



# **Asiakaskokemuksen ja osallistumisen -ohjelman raportti 2025**

Asiakaskokemus ja osallistuminen  
Strategia toimialue  
Maaliskuu 2026

# Sisällys

Tiivistelmä.....	3
1 Johdanto .....	6
2 Toiminnan organisoituminen .....	8
3 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2025.....	9
3.1 Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri .....	9
3.1.1 Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus .....	11
3.1.2 Asiakaslähtöisyyden verkostotoiminta .....	13
3.2 Asiakaspalautte .....	14
3.2.1 Suosittelemalukkuuden mittaaminen .....	14
3.2.2 Suoran palautteen kerääminen .....	15
3.2.3 Asiakaskokemuskyselyiden kartoittaminen .....	16
3.2.4 Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen .....	17
3.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen.....	19
3.3.1 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen rakenteisiin .....	19
3.3.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ...	20
3.3.3 Asiakaskokemuksen kehittämisen rakenteet .....	21
3.4 Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät .....	22
3.4.1 Osallistumisen menetelmien saavutettavuus .....	23
3.4.2 Vaikuttamistoimielimet .....	23
3.4.3 Nuorten osallistuminen .....	26
3.4.4 Hyvinvointialueen asukkaan aloite .....	26
3.4.5 Kokemusasiantuntijatoiminta .....	27
3.4.6 Kehittäjäasiakastoiminta .....	29
3.4.7 Asiakasraatitoiminta.....	29
3.4.8 Asukaspooli.....	30
3.4.9 Asukaspaneeli.....	32
3.4.10 Voxit-kokeilut.....	32
3.5 Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen.....	33
3.5.1 Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin ohjeistus .....	34
3.5.2 Osallistumisen asukaskyselyt .....	34
3.5.3 Viestintä .....	35

4	Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot.....	35
5	Asiakas- ja asukastulokset.....	37
5.1	Suositteluhaluuden kyselyn tulokset.....	37
5.2	Suoran palautteen tulokset.....	42
5.3	Asukaspaneelin julkilausuma hoidon jatkuvuusmallin arvioinnista. ....	46
5.4	Asukkaiden näkemykset osallistumismahdollisuuksista .....	46
5.5	Saavutettava ja esteetön osallistuminen.....	48
	Lähteet .....	50

## Tiivistelmä

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2023–2025 kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista kyseisellä strategiakaudella. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukaisina toimeenpanon tavoitteina on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhteistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea. Vuoden 2025 aikana monipuolistettiin ja laajennettiin asiakaskokemustiedon keruuta, jatkettiin asiakaslähtöisen kulttuurin, asiakaskokemustiedon hyödyntämisen sekä osallistumisen edistämistä.

Asiakkaiden suosittelemuus (Net Promotor Score, NPS) hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa oli 73,6, joka on erinomainen. Laskennassa ovat mukana arviot, jotka on saatu tekstiviestikyselyllä sairaalapalveluista, suun terveydenhuollosta, digi-klinikasta, Tekonivelsairaala Coxasta ja Sydänsairaala. Lisäksi mukana ovat sote-asemilla ja sairaaloiden aulatiloiissa asiakaspalautelaitteilla annetut arviot sekä yksiköille tai palveluille räätälöidystä kyselyistä kerätyt arviot. Räätälöidyillä kyselyillä kerätään palautetta muun muassa vammaispalveluissa, pelastuspalveluissa, ensihoidossa ja neuvolassa sekä läheisiltä. Suosittelemuus laski hieman edelliseen vuoteen nähden. Mitattavia kohteita oli vuonna 2025 aiempaa enemmän, joten luvut eivät ole suoraan verrannollisia keskenään. Huolimatta mittauksen laajenemisesta, saatujen vastausten määrä (112 224) väheni edellisvuoteen nähden.

Suositteluhaluuden tekstiviestikyselyn laajennus aloitettiin avoterveydenhuollon asiakkaille vuoden 2025 lopulla. Sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä Sagan käyttöönotto hyvinvointialueella on siirtynyt, joten tekstiviestikeruuta ei voitu laajentaa alkuperäisen suunnitelman mukaisesti sosiaalipalveluihin vuoden 2025 aikana. NPS-mittaus tulee laajenemaan edelleen vuoden 2026 aikana.

Asiakaspalautteen keräämistä on vuosina 2023–2025 edistetty *Asiakaspalautteen keruu* -projektissa, joka oli osa Hoppu-hanketta (Suomen kestävän kasvun ohjelma, RRP). Projektissa on systematisoitu palautteen keruuta ja käsittelyä sekä luotu mahdollisuuksia erilaisille asiakkaille ja asiakasryhmille antaa palautetta heille soveltuvin

keinoin. Hankkeessa kuvattiin myös malli, jossa yksittäisten yksiköiden toteuttamien kyselyjen tuotokset kerätään koko organisaatiota hyödyttäväksi tiedoksi. Projektin päätyttyä kehittämistyö on tuotu osaksi hyvinvointialueen jatkuvaa toimintaa.

Palautteiden ja asiakaskokemustiedon perusteella on kehitetty muun muassa toimintamalleja, kirjaamista, tietosuojaa, kohtaamista, viestintää, opastusta ja ohjeistusta. Palautteen perusteella on myös välitetty runsaasti positiivista palautetta henkilöstölle. Asiakaslähtöisen kulttuurin edistämiseksi vuonna 2025 käynnistettiin aiempien koulutusten tueksi soveltavan tason valmennus, joka antaa eväitä asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Huhtikuussa 2025 asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto lanseerattiin hyvinvointialueen laajuiseksi toimintamalliksi. Verkostossa on 120 osallistujaa (tammi-kuu 2026).

Uudet osallistumisen menetelmät, kuten asukaspaneeli, vakiinnutettiin pysyviksi toimintatavoiksi vuoden 2025 aikana. Voxit-osallistumisalustan, jolla voidaan luoda asukkaiden mielipideryhmiä, raportointia sujuvoitettiin ja yhdenmukaistettiin. Osallistumisen menetelmien saavutettavuutta edistettiin yhdessä asukkaiden, henkilöstön järjestöjen, vaikuttamistoimielinten ja valiokuntien kanssa. Asukaspooliin saatiin uusia asukkaita, jäseniä on nyt 1 400. Poolilaiset saavat kutsuja erilaisiin osallistumisen mahdollisuuksiin. Asukaspoolin jäsenmäärä jäi arvioidusta eikä markkinointi sosiaalisen median ja pirha.fi-sivujen kautta tehonnut toivotulla tavalla. Asukaspoolin uusi vuorovaikutteinen kanava otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana, jonka odotetaan lisäävän jäsenmäärää.

Asukkaiden kokemuksista, liittyen osallistumiseen Pirhan toimintaan, toteutettiin kysely vuoden 2025 lopulla. Osallistumisen menetelmiä koetaan olevan hyvin tarjolla ja ne koetaan tarpeellisiksi, mutta osallistumisen vaikuttavuudessa on parantamisen varaa. Tätä tarvetta varten vuonna 2025 valmistui uusi ohje osallistumisen vaikuttavuuden arviointiin. Ohje auttaa arvioimaan, miten asukkaiden osallistuminen toimii ja millaista vaikuttavuutta osallistumisella saadaan aikaan.

Vuonna 2025 viestittiin palautekanavien kehittämisestä hyvinvointialueen *Osallistu ja vaikuta* -sivustolla. Lisäksi uutisoitiin laajasti kokemustoiminnasta ja asukaspoolista. Asukkaille viestittiin myös toisesta puntaroivasta asukaspaneelistä, jossa käsiteltiin hoidon jatkuvuutta. Teemaviestintää toteutettiin muun muassa *Lasten oikeuksien*

*viikolla*, jolloin nostettiin esiin lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksia hyvinvointialueen toimintaan.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimeenpano on edennyt sisällöllisten toimien osalta hyvin. Toimeenpano ei kuitenkaan toteutunut kaikilta osin johtuen tietojärjestelmäviivästyksistä. Lisäksi asukkaiden liittyminen Asukaspooliin osoittautui arvioitua haastavammaksi.

**Vuoden 2025** osalta aluehallitukselle toimeenpanon toteutumisesta raportoitavat mittarit ovat:

- Suositteluhaluuden (NPS, Net Promoter Score) tekstiviestikyselyn käyttöönotto on laajentunut siten, että viestin lähettäminen on mahdollista sekä hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden että avoterveydenhuollon asiakkaille. → Avoterveydenhuollon mittaus aloitettu loppuvuonna 2025, laajentuminen jatkuu 2026. Sosiaalipalvelujen mittaaminen siirtyi asiakastietojärjestelmä Sagan käyttöönoton siirtymisen vuoksi.
- Tekoälyä hyödynnetään hyvinvointialueen avoimen palautteen analysoinnissa. → Tekoäly kilpailutettu. Käyttöönotto odottaa IsteKin toimia.
- Asukaspoolissa jäseniä vähintään 3000 → Asukaspooliin saatiin liittymään 1400 pirkanmaalaista.
- Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin pilotointi tehty asiakas- ja asukasmenetelmille → Pilotointi tehty.

# 1 Johdanto

Laki hyvinvointialueesta (29 § ja 34 §) linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) strategia tukee vahvasti asiakaskokemuksen kehittämistä ja osallistumista.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2023–2025 kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista kyseisellä strategiakaudella. Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyi ohjelman 12.6.2023. Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategisen teeman ”Tärkeintä ihminen” toimeenpanoon.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukaisina toimeenpanon tavoitteina on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella (strategian toimeenpano-ohjelman alataavoite 1.2). Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea (strategian toimeenpano-ohjelman alataavoite 1.3). Nämä kokonaisuudet sisältävät useita toimenpiteitä.

## **ASIAKASKOKEMUKSEN TOIMENPIDEKOKONAISUUDET STRATEGIAKAUDELLA 2023–2025:**

### **Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri**

- Asiakaslähtöisen kulttuurin ja toiminnan painopisteet toimintaohjeineen kuvattu
- Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto toiminnassa
- Asiakaslähtöisyyden koulutuskokonaisuus luotu ja aktivoitu

### **Asiakaspalautteen hallinta**

- Yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä luotu: NPS, suora palaute ja kohdennetut kyselyt

- Systematisoitu tekoälyavusteinen asiakaskokemustiedon analysointi aloitettu

### **Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen**

- Segmenttikohtaiset asiakaskokemustavoitteet määriteltä
- Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli luotu ja otettu käyttöön
- Yhtenäiset käyttäjäkokemuksen elementit luotu

## **OSALLISTUMISEN TOIMENPIDEKOKONAISUUDET STRATEGIAKAUDELLA 2023–2025:**

### **Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet**

- Osallistumisaktiivisuutta edellyttävien ja aktivoivien sekä digitaalisia ja fyysisiä osallistumisen keinoja käyttöönotettu
- Saavutettavuus ja esteettömyys ovat osallistumisen suunnittelun lähtökohdat

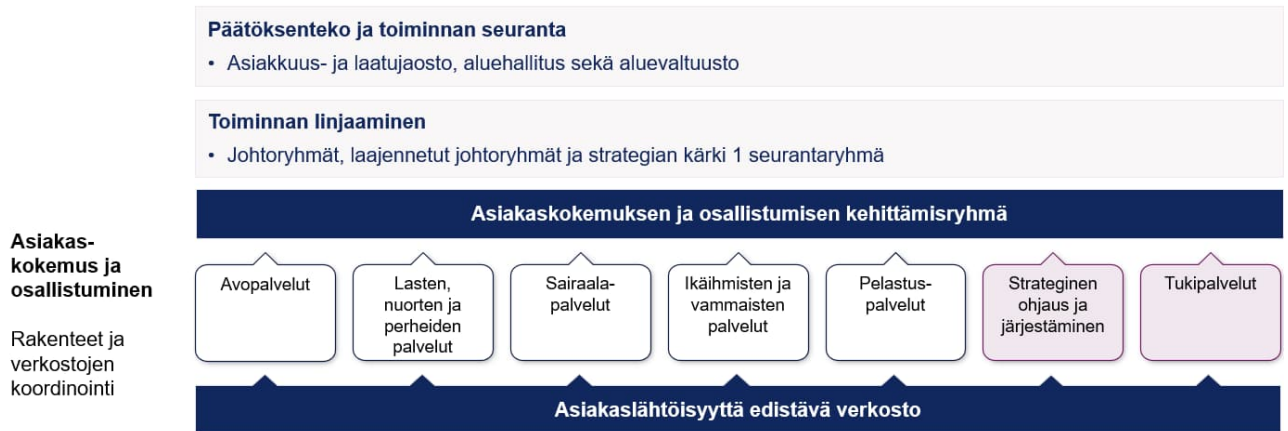
### **Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät**

- Osallistumisen hyvät käytännöt kuvattu ja otettu käyttöön
- Asukaspooli kehitetty ja käyttöönotettu
- Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen digitaalisen työpöydän rakentaminen aloitettu

### **Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen**

- Osallistumisen periaatteet ja prosessit kuvattu
- Aktiivinen ja monikanavainen viestintä osallistumisen mahdollisuuksista ja vaikutuksista otettu käytännöksi
- Osallistumisen vaikuttavuuden seuranta ja arviointi otettu käytännöksi

## 2 Toiminnan organisoituminen



Kuva 1 Pirhan asiakaskokemuksen ja osallistumisen toiminnan organisoituminen.

Kuvassa 1 on kuvattu Pirhan asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemaan liittyvä organisoituminen. Toiminnan tavoitteena on yhdessä edistää Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toimeenpanoa linjaamalla, kehittämällä ja toteuttamalla siinä kuvattuja toimenpiteitä.

Strategian toimialueen Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueella työskenteli vuonna 2025 kuusi henkilöä, joista yksi hankkeella. Lisäksi toinen henkilö työskenteli hankkeella osan vuotta. Vastuualueen tehtävänä on kehittää yhteisiä asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita, edistää strategian kärki 1 toimeenpanoa ja koordinoida asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmän ja asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston toimintaa.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä, jossa jäseniä on eri tehtäväalueilta ja palvelulinjoilta, kokoontui vuoden 2025 aikana 6 kertaa. Kehittämisryhmän tavoitteena on kehittää yhteisiä asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita, jakaa tietoa omalla toimialueellaan sekä tuoda hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita yhteiseen käsittelyyn.

Vuonna 2025 yhteiskeitettiin muun muassa asiakaskokemustiedon hyödyntämisen mallia. Kehittämisryhmässä tutustuttiin laajan asiakasosallistumisen kautta tehtyihin asiakaskokemuksen profiileihin ja pohdittiin profiileiden hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä. Ryhmälle esiteltiin palvelupolkujen uutta mallia ja toteutustapaa. Kehittämisryhmässä jaettiin tietoa onnistuneista piloteista kuten *Kasvava*

*kokemusasiiantuntijuus* -valmennuksesta. Palvelumuotoilun toimenpiteenä esillä oli sote-aseman sisääntuloaulan viestinnän kehittäminen. Kehittämissryhmässä pohdittiin lisäksi asiakaskokemuksen johtamista, sisäisen asiakkuuden roolia asiakaskokemuksen rakentamisessa ja organisaation asiakaslähtöisyyden kypsyysmallia.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategian mukaista toimeenpanoa seuraa ja ohjaa strategian kärki 1 seurantaryhmä, joka kokoontui vuoden 2025 aikana yhdeksän kertaa. Seurantaryhmä tukee toimeenpanon toteutusta raportoinnin pohjalta. Toimeenpanon etenemisestä raportoidaan seurantaryhmälle projektinhallintajärjestelmässä noin kerran kahdessa kuukaudessa, osavuosikatsauksiin neljännesvuosittain ja vuoden päättyessä tilinpäätökseen.

