

Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkuuskertomus 2025

Vanhusneuvosto 24.08.2026 § 20
1055/00.01.01.01/2026

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

Selostus asiasta

Yleistä

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

Asiakkaiden näkökulmasta talveluissa onnistuttiin vuonna 2025 pääosin hyvin. Kasvavista talvelutarpeista sekä taloudellisista ja henkilöstöön kohdistuvista paineista huolimatta asiakkaat arvioivat talvelut enimmäkseen myönteisesti ja kokivat saamansa avun hyödylliseksi. Myönteiset kokemukset talvelujen laadusta, kohtaamisesta ja hyödyistä osoittavat, että hyvinvointialue pystyi haastavassa toimintaympäristössä tuottamaan strategisten tavoitteiden mukaista asiakasarvoa. Talvelujen 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 määräraajoissa. Myös erikoissairaanhoidon pitkät jonot lyhenivät merkittävästi. Sen sijaan määräraajojen toteutumisessa oli puutteita erityisesti lasten ja perheiden talveluissa sekä osassa ennaltaehkäiseviä talveluja. Vaikka ikääntyneiden talvelujen jonotusajat asumistalveluihin hieman pitenivät edellisiin vuosiin verrattuna, vuoden 2026 alkupuoliskolla kehitys kääntyi myönteiseksi ja jonot lyhenivät.

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

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

Jatkossa keskeistä on säilyttää myönteinen asiakaskokemus ja vahva asiakasarvo talvelutarpeiden sekä taloudellisten ja henkilöstöön kohdistuvien paineiden kasvaessa. Tämä edellyttää talvelujen 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 27 §

Esittelijä

Palvelujohtaja, hyvinvointi ja kumppanuudet Peränen Nina

Päätösehdotus

Vanhusneuvosto merkitsee tiedoksi sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuskertomuksen vuodelta 2025. Pykälä tarkistetaan kokouksessa.

Kokouks käsittely:

Hyvinvointialuejohtaja Piia Vuorela saapui kokoukseen asian käsittelyn aikana klo 12:05.

Vanhusneuvosto kiinnittää huomioita siihen, että kotihoidossa yli 75 vuotta täyttäneiden osuus, joilla on päivystyksenä alkaneita hoitojaksoja vuodeosastoilla, on kasvanut merkittävästi vuosina 2023-2025. Kotihoitoon palaavien osuus sairaalajakson jälkeen on laskenut.

Päätös

Vanhusneuvosto merkitsi tiedoksi sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuskertomuksen vuodelta 2025. Pöytäkirja tarkastettiin tämän pykälän osalta kokouksessa.