

*Sian*  
**SOTE**

**POHJOIS-KARJALAN  
HYVINVOINTIALUE**

# Katsaus hyvinvointialueen asiakaskokemukseen 2025-2026

Osallisuusvaliokunta 16.3.2026

Maria Barck-Sutinen

# Esityksen sisältö

- Perusteet asiakaskokemuksen mittaamiselle
- Asiakaskokemuksen mittaaminen hyvinvointialueella
  - Palautekanavat ja kyselyt
  - Kansallinen asiakaspalautekysely
- Katsaus 2025 vuoden asiakastytyväisyyteen ja keskeisiin kehittämistoimiin
- Ajankohtaisia kehittämisteemoja kuluvalle vuodelle



# Perusteet asiakaskokemuksen mittaamiselle

- Lainsäädäntö velvoittaa kuulemaan asiakkaita
  - Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavat lait velvoittavat asiakkaiden kuulemiseen ja osallistamiseen. Tämä luo pohjan asiakaskokemuksen systemaattiselle mittaamiselle.
- Kansalliset suositukset ja strategiat tukevat asiakaslähtöisyyttä
  - Valtakunnalliset linjaukset korostavat asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemusten hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä ja turvallisuuden edistämisessä.
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen strateginen tahtotila
  - Hyvinvointialueen strategia ja toimintaa ohjaavat asiakirjat korostavat asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden kokemusten hyödyntämistä palveluiden arvioinnissa, kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

# Miksi asiakaskokemusta kannattaa seurata ja arvioida?



Asiakaspalautteet ovat keino saada asiakkaiden ääni kuuluviin reaaliaikaisesti.



Saamme arvokasta tietoa onnistumisten ja kehittämiskohteiden tunnistamiseen, mm.

Laadunseuranta ja varmistaminen  
Riskienhallinnan tukeminen  
Asiakastytyväisyyden, ja -turvallisuuden lisääminen



Hyvin tehty työ saadaan näkyväksi, mikä voi lisätä työtyytyväisyyttä ja veto- ja pitovoimaa



Asiakkaat saavat tietoa palveluiden laadusta, mikä lisää läpinäkyvyyttä ja luottamusta.

# Hyvinvointialueella asiakaskokemusta mitataan monikanavaisesti

- **Asiakslähtöiset palautekanavat**

- Verkkosivulomake (Laatuportti)
- Suullinen asiakaspalaute
- Muistutukset, kantelut
- Vaaratilanneilmoitukset
- Somekanavat ym.

- **Organisaatiolähtöiset palautekanavat**

- Palvelutapahtumien yhteydessä kysyttävä asiakaspalaute (Roidu)
  - Tekstiviestikysely
  - Sovellus
  - Palautelaite
  - QR-koodi, linkki

- **Muut kyselyt**

- THL:n lakisääteinen Kerro palvelustasi- kysely (joka 2. vuosi, ikäpalveluissa), THL muut kyselyt palvelukohtaisesti
- Hoitotyön potilaspalautekysely (4x/vuosi)
- Kansallinen läheispalaute



# THL:n kansallisesti yhteneväinen asiakaspalaute

- Kaikille vastaajille NPS, avoin palaute ja teemoittamiset kysymykset (saatavuus, kohtaaminen, osallistuminen, turvallisuus, tiedonsaanti, tiedon ymmärrettävyys ja hyödyllisyys)
- Yhteneväisellä asiakaspalautteella saadaan vertailukelpoista, laadukasta ja ajantasaista tietoa.
- Tietoa hyödynnetään alueiden omassa tiedolla johtamisessa ja kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa.
- Pelastuslaitoksen asiakaspalautteeseen saatu juuri malli, myös lasten ja nuorten kyselysisältö on tarkentunut. Säännöllisessä palvelussa olevien asiakaspalaute on teemana kehittämistyön alla.
- Siun sotessa kansallista asiakaspalautetta on kerätty jo vuodesta 2023 alkaen, mutta edelleen yksikkökohtaisia käyttöönottoja jatketaan.
  - Vammaispalvelussa ja lasten palveluissa on kansallista kyselyä mukaileva asiakaspalautekysely (ymmärrettävyyttä helpotettu)

# Lomakkeen ulkoasu ja NPS-mittari

## Palautelomake

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

0 = Erittäin epätodennäköisesti

10 = Erittäin todennäköisesti



Sain apua, kun sitä tarvitsin.



