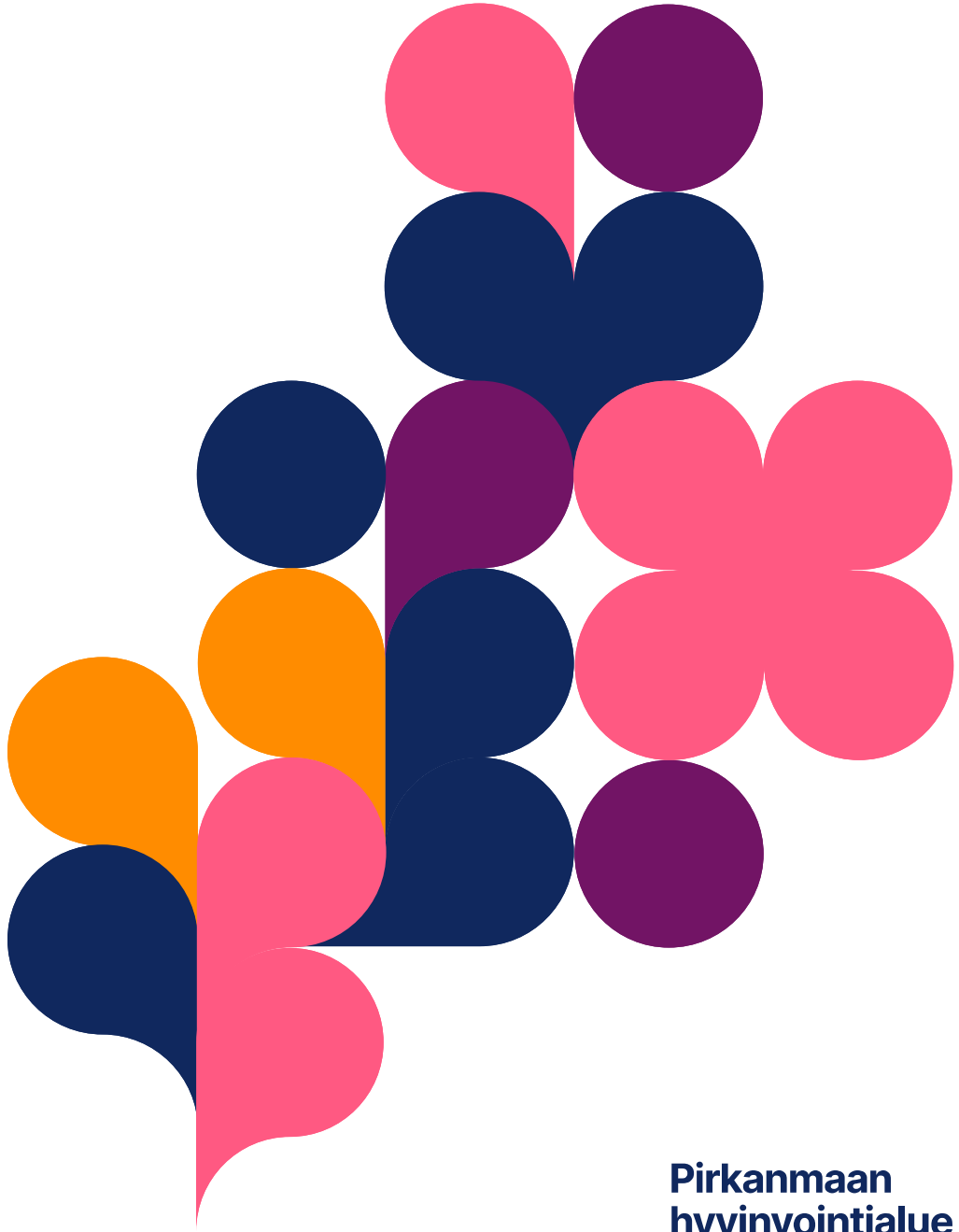
Systemaattinen asiakaspalautteen keruu ja käsittely Pirkanmaan hyvinvointialueella

Asiakkuus- ja laatujaosto
16.11.2026

Sari Anttila
Suunnittelupäällikkö



Pirkanmaan hyvinvointialue

Strategian tavoitteista toimenpiteiksi



Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmasta

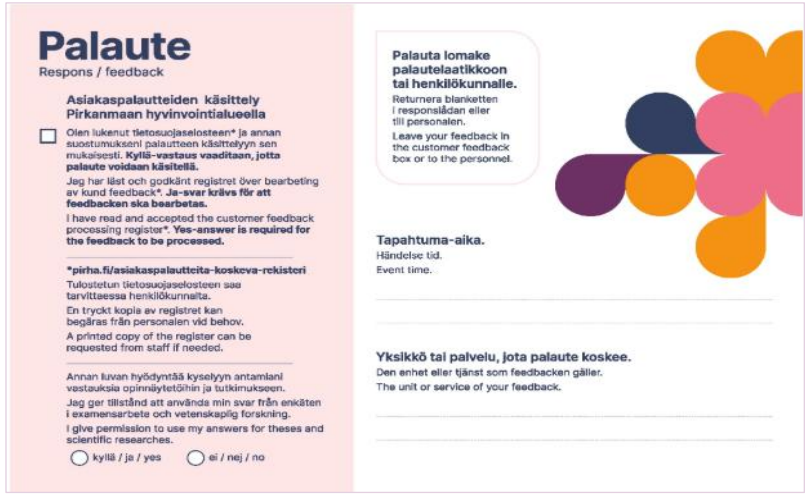
Kehittämistoimi: Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / asiakaskokemustieto

- Systemaattinen asiakaskokemustiedonkeruu on laajennettu kaikkiin hyvinvointialueen palveluihin (sisältää digin) ja ostopalveluihin
- Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus- ja tarkoituksenmukaisuustarkastelu sekä tarvemäärittely on tehty (mahdollinen kilpailutus)
- Uusia asiakaskokemustiedonkeruu- ja käsittelytapoja on kokeiltu (muun muassa polunmukainen NPS)
- Tiedon analysointia ja raportointia on sujuvoitettu
- Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen Pirha-tasoisesti on systematisoitu
- Tulevaisuusmuotoilun menetelmää palvelutapojen kehittämiseksi on pilotoitu

Palautetta kerätään systemaattisesti

- Pirkanmaan hyvinvointialueen systemaattiset palautekyselyt
  - **Suora palaute:** Pirha.fi/palaute -sivustolta tai kirjallisesti palautekortilla
  - **Asiakaskokemuskysely:** Suositteluhalukkuuden tekstiviestikysely hoidon tai palvelun jälkeen (NPS, Net Promoter Score)
- Muut, täydentävät kyselyt
  - Läheisen palautekysely
  - Lasten ja nuorten kysely
  - Ikäihmisten kotihoidon palaute, vammaispalveluiden oma kysely, ravitsemusterapian kysely, ensihoidon kysely, pelastuspalveluiden kysely…

Suoran palautteen antaminen lomakkeella



Palaute
Respons / feedback

Asiakaspalautteiden käsittely Pirkanmaan hyvinvointialueella

☐ Olen lukenut tietosuojaselosteen* ja annan suostumukseni palautteen käsittelyyn sen mukaisesti. **Kyllä-vastaus vaaditaan, jotta palaute voidaan käsitellä.**
Jag har läst och godkänt registret över bearbetning av kund feedback*. **Ja-svar krävs för att feedbacken ska bearbetas.**
I have read and accepted the customer feedback processing register*. **Yes-answer is required for the feedback to be processed.**

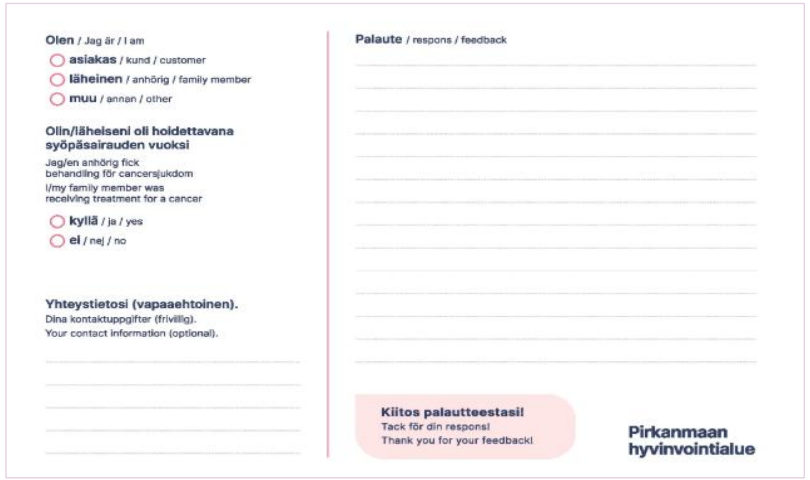
***pirha.fi/asiakaspalautteita-koskeva-rekisteri**
Tulostetun tietosuojaselosteen saa tarvittaessa henkilökunnalta.
En tryckt kopia av registret kan begäras från personalen vid behov.
A printed copy of the register can be requested from staff if needed.

Annan luvan hyödyntää kyselyyn antamiani vastauksia opinnäytetöihin ja tutkimukseen.
Jag ger tillstånd att använda min svar från enkäten i examensarbete och vetenskaplig forskning.
I give permission to use my answers for theses and scientific researches.
◯ kyllä / ja / yes ◯ ei / nej / no

Palauta lomake palautelaatikkoon tai henkilökunnalle.
Returnera blanketten i responslådan eller till personalen.
Leave your feedback in the customer feedback box or to the personnel.

Tapahtuma-aika.
Händelse tid.
Event time.

Yksikkö tai palvelu, jota palaute koskee.
Den enhet eller tjänst som feedbacken gäller.
The unit or service of your feedback.



Olen / Jag är / I am
◯ **asiakas** / kund / customer
◯ **läheinen** / anhörig / family member
◯ **muu** / annan / other

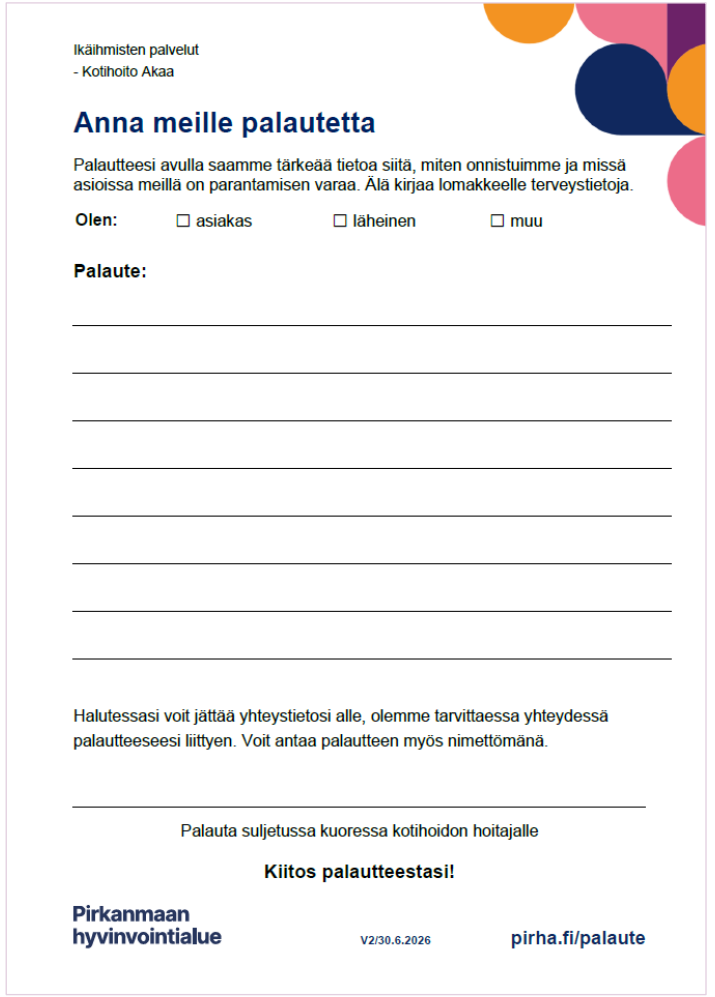
Olin/läheiseni oli hoidettavana syöpäsairauden vuoksi
Jag/en anhörig fick behandling för cancersjukdom
I/my family member was receiving treatment for a cancer
◯ **kyllä** / ja / yes
◯ **ei** / nej / no

Yhteystietosi (vapaaehtoinen).
Dina kontaktuppgifter (frivillig).
Your contact information (optional).

Palaute / respons / feedback

Kiitos palautteestasi!
Tack för din respons!
Thank you for your feedback!

Pirkanmaan hyvinvointialue



Ikäihmisten palvelut
- Kotihoito Akaa

Anna meille palautetta

Palautteesi avulla saamme tärkeää tietoa siitä, miten onnistuimme ja missä asioissa meillä on parantamisen varaa. Älä kirjaa lomakkeelle terveystietoja.

Olen: ☐ asiakas ☐ läheinen ☐ muu

Palaute:

Halutessasi voit jättää yhteystietosi alle, olemme tarvittaessa yhteydessä palautteeseesi liittyen. Voit antaa palautteen myös nimettömänä.

Palauta suljetussa kuoressa kotihoidon hoitajalle

Kiitos palautteestasi!

Pirkanmaan hyvinvointialue V2/30.6.2026 **pirha.fi/palaute**

Pirkanmaan hyvinvointialue

Suoran palautteen antaminen digitaalisen kanavan kautta

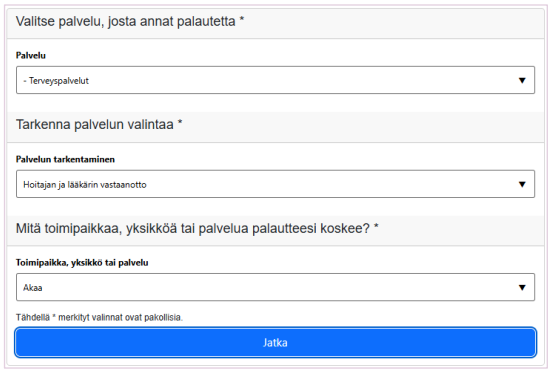
1 Palautelomake

Osoitteessa pirha.fi/palaute



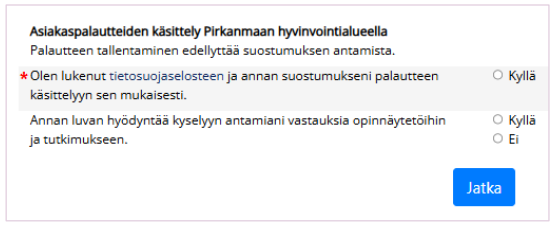
2 Valitse palvelu

Mitä yksikköä tai palvelua palaute koskee?



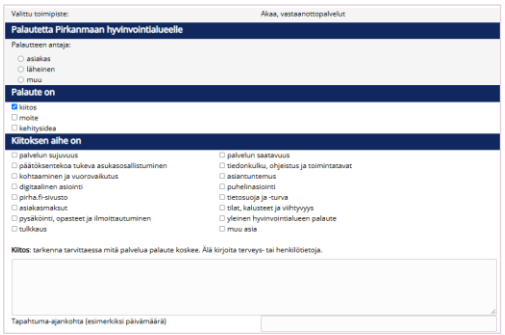
3 Anna suostumus

Tutustu tietosuojaselosteeseen ja anna suostumus palautteen käsittelyyn.



4 Kirjoita palaute

Valitse onko palaute kiitos, moite tai kehitysidea. Voit valita myös palautetta kuvaavat asiasanat.



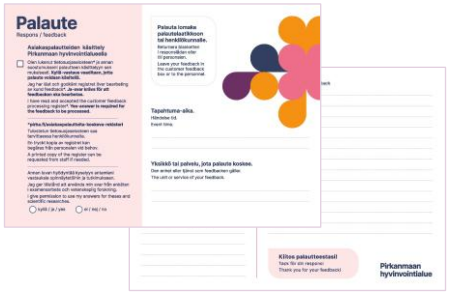
Pirkanmaan hyvinvointialue

Suoran palautteen käsittely ja vastaaminen

1 Asiakas antaa palautteen

Pirha.fi/palaute -sivun palaute tallentuu järjestelmään.

Asiakaspalvelukeskus tallentaa palautekortilla annetun palautteen.



2 Palaute käsitellään ja siihen vastataan

Käsittelijä saa sähköposti-ilmoituksen. Palaute käsitellään 12 vuorokauden kuluessa ja asiakkaalle vastataan.

Jos palautteen käsittely viivästyy, esihenkilö saa sähköposti-ilmoituksen.

3 Palaute työyhteisössä

Kiitokset jaetaan kaikkien kuullen.

Moitteet käsitellään asianosaisten kanssa.

Kehittämisideat ovat yhteisiä.

4 Toiminnan kehittäminen

Palaute huomioidaan toiminnassa.

Kuukausiraportit kokoavat palautteiden asiasanat ja määrät kehittämisen tueksi.

Palautetiedon analysoijat voivat pureutua tarkemmin saatuun tietoon.

Palautevastauksessa ei voi ottaa kantaa yksittäisen asiakkaan tilanteeseen.

Tarvittaessa neuvotaan ottamaan yhteyttä hoitavaan yksikköön.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirhan asiakaspalaute 1.1.-31.10.2026

10 092
palautetta

Kiinnostavaa on, että palvelun sujuvuus sekä kohtaaminen ja vuorovaikutus näkyvät vahvasti niin kiitoksissa kuin moitteissakin.

42,5 %
MOITTEITA

29,8 %
KIITOKSIA

14,6 %
KEHITYSIDEOITA

76,5 % palautteen antajista oli asiakkaita

17,9 % palautteen antajista oli läheisiä

Asiakkaat kiittävät erityisesti hyvästä kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta, palvelun sujuvuudesta sekä henkilöstön asiantuntemuksesta.

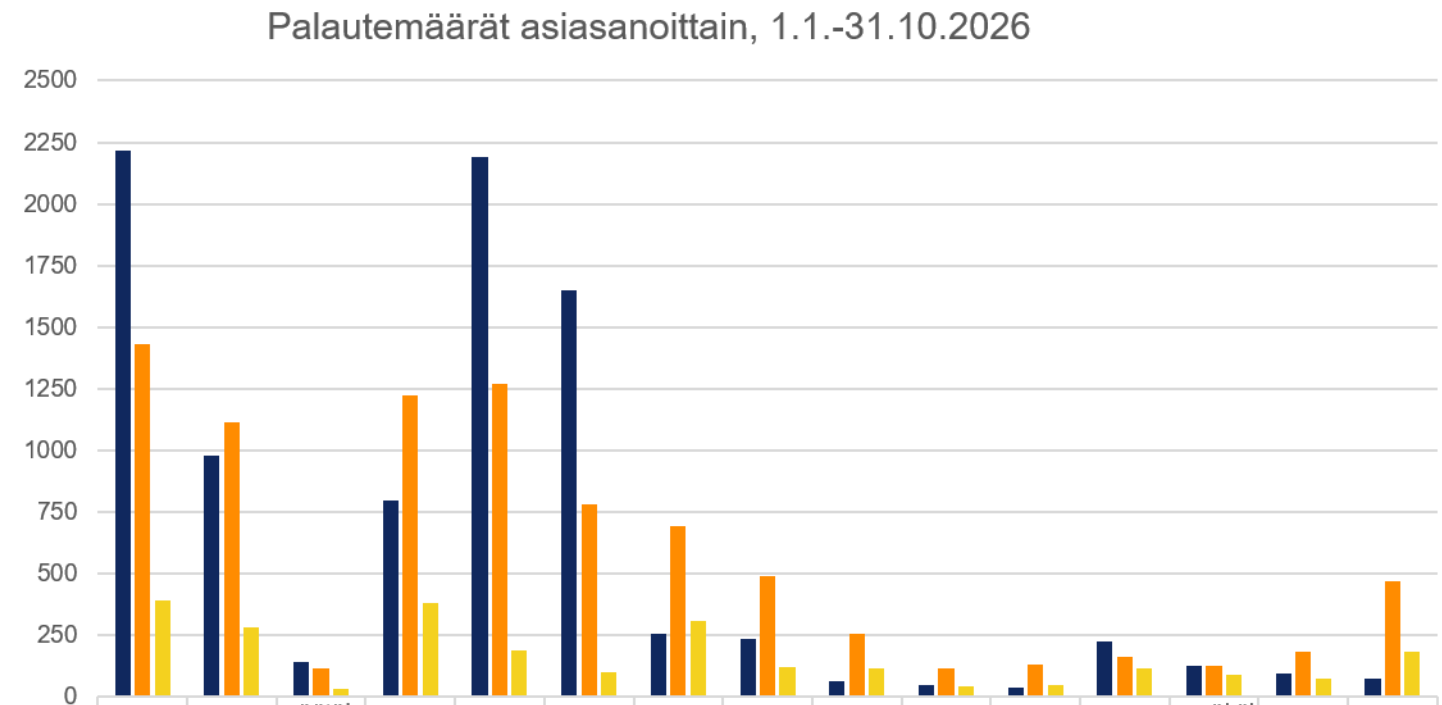
Asiakkaat moittivat etenkin palvelun sujuvuuteen ja saatavuuteen, tiedonkulkuun ja toimintatapoihin sekä kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia.

Asiakaskokemuksen kehittämisessä keskeistä on varmistaa sujuva ja saavutettava palvelu, selkeä tiedonkulku sekä tasalaatuinen ja hyvä kohtaaminen kaikissa palvelukanavissa.

Suoran palautteen asiasanat

Asiakas määrittelee itse suoraa palautettaan koskevat asiasanat, joko yhden tai useamman. Määrittely on vapaaehtoinen.

Asiasanat perustuvat hva:n strategiaan ja aikaisempaan kokemukseen asiakkaille tärkeistä teemoista.

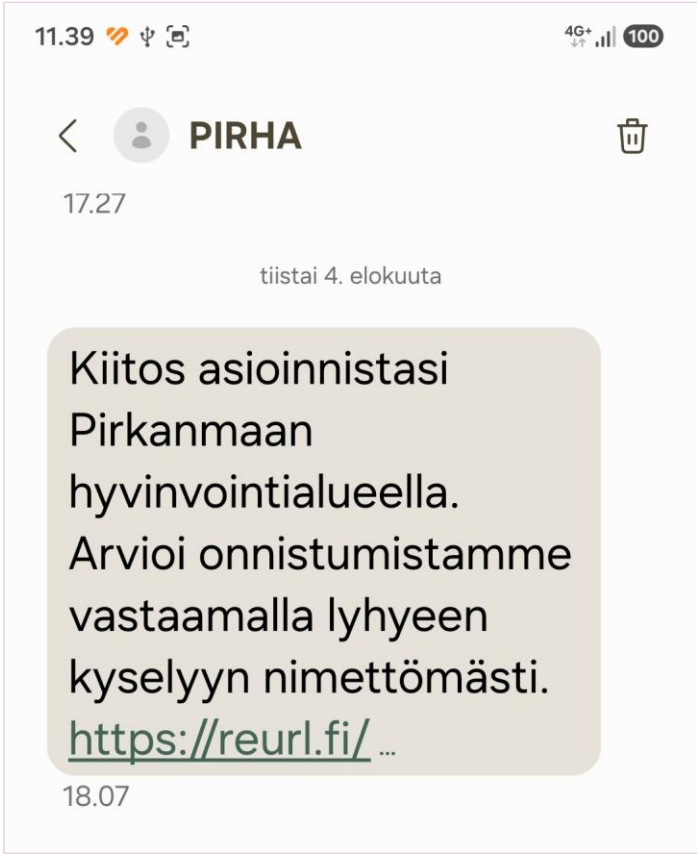


	palvelun sujuvuus	palvelun saatavuus	päätöksentekoa tukeva asiakasosallistuminen	tiedonkulku, ohjeistus ja toimintatavat	kohtaaminen ja vuorovaikutus	asiantuntemus	digitaalinen asiointi	puhelinasiointi	pirha.fi-sivusto	tietosuoja ja -turva	asiakasmaksut	tilat, kalusteet ja viihtyvyys	pysäköinti, opasteet ja ilmoittautuminen	yleinen hyvinvointialueen palaute	muu asia
kiitos kpl	2215	979	139	793	2191	1651	252	232	60	44	38	225	122	91	71
moite kpl	1430	1111	114	1222	1269	781	691	488	252	115	131	159	124	181	466
kehitysidea kpl	392	279	29	381	188	97	309	120	113	43	44	114	90	73	180

Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiakaskokemuskysely

- Tekstiviestikysely, joka lähetetään hoidon tai käynnin jälkeen täysi-ikäiselle asiakkaalle, jos sähköisen asioinnin lupa on annettu eikä ole voimassa turvakieltoa. Vastaaminen edellyttää älypuhelinta.
- Käytössä erikoissairaanhoidon palveluissa, suun terveydenhuollon palveluissa (ml. osto), perusterveydenhuollon digiklinikalla sekä hoitaja- ja lääkärivastaanotoilla (ml. Mehiläinen) sekä ehkäisy- ja äitiysneuvoloissa. Käyttöä laajennetaan edelleen.
- Viesti lähetetään pääsääntöisesti asiointipäivänä klo 15.30 jälkeen, tai kahden tunnin kuluttua käynnistä. Viestejä ei lähetetä klo 22-08.



Asiakaskokemuskyselyyn vastaaminen

1 Kyselyyn siirtyminen

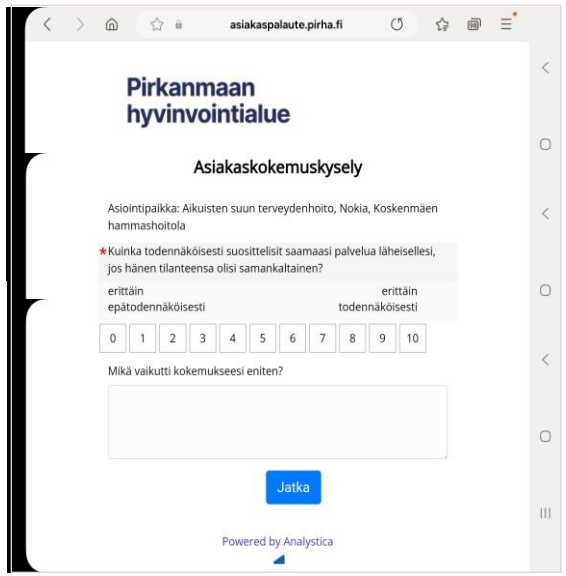
Tekstiviestin linkki avaa kyselyn ja suostumusvalinnat.





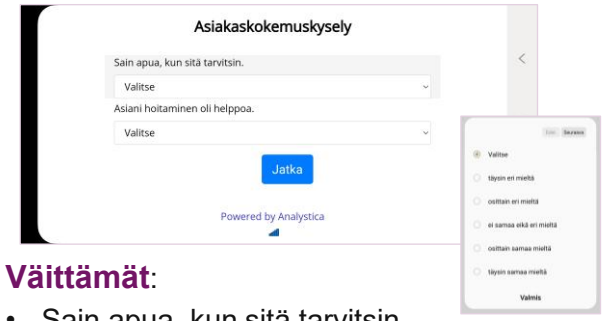
2 Suositteluhalukkuuden arvio

NPS (Net Promoter Score): arvio 0–10 ja avoin perustelu.



3 Kaksi väittämää

Kysely arpoo kaksi väittämää.



Väittämät:

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Asiointini oli helppoa.

4 Kiitos vastauksesta

Asiakas saa kiitoksen ja linkin palautesivulle.



Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiakaskokemuskysely (tekstiviesti) 1.1.–31.10.2026

73

NPS

115 210 arviota (0-10)
61 943 vastausta (Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?)

(sis. erikoissairaanhoito, avopalveluiden lääkäri- ja hoitajavastaanotot, äitiys- ja ehkäisyneuvolat, Sydänsairaala, Coxa)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?

Tulos antaa myönteisen kuvan hoidon ja palvelujen asiakaskokemuksesta.

Erityisiä vahvuuksia ovat turvallisuuden tunne, tiedon ymmärrettävyys ja palvelun koettu hyödyllisyys. Kehittämisessä kannattaa vahvistaa asioinnin helppoutta, avun saamista, asiakkaan osallistumista päätöksiin sekä hoidon jatkon selkeyttä.

NPS-tulos kertoo vahvasta suositteluhalukkuudesta. Sitä kannattaa tarkastella palveluittain ja huomioiden asiakkaiden antamat avoimet vastaukset sekä väittämätulokset.

Asiakaskokemuskyselyn vastauksissa korostuu asiakkaan kokemus turvallisesta, ymmärrettävästä ja hyödyllisestä palvelusta – tätä vahvaa perustaa voi täydentää varmistamalla, että asiakas saa tarvitsemansa avun, osallistuu päätöksiin ja tietää, miten hänen hoitonsa tai palvelunsa jatkuu.

Uutta tulossa!

- Tekoälyn hyödyntäminen saadun palautteen sisällön analysoinnissa
- Sosiaalipalvelut mukaan asiakaskokemuksen tekstiviestikyselyn piiriin
- Asiakaskokemuksen seuranta ostopalveluissa

Asiakaspalautetietoa pirha.fi-sivuilla

- Palautteiden tulokset pirha.fi-sivustolla https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palaute/palautteiden-tulokset
- Pirha lukuina – toiminnan tunnusluvut https://www.pirha.fi/tietoa-meista/pirha-lukuina
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2025 https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/content/42445/14756
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2026-2029 https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/content/42442/14756

Yhteystiedot

Marika Järvinen
Asiakaskokemuspäällikkö

Sari Anttila
Suunnittelupäällikkö

Pirkanmaan hyvinvointialue
Asiakaskokemus ja osallistuminen

etunimi.sukunimi@pirha.fi
pirha.fi

Pirkanmaan
hyvinvointialue