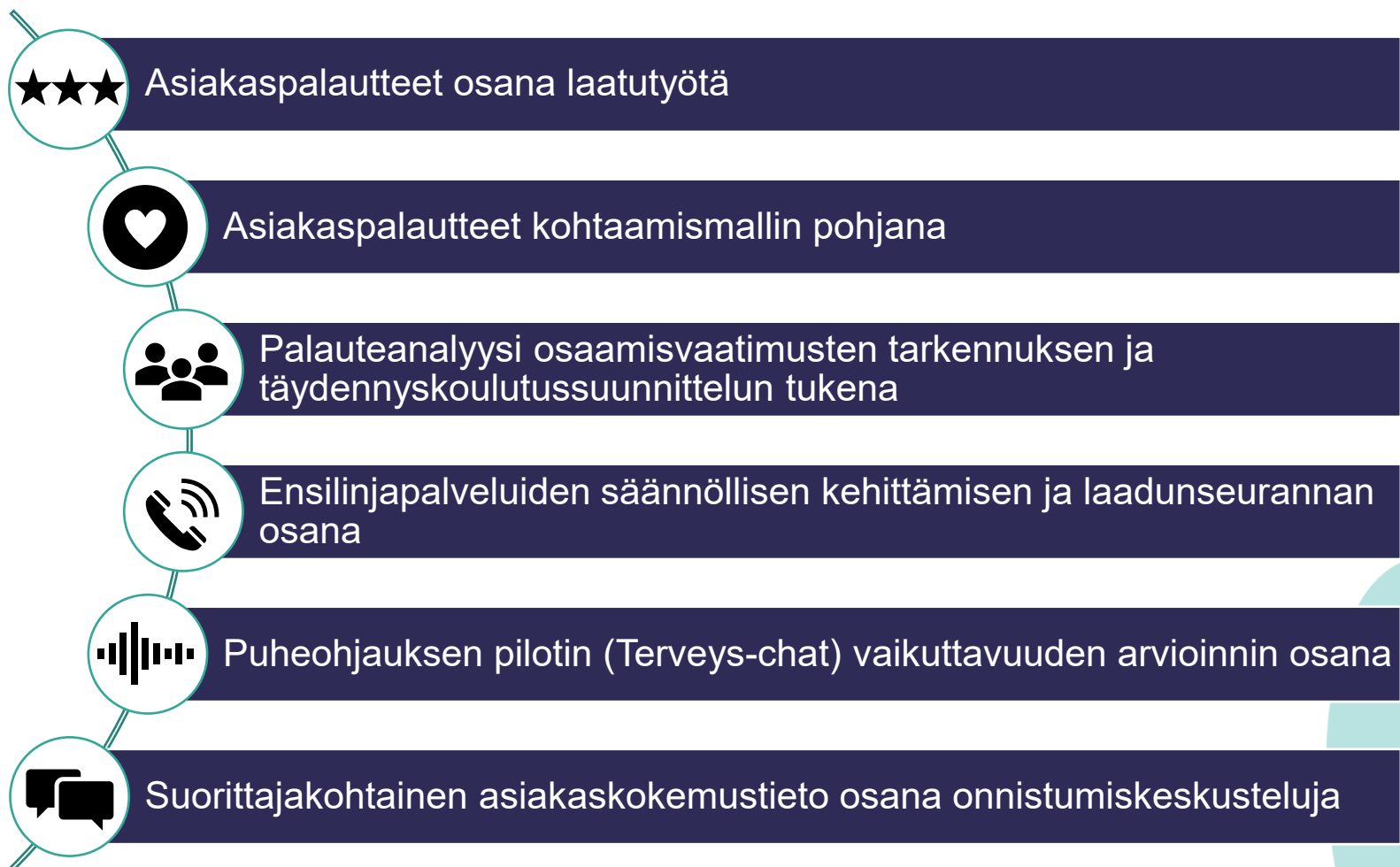
Palautteiden analyysi

Palautteiden selaus

Palautemäärä ja käsittelytrendit

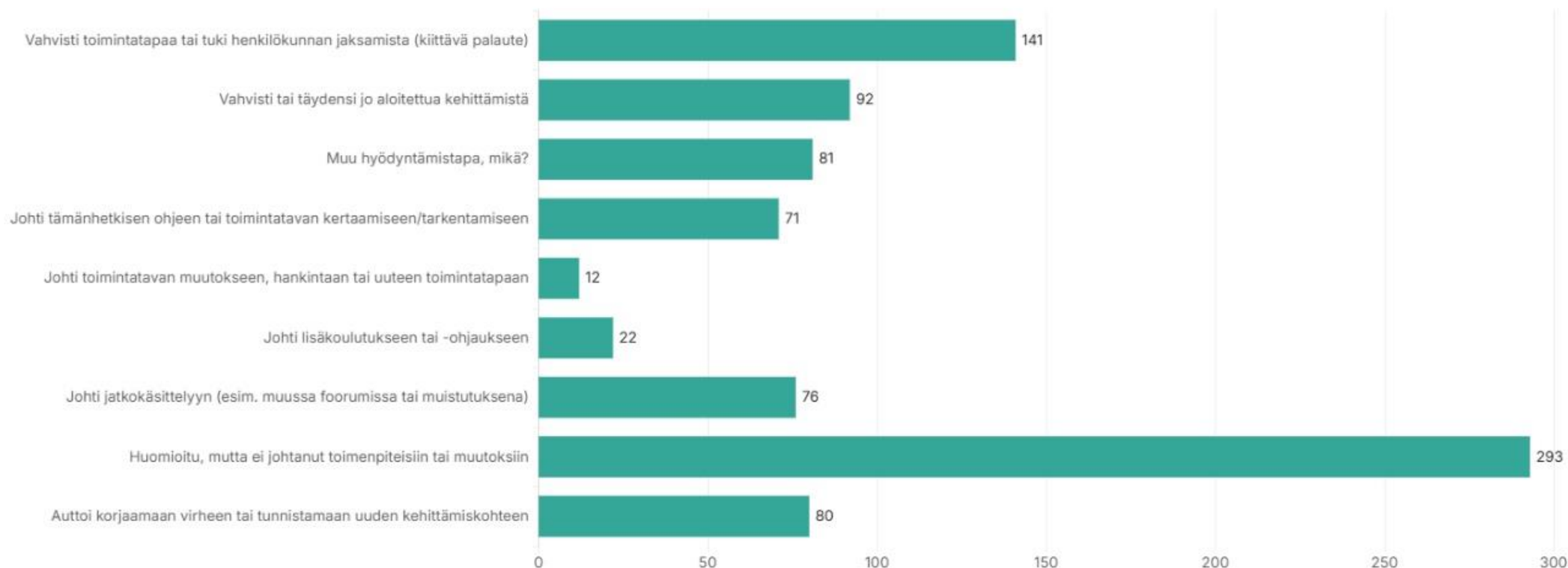
- Tietoportaalissa numeraalinen tieto + mm.asiakassegmenttietä

# Palautetiedosta osaksi kehittämistä ja käytäntöjä



# Tietoa vapaamuotoisten palautteiden hyödyntämisestä

## Vapaamuotoisten palautteiden kehitystoimenpiteet



# Tarkentuvia esimerkkejä hyödyntämisestä 1/3

## Vahvasti toimintatapaa tai tuki henkilökunnan jaksamista

- Hyvä ja kannustava palaute kantaa eteenpäin ja antaa voimia jaksaa.
- Palaute välitetty hoitajalle jota se koski.
- Positiivinen palaute lisää työmotivaatiota ja jaksamista.
- Palaute oli myönteinen ja siitä iso kiitos audionomeille. Olemme saaneet kuulokojesovituksen jonot lakisääteiselle tasolle suunnitelmallisella työllä.
- Palaute on välitetty Riihimäellä Kesyttämön toiminnasta vastaaville työntekijöille kiitoksen kera. Palaute on nähtävillä myös muille Riihimäen perhepalvelujen työntekijöille.
- Palaute välitettiin koko kotisairaalle Teams julkaisuna niin kuin meillä on tapana. Palautteet saavat näkyä kaikille ja ne ovat meille yhteisestikin tärkeitä.

## Vahvasti tai täydensi jo aloitettua kehittämistä

- Pysäköintiä ja sen maksamista koskevaa palautetta on tullut runsaasti, tämä palaute vahvasti kokonaisuuden kehittämistarvetta.
- Opasteiden täydennystarve on tunnistettu ja niitä ollaan lisäämässä. Myös omien opasteiden tilalle tulossa viralliset.
- Palaute tukee palse.fi portaalin käyttöönoton edistämistä sekä tarvikkeiden toimituksien laajentamista pakettiautomaatteihin koko hyvinvointialueen alueella.
- Ohjeistusta neuvolan määräaikaistarkastuksiin kuulumattomista rokotuksista on täsmennetty.
- Vahvistaa tarvetta puhelinasioinnin kehittämiseen ja verkkosivujen sisällön kehittämiseen, digipalveluja kehitettäessä asiakkaan tulee olla mukana, jotta niistä saataisiin selkeä, asiakasta palveleva kokonaisuus.

