

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Asiakaspalautteiden vertailuanalyysi 2024–2025

1. Yhteenveto

Vuoden 2024 ja 2025 asiakaspalautteet osoittavat, että molempina vuosina hyvinvointialueen palveluiden vahvuuksia ovat ystävällinen, empaattinen ja asiantunteva henkilökunta sekä nopea ja sujuva hoitoon pääsy. Selkeät ohjeet, hyvä tiedonanto ja palvelun joustavuus asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden ovat myös keskeisiä tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä.

Keskeisimmät haasteet liittyvät pitkien jonotusaikojen lyhentämiseen puhelimessa, vastaanotolla ja päivystyksessä, epäasialliseen tai epäystävälliseen asiakaspalveluun, palvelun saatavuusongelmiin sekä kielipalveluiden puutteisiin, erityisesti ruotsinkielisten asiakkaiden näkökulmasta. Digitaalisten palveluiden käytettävyys ja tekniset ongelmat ovat molempina vuosina nousseet kehityskohteiksi.

Vuonna 2025 on havaittavissa joitakin parannuksia palvelun sujuvuudessa ja asiakaspalvelun laadussa, mutta haasteet jonotusaikojen ja kielipalveluiden osalta jatkuvat. Strategisesti korostuu henkilöstön koulutuksen, resurssien lisäämisen ja palveluprosessien sujuvoittamisen tarve.

2. Suosittelijoiden, passiivisten ja arvostelijoiden kommenttien analyysi

Alla esitellään keskeiset teemat, mitkä nousee suosittelijoiden, passiivisten ja arvostelijoiden kommentteissa.

Vastaajatyyppe	2024: Keskeiset tekijät	2025: Keskeiset tekijät
Suosittelijat (9–10)	- Ystävällinen, empaattinen ja asiantunteva henkilökunta - Nopeat ja sujuvat palvelut (ajanvaraus, hoitoon pääsy) - Selkeät ohjeet ja hyvä tiedonanto - Palvelun joustavuus ja kokonaisvaltainen hoito- - Monikielisyys, erityisesti suomi ja ruotsi - Teknologian hyödyntäminen (etäohjeistus) - Palvelun saavutettavuus ja turvallisuuden tunne	- Ystävällinen, empaattinen ja asiantunteva henkilökunta - Nopea hoitoon pääsy ja täsmälliset ajanvaraukset - Selkeät ja kattavat ohjeet, hyvä tiedonanto - jatkohoitoon - Palvelun joustavuus ja yksilöllinen huomioiminen - Palvelu omalla äidinkielellä, erityisesti ruotsiksi - Toimiva puhelinpalvelu ja digitaalisten palveluiden helppous - Rauhallinen ja kiireetön ilmapiiri
Passiiviset (7–8)	- Palvelu pääosin ystävällistä ja asiallista, mutta odotusajat pitkiä - Palvelu toimivaa, ei erityisen henkilökohtaista - Kehitysehdotuksina selkeämmät ohjeet, parempi tiedottaminen - Toiveita asiakaspalvelun ystävällisyyden lisäämisestä - Digipalveluiden käytettävyyden parantaminen - Ruotsinkielisen palvelun saatavuuden parantaminen - Palvelun sujuvuuden ja ajanvarauksen kehittäminen	- Palvelu koetaan neutraalina tai asiallisena, odotusajat turhauttavat - Ystävällisyys ja sujuvuus vaihtelevat - Kehitysehdotuksina parempi tiedonkulku, selkeämmät ohjeet, joustavampi ajanvaraus - Digitaalisten palveluiden käytön haasteet erityisesti ikäihmisille ja monikielisille - Palvelun saavutettavuuden ja kielipalveluiden parantaminen

	- Lisää henkilökohtaista kohtaamista	- Potilaan kuulemisen ja kokonaisvaltaisen hoidon vahvistaminen - Palvelun sujuvuuden ja asiakaspalvelun johdonmukaisuuden kehittäminen
Arvostelijat (0–6)	- Pitkät jonotusajat puhelimessa, vastaanotolla ja päivystyksessä - Epäasiallinen, töykeä tai välinpitämätön asiakaspalvelu - Palvelun saatavuusongelmat ja peruutukset ilman korvaavia aikoja - Kommunikaatio-ongelmat, ristiriitaiset ohjeet, kielimuuri erityisesti ruotsinkielisissä palveluissa - Digipalveluiden käytön vaikeudet ja tekniset ongelmat - Hoitopolun epäselvyys ja hoidon jatkuvuuden puute - Palveluprosessien tehottomuus ja byrokratia - Potilaan tarpeiden huomiotta jättäminen ja vähättely	- Pitkät jonotusajat ja odotusajat vastaanotolla, puhelimessa ja päivystyksessä - Epäystävällinen, tyly tai ylimielinen palvelu - Palvelun epäselvyys, hoitopolkujen monimutkaisuus ja tiedonkulun puutteet - Kielipalveluiden puutteet ja kielimuurit - Digitaalisten palveluiden käytön haasteet ja tekniset ongelmat - Hoidon viivästykset, keskeytykset ja puutteellisuus - Palvelun saavutettavuuden ongelmat - Henkilöstön resurssipula ja osaamisen vaihtelu

