

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuskertomus 2025

Vammaisneuvosto 31.08.2026
1055/00.01.01.01/2026

Valmistelija asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen, p. 0400 647 666

Selostus asiasta

Yleistä

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuskertomus 2025 kuvaa asiakkaiden näkökulmasta, kuinka palveluissa on onnistuttu. Arvio perustuu asiakas- ja potilaskokemuksiin sekä tietoon palvelujen saatavuudesta, laadusta, yhdenvertaisuudesta, osallisuudesta ja ihmislähtöisyydestä. Tuloksia tarkastellaan suhteessa hyvinvointialueen strategiaan tavoitteisiin: kustannusvaikuttavuuteen, hyvinvoinnin ja terveyden vahvistamiseen, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen sekä palvelujen yhdenvertaisuuden, saatavuuden ja saavutettavuuden turvaamiseen.

Asiakkaiden näkökulmasta palveluissa onnistuttiin vuonna 2025 pääosin hyvin. Kasvavista palvelutarpeista sekä taloudellisista ja henkilöstöön kohdistuvista paineista huolimatta asiakkaat arvioivat palvelut enimmäkseen myönteisesti ja kokivat saamansa avun hyödylliseksi. Myönteiset kokemukset palvelujen laadusta, kohtaamisesta ja hyödyistä osoittavat, että hyvinvointialue pystyi haastavassa toimintaympäristössä tuottamaan strategisten tavoitteiden mukaista asiakasarvoa. Palvelujen saatavuudessa oli sekä myönteistä kehitystä että merkittäviä haasteita.

Perusterveydenhuollossa kiireettömään hoitoon pääsy toteutui vuonna 2025 pääosin hoitotakuun mukaisesti, ja vuoden lopussa kaikki asiakkaat hoidettiin säädetyissä määräaajoissa. Myös erikoissairaanhoidon pitkät jonot lyhenivät merkittävästi. Sen sijaan määräaikojen toteutumisessa oli puutteita erityisesti lasten ja perheiden palveluissa sekä osassa ennaltaehkäiseviä palveluja. Vaikka ikääntyneiden palvelujen jonotusajat asumispalveluihin hieman pitenivät edellisiin vuosiin verrattuna, vuoden 2026 alkupuoliskolla kehitys kääntyi myönteiseksi ja jonot lyhenivät.

Asiakkaan oma arvio palvelun hyödyllisyydestä, voinnistaan ja tavoitteidensa toteutumisesta täydentää muuta arviointitietoa, auttaa kohdentamaan palveluja tarpeiden mukaisesti ja tukee kustannusvaikuttavuutta.

Asiakasosallisuutta on vahvistettu kehittäjäryhmien, asiakasraatien, vertaisarvioinnin ja palautetiedon hyödyntämisen avulla. Asiakkaiden kokemukset ja näkemykset auttavat tunnistamaan toimivat käytännöt ja kehittämistarpeet ja lisäävät siten palvelujen vaikuttavuutta. Henkilöstön arvioiden perusteella osallisuus ei kuitenkaan vielä toteudu kaikilta osin riittävällä tasolla. Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja kokemustiedon järjestelmällistä hyödyntämistä palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa on siksi edelleen vahvistettava.

Jatkossa keskeistä on säilyttää myönteinen asiakaskokemus ja vahva asiakasarvo palvelutarpeiden sekä taloudellisten ja henkilöstöön kohdistuvien paineiden kasvaessa. Tämä edellyttää palvelujen yhdenvertaisuuteen, saatavuuteen, saavutettavuuteen ja jatkuvuuteen

liittyviin riskeihin vastaamista ennakoivasti sekä asiakaskokemuksen, osallisuuden ja kokemus- ja vointitiedon nykyistä järjestelmällisempää hyödyntämistä johtamisessa ja kehittämisessä. Näin voidaan tunnistaa muuttuvat tarpeet ajoissa, kohdentaa voimavaroja tarkoituksenmukaisesti ja varmistaa, että palvelut tuottavat asiakkaille tavoiteltua hyötyä.

Yhteenveto

Asiakkuuskertomuksen perusteella asiakkaat arvioivat palvelut vuonna 2025 pääosin myönteisesti, vaikka saatavuudessa, määräaikojen toteutumisessa ja osallisuudessa oli edelleen kehittämistarpeita. Jatkossa asiakaskokemusta sekä asiakkaiden kokemus- ja vointitietoa tulee hyödyntää nykyistä järjestelmällisemmin palvelujen johtamisessa ja kehittämisessä, jotta palvelut voidaan kohdentaa yhdenvertaisesti ja vaikuttavasti taloudellisesti haastavassa ympäristössä.

Toimivalta

Hallintosääntö 28 §

Esittelijä

Palvelujohtaja, hyvinvointi ja kumppanuudet Peränen Nina

Päätösehdotus

Vammaisneuvosto merkitsee tiedoksi sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuskertomuksen vuodelta 2025.

Päätös