Täysin eri mieltä

Osittain eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Osittain samaa mieltä

Täysin samaa mieltä

## Mikä on NPS-mittari?

### NPS (Net Promoter Score)

- NPS on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari. Se vastaa kysymykseen "Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?".
- Asiakas vastaa kysymykseen asteikolla 0–10. Asteikolla 0 tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelua ja 10 erittäin todennäköistä suosittelua. Vastajat jaetaan kolmeen luokkaan: arvion 9–10 antaneet ovat suosittelijoita, arvion 7–8 antaneet passiivisia ja arvion 0–6 antaneet arvostelijoita.
- NPS-luku saadaan, kun arvostelijoiden prosenttiosuus vähennetään suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Passiivisten vastauksia ei huomioida laskutoimituksessa. NPS ei siis ole sama asia kuin keskiarvo.
- NPS-luku sijoittuu välille -100 ja 100. Kun luku on positiivinen, on palvelulla enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita. NPS:n laskukaava on kiteytetty viereiseen kuvaan. Jos kaikki vastaavat punaisen alueen vastauksia, on luku -100, ja jos vihreän, on se 100.
- Paras hyöty NPS-luvusta saadaan, kun sen antama tieto yhdistetään sanallisten väittämien antamaan tietoon.

# Katsausta vuoteen 2025

- Vuonna 2025 saimme palvelutapahtumien yhteydessä asiakkailta 118 802 asiakaspalautetta. Lisäksi verkkosivulomakkeen kautta asiakkaat lähettivät n. 2 000 palautetta.
- Asiakaspalautetta kerättiin laajasti eri terveys- ja sosiaalihuollon palveluista.
- Vahvuuksina: Monikanavainen palautteenkeruu, palautetta saadaan laajasti eri palveluista, tuloksia hyödynnetään tiedolla johtamisessa.
- Kehittämistarpeina: Vastausaktiivisuus, ohjelmistointegraatiot, mittaamisen keinovalikoiman hyödyntäminen ja osaamisen vahvistaminen jatkuu.

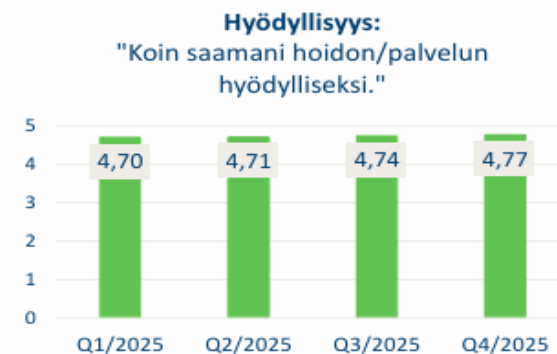
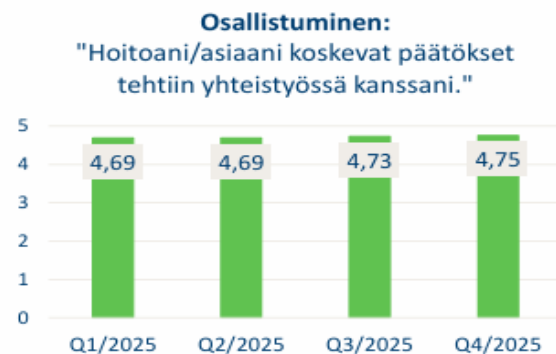
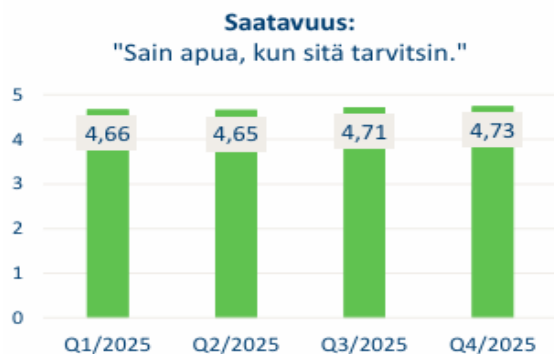


