



Tavoitteena
yhtenäinen
asiakaspalaute
tieto

**Linjaus
asiakaspalaute tiedon
kohdentumisesta
hyvinvointialueilla**

Salla Sainio
21.11.2024

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos



Kansallisen aspa-tiedonkeruun kohdentuminen 2024–2026

- Asiakaspalautteen kansallisessa tiedonkeruussa tavoitellaan yhtenäisyyttä alueiden tiedonkeruussa
 - Yhteiset mittarit ja yhtenäiset keruutavat
 - Asiakaspalautetietojärjestelmien tekniset määrittelyt: DigiFinlandin laatima hankintapohja
 - Kansallisen asiakaspalautteen keruun aikataulun yhtenäistäminen
 - Tiedonkeruun leviäminen eri palveluihin/palvelukokonaisuuksiin
- Perusteita palvelujen/palvelukokonaisuuksien kohdentumiselle
 - Paljon käytettyjä palveluja
 - Painotus perustason palveluissa
 - Painotus palveluissa, joita hyvinvointialueilla on jo tiedonkeruussa priorisoitu + hyvinvointialueiden toiveet
 - Ajankohtaiset kipupisteet sote-palveluissa, hallitusohjelma, ym. painotukset



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Palvelukokonaisuudet 2025

- Perustason palvelut:
 - lääkärien ja hoitajien (tai tiimien) avosairaanhoidon vastaanotot
 - suun terveydenhuollon palvelut
 - perustason mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelut
 - äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
 - lastenneuvoloissa kysely kohdennetaan huoltajalla, sillä alle 7v. ei ole kansallisia kyselyitä
 - lääkinnällinen kuntoutus
- Erityistason palvelut:
 - naistentaudit ja synnytykset
 - psykiatrinen erikoissairaanhoito



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Valituista palvelukokonaisuuksista viestiminen

- Aspa-aluetyöryhmän jäsenet keskeisiä viestinviejiä alueiden muille toimijoille
 - Tietoa asiakaspalaute-kehittäjille, tiedolla johtamisen asiantuntijoille, palvelukokonaisuuksien johdolle, tietohallinnon asiantuntijoille jne
- Yksityiset palveluntuottajat mukaan aspa-tiedonkeruuseen
 - Hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien sopimukset
 - Otetaan sama tapa kerätä asiakaspalautetta käyttöön kaikissa järjestämisvastuun alaisissa palveluissa
 - Yksityiset raportoivat tulokset hva:lle
- Vuoden 2025 lopussa linjataan seuraavat palvelut/palvelukokonaisuudet tiedonkeruulle 2026



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU