

# Monialainen terveys- ja hyvinvointikeskuksen asiakasraati

## Tiivistelmä

Projektipäällikkö Anu Markkola  
Projektiasiantuntija Minni Minkkinen

Helsingin kaupunki 2025  
[Innokylä-verkkosivu](#)



Euroopan unionin  
rahoittama  
NextGenerationEU



# Tarkoitus ja tavoite

- Terveys- ja hyvinvointikeskusten monialaisen asiakasraatitoiminnan toimintamallin tarkoituksena on asiakkaan ja kuntalaisen näkemysten ja kokemusten kuulemisen ja huomioimisen vahvistaminen terveys- ja hyvinvointikeskusten palveluiden toiminnassa.
- Toimintamallissa asiakasraadin toimintaan osallistuu yhteistyössä eri terveys- ja sosiaalipalveluita. Yhteistyöllä saadaan asiakasraadin toiminnasta laajemmin hyötyä.
- Monialaisen asiakasraadin toimintamallia kokeiltiin Itä-Helsingissä syksyllä 2025.
- Kehittämistyö toteutettiin osana EU-rahoitteisen Kestävän kasvun hankkeeseen sisältyvää Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojektia.



Kuva: Anu Markkola

# Asiakasraadin toiminnan tavoitteita

Asiakasraatilaisten yhteisen keskustelun ja pohdinnan avulla tuodaan esiin havaintoja ja ideoita, joita ei muilla asiakasosallisuuden keinoilla välttämättä löydettäisi

Palveluja voidaan parantaa asiakkaiden kokemuksiin kuvaavan tiedon avulla: vastaamme paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Parannamme asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja sitä, että asiakkaat tuntevat palvelumme paremmin.

Asiakaskokemus tuodaan järjestelmällisesti osaksi palvelujen ja terveys- ja hyvinvointikeskusten toimintaa.

# Asiakasraadin tapaamisissa keskiössä palveluiden kehittämistehtävät

- Asiakasraadin tapaamisessa tapaamisen sisällön suunnittelua ohjannut palvelu tuo asiakasraadin käsiteltäväksi ajankohtaisen aiheen.
- Tehtävä voi olla palvelutoimintaa koskeva kysymys, tai vaikka materiaali, johon toivotaan asiakasraadin näkemystä. Se voi liittyä esimerkiksi viestintään, verkkopalveluihin tai asiakasohjeiden parantamiseen. Aiheiden valinnassa huomioidaan myös asiakasraadin jäsenten toiveet.
- Tavoitteena on, että kun asiakasraadin työskentely kohdistuu selkeärajaiseen ja palvelujen arjen toimintaan kiinnittyvään aiheeseen, asiakasraadin toiminnalla vaikutetaan aidosti.

Kokeiltuja  
tehtäviä:  
Omaolo-  
verkkopalvelun  
ohjeet verkossa,  
toimintaterapian  
visiotyö

# Asiakasraadin pelisäännöt

**Asiakasraadin toiminnan käynnistyessä raadin jäsenten kanssa sovitaan asiakasraadin pelisäännöistä ja muista toimintatavoista.**

**Tavoitteet ja pelisäännöt auttavat varmistamaan, että asiakasraadin toiminta sujuu jouhevasti, ja kaikki jäsenet kokevat osallistumisen hyödylliseksi ja mielekkääksi.**

## **Asiakasraadin jäsenten toivomia sääntöjä:**

- Etukäteen tietoa tulevista tapaamisista hyvissä ajoin ja ennakkosuunnittelu.
- Tasapuolisuus puheenvuorojen käyttämisessä, jotta kaikille mahdollisuus puhua. Puheenvuorojen jakamisessa jämäkkyyttä.
- Avoimuus ja hyvän ryhmähengen rakentaminen: kunnioitetaan toisiamme.