3. Suorituspaikkojen vertailu

Tässä kappaleessa tarkastellaan hyvinvointialueen parhaiten sekä heikommin suoriutuvia suorituspaikkoja vuonna 2024 ja 2025.

Parhaiten ja heikommin suoriutuvat suorituspaikat vuonna 2024

Parhaiten suoriutuvat suorituspaikat	NPS	Erottuvat teemat
Ostopalvelu silmätaudit	100	Asiantunteva ja suora lääkäri, hyvät jatko-ohjeet, ei kriittisiä palautteita
Kälviän hammashoitola	100	Ystävällinen ja osaava henkilökunta, ammattitaitoinen hammaslääkäri, ei kriittisiä palautteita
Äitiyspoliklinikka	100	Empaattinen ja kuunteleva henkilökunta, turvallinen hoito, ei kriittisiä palautteita
Tehostettu kotikuntoutuminen	94	Tehokas, ystävällinen ja ammattitaitoinen palvelu, turvallinen olo kotona
Valkama laitosasuminen	100	Ammattitaitoinen ja inhimillinen henkilökunta, tyytyväiset asukkaat ja omaiset
Heikommin suoriutuvat suorituspaikat	NPS	Erottuvat teemat
Iltarusko palvelukeskus Kaustinen	-100	Empatian puute kuolevan potilaan hoidossa, kiire ja läsnäolon puute, kommunikaation puutteet
Yhteispäivystys	-32	Pitkät odotusajat, puuttuva kivun hoito, tyly kohtelu, henkilöstövähyys
Perheiden palvelut yhteiset	-100	Epäasiallinen käytös, kieliongelmat, psykologinen vallankäyttö puhelimessa
Runeberginkadun asumisryhmä	-100	Puutteellinen jälkihoito, omaisten tiedottamisen puute
Kuljetuspalvelut	-57	Taksien myöhästely, huono asiakaspalvelu, epävarmuus kuljetuksissa

4. Parhaiten ja heikommin suoriutuvat suorituspaikat vuonna 2025

Parhaiten suoriutuvat suorituspaikat	NPS	Erottuvat teemat
Neurologian poliklinikka	100	Asiantunteva ja kokonaisvaltainen palvelu, hyvä asiakaskohtaaminen
Kardiologian vastaanotto	100	Hyvä tutkimus ja palvelu, ystävällinen henkilökunta
Lasten kotisairaala	100	Ensiluokkaista hoitoa, lämmin ja asiantunteva palvelu
Valkama laitosasuminen	100	Kodinomaiset tilat, ystävällinen henkilökunta, hyvä ruoka ja hoito
Radiologia	93	Nopea ja asiantunteva palvelu, hyvä tiedottaminen, lyhyt odotusaika
Heikommin suoriutuvat suorituspaikat	NPS	Erottuvat teemat
Päivystysapu (116117)	-100	Töykeä ja piittaamaton puhelinpalvelu, potilaan oireiden vähättely, epäluottamus hoitoon
Perheiden palvelut yhteiset	-100	Epäasiallinen käytös, kieliongelmat, lapsilähtöisyyden puute
Neurologian ja vaativ kuntout osasto (M1)	-100	Tyly hoitohenkilökunta, hoitovirheet, potilaan kuormittaminen
Kuljetuspalvelut	-86	Pitkät käsittelyajat, taksikuskit eivät tunne reittejä, myöhästelyt
Perheneuvonta	-100	Vaikea saavutettavuus, tiedon puute, huono yhteistyö

5. NPS-muutokset kustannuspaikoittain

Alla esitellään suorituspaikat, jotka ovat nostaneet tai laskeneet NPS-arvoa merkittävästi:

Suorituspaikka	NPS 2024	NPS 2025	Muutos	Syyt avoimen palautteen perusteella
Yhteispäivystys	-32.0	50.25	+82.25	Parantunut palvelun nopeus ja ystävällisyys, henkilökunnan kuunteleminen, mutta edelleen jonotusta ja organisaatiohaasteita
Lasten ja nuorten päivystys	-3.03	24.24	+27.27	Parantunut hoidon laatu ja palvelu, mutta edelleen pitkät odotusajat ja empatian puute
Hammashuolto Tunkkari	68.04	84.93	+16.89	Parantunut hoidon laatu, empaattisuus ja palvelun sujuvuus, mutta jonotusaikoja edelleen kritisoidaan
Koivuhaka vastaanotto	60.66	78.97	+18.31	Parantunut palvelun sujuvuus, ystävällisyys ja yhteistyö, jonotusaikoja ja puhelinpalvelua kritisoidaan edelleen
Torkinmäen hammashoitola	87.5	88.42	+0.92	Pysyvä korkea laatu ja asiakastyytyväisyys, pieniä parannuksia ajanvarauksessa ja viestinnässä
Päivystysapu (116117)	-100	-100	0	Jatkuvat vakavat ongelmat puhelinpalvelussa ja hoidon laadussa
Kuljetuspalvelut	-57.14	-85.71	-28.57	Heikentynyt palvelun luotettavuus, taksien myöhästely ja asiakaspalvelun puutteet
M1 Neurologian ja vaativ kuntout osasto	66.67	-100	-166.67	Merkittävä lasku, johtuen hoitohenkilökunnan epäasiallisesta käytöksestä ja hoidon puutteista

6. Kehitysehdotukset

1. Lyhennetään puhelin- ja vastaanottojonotuksia sekä päivystyksen odotusaikoja.
2. Parannetaan henkilökunnan asiakaspalvelu- ja empatiataitoja, erityisesti empaattisuutta ja pelkopotilaiden huomioimista.
3. Kehitetään digitaalisten palveluiden käytettävyyttä, selkeyttä ja saavutettavuutta kaikille asiakasryhmille.
4. Lisätään ruotsinkielisen palvelun saatavuutta, henkilökunnan kielitaitoa ja viestintää eri kielillä.
5. Selkeytetään hoitopolkuja, tiedonkulkua ja jatkohoito-ohjeistusta asiakkaille.
6. Vahvistetaan henkilöstöresursseja erityisesti päivystyksessä, kiireellisissä palveluissa ja kuljetuspalveluissa.
7. Parannetaan palvelun saavutettavuutta, joustavuutta ja esteettömyyttä eri asiakasryhmille.
8. Vahvistetaan potilaan kuulemista, osallisuutta ja kokonaisvaltaista hoitoa kaikissa palveluissa.
9. Tarjotaan henkilökunnalle lisäkoulutusta asiakaspalvelun, viestinnän ja empatian osa-alueilla.
10. Parannetaan palvelun koordinoitua ja tiedonkulkua eri toimipisteiden välillä.

7. Teemakohtainen analyysi

Osallisuus

- 2024: Asiakkaat arvostavat kuuntelua, huomioimista ja empaattista kohtaamista, mikä lisää osallisuuden tunnetta. Joissain tapauksissa asiakkaat kokevat, etteivät tule kuulluiksi tai että heidän huolensa vähätellään. Potilaan osallistaminen hoidon suunnitteluun koetaan tärkeäksi, mutta toteutus vaihtelee.
- 2025: Asiakkaat kokevat tulleen kuulluiksi ja otetuiksi vakavasti erityisesti suosittelijoiden palautteissa. Pelkopotilaiden ja erityisryhmien huomiointi on puutteellista joissain palautteissa. Passiiviset toivovat parempaa kuuntelua ja kokonaisvaltaista hoitoa. Arvostelijoilla esiintyy kokemuksia tarpeiden huomiotta jättämisestä.

Tiedon saanti

- 2024: Selkeä, riittävä ja ymmärrettävä tiedonanto hoidon eri vaiheissa saa kiitosta. Epäselvät, ristiriitaiset tai puutteelliset ohjeet aiheuttavat turhautumista ja epäluottamusta. Digipalveluiden kautta saatava tieto koetaan hyödylliseksi, mutta tekniset ongelmat haittaavat. Ruotsinkielisen tiedon saatavuus kaipaa parannusta.
- 2025: Selkeä, ymmärrettävä ja kattava tiedonanto sekä jatkohoito-ohjeet ovat keskeisiä tyytyväisyyden tekijöitä. Epäselvä tiedonkulku ja hoitopolkujen monimutkaisuus aiheuttavat turhautumista. Digitaalisten palveluiden tiedon saatavuus kaipaa parannusta. Kielimuurit vaikeuttavat tiedon saamista erityisesti ruotsinkielisillä. Passiiviset toivovat parempaa viestintää ja muistutuspalveluita.

Palvelun/hoidon hyödyllisyys

- 2024: Palvelu koetaan hyödylliseksi erityisesti lasten ja perheiden tilanteissa sekä kiireellisissä hoitotarpeissa. Nopea hoitoon pääsy ja kokonaisvaltainen hoito lisäävät tyytyväisyyttä. Pitkät odotusajat ja hoidon viivästyksset heikentävät koettua hyödyllisyyttä. Kielipalvelut parantavat saavutettavuutta.
- 2025: Nopea hoitoon pääsy, sujuva palvelu ja asiantunteva hoito lisäävät koettua hyödyllisyyttä. Palvelun joustavuus ja yksilöllinen huomioiminen parantavat kokemusta. Pitkät odotusajat ja hoidon viivästyksset heikentävät hyödyllisyyttä. Palvelun saavutettavuus ja kokonaisvaltainen hoito ovat keskeisiä tyytyväisyyden tekijöitä.

8. Ruotsinkielisten kokemukset

- 2024: Ruotsinkieliset asiakkaat arvostavat ystävällistä, ammattitaitoista ja ymmärtävää palvelua. He kokevat ruotsinkielisen palvelun tärkeäksi ja toivovat sen saatavuuden ja laadun parantamista. Puhelinpalvelussa usein suomeksi vastaaminen vaikeuttaa asiointia. Kielimuuri ja tiedon puute ovat merkittäviä haasteita. Sävynä pääosin positiivinen ystävällisyydestä, mutta kriittinen kielipalveluiden saatavuuden osalta.
- 2025: Ruotsinkieliset arvostavat ystävällistä, asiantuntevaa ja empaattista palvelua omalla kielellään. Palvelu koetaan sujuvaksi ja selkeät ohjeet sekä nopeat ajanvaraukset ovat arvostettuja. Kielipalveluiden saatavuus ja laatu ovat kuitenkin kehityskohteita. Kielimuurit ja ruotsinkielisen palvelun puutteet aiheuttavat tyytymättömyyttä. Sävynä positiivinen, mutta sisältää kritiikkiä kielipalveluista ja viestinnästä.

9. Strateginen yhteenveto

Vuoden 2024 ja 2025 asiakaspalautteet korostavat hyvinvointialueen palveluiden vahvuuksina ystävällistä, empaattista ja asiantuntevaa henkilökuntaa sekä nopeaa hoitoon pääsyä ja selkeää tiedonantoa. Palvelun joustavuus ja asiakkaan yksilöllinen huomioiminen ovat keskeisiä tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä.

Merkittävimmät haasteet liittyvät pitkien jonotusaikojen lyhentämiseen, asiakaspalvelun empaattisuuden vahvistamiseen, kielipalveluiden parantamiseen erityisesti ruotsiksi, digitaalisten palveluiden käytettävyyden kehittämiseen sekä hoitopolkujen ja tiedonkulun selkeyttämiseen. Ruotsinkielisten asiakkaiden kokemukset korostavat kielipalveluiden ja viestinnän merkitystä.

Strategisesti on tärkeää panostaa henkilöstön koulutukseen, resurssien vahvistamiseen ja palveluprosessien sujuvoittamiseen, jotta asiakastyytyväisyys ja NPS-arvot voivat nousta tasaisesti koko hyvinvointialueella. Erityistä huomiota tulee kiinnittää päivystys- ja ajanvarauspalveluiden kehittämiseen sekä ruotsinkielisten palveluiden parantamiseen.

Analyysi perustuu asiakaspalautteiden sisältöön ja korostaa datasta nousevia keskeisiä teemoja ja kehitystarpeita vuosina 2024 ja 2025. Joissain vastauksissa esiintyy epäselvyyksiä ja toistoa, mikä voi vaikuttaa havaintojen kattavuuteen. Analyysissä on käytetty LLM (Large Language Model) -analyysimallia. Analyysi on ajettu GPT-4.1-mini mallilla, joka toimii Microsoft Azuren kautta Ruotsissa (EU-alueella). Mallin käyttö on rajattu siten, ettei sitä hyödynnetä koulutus- tai opetustarkoituksiin.