# Tarkentuvia esimerkkejä hyödyntämisestä 2/3

## Auttoi korjaamaan virheen tai tunnistamaan uuden kehittämiskohteen

- Assin liputuksesta vastaava otti asiasta koppia, liputus muistetaan ensi vuonna. Tekniikka vastuutahona.
- Palautteen perusteella parannetaan Assin pysäköintitalon vaaranpaikkojen merkitsemistä.
- Kuntoutusprosessien tarkennus Parolan terveysaseman palveluntuottajan kanssa.
- Tarkennetaan allergiat, ja pyritään huomioimaan ne entistä laajemmin.
- Keskustelemme yhdessä potilashuoneissa tapahtuvasta kommunikaatiosta ja miten voimme sitä kehittää.
- Yritetään tehdä selkeämmäksi kohta, jota painamalla sovelluksessa pääsee lukemaan lisätietoa lab.kokeista.
- Ohjattu asianosainen lääkäri korjaamaan käyntitiedot sekä lausunto.
- Sähköinen lomake korjattu.

## Johti toimintatavan muutokseen, hankintaan tai uuteen toimintatapaan

- Riihimäen kahvioon vaihdettu kalusteita, joita jäi Kanta-Hämeen keskussairaalan ruokalasta ylimääräiseksi.
- Tuloksena ohjeistus Assin osastojen henkilökunnalle, miten toimia, jos pitkäaikaisella asiakkaalla tulee huoli pysäköinnissä olevan auton maksuista, jota ei kukaan pysty siirtämään pois maksulliselta paikalta.
- Silmäkeskus kirjataan selkeämmin tikkukirjaimilla opastetauluun ja Hiboxiin. Selvitetään olisiko mahdollista saada ääniohjattu opastemalli käyttöön.
- Hankitaan tilaan vaipparoskis, alusta vauvan hoitotasolle ja lasten polin odotustilaan mikroaaltouuni ruokien lämmittämiseen

# Tarkentuvia esimerkkejä hyödyntämisestä 3/3

## Johti tämänhetkisen ohjeen tai toimintatavan kertaamiseen/tarkentamiseen

- Asiakaskontaktissa keskustellaan asiakkaan kanssa hoidon tarpeen merkityksestä ja miksi asiaan perehdytään.
- Käyty läpi potilaan tutkimista. Huomioidaan kokonaisuus, mm. keuhkojen kuuntelu. Lapset herkällä kädellä lääkärin arvion kautta.
- Tarkastetaan nykyiset seurantaohjeet ja yhtenäistetään toimintaa.
- Keskusteltu henkilöstön kanssa lähetteen tärkeydestä. Lähetteen tekemättömyys lisää hukkaa monelta kantilta.
- Tarkennetaan päätöstekstissä käytettävää kieltä
- Tästä asiasta muistutettu koko anestesia- ja lääkäri-kaartiamme!
- Muistutetaan, että aikojen siirroista toiseen hoitolaan on asiakkaille tärkeää ilmoittaa muutenkin kuin vain tekstiviestimuistutuksen kautta.
- Tapahtuma käydään läpi osastotunnilla. Kerrataan käytösohjeet.
- Käydään asia läpi osastopalaverissa, muistutetaan hoitajia potilaiden informoinnista mikäli ajat ovat myöhässä.

## Johti jatkokäsittelyyn (esim. muussa foorumissa tai muistutuksena)

- Otettu puheeksi hoitoja tekevien ammattilaisten kanssa.
- Välitetty palautteen sisältö tiedoksi viestinnälle, tämä palaute on jatkuvaa ja viestintä pyrkii parantamaan löydettävyyttä
- Käsitelty muistutuksena ja yksikössä ohjeiden kertaamisena.
- Puhepalvelusta pyydetty selvitystä, miksi puhelu ei ole rekisteröitynyt järjestelmään?
- Selvitetään jatkossa heikkonäköisten opastuksen kehittämistä, esim. mobiilisovellukset.

## Johti lisäkoulutukseen tai -ohjaukseen

- Tieto viety osastonhoitajalle, joka kuunteli puhelun ja keskusteli puhelun hoitaneen kanssa
- Palautteen myötä tarve nostaa ohjeistus käsittelyyn koululääkärikokouksessa ja lisätä se kouluterveydenhuollon ohjeisiin.



# Kiitos!

---

Sanna.Makynen@omahame.fi

