

Osallistumisen ohjelmien käytäntöön vieminen – Pirkanmaan tapa

Asiakaskokemuspäällikkö Marika Järvinen



Strategiassa 2025

Tärkeintä on ihminen

ARVOT

Ihmisläheisyys
Arvostus
Rohkeus
Vastuullisuus
Luottamus

VISIO

Pirkanmaalaiset
ovat ylpeitä
hyvinvointialueensa
palveluista ja
suosittelevat niitä

PALVELU- LUPAUS (osa)

Tuemme sinua
elämäsi käänne-
kohdissa.
Kohtaamme sinut
inhimillisesti.

- Ansaitsemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen.
- Tavoittemme on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut.
- Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palveluiden suunnitteluun.
- Turvallisuus on meidän jokaisen asia.

Strategian toimeenpano- ohjelman tavoitteet

- Asiakaskokemusta mitataan ja hyödynnetään yhtenäisesti ja tavoitteellisesti koko hyvinvointialueella
- Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea

Tavoitteet ja toimenpidekokonaisuudet 2023-2025

Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella

ASIAKASKOKEMUKSEN TOIMENPIDEKOKONAISUUDET:

Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

- Asiakaslähtöisen kulttuurin ja toiminnan painopisteet toimintaohjeineen kuvattu
- Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto toiminnassa
- Asiakaslähtöisyyden koulutuskokonaisuus luotu ja aktivoitu

Asiakaspalautteen hallinta

- Yhtenäinen asiakaspalauttejärjestelmä luotu: NPS, suora palaute ja kohdennetut kyselyt
- Systematisoitu tekoälyavusteinen asiakaskokemustiedon analysointi aloitettu

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

- Segmenttikohdaiset asiakaskokemustavoitteet määriteltä
- Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli luotu ja otettu käyttöön
- Yhtenäiset käyttäjäkokemuksen elementit luotu

Osallistuminen palvelujen kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

OSALLISTUMISEN TOIMENPIDEKOKONAISUUDET:

Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet

- Osallistumisaktiivisuutta edellyttävien ja aktivoivien digitaalisia ja fyysisiä keinoja käyttöön otettu
- Saavutettavuus ja esteettömyys ovat osallistumisen suunnittelun lähtökohdat

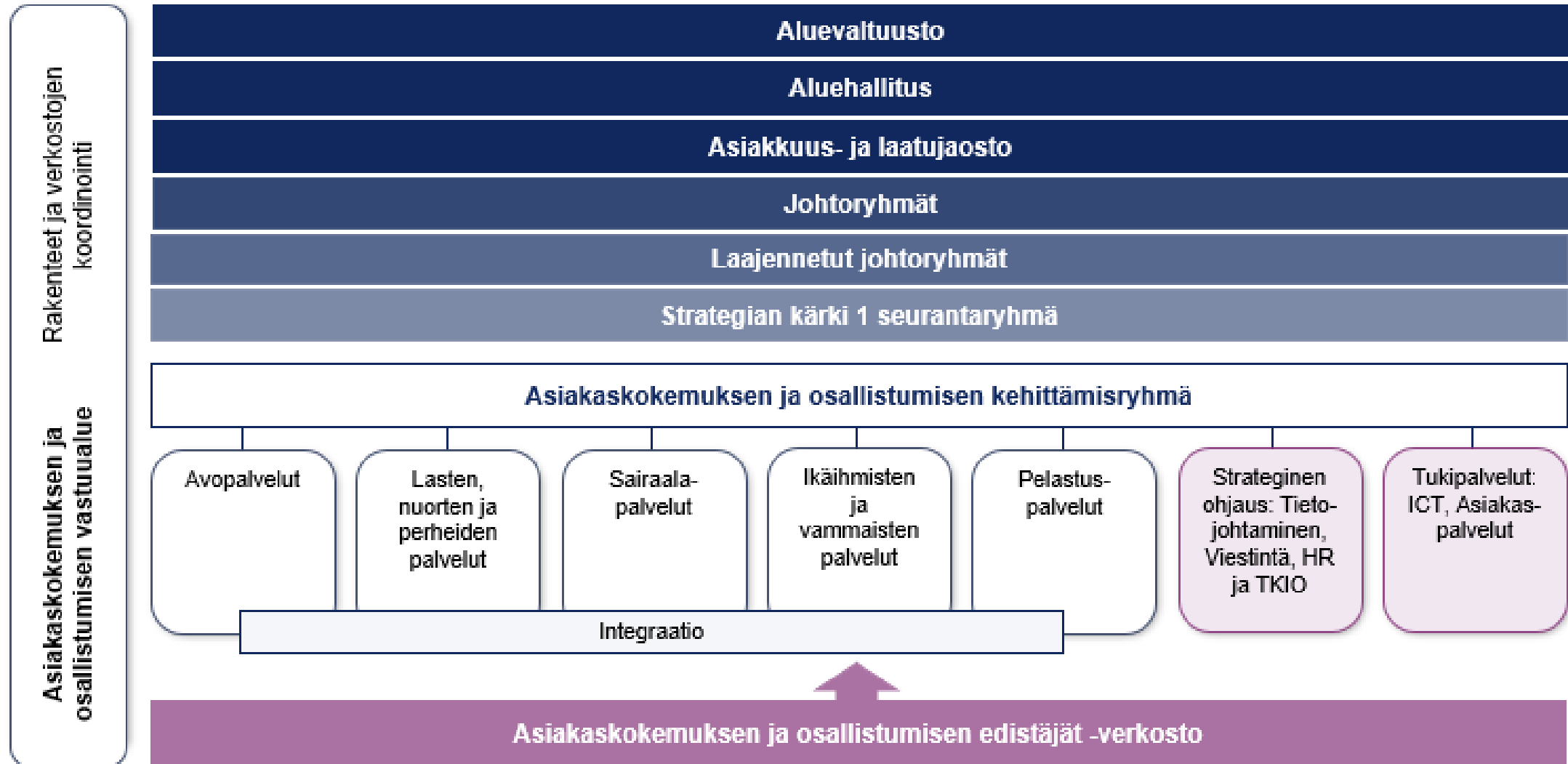
Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät

- Osallistumisen hyvät käytännöt kuvattu ja otettu käyttöön
- Asukaspooli kehitetty ja käyttöön otettu
- Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen digitaalisen työpöydän rakentaminen aloitettu

Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen

- Osallistumisen periaatteet ja prosessit kuvattu
- Aktiivinen ja monikanavainen viestintä osallistumisen mahdollisuuksista ja vaikutuksista otettu käytännöksi
- Osallistumisen vaikuttavuuden seuranta ja arviointi otettu käytännöksi

Toiminnan organisoituminen



Asiakaspalautteen hallinta

- **Yhtenäistetty asiakaskokemuksen tiedonkeruuta:** mittarit, visuaalisuus, kanavat. Huomioitu myös THL:n Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen määrittelyt.
- **Suositteluhalukkuutta (NPS)** kysytään pääosin tekstiviestillä ja lisäksi asiakaspalautelaitteilla. **Suoraa palautetta** kerätään pirha.fi/palautte-osoitteessa sekä kirjallisesti palautekortilla.
- **Kehitetty ja kokeiltu uusia palautteen antamisen tapoja** erilaisille asiakasryhmille. Kehittämistyötä tehty yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.
- On otettu käyttöön Pirha-laajuinen **asiakaspalautejärjestelmä**. Tuotettu monipuolinen ohjeistus- ja perehdytysmateriaali asiakaspalautteen käsittelyyn, vastaamiseen ja hyödyntämiseen.
- Hyödynnetty **tekoälyä** avoimen palautteen käsittelyssä.
- Tulossa ratkaisuja tiedon hyödyntämiseen mm. **asiakaskokemustiedon hyödyntämisen opas**.

Suosittelu-
halukkuus
(NPS) 78



1-6 /24, vastauksia 65 670

Palautekortit ja -seinä

Palautekorttien visuaalinen yhdenmukaistaminen, palauteseinäkonseptin suunnittelu ja toteutus. Palautteen keruu QR-koodin avulla.



Tays T-rakennus



Sarvis, terveystarkastukset

Erityisryhmien palautteen keruu



Visuaaliset palautekortit lapsille ja vammaisille.
Hyödynnettävissä myös muille asiakasryhmille.

Ikäntyneiden palvelut, Kotihoito, Akaa (noudattaa pirha.fi/palautte rakennetta)

Anna meille palautetta

Palautteesi avulla saamme tärkeää tietoa siitä, miten onnistuimme ja missä asioissa meillä on parantamisen varaa. Älä kirjaa lomakkeelle terveystietoja.

Olen asiakas läheinen muu

Kirjoita palautteesi alle

Halutessasi voit jättää yhteystietosi alle, olemme tarvittaessa yhteydessä palautteeseesi liittyen. Voit antaa palautteen myös nimettömänä.

Lomake palautetaan suljetussa kirjekuoressa kotohoidon työntekijälle.
Kiitos palautteestasi!
**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

pirha.fi/palautte

Saavutettava palautekortti
kotihoitotarpeisiin.

Ensihoidon ja Pelastuslaitoksen palaute



Palautekortit ja ambulanssitarra.

Rintamerkit

Rintamerkit Pirhan henkilöstölle ja Etsivän työn henkilökunnalle. Liikkuvan työn luonteen vuoksi Etsivä työ kerää palautetta QR-rintamerkin avulla.



Asiakaslähtöisen kulttuurin edistäminen ja henkilöstön sitouttaminen

Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto

(pilotointiryhmä aloittanut 5/24)

- Edistää asiakaskokemusta sekä kehittämistä lähellä arjen toimintaa
- Hyödyntää innokkaita kehittäjiä alueelta, jotka mukana mallin suunnittelussa
- Sisältää perehdytyksen ja kehittämisen välineet

Koulutus- ja valmennuskokonaisuus

- Koko Pirhan henkilöstölle huomioiden eri kohderyhmät (tietoiskut ja verkkokoulutukset)
- Sisältää osuuden myös asiakaslähtöisyyttä edistävälle verkostolle

Pirha-
akatemia

Rekrytointi (tulossa)

- Asiakaslähtöisyyden periaatteet näkyvät hakuprosesseissa

Perehdyttäminen

- Uusille työntekijöille perehdytetään Pirhan asiakaslähtöisyyden tavoitteet

Intro-
järjestelmä

Kohtaamismalli (tulossa)

- Eri yksiköissä toteutuu Pirhan malli kohdata asiakkaita

Osallistumisen menetelmät

Osallistumisen menetelmiä on yhtenäistetty, edelleen kehitetty, kuvattu ja jaettu tietoa menetelmistä.

Menetelminä mm. kokemusasiantuntijatoiminta, asiakasraadit, kehittäjäasiakkaat ja työpajat. Tulossa asukasdemokratian malli, jonka avulla osallistumista voi edistää asumisyksiköissä.

Tavoitteena on toimivat ja monipuoliset osallistumisen tavat, jotta kaikilla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen.

- Kokemuksesi on arvokas -hanke **myönsi Pirkanmaan hyvinvointialueelle kesäkuussa (ensimmäisenä hyvinvointialueena) Vastuullisuuden sydän -merkin** kokemusasiantuntijatoiminnan malliin liittyen.
- Liikkuvien lähipalveluiden kehittämiseksi järjestettiin kaikille asukkaille avoimia työpajoja Punkalaitumella, Kurussa ja Luopioisissa. Tilaisuudet olivat odotettuja ja niihin osallistui aktiivisesti alueen asukkaita.
- Aluevaltuutettuja kutsuttiin mukaan kohtaamaan nuoria tuttuihin kokoontumispaikkoihin. Yhteistyökumppanina toimi Kohti nuorten hyvinvointialueita-hanke. Päätäjät ja nuoret tutustuivat toisiinsa pelaamisen merkeissä ja keskustelut syvenivät päivän aiheisiin ja tulevaisuuden odotuksiin.

Kokemusasiantuntijatoiminnan jalkauttamista edistetty monipuolisella infosarjalla, joka oli suunnattu Pirhan henkilöstölle. Infot sisälsivät tietoiskun ja kokemusasiantuntijan tarinan. Kokemusasiantuntijoiden tarinoista on laadittu kuvituskuvat ja ne ovat kaikkien saatavilla.

Kokemusasiantuntijuus tutuksi

Soile: Läheisen tarina – nuoren masennus

Pirkanmaan
hyvinvointialue



Oireilu alkoi 11-vuotiaana. Lapseni oli aiemmin eloisa ja iloinen. Sitten passiivinen ja vetäytyvä.



Soittoharrastus loppui. Ruokahalu katosi. Koulun jälkeen hän oli niin uupunut, että meni suoraan nukkumaan.



Apuja etsiessä sain ymmärrystä, mutten apua – vain uusia puhelinnumeroita joihin soittaa.



Yritin selvittää asiaa koulun kanssa, ei auttanut. Lapseni siirtyi kotiopetukseen. Jäin toisesta työstäni kotiin opettamaan. Taloustilanne vaikeutui.



Omat kaverini, harrastukseni ja lomien pitäminen jäi kun hoidin lastani. Siitä alkoi oma väsymyksen, uupumuksen ja ahdistuksen kierteeni.



Minua olisi auttanut, jos olisin saanut kotiin tukea, että olisin saanut elämäni edes vähän omaa aikaa.



Pahin meni ohi 8 vuodessa, mutta lapseni on edelleen hauras. Autan asioiden hoitamisessa. Jatkuva huoli ja valmiustila on jäänyt päälle.



Kokemusasiantuntijatyö, esim. oppilaitoksissa puhuminen.



Minua auttoi jaksamaan ulkoilu, vapaaehtoistyö, ystävät, maalaaminen, hengellisyys ja arjen pienistä hetkistä nauttaminen.

Pitäisi olla sujuvampikin tapa...

Hei, kysy multa!



Osallistumisen uudet menetelmät

Kokonaan uusia osallistumisen menetelmiä on luotu ja kokeiltu. Tulokset erittäin lupaavia. Tavoitteena uusien menetelmien vakiinnuttaminen.

Asukaspooli

- Asukkaista koostuva rekisteri vapaaehtoisista ja innokkaista hyvinvointialueen asukkaista, joita voi helposti osallistaa eri menetelmin. Jo 670 innokasta asukaskehittäjää mukana.

Asukaspaneeli

- Pirkanmaan hyvinvointialue pienoiskoossa, johon kutsutaan satunnaisotannalla alueen asukkaita. Tuotoksena asukkaiden puntaroimia suosituksia päättäjille ja kehittäjille. Pirkanmaan hyvinvointialueen ensimmäinen asukaspaneeli kokoontui pohtimaan ja puntaroimaan digipalvelujen asiakaslähtöisyyttä keväällä 2024.

Polis-kyselyt

- Polis-alustalla esitetään vastaajajoukolle (esim. asukkaille) anonymisti väitteitä, joihin muut vastaajat reagoivat olemalla samaa mieltä tai eri mieltä. Saadaan tietoa millaisia mielipideryhmiä vastaajista muodostuu.

Tekoäly-kyselyissä

- Kuinka tekoälyä voidaan hyödyntää kyselyiden avointen vastausten käsittelyssä ja raportoinnissa. Käytetty mm. palveluverkkokyselyissä, joissa avoimiin kysymyksiin tuhansia vastaajia.

Ensimmäinen
lajiaan hyvin-
vointialueilla



Tulossa asiakaslähtöisyyden tueksi

- **Asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämisen vinkit**
- **Asiakasprofiileihin perustuva asiakassegmentointi, jotta palveluja voidaan kehittää yksilöllisemmin huomioiden erilaiset asiakasryhmät**
- **Palvelun kehittämisen työpöytä intraan, joka kokoaa työkalut ja menetelmät**
- **Osallistumisen periaatteet (saavutettavuus ja vaikuttavuus)**





Asiakaskokemuksen johtamisen ja osallistumisen tavoitteena on jatkuvasti ja systemaattisesti asettaa asiakas toiminnan keskelle.

