

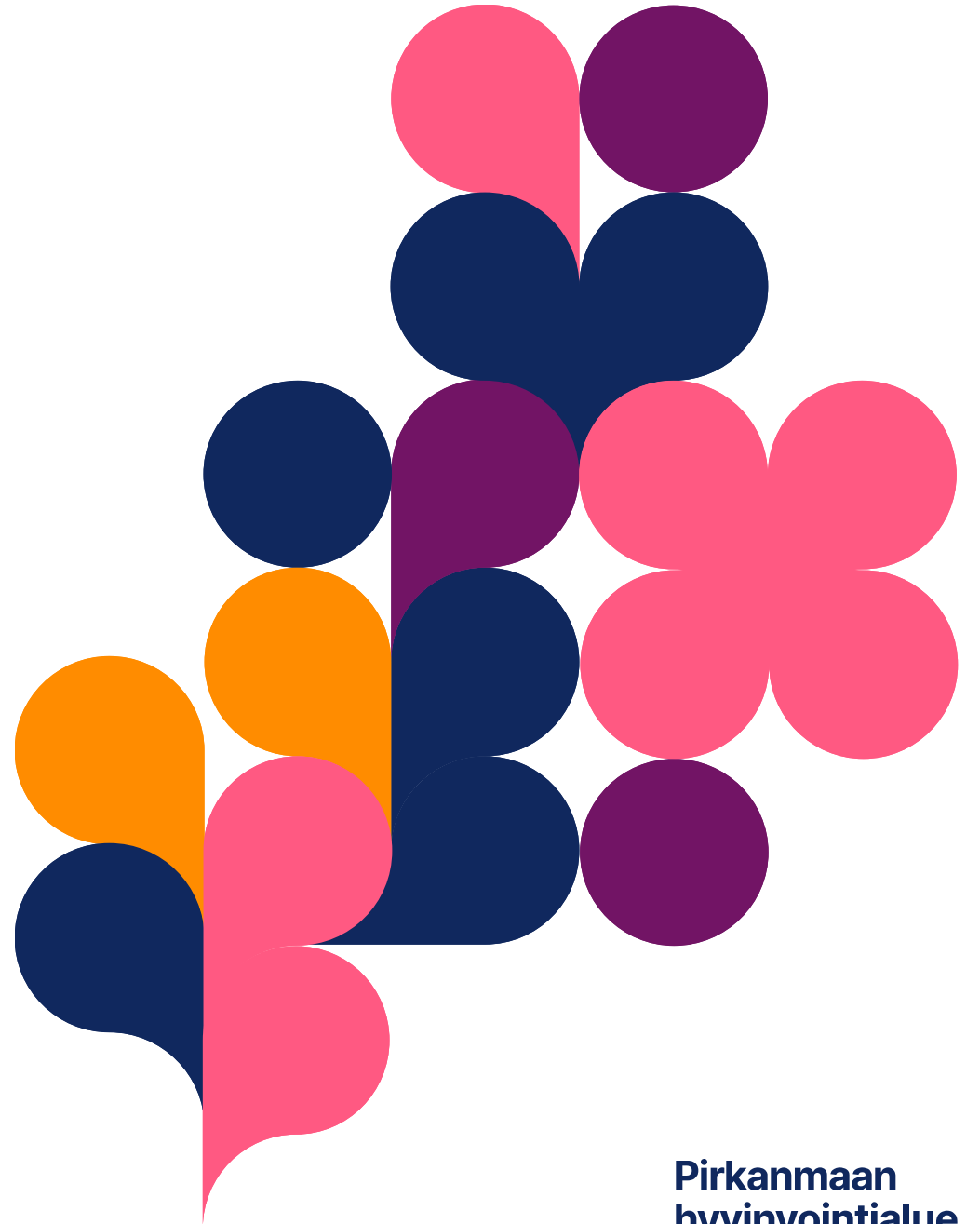
Osallistumisen uudetkeinot

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Asiakaskokemus ja osallistuminen

Suunnittelupäällikkö

Janne Leinonen



Projektintausta

Muutosmahdollisuus ja laki

Hyvinvointialueilla on uusina toimijoina mahdollisuus luoda uudenlainen asukkaita ja asiakkaita osallistava ja laajasti kuunteleva toimintakulttuuri ja tekemisen tapa.