Hallintosäännön §12:n mukaan Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on valmistella osaltaan asiakaskokemustavoitteen ja arvioida sen toteutumista, valmistella aluehallitukselle asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman ja arvioida sen toteutumista ja seurata asiakastyytyväisyyttä raportoinnin pohjalta. Asiakaskokemukseen ja osallistumiseen liittyviä aiheita on jaostossa käsitelty vuonna 2025 seuraavasti:

- 20.1.2025 Koulutus: demokratiaoikeuksien toteutuminen laitos- ja palveluasumisessa
- 3.2.2025 Asiakaslähtöisyyden edistäminen verkostotoiminnalla
- 17.3.2025 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024
- 17.3.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti (asiakaskokemusmittari)
- 18.8.2025 Laatu, vaikuttavuus ja omavalvonta (asiakaskokemusmittari)
- 20.10.2025 Asiakaskokemus ja osallistuminen, perehdyttäminen teemaan
- 17.11.2025 Omavalvontaohjelman raportti (asiakaskokemusmittari)

### **3 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2025**

#### **3.1 Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri**

Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin vahvistamista ja henkilöstön sitoutumista tuetaan tarjoamalla henkilöstölle asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus sekä asiakaslähtöisyyden kehittämisen ja edistämisen verkostotoimintoja. Lisäksi

asiakslähtöisyys on huomioitu Pirhan sähköisessä Intro-perehdytysjärjestelmässä ja siihen linkitettyssä intranetin koontisivussa. Asiakslähtöisyyden merkitystä vahvistetaan myös uusien työntekijöiden rekrytointiprosessissa.

Vuoden 2025 aikana tuotettiin henkilöstön käyttöön erilaisia materiaaleja, joiden tavoitteena on edistää yhtenäistä ja asiakslähtöistä kulttuuria hyvinvointialueella. Materiaalit on koottu intranettiin, ja ne sisältävät muun muassa asiakasprofiilit asiakaskokemuksen muodostumiselle. Vuoden 2025 aikana laadittiin myös asiakslähtöisyyden kypsyystasojen ja kohtaamismallin ensimmäiset versiot.

Asiakasprofiilit toimivat työkaluna erilaisten asiakkaiden ymmärtämiseen ja huomioimiseen hyvinvointialueen toiminnassa organisaation eri tasoilla. Ne tukevat yhteisen ymmärryksen muodostumista, auttavat eläytymään erilaisten asiakkaiden tilanteisiin, tarpeisiin ja toiveisiin sekä selkeyttävät viestintää. Profiilit perustuvat laadukkaaseen aineistoon, jota kerättiin asiakkailta sekä laadullisen kartoituksen ja määrällisen kyselyn avulla. Lisäksi työntekijät ja omaiset toivat esiin sellaisten asiakkaiden näkökulmia, joille osallistuminen oli itsenäisesti haastavaa. Asiakasprofiilit ovat henkilöstön käytettävissä hyvinvointialueen intranetissä, ja niiden käyttöönottoa on edistetty useissa työpajoissa.

Asiakslähtöisyyden kypsyystasojen tarkoituksena on tukea yksiköitä oman toimintansa asiakslähtöisyyden arvioinnissa ja kehittämiskohteiden tunnistamisessa. Asiakslähtöisyyttä arvioidaan kuuden teeman perusteella:

1. Asiakslähtöisyyden merkitys ja kulttuuri
2. Asiakstarpeiden ja -arvojen ymmärtäminen
3. Asiakkaan hoito- ja palvelupolun hallinta
4. Palveluympäristö ja viestintä
5. Asiakaskokemustiedon mittaaminen ja tiedon hyödyntäminen
6. Menetelmät ja työkalut asiakslähtöisyyden edistämiseksi.

Kunkin teeman osalta yksikön asiakslähtöisyyden taso arvioidaan nelitasoisen asteikon avulla: *Vakiintunut*, *Kehittyvä*, *Kiinnostunut* tai *Ei toteudu*.

Kypsyystasoja pilotoitiin vuoden 2025 aikana vammaispalveluissa, lasten ja naisten toimialueella sekä erilaisissa työpajoissa ja koulutuksissa. Pilotointien perusteella kypsyystasot koettiin hyödyllisiksi yhteisen ymmärryksen rakentamisessa ja yksiköiden toiminnan vahvuuksien sekä kehittämiskohteiden tunnistamisessa asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Kypsyystasojen kehittämistä jatketaan edelleen, ja ne tullaan liittämään osaksi myöhemmin käyttöön otettavaa asiakaskokemuksen johtamisen mallia.

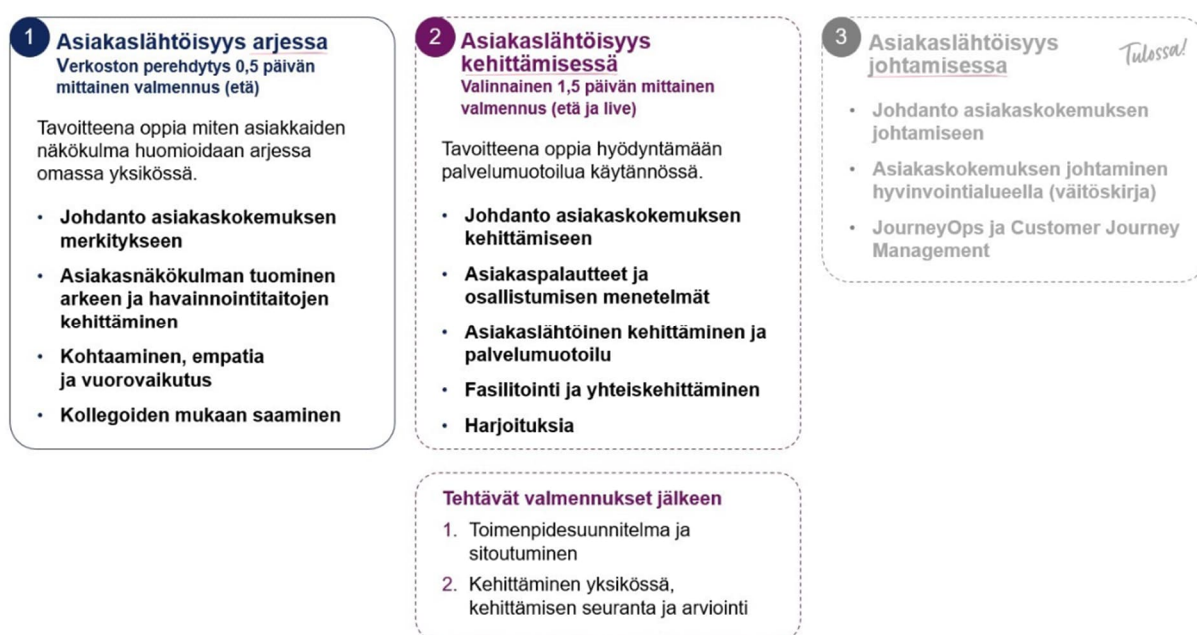
Pirhan tavoitteena on varmistaa, että kaikissa palveluissa toteutuu yhdenmukainen tapa kohdata asiakkaat. Tavoitteen tueksi laadittiin alustava kohtaamismalli, jonka kehittämisessä hyödynnettiin hyvinvointialueen arvoja (ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus), asiakaspalautteita sekä eri organisaatioista löytäneitä esimerkkejä vastaavista malleista. Kohtaamismallin tarkoituksena on määritellä asiakaskokemuksen keskeiset periaatteet eri palveluissa sekä ohjata yhdenmukaiseen vuorovaikutukseen asiakaskohtaamisissa. Malli kuvaa, miten asiakas ja Pirha voivat vuorovaikutustilanteissa rakentaa keskinäistä luottamusta. Mallissa asiakkaan keskeisiksi tarpeiksi on tunnistettu arvostuksen kokeminen sekä tuen, ymmärryksen ja ohjauksen saaminen. Hyvinvointialueen vastuulla puolestaan on toimia reilusti, ylläpitää avointa ja kunnioittavaa vuorovaikutusta, olla luotettava sekä mahdollistaa asiakkaalle sujuva hoito- tai palvelupolku.

Kohtaamismallia testattiin vuoden 2025 aikana useissa työpajoissa ja koulutuksissa. Testauksen perusteella malli koettiin hyödylliseksi oman toiminnan reflektoinnissa sekä palvelukohtaisessa pohdinnassa siitä, miten mallin eri elementit toteutuvat käytännön asiakastyössä. Mallia jatkokehitetään edelleen ja päivitetään vastaamaan uuden strategian arvoja ja tavoitteita.

### **3.1.1 Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus**

Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuuden perustana toimii aiemmin Sisä-Suomen yhteistoiminta-alueen yhteistyönä laadittu *Asiakaslähtöisyyden osaamisen kehittämismalli*, josta toteutettiin opas Pirhaan. Opas julkaistiin vuonna 2023 hyvinvointialueen intranetissä, ja sen pohjalta suunniteltiin ja toteutettiin erilaista koulutus- ja valmennussisältöjä vuosina 2024–2025.

Huhtikuussa 2025 pilotoitiin soveltamisen tason valmennuskokonaisuus, jonka ensisijaisena kohderyhmänä on Asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston osallistujat. Valmennuksia on kaksi: *Asiakaslähtöisyys arjessa* toimii verkoston perehdyttämisessä ja keskittyy asiakasnäkökulman huomioimiseen arjen työssä sekä *Asiakaslähtöisyys kehittämisessä*, jossa asiakasnäkökulma on keskeisessä roolissa toiminnan kehittämisessä. Kehittämisvalmennuksen tavoitteena on vahvistaa henkilöstön palvelumuotoiluosaamista. Lisäksi suunnitteilla on kolmas valmennusosa, joka keskittyy asiakaskokemuksen johtamiseen hyvinvointialueella, ja se on suunnattu esihenkilöille ja johdolle (kuva 2).



Kuva 2 Asiakaslähtöisyyden valmennuskokonaisuus Pirhassa.

Asiakaslähtöisyyden valmennuksiin voivat osallistua kaikki Pirhan työntekijät. Soveltamisen tason valmennuksen pohjana toimii Pirha-akatemiaan aiemmin julkaistu, koko henkilöstölle tarkoitettu verkkokoulutus *Asiakaslähtöisyys – mitä jokaisen tulee tietää*.

Pirha-akatemia järjestää kahdesti vuodessa uusien esihenkilöiden valmennuksen. Valmennukseen sisältyy asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastualueen osuus, joka käsittelee palveluiden kehittämistä ja asiakaslähtöisyyttä. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastualue on mukana myös Pirhan keskijohdon kouluttamisessa ja Tampereen Aikuiskoulutuskeskus – TAKK:n Johtamisen erikoisammattitutkinnon

koulutuksessa tuomassa hyvinvointialueen näkökulmaa asiakaskokemuksen kehittämiseen.

Ikäihmisten palveluissa pilotoitiin *VoiVa Voimavarat arjessa* -valmennusohjelmaa asiakaslähtöisyysosaamisen vahvistamiseksi. Ohjelma sisältää verkkokoulutuksen sekä lähi- ja etätoteutuksena toteutettua valmennusta. Voimavaralähtöinen valmennuskokonaisuus vahvisti henkilöstön osaamista ja tuki asiakaslähtöisyyttä sekä kuntoutumista edistävän hoitotyön toteutumista. Valmennusohjelmaa jatketaan vuonna 2026.

Asiakaslähtöisyyttä käsitteleviin koulutuksiin ja valmennuksiin osallistui vuoden 2025 aikana yhteensä 2 438 henkilöä. Lisäksi henkilöstö on käynyt koulutuksissa, joista ei tilastotietoa ole saatavilla.

### **3.1.2 Asiakaslähtöisyyden verkostotoiminta**

Pirhan asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemoja rakennetaan ja edistetään kahdessa verkostossa. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä osallistuu teemaan liittyvien rakenteiden kehittämiseen, ja jakaa hyviä käytäntöjä koko organisaation käyttöön. Asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston osallistujan roolina on edistää omalta osaltaan asiakaslähtöisyyttä arjen työssä ja tukea omaa työyhteisöään kehittämisessä.

Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto kokoaa yhteen asiakaskokemuksen kehittämiseksi kiinnostuneita työntekijöitä tehtävästä ja roolista riippumatta. Verkosto tarjoaa osallistujille yhtenäisen perehdytyksen ja valmennuksen. Lisäksi verkostoon osallistuvat tarjoavat tukea toisilleen ja jakavat hyviä käytäntöjä toteutetusta kehittämisestä.

Edistäjäverkoston toimintamalli kehitettiin yhteistyössä henkilöstön kanssa, ja sitä pilotoitiin toukokuusta 2024 huhtikuuhun 2025. Valmis toimintamalli hyväksyttiin keväällä 2025 eri johtoryhmissä ja yhteistoimintaelimessä, ja se esiteltiin Asiakkuus ja laatujaostolle. Huhtikuussa 2025 verkostotoiminta lanseerattiin hyvinvointialueen laajuisesti. Hakuprosessi toteutetaan säännöllisesti. Raportin kirjoittamishetkellä (tammi-kuu 2026) verkostossa on yhteensä 120 osallistujaa.

Sekä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmällä että Asiakaslähtöisyyttä edistävällä verkostolla on tapaamisia kahden kuukauden välein. Tapaamiset

järjestetään pääasiassa etänä. Molemmilla verkostoilla on käytössään oma Teams-tiimi, joka mahdollistaa keskustelun tai materiaalin jakamisen tapaamisten välillä.

## **3.2 Asiakaspalaute**

Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi hyvinvointialueella yhtenäistetään ja laajennetaan palautteen keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä. Asiakaspalautteen keruun ja käsittelyn tulee olla systemaattista ja yhdenmukaista, jotta varmistutaan sekä kansallisten että hyvinvointialueen omien tavoitteiden saavuttaminen. Systemaattisen palautteen keruun kokonaisuuteen kuuluvat suositteluhaluuden kysely, suora palaute sekä yksiköille ja palveluille toteutetut kohdennetut kyselyt.

### **3.2.1 Suositteluhaluuden mittaaminen**

Suositteluhaluuden mittaamisen kokonaisuudessa asiakkaalle esitetään suositteluhaluuden kysymys ja arviota täydentävä avoin kysymys. Asiakaspalautteen keruun perusmittarina on NPS-suosittelukysymys (Net Promoter Score): ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?”, jolla asiakkaat voivat ilmaista asiakaskokemuksensa perusteella suositteluhaluutensa hyvinvointialueen palveluista. Suositteluhaluuden kysymyksen lisäksi asiakkaalta kysytään ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”.

Lisäksi kyselyssä asiakkaille esitetään kahdeksan väittämää. Syksyllä 2024 tekstiviestikyselyyn lisättiin THL:n mallin mukaiset seitsemän väittämää sekä Pirhan oma väittämä:

- 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.
- Asiani hoitaminen oli helppoa (Pirhan oma väittämä)

Tekstiviestikyselyssä kullekin asiakkaalle arvotaan kaksi väittämää, jolloin kysely ei muodostu liian pitkäksi ja väittämävastauksia kertyy tasaisesti. Tekstiviesti lähetetään

asiakkaalle, jos hän on sallinut sähköisen asioinnin, hän on täysi-ikäinen eikä hänellä ole turvakieltoa hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmässä. Tekstiviesti lähetetään hoidon tai palvelun jälkeen, pääosin käyntipäivän aikana, mutta viimeistään seuraavana aamuna. Tekstiviestejä ei lähetetä kello 22–08 välillä.

Suositteluhaluuden mittaaminen tekstiviestitse aloitettiin Pirhan erikoissairaanhoidon asiakkaille vuonna 2021. Vuonna 2024 suositteluhaluuden tekstiviestikysely laajennettiin koskemaan digiklinikan ja suun terveydenhuollon asiakkaita. Laajentaminen jatkui vuonna 2025 yhteisten potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttöönoton myötä ja sitä jatketaan edelleen vuonna 2026.

Pirhan suositteluhalukkuutta kysytään tekstiviestin lisäksi muilla täydentävillä menetelmillä, joita ovat asiakaspalautelaitteet ja räätälöidyt suositteluhaluuden kyselyt. Asiakaspalautelaitteet ovat omilla jaloillaan seisovia tablettitietokoneita, joiden kosketusnäytöillä asiakkaat voivat antaa arvionsa palvelusta. Asiakaspalautelaitteet sijaitsevat pääosin hyvinvointialueen kiinteistöjen auloissa ja sisäänkäyntien yhteydessä. Räätälöidyllä kyselyllä tarkoitetaan suositteluhaluuden kyselyä, jota on räätälöity kyselyn kohderyhmän erityistarpeiden mukaan. Räätälöityihin kyselyihin voidaan asiakkaita pyytää vastaamaan sähköisesti QR-koodin avulla, linkin kautta tai paperisella lomakkeella.

Suositteluhaluuden palautteen kehittämisessä hyvinvointialueella on ollut ohjenuorana Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kansallisen asiakaspalautteen keruun yhtenäistämisen projektissa tehty ohjeistus.

### **3.2.2 Suoran palautteen kerääminen**

Suoralla palautteella tarkoitetaan vapaamuotoista, spontaania palautetta, jonka asiakas voi antaa ilman, että sitä häneltä pyydetään tai kysytään. Suoraa palautetta voi Pirhalle antaa sähköisesti osoitteessa [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) tai kirjallisesti palautekortilla. Palautteet käsitellään asiakaspalauttejärjestelmässä yhtenäisen toimintatavan mukaisesti. Asiakkaaseen ollaan tarvittaessa yhteydessä.

Palautelomakkeella asiakas voi valita suoraa palautettaan koskevat asiasanat, joko yhden tai useamman. Asiasanavalinta on vapaaehtoinen. Asiasanat ovat: palvelun sujuvuus, palvelun saatavuus, osallistuminen ja vaikuttaminen, 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, tulkkaus ja muu asia.

### **3.2.3 Asiakaskokemuskyselyiden kartoittaminen**

Suurin osa asiakaskokemuskyselyistä toteutetaan asiakaspalautejärjestelmän kautta, mutta osa yksiköistä tuottaa myös kohdennettuja kyselyitä itsenäisesti. Kaikkien kohdennettujen kyselyiden tulokset eivät ole keskitetyksi saatavilla asiakaspalautejärjestelmistä, eikä niiden yhdenmukaisuus tai laatu näin ollen ole seurattavissa tai niiden tulokset laajemmin hyödynnettävissä. Kohdennetulla kyselyllä tarkoitetaan yksikön tai palvelun omaa kyselyä, joka tuottaa tietoa tiettyyn, ennalta määriteltyyn asiaan, mutta joka ei välttämättä sisällä suositteluhaluuden kyselyä.

Kokonaiskuvan selkiyttämiseksi vuonna 2025 tehtiin selvitys palautejärjestelmän ulkopuolisista kyselyistä. Selvitystyön tavoitteena oli kartoittaa Pirhassa sellaisia toteutettuja kyselyitä, jotka eivät kuulu systemaattisen tiedonkeruun piiriin. Tarkoituksena oli muodostaa kokonaiskuva kyselyiden toteutuksesta, tiedonkeruumenetelmistä, tietojen sijainnista sekä niiden hyödyntämistavoista.

Selvityksen perusteella havaittiin, että asiakaspalautejärjestelmän ulkopuolisia kohdennettuja kyselyitä toteutetaan suhteellisen vähän. Suurin osa palautteesta kerätään systemaattisen asiakaspalautejärjestelmän ja kansallisten kyselyjen kautta. Tämä viestii siitä, että systemaattinen palautteenkeruu on vakiintunut osaksi organisaation toimintaa ja toimii palautetiedon ensisijaisena lähteenä. Kohdennetuilla kyselyillä on kuitenkin oma selkeä roolinsa, ne mahdollistavat palautteenkeruun niistä palveluista, aiheista ja tilanteista, joista systemaattisen palautteen keruun kautta ei saada riittävää tietoa tai joista tarvitaan syvällisempää tietoa toiminnan kehittämisen tueksi.

Tehdyn selvityksen pohjalta kehitettiin toistettavissa oleva tiedonkeruun malli, joka mahdollistaa vastaavanlaisen tiedonkeruun jatkossa. Lisäksi kyselykäytännöt yhdenmukaistettiin siten, että systemaattisen tiedonkeruun ulkopuoliset kyselyt toteutetaan jatkossa yhtenäisellä tavalla.

### 3.2.4 Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen

Asiakaspalautteen keräämistä on vuosina 2023–2025 edistetty *Asiakaspalautteen keruu* -projektissa, joka oli osa Hoppu-hanketta. Pirkanmaan Hoppu-hanke on rahoitettu Euroopan unionin kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). Suomen kestävä kasvun ohjelmalla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä kasvua. Projektin yhtenä tavoitteena on ollut kehittää palautteen antamista siten, että mahdollisimman moni asiakas ja asiakasryhmä voi antaa palautetta. Projektin myötä kehittämistyö on tuotu osaksi hyvinvointialueen jatkuvaa toimintaa.

*Asiakaspalautteen keruu* -projektin tavoitteena oli toteuttaa palautteenhallinnan toimintamalli ja -järjestelmä, jotka mahdollistavat yhtenäisen, systemaattisen ja yhdenmukaisen palautteenkäsittelyn koko hyvinvointialueella huomioiden kaikki asiakasryhmät. Tässä tehtävässä on onnistuttu, joskin lisälaajentaminen eri palveluihin ja yksiköihin jatkuu edelleen.

Asiakaspalautteen keruun mittarit ovat projektin osalta toteutuneet seuraavasti:

- Pirha-tasoinen asiakaspalauttejärjestelmä on otettu käyttöön.
- Palautteen antaminen on mahdollistettu kaikille hyvinvointialueen asukkaille [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) sivun kautta.
- NPS tekstiviestikyselyn laajentamisen mahdollistavat potilas- ja asiakastietojärjestelmien rajapinnat on avattu (Lifecare ja Pegasos/OMNI360) ja on käytössä.
- *Tekoälyn hyödyntäminen asiakaspalautteen analysoimisessa* -pilotti on toteutunut.
- Monikanavainen asiakaspalautteen keruu on mahdollistettu ja on käytössä.

THL:n kanssa on yhteistyössä määriteltä, miten asiakaspalautetta tulee kerätä kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Pirhasta on osallistuttu aktiivisesti seuraaviin työryhmiin: Asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen, *NPS (Net Promoter Score)* -alatyöryhmä, *Haavoittuvat*-alatyöryhmä ja *Läheisten palaute* -alatyöryhmä. Pirhassa on edistetty näiden asiakasryhmien palautteen keruuta muun muassa kehittämällä ja kokeilemalla läheisten, lasten- ja nuorten palautelomaketta sekä kokeilemalla erilaisia palautelomakkeita ja palautteen keruun menetelmiä haavoittuvilla asiakasryhmillä

sekä osallistamalla *Asiakaspalautteen kerääminen haavoittuvilta asiakasryhmiltä* kirjoitustyöhön jakamalla kehittämistyön kokemuksia. (Parviainen L., Sainio S. Julkari 2025). Kansallisen kehittämisen tarkoituksena on saada yhdenmukaista ja vertailukelpoista tietoa eri hyvinvointialueiden asiakaskokemuksesta. Tässä työssä Pirha on ollut vahvasti mukana edistämässä näitä tavoitteita ja siten edistänyt myös asiakaspalautteen keruun kansallista kehittymistä. Esimerkiksi asiakkaan läheisille suunnattu läheiskysely on alun perin kehitetty ja kokeiltu Pirhassa. *Läheisten palaute* –alatyöryhmässä kysymyskokonaisuutta jatkokehitettiin. (Sainio S. Lenkkeri K. Julkari 2025).

Pirkanmaalla on hankkeen aikana kehitetty eri asiakasryhmien palautteen antamista. Tätä työtä varten perustettiin omat työryhmät vammaispalveluiden, ikääntyneiden, läheisten, lasten- ja nuorten, sosiaalityön sekä mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden palautteen antamiseksi ja sen mahdollistamiseksi. Kunkin työryhmän työskentelyyn osallistuivat hyvinvointialueen ammattilaiset, kokemusasiantuntija ja kolmannen sektorin edustaja. Palautteen antamista kehitettiin myös pelastuspalveluiden ja ensihoidon kanssa. Työskentelyn tarkoituksena oli kehittää ja kokeilla erilaisia palautteen antamisen menetelmiä eri asiakasryhmillä. Kokeiluja tehtiin jokaisessa työryhmässä ja osassa useampia.

Projektin myötä olemassa olevien palautteen keruun menetelmien lisäksi on otettu käyttöön palautteen kerääminen QR-koodin avulla ja erilaisin kohderyhmille sopivina räätälöidyin palautelomakkein. Käyttöön on jäänyt myös QR-koodillinen rintamerkki, käyntikortti, ambulanssiin kiinnitettävä tarra ja asiakkaalle käynnin yhteydessä jätettävä *Anna palautetta* -lappunen. Uudenlaiset kohdennetut palautekyselyt on otettu laajasti käyttöön projektin aikana ja sen jälkeen ja sitä kautta hanke on positiivisella tavalla edistänyt palautekulttuurin kehittymistä hyvinvointialueella. Toimintamalli ja työskentely on kuvattu Innokylään (Innokylä, *Asiakaspalautteen keruu* -projekti Pirkanmaan hyvinvointialueella, Pirkanmaan HVA (RRP, P4, I4).

Saadun avoimen asiakaspalautteen määrä on kehitystyön myötä strategiakauden aikana kasvanut ja määrän odotetaan edelleen kasvavan. Palautemäärien yhä kasvessa on palautesisällön manuaalinen analysointi todettu resurssihaasteeksi. Osana hanketta on pilotoitu tekoälyä avoimen asiakaspalautesisällön analysoimisessa. Ensimmäisessä rajatussa pilotissa analysoitiin ensiapu Acutan asiakaspalautteita.

Pilotin rohkaisemana toteutettiin uusi, hyvinvointialueen laajuinen tekoälypilotti. Pilotti oli menestys ja sen myötä hyvinvointialueella päätettiin tekoälytoteutuksen hankinnasta asiakaspalautteen analysoinnissa. Hankkeen ulkopuolella tehty toteutuksen kilpailutus on saatu päätökseen syksyllä 2025. Piloteista saatu kokemus auttoi kilpailutuksen määrittelyissä.

Palautteen antamista ja palautteen pyytämistä on tehty näkyväksi ja siten edistetty palautekulttuuria. Näkymistä on edistetty rakentamalla kolme erilaista palautteen antamisen mahdollistavaa palauteseinää hyvinvointialueen eri rakennuksiin. Lisäksi näkyvyyttä on edistetty muilla visuaalisilla elementeillä, joita on muun muassa rinta-merkki, palautetarrat ja palautelaatikot sekä QR-koodimallit.

### **3.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen**

#### **3.3.1 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen rakenteisiin**

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli on kuvattu ja sen käyttöönottoa edistetty ohjeistuksin. Mallin käytäntöön vieminen on kuitenkin kesken. Sote -tehtäväalueen laatukoordinaattorin kanssa käydyn keskustelun perusteella havaittiin, että tällä hetkellä asiakaspalautteen hyödyntämistä ei ole kuvattu kaikissa omavalvontasuunnitelmissa. Asiakaspalautteen hyödyntämistä toiminnan laadun kehittämisessä edellytetään Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (entinen Valvira) omavalvontasuunnitelmaa koskevassa määräyksessä (Dnro V/42106/2023). Myös Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 27§ Palveluntuottajan omavalvonta ohjaa hyödyntämiseen: Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute.

Asiakaspalautteen systemaattista hyödyntämistä edistetään yhteistyössä laatukoordinaattorin ja Pirhan Laatu- ja omavalvonta-asiantuntijaverkoston kanssa.

### 3.3.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteen hyödyntämisestä tehdään kysely niille henkilöille, jotka omassa yksikössään toimivat asiakaspalautteiden käsittelijöinä. Tämä kysely toteutettiin nyt toista kertaa Pirhassa. Kyselyssä pyrittiin saamaan vastauksia asiakaspalautteen hyödyntämisestä vuoden 2025 aikana.

Kysely lähetettiin 700 palautteen käsittelijälle. Vastauksia saatiin 109, kun vuoden 2024 kyselyyn saatiin 136 vastausta.

Kyselylomakkeen kysymykset:

1. Hyödynnetäänkö asiakaspalautteita yksikkösi toiminnan kehittämisessä?
2. Miten asiakaspalautteet käydään yksikössä läpi ja kuinka usein?
3. Kerro mitä korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia asiakaspalautteiden perusteella on tehty?

Lähes kaikki vastanneet kertoivat hyödyntävänsä asiakaspalautetta yksikön toiminnan kehittämisessä. Kysymykseen kaksi saaduissa vastauksissa vaihteluväli oli suurta. Toisissa yksiköissä palautteita käydään läpi harvakseltaan tai tarpeen mukaan, kun taas toisissa yksiköissä palautteet käydään läpi säännöllisesti kerran viikossa. Palautteet käydään läpi asianosaisten kanssa, henkilöstön kanssa, tiimeissä tai johtoryhmissä. Monet ilmoittivat olleensa myös asiakkaaseen yhteydessä palautteen vuoksi.

Asiakkaiden antama palaute johti kehittämistoimiin koskien tiloja, opastamista, pysäköintiä, toimintamalleja, tietosuojaa, kohtaamista, henkilökuntaa, ohjeistuksia ja ohjeita, viestintää ja tiedonkulkua, ajanvarausta ja kutsua sekä käyntiaikoja. Vastausten perusteella asiakkaiden palautetta hyödynnetään monilla tavoin toiminnan kehittämisessä.

Toimintamalleja on kehitetty, muun muassa kivunhoitoa ja kirjaamista on kehitetty sekä henkilöstöä on koulutettu uusien toimintamallien käyttöön. Tietosuojaa on pyritty parantamaan järjestämällä palvelupiste tietosuojan kannalta toimivammaksi. Asiakkaan kohtaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota korostamalla kuuntelun ja kohtaamisen merkitystä sekä muuttamalla käytäntöjä esimerkiksi siten, että henkilökunta esittelee itsensä puhelussa. Ohjauuskäytäntöjä on tarkennettu ja kaikki käytettävissä oleva aika on pyritty hyödyntämään asiakkaan hyväksi hukan poistamiseksi.

Ohjeistusta on kehitetty korjaamalla ja selkiyttämällä potilasohjeita, ohjeistuksia sekä työohjeita on päivitetty. Myös viestintään ja tiedonkulkuun on panostettu parantamalla tiedon kulkua, muokkaamalla pirha.fi-sivua useaan otteeseen ja kiinnittämällä erityistä huomiota tiedottamiseen.

Ajanvarausta, kutsuja ja käyntiaikoja on kehitetty parantamalla kutsukirjettä, kehittämällä sähköistä ajanvarausta sekä muokkaamalla tekstiviestimistutuksia selkeämmiksi ja lähettämällä ne asiakkaille aikaisemmin. Asiakkaiden toiveita on pyritty huomioimaan ajanvarauksissa, ja vastaanotto- sekä soittoaikojen paikkansapitävyyteen on kiinnitetty huomiota. Palautteen perusteella on myös välitetty runsaasti positiivista palautetta henkilökunnalle.

Tilojen viihtyvyyttä ja toimivuutta on parannettu lisäämällä tuoleja, nostamalla huonelämpötilaa sekä tuomalla lapsille leluja ja liitutaulu. Odotustilaan on lisätty ilmoittautumislaitte. Käyttöön on tilattu uusia tynyjä ja peittoja. Pysäköintiin liittyen pysäköintipaikkojen puutteesta on viestitty eteenpäin. Opastamista on kehitetty lisäämällä, korjaamalla, parantamalla ja täsmentämällä opasteita, ja myös opasteiden puutteista on viety viestiä eteenpäin.

### **3.3.3 Asiakaskokemuksen kehittämisen rakenteet**

Asiakaskokemuksen kehittämisen rakenteiden tavoitteena on tukea henkilökunnan asiakaslähtöistä kehittämistä arjessa ja varmistaa, että kehittämistyö perustuu yhteiseen ymmärrykseen asiakkaan näkökulmasta. Tätä varten hyvinvointialueen intranettiin on laadittu ja julkaistu palvelumuotoilun vaiheistusta eli tuplatimanttimallia noudattava ohjeistus *Asiakaslähtöinen kehittäminen*.

Ohjeistus kokoaa selkeästi yhteen asiakaslähtöisen kehittämisen peruseriaatteet, keskeiset käsitteet sekä käytännönläheiset vaiheet, joita voidaan soveltaa eri palveluissa. Ohjeen tarkoituksena on madaltaa kynnystä asiakaslähtöisten menetelmien hyödyntämiseen ja tukea henkilöstöä kehittämistyössään.

Samaan kokonaisuuteen sisältyy ohjeistus hoito- ja palvelupolkujen laatimiseen, jonka tarkoituksena on tukea polkujen kuvaamista yhtenäisellä tavalla. Ohjeessa kuvataan, mitä hoito- ja palvelupoluilla tarkoitetaan, mihin niitä käytetään ja miten ne liittyvät asiakaskokemuksen kehittämiseen. Lisäksi on selkeytetty, millaista tietoa

polkuihin sisällytetään ja miten polkuja hyödynnetään palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja kehitystyössä.

Asiakaskokemuksen näkökulmasta keskeistä on myös palvelupoluista Pirhan verkkosivuilla esitettävä tieto, minkä vuoksi nettisivuille vietävän tiedon yhtenäistämistä on edistetty. Työssä on kiinnitetty huomiota erityisesti siihen, että hoito- ja palvelupolkuja koskeva tieto ovat asiakkaalle ymmärrettävää, keskenään johdonmukaista ja tukee asiakkaan asiointia eri kanavissa.

Henkilöstöä on ohjeistettu asiakaspolkujen tekemiseen käytännönläheisesti muun muassa työpajamuotoisella työskentelyllä (polkupajat). Polkupajoissa henkilöstö on päässyt harjoittelemaan asiakaspolkujen laatimista oman työnsä näkökulmasta. Polkupajojen tavoitteena on vahvistaa yhteistä kieltä, lisätä ymmärrystä asiakkaan kokemuksesta ja tukea asiakaslähtöistä kehittämistä osana normaalia toimintaa.

Asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi hyvinvointialueen intranettiin avattiin kehittämisen tuen sivusto, joka kokoaa eri kehittämisteemoihin liittyvät sisällöt yhteen. Sivustolla yksi teemoista on *Asiakaskokemus ja osallistuminen*.

### **3.4 Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät**

Yhdenvertaisilla osallistumisen menetelmillä tarkoitetaan tapoja, joilla varmistetaan, että erilaisilla ihmisillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Menetelmien tavoitteena on poistaa osallistumisen esteitä ja huomioida erilaiset tarpeet, kuten kieleen, osaamiseen, toimintakykyyn tai elämäntilanteeseen liittyvät tekijät. Saavutettavuus ja esteettömyys ovat keskeisiä, jotta tieto ja vaikuttamisen mahdollisuudet tavoittavat eri väestöryhmät useissa eri kanavissa. Osallistumisen menetelmiä on kehitetty yhteistyössä eri asukasryhmien kanssa, jotta osallistuminen olisi mahdollisimman helppoa ja aidosti kaikkien ulottuvilla.

Pirha on vuosina 2023–2024 pilotoinut Sitran tukemassa *Uudet vaikuttamisen tavat* -projektissa useita uusia osallistumismenetelmiä, kuten asukaspaneelia, Voxit-alustaa (entinen Polis), Asukaspoolia sekä tekoälyn hyödyntämistä kohdennetuissa kyseilyissä. Kokeilut ovat osoittaneet, että monipuoliset osallistumisen keinot lisäävät asukkaiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia vaikuttaa, mutta niiden vakiinnuttaminen

edellyttää menetelmien kehittämistä kustannustehokkaammiksi, helpommin käytettäviksi ja paremmin hyvinvointialueen arkeen soveltuviksi. Tätä varten käynnistettiin Sitran tukemana uusi *Saavutettavuutta, sitoutumista ja sujuvuutta osallistumiseen* -hanke. Hankkeen toteuttamisaika on 1.3.2025–31.8.2026.

Hankkeen tavoitteena on vastata edellä kuvattuihin haasteisiin hyödyntämällä tekoälyä analysoinnissa ja automatisoinnissa sekä luomalla yhtenäinen raportointimalli, jotta osallistumisen tulokset tukevat aidosti päätöksentekoa ja palveluiden kehittämistä. *Sujuvuutta, saavutettavuutta ja sitoutumista osallistumiseen* -hankkeessa tehtävien menetelmäkokeilujen avulla selvitetään, millaisista uusista osallistumisen keinoista asukkaat ovat kiinnostuneita. Näistä kokeiluista kerätyn kokemuksen avulla parhaat keinot otetaan hyvinvointialueella pysyvään käyttöön samalla kun uusia osallistumisen keinoja kehitetään lisää. Tavoitteena on, että tarjolla on mahdollisimman monelle asukkaalle heille sopiva keino osallistua hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen.

### **3.4.1 Osallistumisen menetelmien saavutettavuus**

Osallistumisen menetelmien saavutettavuudella ja esteettömyydellä taataan yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua jokaiselle väestöryhmälle. Pirhan viestinnässä otetaan huomioon eri kohderyhmien saavutettavuus ja tarpeet. Tiedon tulee olla selkokielistä ja vastata eri kieliryhmien tarpeita. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §34). Verkkoviestinnän ympäristöissä (kuten intranet, internet, sosiaalisen median kanavat ja yhteisöpalvelut) sisällön saavutettavuutta ohjaa lisäksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 306/2019, §1. Nämä ohjaavat myös osallistumisen menetelmien saavutettavuutta.

Saavutettavaan osallistumiseen liittyvien periaatteiden osalta on järjestetty vuoden 2025 aikana useita työpajoja henkilöstön, vaikuttamistoimielinten, järjestöyhteistyöryhmän ja valiokuntien kanssa. Keskeisimmät havainnot työpajoista on kootusti kohdassa 5.6.

### **3.4.2 Vaikuttamistoimielimet**

Vaikuttamistoimielimistä säädetään hyvinvointialuelainsäädännössä (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §32). Vaikuttamistoimielimet edistävät oman asukasryhmänsä

hyvinvointia alueella ja vaikuttavat heitä koskeviin päätöksiin muun muassa aloitteilla ja lausunnoilla (Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö luku 11). Vaikuttamistoimielimien edustajilla on läsnäolo- ja puheoikeus aluevaltuustossa (Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö 11 luku). Vaikuttamistoimielimillä on oikeus tehdä aloitteita aluevaltuuston kokouksissa (Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö 27 luku, §119).

Vaikuttamistoimielimet voivat toimittaa valiokunnille aloitteita, kannanottoja, lausuntoja tai muuta materiaalia asioissa, jotka tulevat valiokuntien käsittelyyn. Valiokunnat voivat myös pyytää vaikuttamistoimielinten jäseniä kokouksiinsa asioissa, jotka koskettavat yhtä tai useampaa vaikuttamistoimielintä (Pirkanmaan hyvinvointialueen valiokuntaohjelma 2025–2029, 3.2.).

Nuorisovaltuuston kokoonpano on 41 jäseninen, joista 8 valitaan vaaleilla vapailta paikoilta. Vapaat paikat nuorisovaltuustossa tarkoittavat, että Pirkanmaan alueelta vaikuttamisesta kiinnostuneet nuoret voivat hakea toimintaan mukaan julkisen haun kautta. Vammaisneuvoston kokoonpano on 34 jäsentä ja vanhusneuvoston 36 jäsentä. Vanhusneuvostossa on Pirkanmaan alueellisesta eläkejärjestöjen neuvottelukunnasta kaksi jäsentä.

Vaikuttamistoimielimet ovat käsitelleet kokouksissaan ajankohtaisia aiheita Pirhasta, joilla on ollut tai arvioitu olevan vaikutusta oman asukasryhmän palveluihin tai toimintaan. Vaikuttamistoimielimet laativat vuodelta 2025 toimintakertomukset, jotka käsitellään vuoden 2026 aikana toimielinten kokouksissa.

Taulukko 1 Vaikuttamistoimielinten tunnusluvut vuodelta 2025

<b>Vaikuttamistoimielin</b>	<b>Kokoukset</b>	<b>Kokouspykälät</b>
Nuorisovaltuusto	10	157
Vammaisneuvosto	11	107
Vanhusneuvosto	9	109

Nuorisovaltuusto on käsitellyt vuoden 2025 aikana muun muassa talousarviota, strategialuonnosta, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman valmistelun etenemistä

sekä investointisuunnitelmaa. Nuorisovaltuustolla on edustajia muun muassa Pirkanmaan maakuntavaltuustossa, maakuntahallituksen ympäristö- ja ilmastojaoksessa sekä Pirkanmaan koulutusryhmässä. Lisäksi valtuustolla on jäsenyyksiä useissa hyvinvointialueen työryhmissä.

Vammaisneuvostossa käsitellyt aiheet liittyivät pääosin vammaispalveluiden, omaishoidon ja liikkumisen tuen sekä muiden hyvinvointialueen palveluiden myöntämisperusteisiin, kehittämishelmiin sekä vammaispoliittisen ohjelman laadintaan. Vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO) käynnistymisessä ja laadinnassa neuvoston panos on ollut merkittävä. Ohjelma hyväksyttiin aluevaltuuston kokouksessa (15.9.2025 §89). Lisäksi vammaisneuvostolla on jäsenyys vammaispalvelujen osallisuustyöryhmässä.

Vanhusneuvostossa käsitellyt aiheet kattoivat laajasti ikääntyneiden palvelujen kehittämistä, myöntämisperusteita ja palvelurakenteita, mukaan lukien RAI-mittaristo (Resident Assessment Instrument, standardoitu työväline iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn, palvelutarpeen, terveydentilan ja voimavarojen kokonaisvaltaiseen arviointiin) palvelusetelit, kotona asumisen tuki, liikkumisen tuki ja omaishoito.

Neuvostot ja nuorisovaltuusto antoivat useita lausuntoja ja kannanottoja sekä osallistuivat työpajoihin, koulutuksiin ja yhteistyötilaisuuksiin edistään vaikuttamistoimielinten toimintaa ja asukasryhmänsä ratkaisuja palvelujen suunnittelussa sekä päätöksenteossa.

Vaikuttamistoimielinten kehittämissuunnitelma hyväksyttiin aluehallituksessa 16.6.2025 (§201). Suunnitelman tavoitteena on tukea vaikuttamistoimielinten työkentelyn ja sen vaikuttavuuden kehittämistä. Suunnitelma sisältää kuusi teemaa toimenpiteineen. Yksi teema liittyy asukas- ja asiakasosallistumisen toimenpiteisiin, joita on edistetty erilaisin tilaisuuksin.

Vaikuttamistoimielimille järjestettiin organisaation yhteinen perehdytystilaisuus hallintopalveluvetoisesti. Vaikuttamistoimielimet järjestivät yhteisen asukastilaisuuden webinaarina, jossa kerrottiin heidän toiminnastaan ja millaisiin asioihin vaikuttavat. Tilaisuuden tallenne on tekstitettyä Pirhan YouTube-kanavalla.

Vuoden 2025 lopulla järjestettiin vaikuttamistoimielimille yhteinen työpaja, jossa pohdittiin hyvinvointialueen käytössä olevia osallistumisen tapoja, saavutettavuutta ja

kehitettiin digitaalisen osallistumisalustan käytettävyyttä. Tuotoksia hyödynnetään asiakaskokemuksen ja osallistumisen toiminnan suunnittelussa. Lisäksi vaikuttamistoimielimille on esitelty osallistumisen keinoja ja niiden hyödyntämistä osana toimintaa. Yhteistyötä tullaankin tiivistämään yhteiskehittämisen ja erilaisten osallistumisen keinojen kautta.

### **3.4.3 Nuorten osallistuminen**

*Nuorten osallisuus hyvinvointialueilla* -seminaari 5.2.2025 Tampereella (Tays auditorio) kokosi yhteen hyvinvointialueiden osallisuustyön toimijat. Tilaisuuden järjestävinä tahoina olivat Nuorten Akatemia, Suomen nuorisovaltuustojen liitto ja Nuorten Suomen *Kohti nuorten hyvinvointialueita* -hanke ja Pirha. Tilaisuudessa kuultiin tilannekatsauksia kunta- ja alueministeriltä, Pirhan aluehallituksen puheenjohtajalta ja sosi-aali- ja terveysministeriön osastopäälliköltä. Lisäksi tilaisuudessa jaettiin hyviä kokemuksia sekä käytänteitä hyvinvointialueiden kesken. Tilaisuudessa oli osallistujia noin 80.

Digiraati on oikeusministeriön hallinnoima digitaalinen verkkopalvelu, joka on suunnattu nimenomaan alle 29-vuotiaille lapsille ja nuorille. Palvelussa voi keskustella anonymisti valitusta aiheesta. Digiraatia menetelmänä on tarkoitus kokeilla Pirkanmaan alueen nuorten kuulemisessa yhdessä Pirhan nuorisovaltuuston kanssa vuoden 2026 aikana. Tämä on uudenlainen kokeilu, sillä nuorisovaltuuston järjestämänä Digiraatia ei ole vielä järjestetty millään hyvinvointialueella.

*Safe Space* -tapahtuma Ratinassa on nuorille suunnattu turvallisuuskampanja. Tapahtuman järjestivät Pirhassa, Tampereen kaupungilla ja järjestöissä nuorten parissa toimivat ammattilaiset vuoden 2025 lopulla. Nuorilta kysyttiin näkemyksiä niin digitaalisen kuin kasvokkaisen tapahtuvan osallistumisen merkityksestä sekä mikä tekee tilasta ja kokemuksesta turvallisen osallistua.

### **3.4.4 Hyvinvointialueen asukkaan aloite**

Hyvinvointialueen asukkaan aloitetoiminnasta säädetään hyvinvointialueissa (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §30). Asukas tai palvelun käyttäjä voi tehdä aloitteen sähköisen asiointin kautta, postitse, sähköpostitse kirjaamoon tai Hyvinvointialue-aloite.fi-verkkopalvelun kautta.

Hyvinvointialuealoite.fi-verkkopalvelupilotti julkaistiin lokakuussa 2024. Palvelun tuottaa oikeusministeriö ja oikeusrekisterikeskus. Palvelussa voi tehdä aloitteita hyvinvointialueille ja käyttäjät voivat kannattaa ja selata muiden tekemiä aloitteita. Käyttäjät voivat myös tarkastella hyvinvointialueiden antamia vastauksia ja väliaikatietoja aloitteisiin. Palvelua voi käyttää suomeksi ja ruotsiksi. Sen käyttö on maksutonta. Verkkopalvelussa laaditut aloitteet ohjautuvat hyvinvointialueen käsiteltäväksi. Aloitteiden käsittely voi edellyttää eri toimialueiden laajempaa yhteistyötä. Verkkopalvelun kautta on vuonna 2025 tullut yksi aloite.

Vuoden 2025 aikana tehdyt aloitteet ovat sisältäneet ehdotuksia muun muassa seulon- ja muiden tutkimusten järjestämiseen paikallisesti, digitaalisen asioinnin ja palveluiden parantamiseen, ikäihmisten kuntoutuspalveluiden parantamiseen, yhteisöllisen asumisen järjestämiseen, toimi- ja lähiasiointipisteiden saavutettavuuden ja aukioloajan pidentämiseen, kehitysvammaisten asumisyksikön lisäämiseen, Tays-kampusalueelle saapumiseen ja eri rakennusten sisällä kulkemiseen, palvelupolkujen selkeyttämiseen ja maahanmuuttajataustaisen henkilökunnan hyödyntämiseen asiakastyössä. Aloitteita tuli vuoden 2025 aikana 16 kappaletta.

Asukkaiden aloitteita on tullut alueellisesti eniten Tampereelta, mutta myös muista kunnista kuten Pirkkala, Hämeenkyrö, Pälkäne, Ylöjärvi, Urjala ja Orivesi. Digitaalisen asiointikanavan, OmaPirhan, kautta tulleita aloitteita on ollut suurin osa.

Asukkaan aloitteet kootaan vuosittain ja viedään aluevaltuustolle tiedoksi valtuustoaloiteprosessin mukaan.

#### **3.4.5 Kokemusasiantuntijatoiminta**

Kokemusasiantuntija on henkilö, joka toimii hyvinvointialueella kehittäjänä, kouluttajana tai vertaistukijana niiden kokemusten pohjalta, joita hänellä on hyvinvointialueen palvelujen asiakkaana tai asiakkaan läheisenä.

Hyvinvointialueen kokemustoimintamallin keskeisinä kumppaneina toimivat kokemustoimintaverkosto, OLKA-toiminta ja järjestöt, jotka koordinoivat ja mahdollistavat tuen kokemusasiantuntijoille. Kokemusasiantuntijoiden osallistumisesta toiminnan ja palveluiden kehittämiseen vastaa tilaava yksikkö, johon kustannukset myös kohdistuvat.

Kokemusasiantuntijatoiminnan toimintamallista on viestitty organisaation sisäisesti ja järjestöille muun muassa järjestämällä infotilaisuuksia yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kokemusasiantuntijavideot julkaistiin vuoden 2025 aikana ja ne ovat saatavilla Pirhan YouTube-kanavalla. Videoilla kokemusasiantuntijat kertovat kokemuksistaan sairauden kanssa ja ammattilainen kertoo kokemusasiantuntijan toiminnasta asiakastyössä. Videot antavat asukkaille, asiakkaille ja henkilökunnalle tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta, ja ymmärrystä palveluista asiakkaan näkökulmasta.

Kokemustoiminnan mittareina ovat toimeksiantokerrat, palkkiokustannukset ja työsuhteisten kokemusasiantuntijoiden kontaktit tai asiakastapaamiset, ryhmäohjaukset ja kehittämistehtävät.

Kokemusasiantuntijoiden toimeksiantoja oli vuodelta 2025 yhteensä 48 kappaletta. Toimeksiannot ovat olleet yksittäisiä kertoja tai projektiluontoisia tehtäviä. Kokemusasiantuntijoita hyödynnettiin avopalveluissa, lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, sairaalapalveluissa, strategisen ohjauksen ja järjestämisen toimialueella sekä hankkeilla.

Toimeksiantosuhteiset kokemusasiantuntijat ovat toimineet muun muassa asiakas- ja vertaistuen tehtävissä, koulutus- ja kehittämistehtävissä sekä infoissa. Kustannuksia toiminnasta syntyi vuoden 2025 osalta noin 15 000 euroa.

Työsuhteisia kokemusasiantuntijoita Pirhassa oli vuoden 2025 aikana kaksi henkilöä. Psykiatrialla toimii kokemusasiantuntija, jonka työtehtäviä ovat muun muassa asiakastapaamiset ja vastaanotot, ryhmien ohjaukset sekä muut kehittämis- ja asiantuntijatehtävät. Sosiaali- ja terveystieteiden alueella kokemusasiantuntijan tehtävät ovat asiakastyössä sekä pääpaino asiantuntija- ja kehittämistehtävissä. Asiantuntija- ja kehittämistehtävät pitävät sisällään muun muassa erilaisia työryhmä- ja asiantuntijakokouksia, yhteistapaamisia, puheenvuoroja ja koulutuksiin osallistumista. Kokemusasiantuntijoiden tehtäviä oli resursoituna asiantuntijatehtäviin, ryhmien ohjauksiin ja vastaanottoihin.

*Kasvava kokemusasiantuntijuus* -pilottia kokeiltiin hyvin tuloksin vuoden 2024–2025 aikana. Pilotissa asiakasryhmää valmennettiin kokemusasiantuntijan tehtävään ja

pääpaino oli oman tarinan laatimisessa. Pilotissa painotettiin yhteisöllisyyttä, kasvupolun tukemista ja kokemustiedon hyödyntämistä muiden avuksi. Kokeilun toteutukseen osallistuivat kokemusasiantuntijakouluttajat. Yhteistyötahona oli Mielen ry. Kokeilun jälkeen asiakasryhmä on toiminut paikallisesti tukien asiakkaita sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluissa yhdessä ammattilaisen kanssa. Toimintamalli ja työskentely on kuvattu Innokylään (Innokylä, *Kasvava kokemusasiantuntijuus yhteistyössä*, Pirkanmaan hyvinvointialue (RRP, P4, I1)

### **3.4.6 Kehittäjäasiakastoiminta**

Kehittäjäasiakas on henkilö, jolla on omakohtaista tai läheisenä olemisen kokemusta sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämisestä. Kehittäjäasiakas voi osallistua yksilöasiakkaana erilaisiin kehittämisfoorumeihin, raateihin tai työpajoihin tai hän voi työstää kehittämistehtäviä yhdessä työntekijän kanssa esimerkiksi asiakasvastaanotolla. Kehittäjäasiakas toimii aina ammattilaisen kumppanina kehittämistehtävissä, joihin hän osallistuu.

Vuoden 2025 aikana vammaissosiaalityössä kokeiltiin toimintamallia kahdessa palvelussa hankinnan valmistelussa. Osallistujina olivat asiakasperhe ja viisi asiakasta. Kokemukset olivat pääosin hyviä ja asiakkaat toivat näkemyksiään aktiivisesti mukaan. Kokeilussa havaittiin, että saavutettava osallistuminen edellytti asiakkaille jatkuvaa tukea koko prosessin ajan.

### **3.4.7 Asiakasraatitoiminta**

Asiakas- ja potilasraati perustetaan tietyn palvelun tai kehittämistehtävän ympärille ja sen tarkoituksena on kehittää palveluja asiakaslähtöisesti yhdessä henkilökunnan kanssa. Raati tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuden vaikuttaa, ehdottaa, antaa palautetta ja ideoida palveluita yhdessä muiden jäsenten kanssa. Jäsenyys raadissa on yleensä määräaikainen ja uusia jäseniä haetaan ilmoituksella tai kutsumalla. Jatkuvuutta voidaan luoda osittaisilla jäsenvaihoilla tapauskohtaisesti.

Vuoden 2025 lopulla toiminnassa oli 12 raatia, eniten on erikoissairaanhoidossa. Raateja on muun muassa akuuttihoitossa, psykiatrialla, naistentautien ja synnytyksen vastuualueella sekä harvinaissairauksien yksikössä, vammaispalveluissa ja kuntoutuksessa. Kokoonpanoltaan suurin raati on Syöpäkeskuksen potilasraati, joka

toimii Sisä-Suomen yhteistyöalueen yhteisenä foorumina. Diabeteksen hoidon asiakasraati aloitti toimintansa vuoden 2025 aikana.

Asiakas- ja potilasraadit toimivat autonomisesti ja eri toimialueilla tunnistettujen tarpeiden mukaan. Raadit kokoontuvat käsittelemään oman toimialueensa palveluiden ja toiminnan kehittämistehtäviä. Vuoden 2025 aikana raatien kommenttien pohjalta kehitettiin kutsukirjeitä potilasystävällisemmiksi. Fyysistä ympäristöä kehitettiin opasteiden, akustiikan ja istumapaikkojen suhteen. Toiminnallisia uudistuksia tehtiin kuntouttavan viriketoiminnan, verkkosivujen ja potilasneuvonnan osalta.

Raatien tuottaman tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa pidetään tärkeänä. Toiminnan vaikuttavuus hyvinvointialueen toimintaan vahvistaa jäsenten kokemusta aktiivisesta osallisuudesta. Raatitoiminnalle tunnistettiin yhteisiä toiminnan tavoitteita, jotka liittyvät asiakaskokemustiedon hyödyntämiseen sekä digitaalisen ja fyysisen ympäristön ja viestinnän kehittämiseen.

Palautteiden perusteella toimintaa pidetään erittäin tärkeänä ja merkittävänä, ja käsiteltäviä teemoja ajankohtaisina. Myönteisenä koettiin lääkäreiden ja muiden vaikutusvaltaisten asiantuntijoiden säännöllinen osallistuminen sekä yhdistysten mukanaolo. Lisäksi raadit keräävät itse palautetta toimintansa kehittämiseksi. Jos asiakasraadilla ei ole riittävän konkreettisia kehitettäviä asioita, joihin he voivat osallistua, niin raatitoiminnan vaikutukset jäävät heikoksi.

### **3.4.8 Asukaspooli**

Asukaspooli on rekisteri vapaaehtoisista Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaista, joille lähetetään sähköpostitse osallistumiskutsuja erilaisiin osallistumismahdollisuuksiin. Sen kautta asukkailla on mahdollista osallistua hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen ja vaikuttamiseen haluamallaan keinoin ja silloin, kun heille itselleen sopii. Vastaavasti hyvinvointialue saa asukaspoolista kerättyä helposti innokkaan asukkaista koostuvan kehittäjien joukon. Asukaspoolin kautta voidaan kehitystyön edetessä myös viestiä asukkaille tuloksista ja siitä, miten osallistuminen on vaikuttanut palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Vuonna 2025 Asukaspoolin toiminta laajeni maltillisesti. Käyttäjämäärä ylitti 1 400 aktiivisen jäsenen, joka kuitenkin jäi huomattavasti tavoitteeksi asetetusta 3 000 käyttäjän tavoitteesta.

Käyttäjien aktivoimiseksi toteutettiin kuukausittain osallistumismahdollisuuksia, joihin poolilaiset reagoivat nopeasti ja innolla. Vuoden aikana Asukaspoolin jäsenet osallistuivat monipuolisesti Pirhan palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Poolilaisia hyödynnettiin sekä kyselyissä että työpajoissa, joissa kerättiin asukkaiden näkemyksiä palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Asukaspoolin kautta kerättiin palautetta muun muassa perusterveydenhuollon hoidon jatkuvuudesta, keinoista ehkäistä lasten ja nuorten lihavuutta, kiirehoidon tiedotuskampanjasta sekä avohuumehoidon palveluista Pirkanmaalla. Lisäksi asukkailta kysyttiin mielipiteitä osallistumisen mahdollisuuksista hyvinvointialueella. Poolilaiset osallistuivat myös palvelupolkujen testaamiseen, jolla arvioitiin palvelupolkujen kuvausta asukkaan näkökulmasta.

Asukaspoolin jäseniä osallistui avopalvelujen vaikuttavuustyöpajoihin sekä kahteen asiakastyöpajaan, joissa kehitettiin perusterveydenhuollon toimintamalleja, kuten pitkäaikaissairauksien seurantasuosituksia sekä terveys- ja hoitosuunnitelmaa. Lisäksi poolilaiset testasivat Asukaspooli 2.0 -palvelua ja antoivat palautetta sen toimivuudesta ja kehitystarpeista. Asukaspoolia hyödynnettiin myös viestinnässä ja rekrytoinnissa. Poolilaiset osallistuivat nimikilpailuun, poolilaisten rekrytointiin liittyvään haasteeseen sekä toimivat haastateltavina Aamulehden verkkosivustolla julkaistussa artikkelissa.

Vuonna 2024 aloitettu Asukaspoolin kehittäminen eteni vuonna 2025 uudenlaisen vuorovaikutteisen Asukaspoolin (Asukaspooli 2.0) kehittämiseen. Loppuvuonna alustaa testattiin laajasti. Uusi asukaspooli on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2026 aikana tietoturvatarkistusten jälkeen.

Uusi Asukaspooli mahdollistaa ideoiden esittämisen, kommentoinnin, keskusteluun osallistumisen sekä näkemysten kokoamisen. Osallistuminen ei ole sidottu aikaan tai paikkaan, ja asukkaat voivat osallistua yksittäin tai osana laajempaa keskustelua. Alusta tekee osallistumisen tulokset näkyviksi: asukkaat näkevät esitetyt näkemykset ja sen, miten niitä hyödynnetään valmistelussa. Tämä tukee avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Asukaspooli 2.0 tukee systemaattista ja yhdenvertaista osallistumista ja

tarjoaa rakenteen, jonka kautta asukkaiden kokemuksia ja näkemyksiä voidaan hyödyntää päätöksenteon valmistelussa.

### **3.4.9 Asukaspaneeli**

Puntaroivat kansalaispaneelit, hyvinvointialueella puntaroivat asukaspaneelit, on uusi kansalaisosallistumisen muoto, jossa satunnaisotannalla valittu joukko tavallisia kansalaisia kokoontuu perehtymään ja keskustelemaan päätöksentekoon tai palvelun kehittämiseen liittyvästä haastavasta asiakokonaisuudesta. Osana asukaspaneelitoetusta osallistujat kuulevat asiantuntijoita ja saavat monipuolista taustatietoa.

Pirhan toinen asukaspaneeli toteutettiin loppuvuodesta 2025. Sen aiheeksi valittiin hoidon jatkuvuusmallin arviointi. Paneelin suunnittelu aloitettiin syksyllä 2025, ja kutsut 8 000 satunnaisesti valitulle asukkaalle lähetettiin lokakuussa 2025. Ilmoittautuneita oli lähes 380, joista paneeliin valittiin 43 edustamaan monipuolisesti eri asukasryhmiä ympäri Pirkanmaata.

Paneelityöskentely järjestettiin neljässä vaiheessa: perehtyminen ja kommentointi verkossa, yksi lähitapaaminen sekä kolme ohjattua etätyöpajaa, ja niiden väliin sijoitunut itsenäinen työskentely. Työskentely huipentui julkilausuman laatimiseen, jonka paneeli hyväksyi äänestyksellä. Lausuma luovutettiin viimeisessä työpajassa hoidon jatkuvuusmallin kehittämisen työryhmän puheenjohtajalle.

Asukaspaneeli osoittautui tehokkaaksi tavaksi sitouttaa asukkaita ja tuottaa harkittuja kannanottoja. Menetelmää pidettiin onnistuneena, ja sen vakiinnuttamiseksi jatketaan kehitystyötä.

### **3.4.10 Voxit-kokeilut**

Vuonna 2025 Pirhassa hyödynnettiin Voxit -osallistumisalustaa useissa eri käyttötarkoituksissa tukien päätöksenteon valmistelua ja toiminnan kehittämistä. Voxit mahdollistaa osallistujille kannanottamisen väitteisiin ja kysymyksiin helposti ja nopeasti, ja tukee laajojen vastaajajoukkojen näkemysten jäsentämistä. Menetelmä auttaa tunnistamaan sekä yhteisiä näkemyksiä että keskeisiä eroavaisuuksia eri ryhmien välillä, ja sitä voidaan hyödyntää sekä avoimissa asukaskyselyissä että kohdennetuissa ennakkotehtävissä.

Vuoden 2025 aikana Voxit-alustalla toteutettiin useita kyselyitä eri teemoista ja eri kohderyhmille:

- *Yhdenvertaisuuskysely* (toukokuu 2025), johon osallistui 3 601 vastaajaa. Kysely tuotti laajan aineiston yhdenvertaisuuden kokemuksista ja kehittämistarpeista hyvinvointialueella.
- *Safe Space* -kysely (lokakuu 2025), johon vastasi 145 osallistujaa. Kyselyllä kartoitettiin nuorten mielipiteitä osallistumiseen liittyen sekä kokemuksia turvallisesta tilasta ja siihen liittyvistä tekijöistä.
- *Kerro, mikä toimii ja mikä ei – raportoinnin kehittämiskysely* (loka–joulukuu 2025), johon osallistui 90 vastaajaa. Kyselyn tavoitteena oli kerätä eri kohderyhmien toiveita raportointikäytännöistä ja tunnistaa kehittämiskohteita.
- *Ennakkotehtävä: Vaikuttamistoimielinten rooli Pirhassa* (maaliskuu 2025), johon vastasi 22 osallistujaa. Ennakkotehtävää hyödynnettiin osana valmistelua ja keskustelun pohjustamista.
- *Mikä on sinulle merkityksellistä palveluissa?* (tammikuu 2025), johon osallistui 131 vastaajaa. Kyselyllä kerättiin asukkaiden näkemyksiä palveluiden merkityksellisyyttä määrittävistä tekijöistä.

Kyselyt osoittavat, että Voxit soveltuu joustavasti erilaisiin osallistumisen tarpeisiin, aina laajoista asukaskyselyistä rajattuihin valmistelun tueksi toteutettuihin kokonaisuuksiin. Alustaa hyödynnettiin sekä tiedonkeruussa että vuoropuhelun tukena, ja sen käyttöä kehitetään edelleen osana osallistumisen rakenteita ja toimintamalleja.

### **3.5 Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen**

Osallistumisen vaikuttavuus syntyy siitä, kuinka hyvin eri osapuolet saadaan mukaan ja kuinka heidän näkemyksensä otetaan huomioon päätöksenteon ja kehittämisen prosesseissa. Viestinnällä on olennainen rooli osallistumisen tukemisessa. Selkeä, ymmärrettävä ja tavoittava viestintä lisää ihmisten tietoisuutta ja motivoi heitä osallistumaan. Hyvin toteutettu viestintä voi myös parantaa luottamusta ja sitoutumista, mikä puolestaan vahvistaa osallistumisen vaikuttavuutta.

### **3.5.1 Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin ohjeistus**

Pirhassa valmistui uusi ohje osallistumisen vaikuttavuuden arviointiin. Ohje auttaa arvioimaan, miten asukkaiden osallistuminen toimii ja mitä hyötyä siitä on. Samalla se tukee hyvinvointialueen lakisääteistä velvoitetta ja tavoitetta kehittää palveluja asukkaiden tarpeista lähtien.

Ohjetta ja siihen liittyviä arviointityökaluja kokeiltiin ensimmäisen kerran vuoden 2025 asukaspaneelissa. Kokonaisuus sisältää kolme toisiaan täydentävää osaa: osallistumisen suunnittelun ja toteutuksen arvioinnin, asukkaiden kokemusten keräämisen sekä sen arvioinnin, miten osallistumisen tuloksia hyödynnetään päätöksenteossa.

Asukaspaneeliin osallistuneille asukkaille lähetettiin kysely, jossa he kertoivat kokemuksistaan osallistumisesta. Lisäksi asukaspaneelin järjestämiseen osallistuneet työntekijät ja yhteistyötahot arvioivat osallistumisen suunnittelua ja toteutusta omalla kyselyllään. Osallistumisen vaikutuksia päätöksentekoon koskeva arviointi tehdään myöhemmin, kun asukaspaneelin tuloksia on ehditty käyttää päätöksenteossa ja kehittämistyössä.

### **3.5.2 Osallistumisen asukaskyselyt**

Vuonna 2025 tehtiin asukaskysely osallistumisen kokemisesta hyvinvointialueella. Kysely julkaistiin verkossa Pirhan internetsivuilla, sosiaalisen median kanavissa ja se jaettiin suoraan myös Asukaspoolin jäsenille. Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien kokemuksia osallistumismahdollisuuksista, osallistumisen helppoudesta hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen ja luottamuksesta siihen, että osallistumisella on vaikutusta päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen. Vastauksia kertyi yli 600 kappaletta lyhyessä ajassa. Kysely toteutettiin pilottiluontoisesti pelkälle Asukaspoolille vuonna 2024.

Lokakuussa 2025 järjestetyssä *Safe Space* -tapahtumassa kysyttiin osallistujilta kokemuksia osallistumisesta Voxit-kyselyn avulla. *Safe Space* -kysely keräsi 145 osallistujaa ja yhteensä 2828 ääntä Pirhan nuorten osallistamiseen liittyen. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa nuorten mielipiteitä osallistumistavoista, viestintäkanavista ja kokemuksista hyvinvointialueen toiminnasta. Tulokset osoittavat, että itse kyselytyökalu otettiin positiivisesti vastaan. Aineisto osoittaa, että nuoret suhtautuvat

lähtökohtaisesti positiivisesti Pirhan osallistumismahdollisuuksiin, erityisesti kevyisiin ja digitaalisiin tapoihin kuten kyselyihin ja videoihin.

### 3.5.3 Viestintä

Osallistumisen viestintäsuunnitelma tukee ohjelman järjestelmällistä toteuttamista sekä viestinnän vaikuttavuutta ja se noudattaa Pirhan viestinnän periaatteita. Viestintäsuunnitelmaa päivitettiin vuoden 2025 aikana ja päivitystyössä tunnistettiin keskeiset painopisteet.

Henkilöstöviestintää vahvistettiin tuottamalla toimintaa tukevaa materiaalia ja viestimällä näistä asiakaskokemuksen ja osallistumisen verkostoissa. Sidosryhmäviestinnässä painotettiin osallistumismahdollisuuksien esittelyä eri tilaisuuksissa, erityisesti järjestöjen ja muiden yhteistyötahojen parissa, tavoitteena lisätä tietoisuutta ja kannustaa aktiiviseen osallistumiseen.

Viestintää toteutettiin useissa kanavissa. Intranet-sivuja päivitettiin vastaamaan organisaation tarpeita, toimintaa esiteltiin sidosryhmille kohdennetusti ja asukaspoolin kautta viestittiin asukkaille. Lisäksi asukastiedotteeseen lisättiin *Osallistu ja vaikuta* -osio. Sisäisessä viestinnässä hyödynnettiin intranetin ohella infotilaisuuksia, kehittämisryhmiä sekä vuonna 2025 käynnistettyä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen blogia, joka kokoaa teeman ajankohtaisia sisältöjä organisaatiosta.

Vuonna 2025 viestittiin palautekanavien kehittämisestä hyvinvointialueen *Osallistu ja vaikuta* -sivustolla. Lisäksi uutisoitiin laajasti kokemustoiminnasta ja asukaspoolista. Asukkaille viestittiin myös toisesta puntaroivasta asukaspaneelistä, jossa käsiteltiin hoidon jatkuvuutta. Teemaviestintää toteutettiin muun muassa *Lasten oikeuksien viikolla*, jolloin nostettiin esiin lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksia hyvinvointialueen toimintaan.

## 4 Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

**Palveluketjut, -polut ja prosessit – hyvinvointialueiden verkosto** on THL:n innovaatio- ja strategiaverkoston rinnakkaisverkosto. Se kokoaa yhteen hyvinvointialueiden edustajia, jotka osallistuvat yhteiseen vuoropuheluun palvelupolkujen, -ketjujen ja -prosessien rakentamiseen liittyvissä asioissa. Verkoston tavoitteena on nostaa

keskusteluun aiheeseen liittyviä teemoja sekä viestiä aiheista myös THL:lle. Verkosto perustettiin vuonna 2024, ja asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on ollut mukana verkostossa alusta lähtien.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue osallistuu kansalliseen **Asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto SOTEn** toimintaan. Verkosto on tarkoitettu hyvinvointialueille ja sote-kuntayhtymille, ja sen tavoitteena on jakaa kokemuksia asiakaslähtöisten palveluiden toimintamalleista ja hyvistä käytännöistä. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue osallistuu verkoston ylläpitoon ja sen tapaamisiin.

**Julkismuotoilijat-verkosto** on tarkoitettu palvelumuotoiluhenkilöille virkahenkilöille ja julkishallinnon muotoilijoille. Verkoston tavoitteena on tarjota vertaistukea sekä mahdollisuuksia yhdessä oppimiseen ja kokemusten jakamiseen. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue osallistuu myös tämän verkoston sekä verkoston alatyöryhmän **Asiakaslähtöisyyden edistäminen julkisorganisaatioissa** tapaamisiin.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on tehnyt yhteistyötä **Tampereen kaupungin työllisyyspalveluiden** kanssa, jossa asiakaslähtöistä kulttuuria kehitetään samankaltaisesti kuin Pirhassa.

**Kansallinen osallisuusverkosto** kerää yhteen kaikkien hyvinvointialueiden osallisuustyön parissa toimivat henkilöt. Osallisuusverkoston tavoitteina on tuoda ja jakaa tietoa sekä hyviä käytänteitä alueilta sekä toimia vuorovaikutteisena keskustelualustana. Verkostossa kuullaan asiantuntijapuheenvuoroja eri instansseista, kuten THL, Hyvil Oy.

**Kokemustoimintaverkosto** on kokemustoimijoiden, järjestöjen ja alueellisten toimijoiden verkosto, joka edistää kokemustiedon hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Kokemustiedon avulla on mahdollista vaikuttaa palveluihin, asenteisiin sekä yhteiskuntaan. Kokemustoimintaverkoston alueellisessa ohjausryhmässä on Pirhan edustaja Asiakaskokemuksen ja osallistumisen tiimistä.

**Nuorten osallisuuden kehittämishanke** (Nuoske) on Nuorten akatemian ja Punaisen ristin yhteinen hanke, joka tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta kehittämällä nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

## 5 Asiakas- ja asukastulokset

### 5.1 Suosittehalukkuuden kyselyn tulokset

Suositteluhaluuden kysymykseen vastataan asteikolla 0–10, jossa nolla tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittehalukkuutta ja 10 tarkoittaa erittäin todennäköistä suosittehalukkuutta. Saatujen arvioiden tuloksena saatava suosittehalukkuuden arvo voi olla -100+100. Arvoja, jotka ylittävät 50, voidaan pitää erinomaisina.

Vuoden 2025 Pirhan NPS arvo oli 73,6 (2024 arvo oli 75,8). Vuonna 2025 vastauksia saatiin 112 224 (2024 vastauksia saatiin 134 070). Laskennassa ovat mukana arviot, jotka on saatu tekstiviestikyselyllä sairaalapalveluista, suun terveydenhuollosta, digi-klinikasta, Tekonivelsairaala Coxasta ja Sydänsairaala. Lisäksi mukana ovat asiakaspalautelaitteilla annetut arviot sekä yksiköille tai palveluille räätälöidystä kyselyistä kerätyt arviot.

Suositteluhaluuden tekstiviestikyselyn tulokset:

Merkittävimmät määrät suosittehalukkuuden vastauksista saadaan tekstiviestikyselyllä. Vuonna 2025 lähetettiin 491 339 suosittehalukkuuden arviointikyselyä (2024 lähetettiin 412 329 kyselyä). Vuonna 2025 vastauksia saatiin 97 024 eli 19,7 prosenttia asiakkaista vastasi kyselyyn (2024 vastauksia saatiin 101 905 eli 24,7 prosenttia). Vuonna 2025 noin 63,8 prosenttia vastanneista täydensi arviotaan vastamalla täydentävään lisäkysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” (2024 vastaustaan täydensi noin 74,4 prosenttia vastanneista).

Suositteluhaluuden kyselyyn vastanneiden asiakkaiden määrä on vähentynyt, vaikka kyselyä on laajennettu osittain myös perusterveydenhuollon palveluihin. Teknisistä syistä, tarkempaa tietoa siitä, missä yksiköissä tai palveluissa vastauksia saadaan vähiten, ei ole saatavilla kaikilta osin vuodelta 2025. Lyhyen aikavälin tarkastelun perusteella voidaan kuitenkin todeta, että perusterveydenhuollon asiakkaiden vastaushaluus on selkeästi vähäisempi kuin erikoissairaanhoidon asiakkailla. Suosittehalukkuuskyselyn avoimeen kysymykseen vastanneiden vastausprosentti on myös laskenut yli kymmenen prosenttiyksikköä edellisvuoteen nähden.

Tietosuojalainsäädännön tulkintaa on tiukennettu Pirhassa, joka johti siihen, että asiakaskyselyitä muutettiin huhtikuussa 2025. Asiakkaan pitää antaa tietoinen

suostumus palautteen käsittelyyn ja vahvistaa lukeneensa tietosuojaselosteen. Tällä pakollisella valinnalla voi olla vaikutusta asiakkaiden vastaushalukkuuteen eikä asiakas ehkä koe sen lisäävän kyselyn saavutettavuutta. Voidaan myös ajatella, että asiakkaiden käsitys tietoturvasta on lisääntynyt, jolloin esimerkiksi tekstiviestilinkkeihin suhtaudutaan varovaisemmin. Suosittehalukkuuden tekstiviestikyselyn linkki on kuitenkin turvallinen ja avaa asiakaspalautejärjestelmässä sijaitsevan vastauslomakkeen. Asiakas voi myös kokea kyselyväsymystä tai asiakas saattaa ajatella, että palautteen antamisella ei ole vaikutusta, ja valitsee vastaamatta jättämisen kyselyyn.

Suositteluhaluuden tekstiviestikyselyn tuloksia Pirhassa vuonna 2025:

- Sairaalapalvelut
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 81,7
  - Vuonna 2024 arvo oli 80,6
  - Vastauksia saatiin yhteensä 56 975
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 36 227
  
- Sydänsairaala
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 90,1
  - Vuonna 2024 arvo oli 90,6
  - Vastauksia saatiin yhteensä 8120
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 5 061
  
- Tekonivelsairaala Coxa
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 97
  - Vuonna 2024 arvo oli 98
  - Vastauksia saatiin yhteensä 4 349
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 3 507

Avoterveydenhuollossa mittaaminen on aloitettu vuonna 2025 ja mittaamista laajennetaan vuonna 2026.

- Linnainmaa
  - Mittauksessa on mukana lääkärin ja hoitajan vastaanotto
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 61,9
  - Vastauksia saatiin yhteensä 669
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 403
- Sastamala
  - Mittauksessa on mukana kiirevastaanotto
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 50
  - Vastauksia saatiin yhteensä 82
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 47
- Digiklinikka
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 23,4
  - Vuonna 2024 arvo oli 26,2
  - Vastauksia saatiin yhteensä 14 180
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 9 267
- Suun terveydenhuolto
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 77,6
  - Vuonna 2024 arvo oli 77,2
  - Vastauksia saatiin yhteensä 16 929
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 10 872
- Avoterveydenhuollon arvot yllä mainituissa yksiköissä yhteensä
  - Vuonna 2025 NPS arvo oli 53,2
  - Vastauksia saatiin yhteensä 31 860
  - Tekstisisältöisiä vastauksia oli 20 589

Avoterveydenhuollon toimipisteissä hyödynnetään täydentävänä menetelmänä asiakaspalautelaitteita. Laitteilla saatu NPS-arvo vuonna 2025 oli 69. Vastauksia saatiin yhteensä 11 563 kappaletta. Laitteilla annetut arviot eivät linkity hoitokäyntiin vaan pitävät sisällään kenen tahansa antaman suositteluhaluuden arvion.

Loppuvuonna 2025 Digiklinikka toteutti erillisen kahden viikon mittaisen suositteluhaluuden kyselyn, jossa asiakkaalle annettiin kyselylinkki chat-keskustelun loppuksi. Vastauksia saatiin 921 kappaletta ja näiden NPS-arvoksi tuli 64,2. Tekstiviestikyselyä ei keskeytetty näiden kyselyiden ajaksi.

## **Avoimen kysymyksen vastaukset**

Suositteluhalukkuutta arvioidaan asteikolla 0–10. Suosittelijoita ovat arvosanan 9–10 antaneet, passiivisia ovat arvosanan 7–8 antaneet ja arvostelijoita ovat arvosanan 0–6 antaneet. Numeroarviointia täydennetään vastaamalla kysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”.

Suosittelijat kertoivat vastauksissaan, että kokivat saaneensa ihmisläheistä, asiantuntevaa, ymmärtävää ja ystävällistä palvelua. Asiakkaat kirjasivat saaneensa apua nopeasti niin puhelimitse kuin vastaanotolla. Palautteissa nousi esille myös se, että saatu tieto oli ollut ymmärrettävää ja tilanteessa huomioitiin juuri asiakkaan tarvitsema palvelu. Suosittelijat sanoivat, että ammattilaiset kuuntelivat heitä. Palautteista nousi esille myös tyytyväisyys omalääkärimalliin, sekä tilojen toimivuuteen.

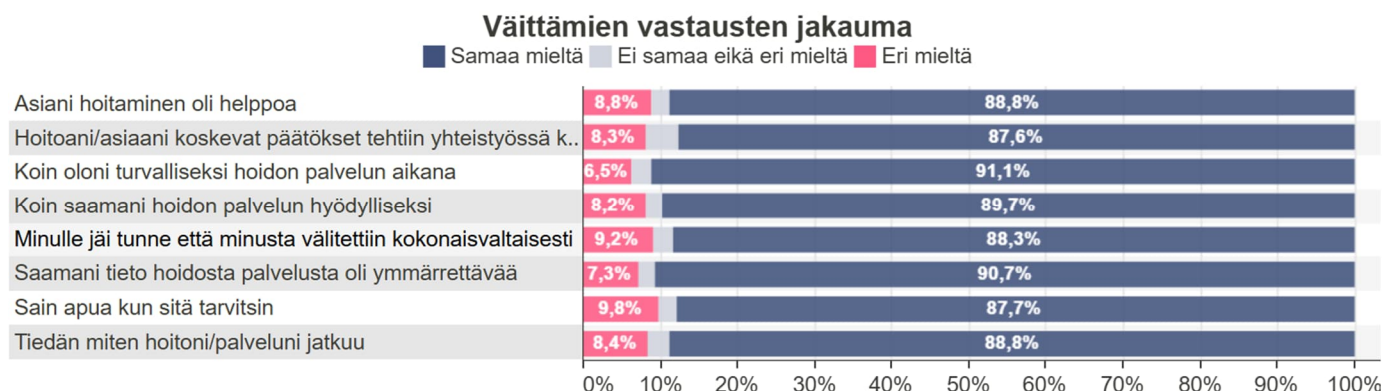
Passiivisen arvion antaneet sisällyttivät palautteisiinsa sekä positiivisia että negatiivisia asioita. Samassa palautteessa saatettiin antaa sekä moitteita, että kiitoksia. Esimerkiksi samassa palautteessa on kiitetty henkilökuntaa, mutta moitittu odotusaikoja tai hoito oli koettu turvalliseksi, mutta henkilökunnan kovaääninen keskustelu oli häirinyt kokemusta.

Arvostelijat kirjasivat vastuksissaan, että eivät kokeneet saaneensa apua tai tarvittavaa tietoa oman sairautensa hoitamisessa. Epätietoisuus oman hoidon jatkumisesta nousi useissa palautteissa esille. Henkilökunnan kiire, epäammattimaisuus, työkeys, huono kohtelu ja kipujen ja oireiden vähättely oli asioita, joita palautteisiin oli kirjattu. Pitkät odotusajat, aikojen peruuntumiset ja vastaanoton myöhästyminen nousivat vastauksissa esille. Arvostelijoiden vastuksissa nousi esille myös tyytymättömyys digitaalisiin palveluihin.

## **Väittämien tulokset**

Suositteluhalukkuuden kysely sisältää väittämiä, joihin asiakas vastaa Likertin asteikolla: täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), osittain samaa mieltä (4), täysin samaa mieltä (5).

Vuonna 2024 väittämät raportoitiin annettujen arvojen keskiarvoina. Tulosten raportointiin tehtiin vuonna 2025 muutos tulosten yhtenäistämisen vuoksi siten, että tulos ilmoitetaan vastausten prosenttiosuuksina (kuvio 1).

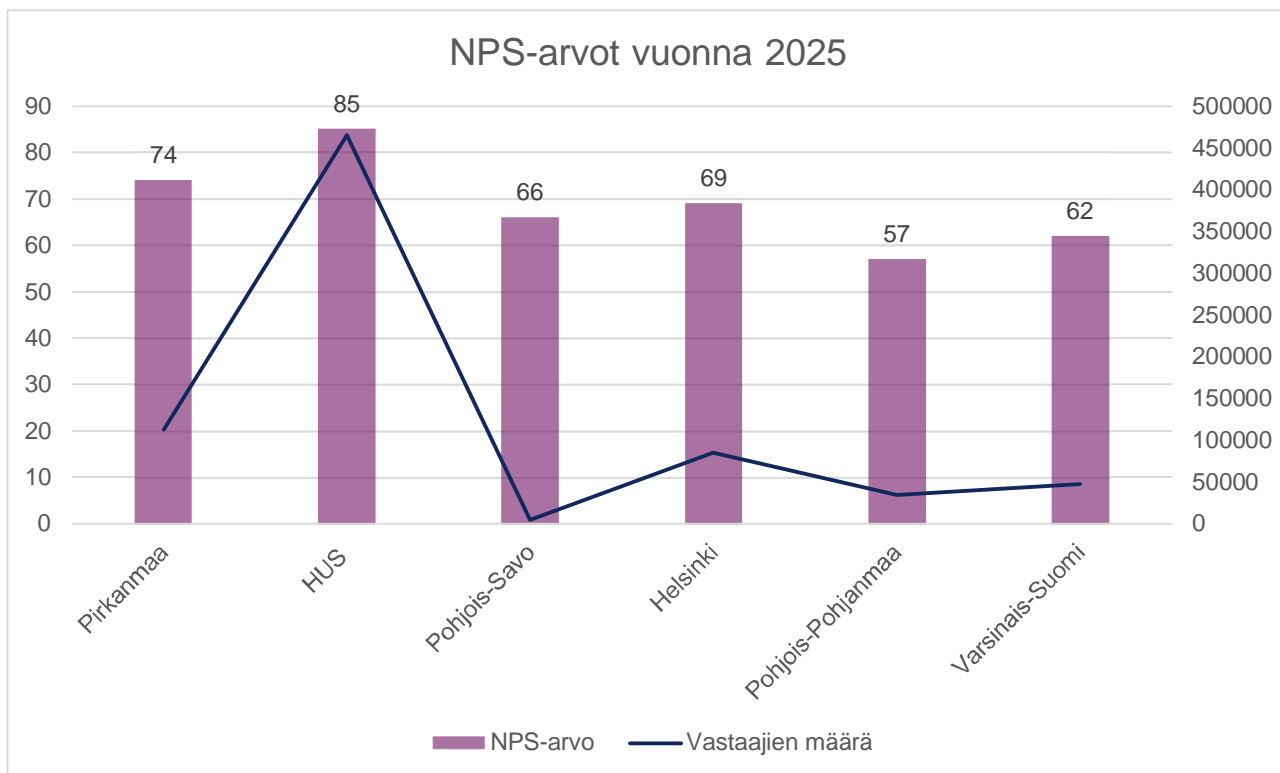


Kuvio 1 Väittämävastausten prosentiosuudet (Tableau-raportointiportaali, 2025a)

## NPS vertailu muihin hyvinvointialueisiin

Hyvinvointialueiden yhteisessä Kansallinen asiakaskokemusverkosto SOTE-verkostossa kartoitettiin hyvinvointialueiden NPS-tuloksia vuodelta 2025. Kuviossa 2 esitetään yliopistosairaaloiden sekä HUS:n (Helsingin yliopistollinen sairaala) tulokset, sillä ne ovat toiminnaltaan keskenään saman kaltaisia. Tulokset kertovat hyvällä tasolla olevasta suositteluhalukkuudesta.

Palautteen keruun menetelmät eivät ole kaikilla hyvinvointialueilla yhdenmukaisia tai keskenään vertailtavissa olevia. Myöskään suositteluhalukkuuden tekstiviestikysely ei ole kaikilla hyvinvointialueilla yhtä laajasti käytössä; esimerkiksi HUS lähettää paljon suositteluhalukkuuden tekstiviestikyselyitä, mutta Pohjois-Savon hyvinvointialueella tekstiviestikysely osoitetaan satunnaisesti tietyissä palveluissa käyneille.

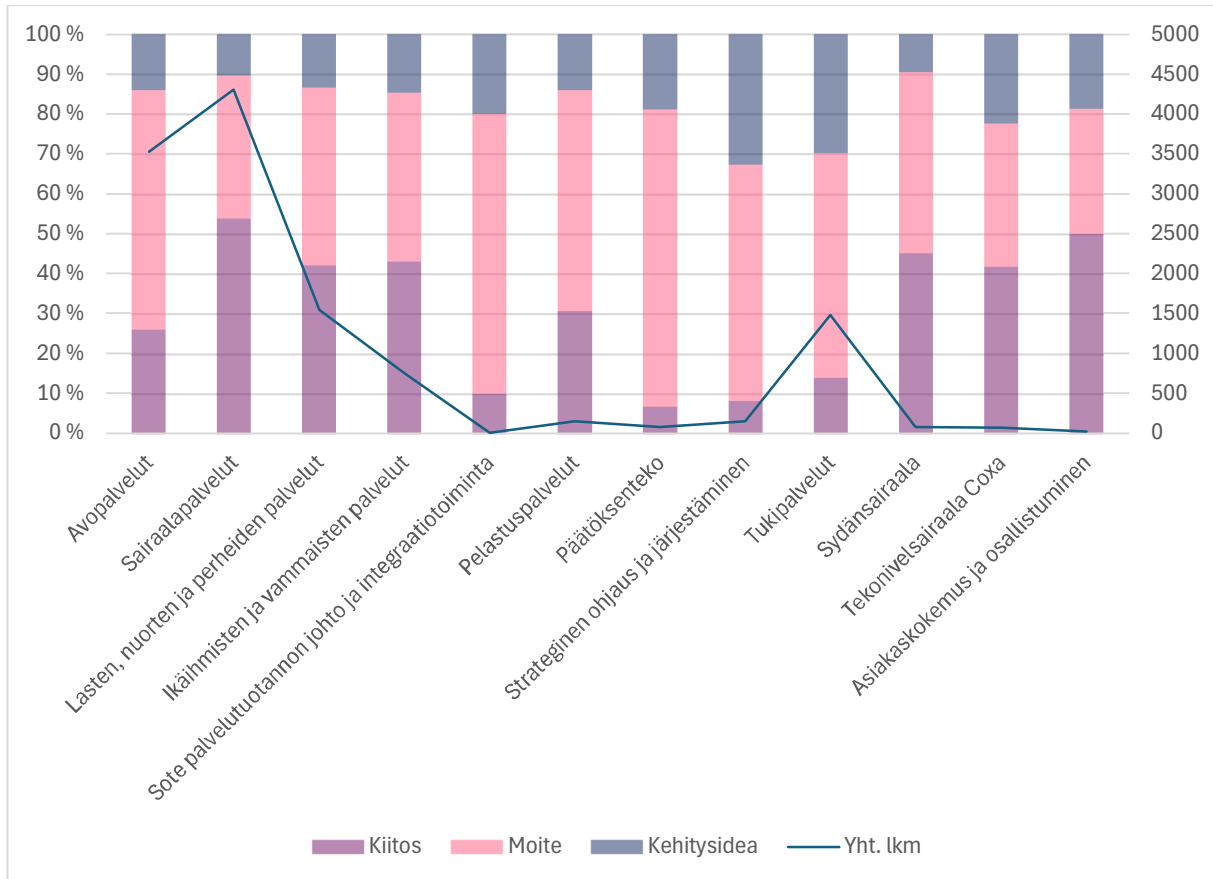


Kuvio 2 Yliopistosairaaloiden ja HUS:n NPS-vertailu vuonna 2025.

## 5.2 Suoran palautteen tulokset

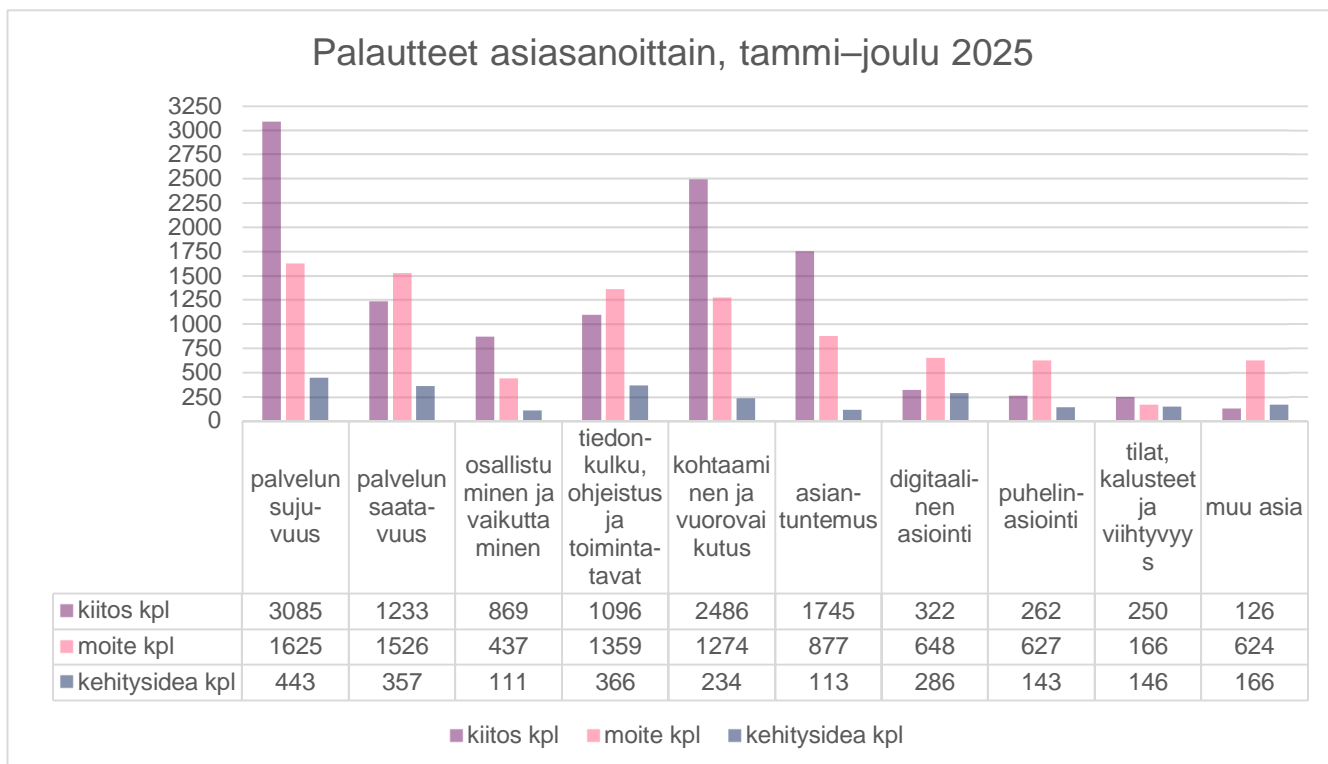
Vuonna 2025 hyvinvointialueelle toimitettiin noin 11 000 suoran palautteen lomaketta (9 838 lomaketta vuonna 2024). Lomakkeet sisälsivät (kuvio 3):

- 4 206 kiitosta (3 249 kiitosta vuonna 2024)
- 5 368 moitetta (5 280 moitetta vuonna 2024)
- 1 679 kehitysideaa (1 935 kehitysideaa vuonna 2024)



Kuvio 3 Palvelulinjakohtaiset palautteet luokittain (Analytica, 2025a)

Palautetta antaessaan, asiakas voi halutessaan määritellä palautesisältönsä asiasanat. Kuviossa 4 kuvattu kymmenen suosituinta palautteen asiasanaa.



Kuvio 4 Palautteiden asiansanat (Analystica, 2025b)

Alla kooste eniten palautetta keränneiden asiansanojen palautesisällöistä:

### **Kiitos:**

Kolme eniten valittua asiansanaa: Palvelun sujuvuus, kohtaaminen ja vuorovaikutus sekä palvelun saatavuus.

Kun asiakkaat kiittävät palvelun sujuvuudesta, mainitaan usein ammattimaisuus, ystävällisyys ja arvostus. Palvelun sujuvuuteen liittyvät palautteet kohdistetaan useimmiten tiettyyn ammattilaiseen ja on tavallista, että palautteen antaja mainitseekin häntä hoitaneen henkilön nimeltä.

Kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvissä asiakaspalautteissa on usein kyse palautteen antajalle herkästä tilanteesta, johon ammattilainen on omalla toiminnallaan onnistunut luomaan rauhallisen ja turvallisen hetken. Myös potilaana olevan lapsen tai potilaan läheisen huomioiminen on palautteen antajalle tärkeää.

Kun palaute sisältää *palvelun saatavuus* -asiansanavalinnan, liittyy annettuun palautteeseen usein palvelun tarpeen arviointi. Esimerkiksi asiakkaat, jotka tarvitsevat

erityistä tukea päästäkseen palveluiden piiriin, kertovat tyytyväisyydestään, kun ovat päässeet palvelun piiriin.

### **Moite:**

Kolme eniten valittua asiasanaa: Palvelun sujuvuus, palvelun saatavuus sekä tiedonkulku, ohjeistus ja toimintatavat

Kun palautteessa moititaan palvelun sujuvuutta, mainitaan useissa palautteissa epäkohdat hoito- tai palvelupolun etenemisessä. Samalla saatetaan viitata myös ammattilaisen antamaan lupaukseen soittaa tai olla yhteydessä tietyinä ajankohtana, mutta lupaus ei olekaan toteutunut luvatus mukaisesti.

Palvelun saatavuuteen liittyvissä palautteissa mainitaan esimerkiksi hyvinvointialueen palveluun pääsyn jonotilanne, takaisinsoiton toimivuus ja aikataulu sekä yllättäen perutut, jo sovitut vastaanottoajat.

Asiakas voi kokea tiedonkulun, ohjeistuksen ja toimintatapojen olevan ongelmallisia etenkin niissä tilanteissa, kun kokee, ettei ammattilainen ole tutustunut ennalta asiakkaan tilanteeseen. Tiedonkulun ongelmaksi koetaan, että hoitoon liittyviä, samoja asioita kysytään uudestaan, vaikka ne olisivat luettavissa potilastietojärjestelmästä.

### **Kehitysidea:**

Kolme eniten valittua asiasanaa: Palvelu sujuvuus, tiedonkulku, ohjeistus ja toimintatavat sekä palvelun saatavuus

Asiakkailla on usein ideoita palvelun sujuvuuteen liittyen: ajanvarauksen tekstiviesteihin pitäisi lisätä tieto koskeeko aika omaa vai lapsen aikaa, ammattilaisille toivotaan koulutusta siitä, miten potilaat kohdataan ystävällisesti ja ammattimaisesti myös puhelimesta tai miten sopimaton ajanvaraus saataisiin siirrettyä mahdollisimman helposti.

Tiedonkulkuun, ohjeistukseen ja toimintatapoihin liittyvät kehitysideat liittyvät usein takaisinsoittoon ja siihen, että ammattilainen soittaisi sovittuun aikaan ja antaisi puhelimen soida pidempään. Asiakkaat myös toivovat, että kutsukirjeessä mainitaan yksikön koko nimi, eikä pelkkää lyhennettä. Asiakas arvostaa yksiselitteistä ja selkeää viestintää.

Asiakkaiden mielestä palvelun saatavuutta voisi kehittää viemällä ajanvaraukset verkkoon. Myös potilasjärjestelmään kirjattava tieto siitä, sopiiko asiakkaalle paremmin aamu- tai ilta-aika, koetaan palvelun saatavuutta parantavaksi ideaksi.

### **5.3 Asukaspaneelin julkilausuma hoidon jatkuvuusmallin arvioinnista.**

Asukaspaneelin työskentelyn tuloksena muodostui kokonaisuus arvioita ja suosituksia hoidon jatkuvuusmallin kehittämiseksi asukkaiden näkökulmasta. Paneeli piti mallin peruslähtökohtaa pääosin hyväksyttävänä ja katsoi resurssien rajallisuuden perustelevan sen kohdentamisen noin viidennekseen väestöstä. Samalla korostettiin tarvetta täsmentää potilasvalinnan perusteita ja vahvistaa yhdenvertaisuutta mallin toteutuksessa. Erityistä huomiota kiinnitettiin mielenterveyden ennaltaehkäisyyn, lasten ja perheiden asemaan sekä riippuvuussairauksien selkeämpään huomioimiseen osana hoidon jatkuvuusmallia. Hoito- ja terveystuunnitelmien merkitys nähtiin keskeisenä hoidon jatkuvuuden turvaamisessa, ja niiden laatimisen hitautta pidettiin huolestuttavana.

Paneeli painotti myös selkeän aikataulutuksen, välitavoitteiden ja säännöllisen arvioinnin merkitystä sekä käytännön toteutuksen toimivuutta asukkaiden näkökulmasta. Alueellinen oikeudenmukaisuus ja hoidon jatkuvuuden toteutuminen myös ulkoistetuilla alueilla nousivat keskeisiksi teemoiksi. Viestinnän osalta korostettiin monikanavaista, avointa ja ymmärrettävää tiedottamista, jotta asukkailla on realistinen ja luottamusta herättävä käsitys hoidon jatkuvuusmallista, sen rajauksista ja vaikutuksista. Asukaspaneelin suositukset tarjoavat päätöksenteolle ja jatkokehittämiselle tiiviin kokonaiskuvan niistä tekijöistä, joihin hoidon jatkuvuusmallin jatkokehittämisessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota.

### **5.4 Asukkaiden näkemykset osallistumismahdollisuuksista**

Vuonna 2025 tehtiin uusi asukaskysely osallistumisen kokemisesta hyvinvointialueella. Samasta aiheesta kysyttiin aikaisemmin nuorilta nuorten *Safe Space* -tapahtumassa.

Kysely järjestettiin joulukuussa, ja siihen vastasi 614 henkilöä. *Safe Space* -tapahtumasta saatiin 37 vastaajaa. Vastaajista suurin osa oli naisia ja yli 65-vuotiaita. Tulokset osoittivat, että asukkaiden kokemuksissa vaikutusmahdollisuuksistaan päätöksentekoon on parantamisen varaa, mikä ilmenee keskiarvona 2,60 (2,56 2024) asteikolla 1–5. Vastaajista suurin osa koki, että osallistumismahdollisuuksia on jonkin verran, mutta ne eivät ole riittäviä kaikille. Tämä näkyy keskiarvona 3,15 (3,26 2024) asteikolla 1–5. Vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo osallistumisen helppoudesta hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen oli 2,69 (2,57 2024). Erityisesti ikäihmiset kokivat digitaalisten osallistumisen tapojen käytön hankalaksi. Kehittämissuhteuksina nousivat esiin paikallisten työpajojen hyödyntäminen ja asukastilaisuuksien lisääminen.

Tulosten perusteella on selvää, että osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen tulee edelleen panostaa. Pirhan asukkaat ovat kiinnostuneita osallistumaan ja vaikuttamaan, mutta huomiota tulisi kiinnittää viestinnän selkeyteen, osallistumiskanavien saavutettavuuteen ja siihen, että asukkaiden näkemykset todella vaikuttavat päätöksentekoon. Tämä lisäisi asukkaiden luottamusta ja halua osallistua hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen jatkossakin.

Pirhan toteuttama *Safe Space* -kysely kartoitti nuorten näkemyksiä osallistumisesta ja viestinnästä. Kysely tavoitti 145 osallistujaa, jotka antoivat yhteensä 2 828 ääntä. Osallistava kyselytyökalu otettiin positiivisesti vastaan, ja se koettiin matalan kynnyksen tavaksi vaikuttaa.

Keskeisiä havaintoja kyselystä olivat, että nuorten keskuudessa vallitsee vahva konsensus siitä, että lyhyet videot ja sosiaalinen media ovat mieluisimmat tavat saada tietoa. Kyselyn vastaajat jakautuivat kolmeen ryhmään: 1) tyytyväisiin ja aktiivisiin digiosallistujiin, 2) kriittisiin nuoriin, jotka kaipaavat digin sijaan kasvokkaisia kohtaamisia, sekä 3) varautuneempiin osallistujiin, joille nimettömyys on tärkeää.

Vaikka digitaalinen osallistuminen on valtavirtaa, data osoittaa selkeän tarpeen hybridimallille. Pelkkä digitaalisuus syrjäyttää osan aktiivisista nuorista, kun taas toisille se on ainoa luonteva tapa osallistua. Tulokset puoltavat visuaalisen lyhytviestinnän lisäämistä sekä osallistumismahdollisuuksien monipuolistamista siten, että tarjolla on sekä anonyymejä digikanavia että mahdollisuuksia suoraan vuorovaikutukseen.

## 5.5 Saavutettava ja esteetön osallistuminen

Lainsäädäntö, eri lakien säädökset sekä sopimukset ohjaavat osallistumista yhdenvertaisuuteen, saavutettavuuteen sekä erilaisten väestöryhmien oikeuteen osallistua. Pirkanmaan alueella väestörakenteessa näkyvät merkittävästi kasvavan ikääntyneempien sekä vieraskielisten osuudet vuoteen 2040 mennessä.

Saavutettava osallistuminen takaa, että erilaiset ihmisten tarpeet on huomioitu, kaikilla alueen asukkailla on mahdollisuus osallistua taustastaan, osaamisestaan ja rajoitteistaan huolimatta ja tietoa tarjotaan eri aistit ja kielet huomioiden. Osallistumisen kokemukset lisäävät itsenäisyyttä ja elämänlaatua sekä vähentävät syrjäytymistä ja lisäävät yhteiskunnallista aktiivisuutta.

Saavutettavan ja esteettömän osallistumisen periaatteita on laadittu yhdessä osallistuen alueen eri ikäisiä asukkaita, valiokuntia, vaikuttamistoimielimiä, asiantuntijoita ja järjestöyhteistyöryhmää. Osallistumisen keinoina on hyödynnetty vuorovaikutteisia menetelmiä, kuten työpajoja, haastatteluita ja keskusteluita. Laajempaa järjestöjen kuulemista ja hyvinvointialueen henkilöstöä osallistetaan mukaan hyödyntämällä digitaalista osallistumisalustaa kevään 2026 aikana. Periaatteiden rinnalla laaditaan suunnitteluprosessi ja turvallisemman tilan ohjeet, jotka tukevat saavutettavaa ja esteetöntä osallistumista käytännön työssä.

### Osallistumisen esteet

Alueellisesti osallistumista rajoittavat kanavien heikko tunnettuus ja osittain myös saavutettavuus. Oikea-aikainen osallistaminen jää usein organisaatiossa katveeseen. Digitaidot tuottavat haasteita eri ikäryhmissä, eritoten ikäihmisillä. Läsnäolotilaisuuksia, joissa voidaan keskustella ja jakaa tietoa, pidetään tarpeellisina. Vuorovaikutteisuutta toivotaan lisää.

Osallistumista vaikeuttavat myös taloudelliset resurssit, aiemmat kokemukset sekä pitkät etäisyydet alueen sisällä. Eri väestöryhmien saavutettavuus ja osallistuminen nähdään tärkeänä, mukaan lukien kieli- ja vähemmistöryhmät. Erityisesti henkilöille, joilla on haasteita kieli-, luku- ja kirjoitustaidossa, tulee tarjota mahdollisuuksia osallistua.

## **Osallistumisen kehittämistarpeet**

Osallistumisen mahdollisuuksia on jo hyvin, mutta niitä voidaan vahvistaa lisäämällä viestintää. Digitaalisten osallistumismenetelmien tunnettuutta on parannettava. Verkko-yhteisöllinen alusta tukee viestintää, mutta ei tavoita kaikkia. Asukkaita tulee kannustaa osallistumaan ja viestiä tuloksista, mikä luo yhteistä näköalaa -meidän Pirhaa.

Osallistaminen tulee sisällyttää toimintatapoihin ja rakenteisiin. Tarvitaan tukea henkilöstön osaamiseen sekä hallinnon prosesseihin. Digiosaamista voidaan vahvistaa esimerkiksi järjestyhteistyön ja lähitorien toimipisteiden kautta. Myös läheisten tuki sekä hyvinvointialueen tarjoama neuvonta ovat tärkeitä.

Laaja alue ja asukkaiden hajautuminen edellyttävät esteettömien läsnäolotilaisuuksien riittävää järjestämistä niille, joita päätöksenteko koskee. Kieli-, luku- ja kirjoitustaidon huomioiminen kohderyhmien tavoittamisessa on olennaista. Yhteistyötä maahanmuuttajaneuvoston ja järjestöjen kanssa sekä tulkkauspalvelujen hyödyntämistä lisätään.

## Lähteet

Analystica. (2025a). Asiakaspalautejärjestelmä. Suoran palautteen määrät palvelulinjaluokittain 2025. Hyvinvointialueen sisäinen järjestelmä, rajattu pääsy.

Analystica. (2025b). Asiakaspalautejärjestelmä. Suoran palautteen asiasanat 2025. Hyvinvointialueen sisäinen järjestelmä, rajattu pääsy.

Asukaspaneeli. (2025). <https://www.pirha.fi/asukaspaneeli>

Asukaspooli. (2025). <https://www.pirha.fi/asukaspooli>

Innokylä. (2025). Toimintamalli, Asiakaspalautteen keruu –projekti Pirkanmaan hyvinvointialueella, Pirkanmaan hyvinvointialue (RRP, P4, I4).

Innokylä. (2025). Toimintamalli, Kasvava kokemusasiantuntijuus yhteistyössä, Pirkanmaan hyvinvointialue (RRP, P4, I1).

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 306/2019, 20.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2019/306>

Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 1.7.2021. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2021/611>

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta | 741/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

Parviainen L., Sainio S. (2025).Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Julkari, Työpaperi 15/2025. (2025). Asiakaspalautteen kerääminen haavoittuvilta asiakasryhmiltä. [Asiakaspalautteen kerääminen haavoittuvilta asiakasryhmiltä](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäätö. [https://www.pirha.fi/paatokseteko/paattajat-ja-paatokseteko/saannot-ohjelmat-ja-suunnitelmat?p | back\\_url=%2Fhaku%3Fq%3Dhallintos%25C3%25A4%25C3%25A4nt%25C3%25B6&p | back\\_url title=Haku](https://www.pirha.fi/paatokseteko/paattajat-ja-paatokseteko/saannot-ohjelmat-ja-suunnitelmat?p | back_url=%2Fhaku%3Fq%3Dhallintos%25C3%25A4%25C3%25A4nt%25C3%25B6&p | back_url title=Haku)

Pirkanmaan hyvinvointialueen valiokuntaohjelma 2025–2029. [https://www.pirha.fi/paatokseteko/paattajat-ja-paatokseteko/saannot-ohjelmat-ja-suunnitelmat?p | back\\_url=%2Fhaku%3Fq%3Dhallintos%25C3%25A4%25C3%25A4nt%25C3%25B6&p | back\\_url title=Haku](https://www.pirha.fi/paatokseteko/paattajat-ja-paatokseteko/saannot-ohjelmat-ja-suunnitelmat?p | back_url=%2Fhaku%3Fq%3Dhallintos%25C3%25A4%25C3%25A4nt%25C3%25B6&p | back_url title=Haku)

Sainio S. Lenkkeri K. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Julkari, Ohjaus 14/2025. Kansallisen sote-asiakaspalautetiedon kehittämisen opas. Kansallisen sote-asiakaspalautetiedon kehittämisen opas

Tableau-raportointiportaali. (2025). NPS-väittämät 2025. Hyvinvointialueen sisäinen järjestelmä, rajattu pääsy.

Tampereen kaupunkiseutu (2025). Väestö 2040 tulevaisuustarkastelu loppuraportti. Saatavilla [Tampereenseutu.fi](https://www.tampereenseutu.fi). Viitattu 20.1.2026.

