

## Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkuuskertomus 2025

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 09.09.2026  
1055/00.01.01.01/2026

Valmistelija asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen p. 040 064 7666

Selostus asiasta

### Yleistä

Hallintosäännön 18 §:n mukaan hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta seuraa strategisten tavoitteiden ja järjestämistehtävän toteutumista väestötasolla.

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkuuskertomus 2025 muodostaa kokonaiskuvan asiakkaiden näkökulmasta, kuinka talveluissa on onnistuttu. Arvio perustuu asiakas- ja potilaskokemuksiin sekä tietoon talvelujen saatavuudesta, laadusta, yhdenvertaisuudesta, osallisuudesta ja ihmislähtöisyydestä. Tuloksia tarkastellaan suhteessa hyvinvointialueen strategiisiin 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 määrärajoissa. Myös erikoissairaanhoidon pitkät jonot lyhenivät merkittävästi. Sen sijaan määrärajojen 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, vertaisarvioinnin 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.

Asiakkuuskertomus tuottaa aluevaltuustolle strategisen ohjauksen ja seurannan kannalta olennaista tietoa palvelujen toteutumisesta asiakkaiden ja potilaiden näkökulmasta. Koska kertomuksessa seurataan valtuuston päättämän hyvinvointialuestrategian ja palvelulupausten toteutumista, asiakirja on perusteltua saattaa aluevaltuustolle tiedoksi hallintosäännön 3 § ja 16 §:n mukaista strategista ohjausta tukevana seuranta- ja arviointiasiakirjana.

Asiakkuuskertomuksen perusteella asiakkaat arvioivat palvelut vuonna 2025 pääosin myönteisesti, vaikka saatavuudessa, määräaikaisten 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.

## Hallintosääntö 18 §.

Hyvinvoinnin ja terveydenlautakunta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuskertomuksen vuodelta 2025 ja esittää asiaa edelleen aluehallitukselle jatkokäsittelyyn.

## Päätös