Osallistumisen monipuolisiin keinoihin viitataan

Hyvinvointialuelaisissa §29:

”Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä”.

Osallistumiseen monipuolisuutta ja systemisyyttä

Osallistumisen keinovalikoima on oltava laaja, jotta jokaiselle ihmiselle ja jokaiseen päätöksenteon ja palvelujen kehittämisen tarpeeseen voidaan käyttää sopivaa osallistumisen tapaa. Pirkanmaan hyvinvointialueella nähdään, että keinojen täytyy myös liittyä osallistumisen kokonaisarkkitehtuuriin, jolloin jokainen osallistuminen luo kokonaiskuvaa asiakkaiden tarpeesta.

Sitra

”Uudet vaikuttamisen tavat - projektissa vahvistamme osallistuvaa demokratiaa Suomessa tekemällä kokeiluja, selvityksiä ja tukemalla uusien osallistumismuotojen käyttöönottoa. Pyrimme levittämään uusia vaikuttamisen tapoja entistä laajempaan käyttöön Suomessa ja vahvistamaan niiden kytkentää päätöksentekoon.”

Strategiaohjaa

Pirkanmaan hyvinvointialueen missio ”Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten” luo perustan asukas- ja asiakaslähtöiselle toiminnalle. Asukas asetetaan missiossa kaiken keskelle.

Visiona on: *”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”*.

Jotta tässä onnistutaan, asukkaiden ja asiakkaiden ääni täytyy kuulua vahvasti niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.

Visiossa asiakkaat asetetaan tärkeään rooliin myös palvelujen arvioinnin näkökulmasta: asiakkaat arvioivat onnistumista heidän omista lähtökohdistaan. Asiakaskokemus ja osallistuminen liittyy erityisesti strategian kärkiteemaan *”Tärkeintä ihminen”*.

Strategian mukaiset tavoitteet:

- Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella.
- Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea.

Strategian kärkiteema

1

Tärkeintä ihminen

- Ansaitsemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen
- Tavoitteenamme on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut
- Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen
- Turvallisuus on meidän jokaisen asia

Monipuoliset osallistumisen keinot

Strategian mukainen tavoite:

Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

Asukaspooli

- Pooli muodostuu pirkanmaalaisista asukkaista, jotka ilmoittautuvat pooliin, ja haluavat osallistua eri osallistumisen menetelmin hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen
- Poolin runko muodostuu satunnaisotannalla

Digitaalinen asukaspaneeli

- Satunnaisotanta
- Käsittelee strategisia kysymyksiä ja antaa suosituksia tai julkilausumia
- Liittyy päätöksenteko- ja vaikuttamistoimielimiin

Digitaaliset asukas- ja asiakaskyselyt

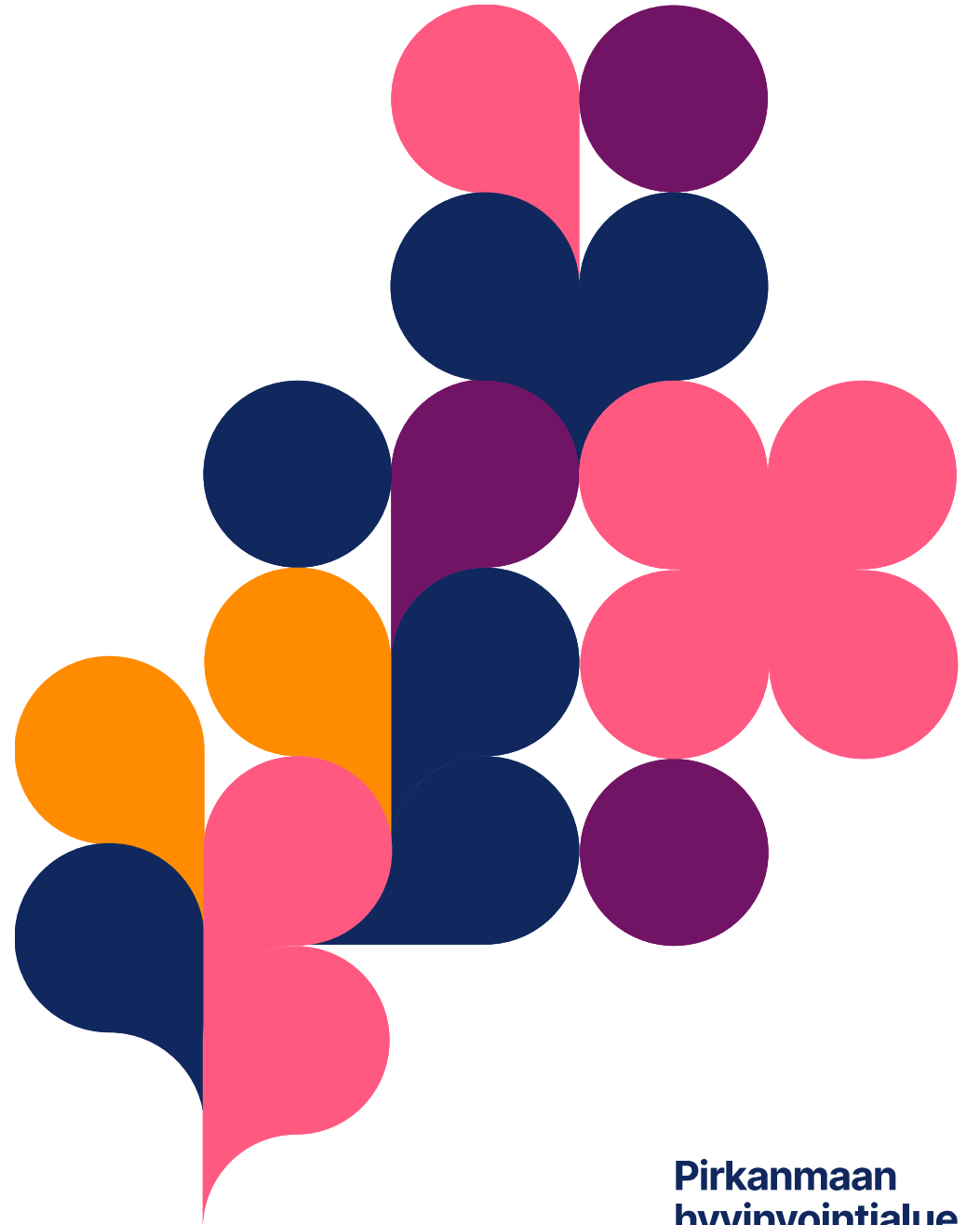
- Helppo ja nopea
- Mahdollisuus muodostaa tilastollisesti edustavia otoksia olemassa olevasta rekisteristä ja tehdä kohdennettuja kyselyjä
- Tekoälyn käyttö kohdennettujen kyselyjen analysoinnissa

Polis-keskustelualusta

- Keskustelualusta johon osallistujat voivat kirjoittaa lyhyitä väitteitä tai kommentteja
- Muut osallistujat äänestävät näistä väitteistä
- Voi kerätä tietoa ja analysoida sitä, mitä suuret ihmisjoukot ajattelevat asioista heidän omin sanoin.

ASUKASPANEELI

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena kasvattaa digipalvelujen käyttöä huomattavasti vuoteen 2025 mennessä. Miten teemme tämän muutoksen arvostavasti ja vastuullisesti pirkanmaalaisen näkökulmasta?



Asukaspaneeli

Satunnaisotantaan perustuen lähetettiin 8000 kutsukirjettä, 300 ilmoittautunutta ja 40 (+3) valittua asukaspanelistia.

Ikäjakama	kpl	%-osuus paneelissa	%-osuus hyvinvointialueella 2023
alle 18	3	7 %	19 %
18–29	8	19 %	15 %
30–49	14	33 %	26 %
50–64	8	19 %	18 %
Yli 65	10	23 %	22 %

Pääasiallinen toiminta	kpl	%-osuus paneelissa	%-osuus hyvinvointialueella 2023
Opiskelijat, koululaiset, (varusmiehet, 0–14-vuotiaat)	10	23 %	23 %
Työssäkäyvät / yrittäjät / puolipäivätyö / vanhempainloma	19	44 %	45 %
Työttömät	3	7 %	6 %
Eläkeläiset	11	26 %	25 %



Onnistumiset & haasteet



Haasteet

- Työläs
- Kallis
- Kuinka päättäjät ottavat vastaan?
- Kuinka asukkaat sitoutuvat toimintaan?

Onnistumiset

- Työ tuotti laadukkaan lopputuloksen
- Päättäjistä kukaan ei kysynyt tai kyseenalaistanut menetelmän hintaa suhteessa tuotokseen.
- Tuloksia ja menetelmää arvostettiin aidosti.
- Asukkaat kokivat osallistumisen merkitykselliseksi



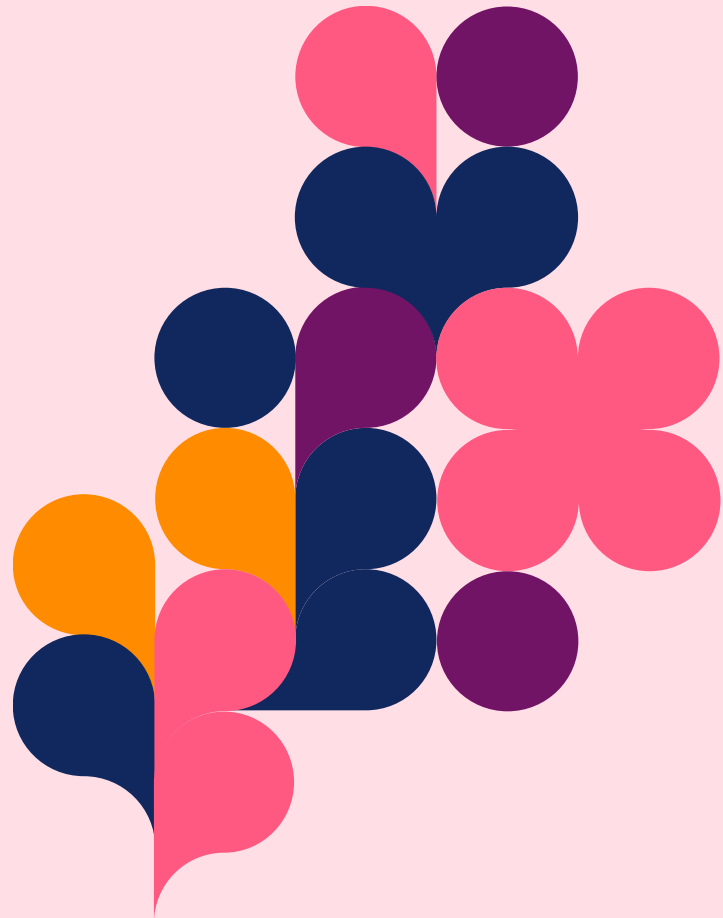
Tulokset ja vaikuttavuus

- Asukaspaneelin julkilausuma keräsi kiitosta päättäjiltä. Toivottiin jopa ½-vuoden välein järjestettäviä asukaspaneeleita.
- Menetelmää ja sen tuloksia pidettiin tärkeinä ja erinomaisena tapana kerätä laadukasta tietoa asukkailta.
- Asukkaat olivat myös tyytyväisiä paneeliin, työskentelytapaan ja tuloksiin.
- Kehittäjille asukaspaneeli antoi tuloksia jo kesken paneelin työskentelyyn.



Tulevaisuus

- Menetelmä on toimiva mutta sen hiominen osaksi hyvinvointialueen arkea vaatii työtä.
- Parasta olisi saada vuosittainen toimeksianto valtuustolta, jonka toteuttamiseen on aikaa 4-6kk
- Hinta on minimissään tällaisenaan n. 16 000 -20 000€ / kerta
 - Satunnaisotanta, kutsut, postitus, tilavuokra, tarjoilut, palkkiot, kulukorvaukset, sähköinen työskentelyalusta.
 - Projektipäällikkö + suunnittelija, fasilitaattorit, kirjurit
- Pirkanmaan hyvinvointialueella on varauduttu asukaspaneelin järjestämiseen myös vuonna 2025



Kiitos



Pirkanmaan
hyvinvointialue