

Suomen kestävän kasvun ohjelma

Asiakaspalautteen keruu

Loppuraportti

liite 14

27.10.2025



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Asiakirjan tiedot

Asiakirja sisältää loppuraportin seuraavien projektien osalta (projektien nimet ja numerot sopimusliitteessä)	Asiakaspalautteen keruu, liite 14		
Pilari ja investointi, jota loppuraportti koskee	Pilari 4, investointi 4		
Sopimuksen Vahva-nro (VN/xxxx/2022)			
Sopimustoimijaorganisaatio	Terveystiedot ja hyvinvoinnin laitos (THL)		
Laatija / yhteyshenkilö	Salla Sainio	Yhteystiedot (pnro ja sposti)	salla.sainio(at)thl.fi 029 524 7271

Sisällysluettelo

1 Tiivistelmä hankkeen tuloksista	4
6 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot...	6
6.1 Digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton vaikutukset	6
6.1.1 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on lisätty palvelutuotannon resurssitehokkuutta ja edistetty palvelujen saatavuutta?	6
6.1.2 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on tuettu ongelmien varhaista tunnistamista ja lisätty ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä?	6
6.1.3 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu moniammatillisten palvelujen laajempi tarjonta ja erityisosaamisen jakaminen eri alueiden ja palvelujen järjestäjien kesken?	6
6.1.4 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu asiakkaiden roolin vahvistaminen ja sitä kautta tehostuminen ja vaikuttavuuden kasvu?	6
6.2 Kansalaisten digitaaliset palvelut	7
6.2.1 Miten asiakaspalautteen keruun kehittäminen on edennyt?	7

1 Tiivistelmä hankkeen tuloksista

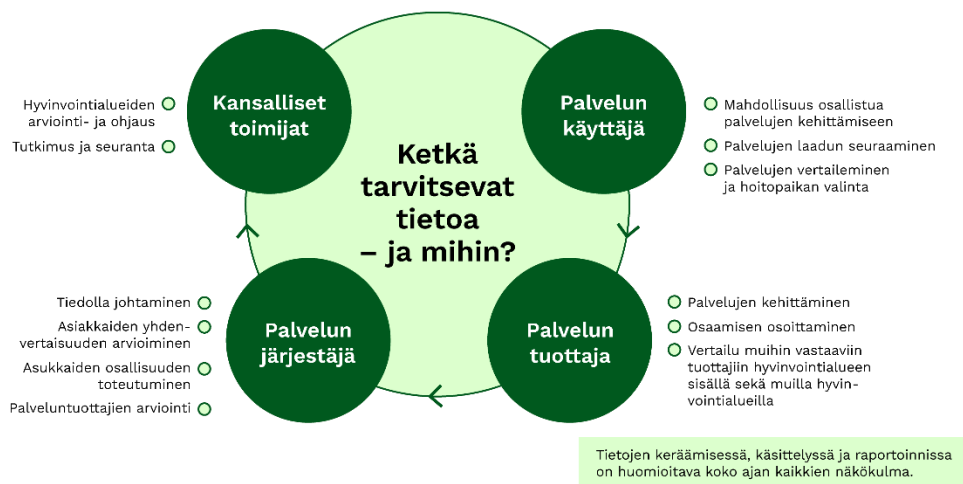
Kansallisen asiakaspalautteen kehittämisen keskeinen periaate on tuottaa yhdellä tiedonkeruulla hyötyä mahdollisimman monelle tiedon käyttäjätaholle. Hyötyjä saavuttavat niin kansalaiset ja asiakkaat, hyvinvointialueet kuin kansallinen taso (ks. kuva seuraavalla sivulla).

Hankkeen aikana on yhtenäistetty hyvinvointialueiden asiakaspalautteen keruuta, mikä mahdollistaa asiakkaalle palautteen antamisen sote-palveluista samalla luotettavalla tavalla riippumatta asuinpaikasta tai palvelusta. Lisäksi hyvinvointialueiden raportoima kansallinen asiakaskokemustieto tuottaa asiakkaille tietoa palveluiden laadusta, mikä tukee asiakasta esimerkiksi terveysaseman valinnassa.

Jotta asiakaspalautetieto antaa kattavan ja edustavan kuvan sote-palvelujen toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta, tarvitaan sitä kaikilta asiakkailta. Tämä edellyttää, että asiakaspalautetta tulee voida antaa yhdenvertaisesti. Hankkeessa on edistetty haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palautteenantoa muun muassa keräämällä hyvinvointialueiden ja järjestöjen hyviä käytäntöjä asiakastyöstä. Lisäksi on kehitetty mittaristo lasten asiakaspalautteen keruuseen sekä mittaristo, jolla asiakkaan läheiset voivat antaa asiakaspalautetta.

Yhtenäisesti tuotettu ja kerätty asiakaspalautetieto mahdollistaa hyvinvointialueiden sisäisen ja välisen vertailun. Hankkeen kehittämistyön myötä hyvinvointialueet voivat vertailla eri alueilla ja eri toimipisteissä tuotettujen palvelujen asiakaspalautetuloksia. AURA-palveluluokituksen käyttö mahdollistaa toimipistekohtaisen vertailun lisäksi tulosten tarkastelun myös palvelu- tai palvelukokonaisuuskohtaisesti. Näin hyvinvointialueet voivat yhdistää toiminnan ja taulouden tarkastelun osana tiedolla johtamista.

Kansallisella tasolla vertailtavaa tietoa voidaan hyödyntää hyvinvointialueiden arvioinnissa ja ohjauksessa sekä tutkimuksessa. Hyvinvointialueita on tuettu asiakaspalautetietojen keruun teknisen kyvykkyyden saavuttamiseksi muun muassa sisältömäärittelyjen mukaisten asiakaspalauttejärjestelmien hankinnassa. Asiakaspalautetietojen siirron pilotoinneissa kahdelta hyvinvointialueelta kertyi paljon tietoa ja teknisiä työkaluja, joita hyödynnetään muilla hyvinvointialueilla ja THL:n kansallisessa työssä.



6 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

6.1 Digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton vaikutukset

(Kaikki kansalliset toimijat (THL, Kela, DF, DVV, TTL) vastaavat alla oleviin neljään kysymykseen 6.1.1 – 6.1.4.)

6.1.1 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on lisätty palvelutuotannon resurssitehokkuutta ja edistetty palvelujen saatavuutta?

Projektin aikana hyvinvointialueet ovat ottaneet käyttöönsä kansalliset asiakaspalautemittarit THL:n määrittelmissä keskeisissä terveydenhuollon palveluissa. Hyvinvointialueet ovat kehittäneet erilaisia digitaalisia ratkaisuja asiakaspalautteen keruuseen asiakkailta.

Yksi asiakaspalauteväittämistä mittaa palvelun saatavuutta: ”Sain apua, kun sitä tarvitsin”. Hyvinvointialueet käyttävät tulostietoa arvioidessaan saatavuuden toteutumista.

6.1.2 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on tuettu ongelmien varhaista tunnistamista ja lisätty ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä?

Projektissa ei ole edistetty asiaa.

6.1.3 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu moniammatillisten palvelujen laajempi tarjonta ja erityisosaamisen jakaminen eri alueiden ja palvelujen järjestäjien kesken?

Projektissa ei ole edistetty asiaa.

6.1.4 Miten projektissa käyttöön otetuilla hyvinvointialueiden ja kansallisten toimijoiden yhteistyössä kehitetyillä digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu

asiakkaiden roolin vahvistaminen ja sitä kautta tehostuminen ja vaikuttavuuden kasvu?

Yhtenäinen asiakaspalautteen keruun malli mahdollistaa yhä useammalle asiakkaalle yhdenvertaisen tavan antaa palautetta käyttämistään sote-palveluista ja siten vaikuttaa palveluiden kehittämiseen hyvinvointialueilla. Tätä varten on määritelty yhdessä THL:n ja hyvinvointialuiden kesken tiedonkeruun tavat ja parannettu hyvinvointialueiden valmiuksia kerätä asiakaspalautetta digitaalisesti ja siirtää sitä eteenpäin kansalliselle taholle. Projektissa on tuotettu tekniset määrittelyt alueiden asiakaspalauttejärjestelmien hankintaa varten.

6.2 Kansalaisten digitaaliset palvelut

6.2.1 Miten asiakaspalautteen keruun kehittäminen on edennyt?

(THL liite 14, DF liite 2)

Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen projektin keskeisin tavoite oli sote-palvelujen asiakaspalautteen sisällön, tiedonkeruun ja analysoinnin yhtenäistäminen ja toteuttaminen koko maassa. Työ on keskittynyt asiakaspalautetiedon sisällön kehittämiseen sekä tiedonkeruun, -käsittelyn ja tulosten raportoinnin suunnitteluun ja toteutukseen.

Tavoite: Toimintamalli kansallisten mittareiden kehittämiseksi ja ylläpidolle on luotu.