# Keskeiset kehittämistoimet vuonna 2025

- Käyttöönnotot jatkuivat
  - **Nostoja sosiaalihuollosta:** Vammaispalvelujen asumispalvelut aloittivat säännöllisen asiakaspalautteen mittaamisen, vammaispalveluissa kehitettiin erillinen (kansallista palautetta mukaileva) asiakaspalautekysely jatkuvassa palveluissa oleville asiakkaille. Myös ikääntyneiden perhehoidossa aloitettiin kansallinen asiakaspalautteen mukainen palautteenkeruu.
  - **Nostoja terveystalouksista:** Naistenkeskus aloitti säännöllisen asiakaspalautteen keräämisen.
- Kansallinen läheiskysely otettiin käyttöön HVA:lla
- Viestintää/luotettavuutta vahvistettiin
  - Verkkosivut
  - Sender ID
- AI analyysi otettiin aktiiviseen käyttöön (tekoälyavusteinen avointen palautteiden analyysi Roidussa)
- Roidu- pääkäyttäjaverkosto
- Suullinen asiakaspalaute
- Digitaalisten palveluiden asiakaskokemustieto kansalliseen malliin, valmistelu
- Kansallisen asiakaspalautetiedon raportointi, valmistelu
- Asiakaspalautetiedon hyödyntäminen omavalvonnan raportoinnissa, valmistelu
- Osaamisen vahvistaminen, mittaaminen ja tulosten hyödyntäminen –jatkuva parantaminen

## Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q1-Q4/2025



### Q4/2025

#### Havainnot

Tulosten mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä saamiinsa hyvinvointialueen palveluihin. Kokemus palveluiden saatavuudesta ja hyödyllisyydestä on edelleen kasvanut. Ammattilaisten ja asiakkaiden välisen yhteistyön on koettu sujuneen hyvin ja asiakaspalvelutilanteissa on yleisesti onnistuttu. Palautemäärät ovat kasvussa.

#### Toimenpiteet

Asiakspalautetietoa hyödynnetään raportoinnissa ja palveluiden asiakaslähtöisessä kehittämisessä.

#### Kehittämistoimenpiteet

Uusia palveluita on otanut käyttöön säännöllistä asiakaspalautteen mittaamista HVA:lla, osa palveluista on otanut käyttöön myös kansallista läheiskyselyä. Suullisesti saatuun asiakaspalautteeseen kiinnitetään huomiota, arjessa saatavan palautteen tallentaminen täydentää palautekyselyillä mitattavaa asiakasymmärrystä.

Q4 aikana hyvinvointialueella on valmisteltu asiakaskokemustiedon kansallista raportointia. Myös digitaalisten palveluiden asiakaskokemuksen mittaamisen edelleen kehittäminen on ollut valmistelussa.

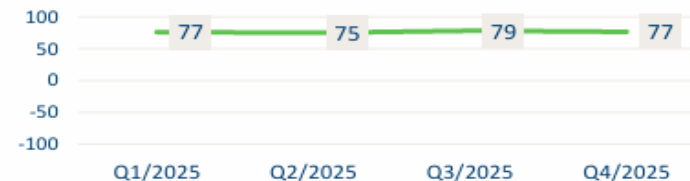
#### Palautteita yhteensä

Q1 32 642  
Q2 30 418  
Q3 23 671  
Q4 32 101



#### NPS-suosittelemisindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?"

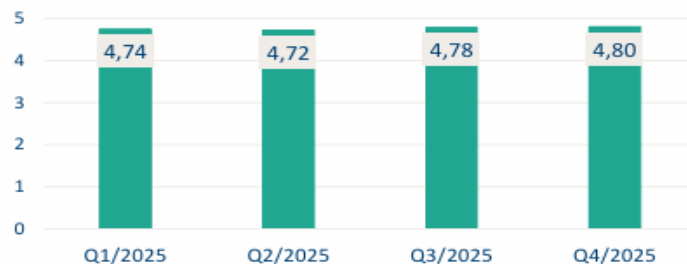


## Laatu ja turvallisuus

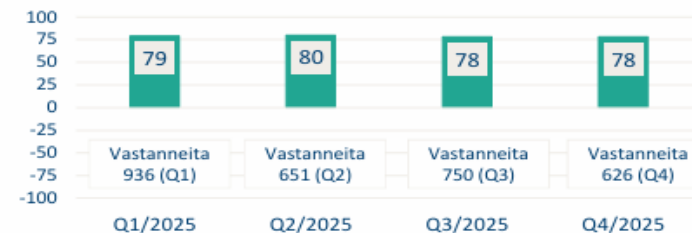
Palveluja käyttävien ja henkilöstön kokemus turvallisuudesta Q1-Q4/2025



**Asiakkaan kokemus:**  
"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."



**Henkilöstön kokemus (NSS) %**  
"Minulla olisi turvallinen olo jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana."



### Q4/2025

#### Havainnot

Asiakaspalautteiden mukaan asiakkaat ovat kokeneet hyvinvointialueen palvelut erittäin turvalliseksi.

Myös henkilöstö kokee palveluiden turvallisuuden olevan hyvällä tasolla. Turvallisuutta arvioidaan oman kokemuksen kautta oman yksikön tai vastuualueen näkökulmasta. Vuodelle 2025 asetettu tavoite (65 %) ylittyi kaikilla mittauskerroilla koko organisaation tasolla, mutta loppuvuotta kohden turvallisuusindeksi kääntyi laskuun. Tuloksissa on toimialuekohtaisia eroja.

#### Kehittämistoimenpiteet

Asiakaspalautteeseen on vastattu aktiivisesti palveluja käyttävien toimesta. Palautetta tullaan edelleen keräämään monikanavaisesti ja kirjaamaan myös suullisesti annettua palautetta.

Henkilöstö on löytänyt säännöllisesti toteutettavan kyselyn, mutta kyselyyn vastanneiden osuutta tulee edelleen lisätä.

# Kehittämisteemoja 2026

## • Palautteenkeruu

- Palvelu/yksikkökohtaiset käyttöönotot jatkuvat.
- Asiakaskokemuksen mittaamisen ketterä kehittäminen jatkuu yksikkö/palvelukohtaisten tarpeiden mukaan.
- Suullisesti saadun asiakaspalautteen näkyväksi tekemistä jatketaan.

## • Raportointi

- Asiakaspalautetiedon hyödyntäminen omavalvonnassa –yksikkökohtaisen omavalvonnan julkinen raportointi laajenee sosiaali- ja terveystieteissä.
- Asiakaspalautetiedon kansallisen raportoinnin valmistelua jatketaan.

## • Viestintä

- Ulkoinen ja sisäinen viestintä, ajankohtaiset asiat ja tulokset.

## • Osaaminen

- Osallisuusosaamisen verkkokurssi valmisteilla, yhtenä osiona kurssilla on asiakaskokemuksen mittaaminen ja tulosten hyödyntäminen. Kurssilla on kaikille yhteiset osiot ja lisäksi asiakaskokemuksen johtamisesta esihenkilöille erillinen osio.

## • Muuta

- Hyvinvointialueella on vaihtumassa asiakas & potilastietojärjestelmä. Vaiheittaisilla käyttöönotoilla on vaikutuksia myös asiakaspalautteisiin.



# Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

TUKEA ♥ TURVAA ♥ HYVINVOINTIA

Lisätietoa: [maria.barck-sutinen@siunsote.fi](mailto:maria.barck-sutinen@siunsote.fi)