# Asiakasraadin pelisäännöt

Tuotettu yhdessä asiakasraadin kanssa

## Asiakasraadin toiminnasta yleisesti

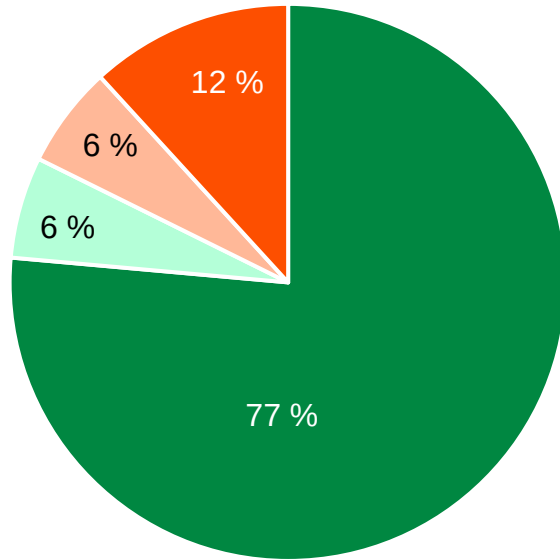
- Asiakasraati toimii yhteistyökumppanina palveluille - Olemme yhteisen asian äärellä.
- Sitoudumme asiakasraadin toimintaan.
- Käsittelemme asiakasraadissa aiheita, joihin voimme vaikuttaa.
- Kunnioitamme muita asiakasraadin jäseniä.
- Olemme avoimia uusille asioille ja toiminnalle.
- Asiakasraadin vastuuhenkilöt suunnittelevat asiakasraadin toimintaa aktiivisesti.
- Asiakasraadin vastuuhenkilöt kertovat raadin työn tulosten etenemisestä jälkikäteen, myös jos ideat eivät etene.

## Asiakasraadin tapaamisten pelisäännöt

- Pyrimme pitämään puheenvuorot tiiviinä.
- Keskustelun vetäjä jakaa puheenvuoroja tasapuolisesti, jotta kaikki tapaamisen osallistujat saavat tilaisuuden osallistua keskusteluun.
- Keskustelemme omista terveystiedoista ylätasolla, emme yksityiskohtaisesti.
- Asiakasraadin vastuuhenkilöt lähettävät asiakasraadin jäsenille ennakotietoa tapaamisesta viimeistään kolmea päivää ennen tapaamista.
- Asiakasraadin tapaamisen jälkeen vastuuhenkilöt lähettävät tiiviin yhteenvedon tapaamisesta.

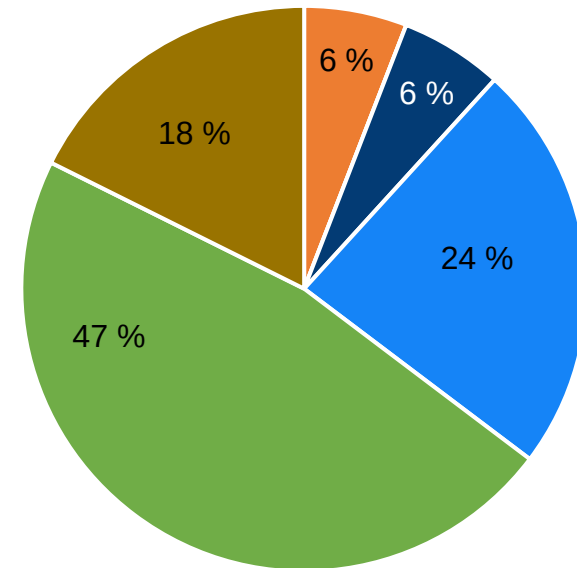
# Asiakasraadin toiminnan arviointi

Koen mielekkääksi osallistua palvelun kehittämiseen, vaikka en itse käyttäisi palvelua



■ Samaa mieltä  
■ Jossain määrin samaa mieltä  
■ Jossain määrin eri mieltä  
■ Eri mieltä

Asteikolla 1-10 suosittelisitko asiakasraatia?



1–3 Matala arvo, epätodennäköisesti suosittelisi

4–7 Keskivälin arvo, mahdollisesti suosittelisi

8–10 Korkea arvo todennäköisesti suosittelisi

Annetut arviot

■ 5 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10