THL koordinoi asiakaspalautteen kansallista kehittämistä. Tätä ohjaustyötä varten perustettiin asiakaspalautte-työryhmä marraskuussa 2022 ja siinä on kansallisten toimijoiden lisäksi edustus jokaiselta hyvinvointialueelta, Helsingistä ja HUSista. Työryhmä on kokoontunut säännöllisesti (6–8 krt vuodessa). Sisältötyötä on tehty aluetyöryhmän alaisissa teemakohtaisissa alatyöryhmissä, joissa parhaita käytäntöjä on koottu yhteen, kehitetty edelleen kansalliseen käyttöön ja jaettu alueiden kesken. Työryhmä on toiminut myös tärkeänä viestintäkanavana kansallisten toimijoiden ja hyvinvointialueiden välillä.

Tavoite: Asiakaspalautetta kerätään kansallisesti yhtenevällä tavalla hyvinvointialueilla.

THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määrittellyt kansallisen asiakaspalautemittariston sisällön ja rakenteen, asiakaspalautteeseen yhdistettävät tiedot sekä tiedonkeruun kohderyhmät.

- [THL:n työpaperi 51/2022: Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi : Työryhmätyö 2020–2021](#)

- Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen -verkkosivut (saatavilla verkossa 5.5.2026 saakka)
- THL ohjaus: Kansallisen asiakaspalautteen kehittämisen -opas (Saatavilla: marraskuu 2025)

Teemakohtaisessa työssä on keskitytty haavoittuvien ryhmien asiakaspalautteen kehittämiseen. Työskentelyn tuloksena on kehitetty myös lasten asiakaspalautemittaristo, läheisten asiakaspalautemittaristo, sekä suositteluindeksi-mittarin pidempi kysymysmuoto.

- [THL:n työpaperi 17/2024: Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen : ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023](#)
- [THL:n työpaperi 15/2025: Asiakaspalautteen kerääminen haavoittuvilta asiakasryhmiltä](#)
- [Visuaalinen tiivistelmä: Anna kaikille mahdollisuus antaa palautetta! Asiakaspalautteen kerääminen haavoittuvilta asiakasryhmiltä](#)

Väittämien käyttöönottoa hyvinvointialueilla on seurattu projektissa vuosittaisella kyselyllä. Kyselyllä kartoitetaan asiakspalautteväittämien ja rakenteen käyttöönoton tilannetta hyvinvointialueilla palvelukohtaisesti. 2025 alussa toteutetun kyselyn perusteella hyvinvointialueet ovat keskenään vielä eri tilanteissa kansallisen mittariston käyttöönotossa. Hyvinvointialueet voidaan karkeasti jakaa kolmeen luokkaan: kolmasosa alueista kerää kansallista asiakaspalautetta jo laajasti eri terveydenhuollon palveluista, toinen kolmannes kerää palautetta joistain palveluista ja kolmannes ei vielä kerää sisältömäärittelyjen mukaista asiakaspalautetta. Viimeksi mainituilla alueilla väittämät saattavat olla kuitenkin käytössä spontaanin palautteen keruussa.

Tavoite: Toteutetaan yhteistyössä DF:n kanssa asiakspalautetiedon keruu, käsittely- ja raportointiratkaisu.

DigiFinland rakensi ja pilotoi tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun 2023–2024 (ks. DF:n raportti). Toukokuussa 2025 STM päätti, että tiedonkeruu- ja raportointi siirtyy THL:n vastuulle. Loppuvuodesta 2025 THL on lähtenyt suunnittamaan tiedonkeruun toteutusta yhdessä hyvinvointialueiden kanssa.

Tavoite: Tietoa hyödynnetään kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueille tiedolla johtamisessa.

Hyvinvointialueet ovat hankeaikana edistäneet omia teknisiä valmiuksiaan: on hankittu kansallisten määritysten mukaisia asiakspalauttejärjestelmiä sekä rakennettu yhteydet asiakspalauttejärjestelmistä potilastietojärjestelmiin ja tietoaaltaille. Hyvinvointialueilla yhtenäistä,

kansallista asiakaspalautetta voidaan jo laajasti hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja palvelutuotannon seurannassa.

Hankeaikana DigiFinland pilotoi asiakaspalautedatan tuomista kansalliselle tasolle kahden pilottialueen kanssa. Pilotoinneista kertyi paljon tietoa ja teknisiä työkaluja, joita THL pystyy hyödyntämään rakentaessaan aspa-tiedonkeruuta alueilta.

Koska DigiFinlandin raportointiratkaisua ei otettu käyttöön (STM:n päätös 5/2025), dataa ei hankeaikana pystytty keräämään kansalliselle tasolle eikä siten pystytty vielä hyödyntämään kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa.