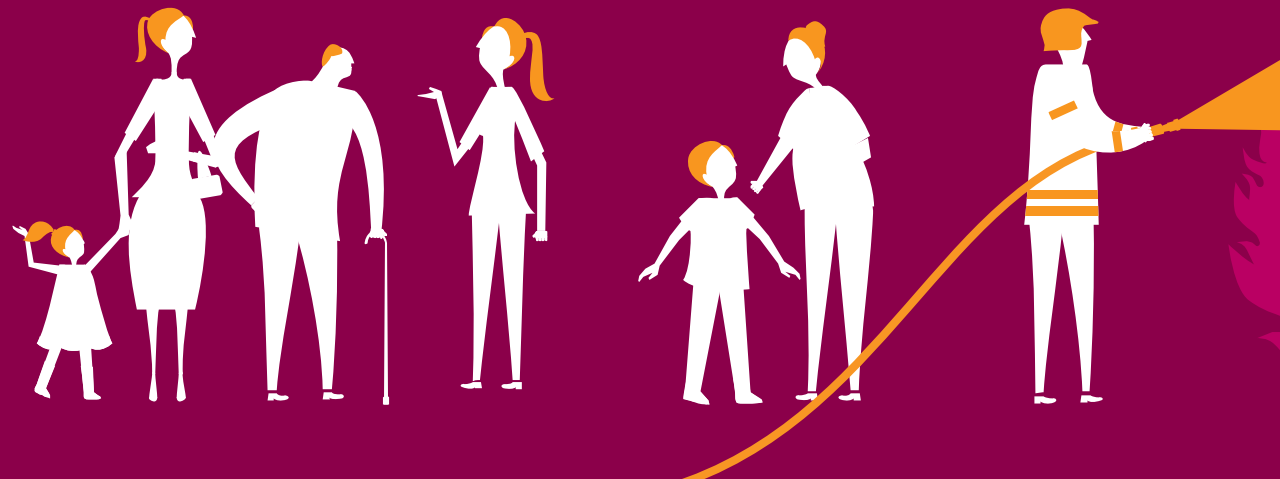


Asiakkuus- ja laatujaosto

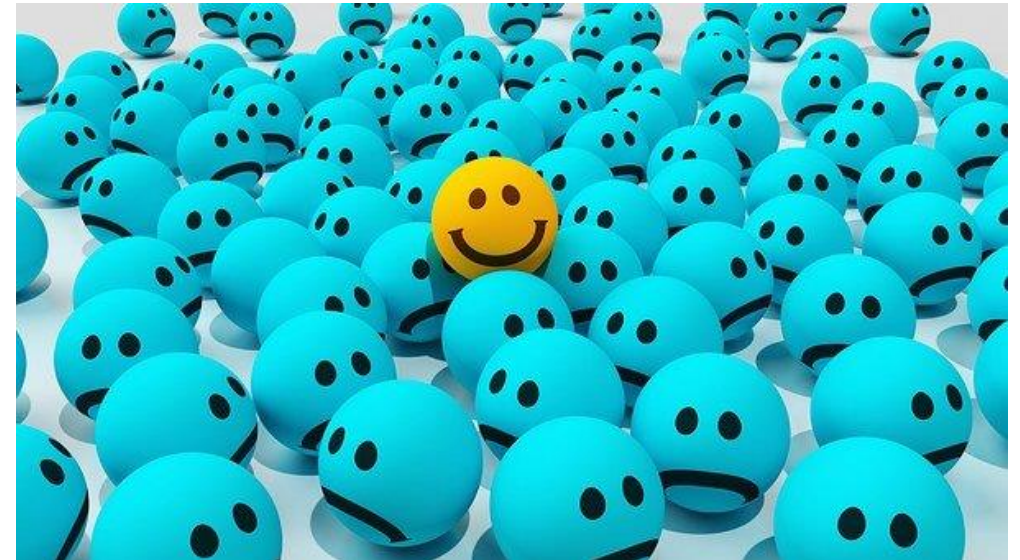
Sosiaalihuollon nykytila ja tulevaisuuden kehittämisen teemat

Kaisa Bragge
Johtava suunnittelija
kaisa.bragge@pirha.fi
044 4722 938



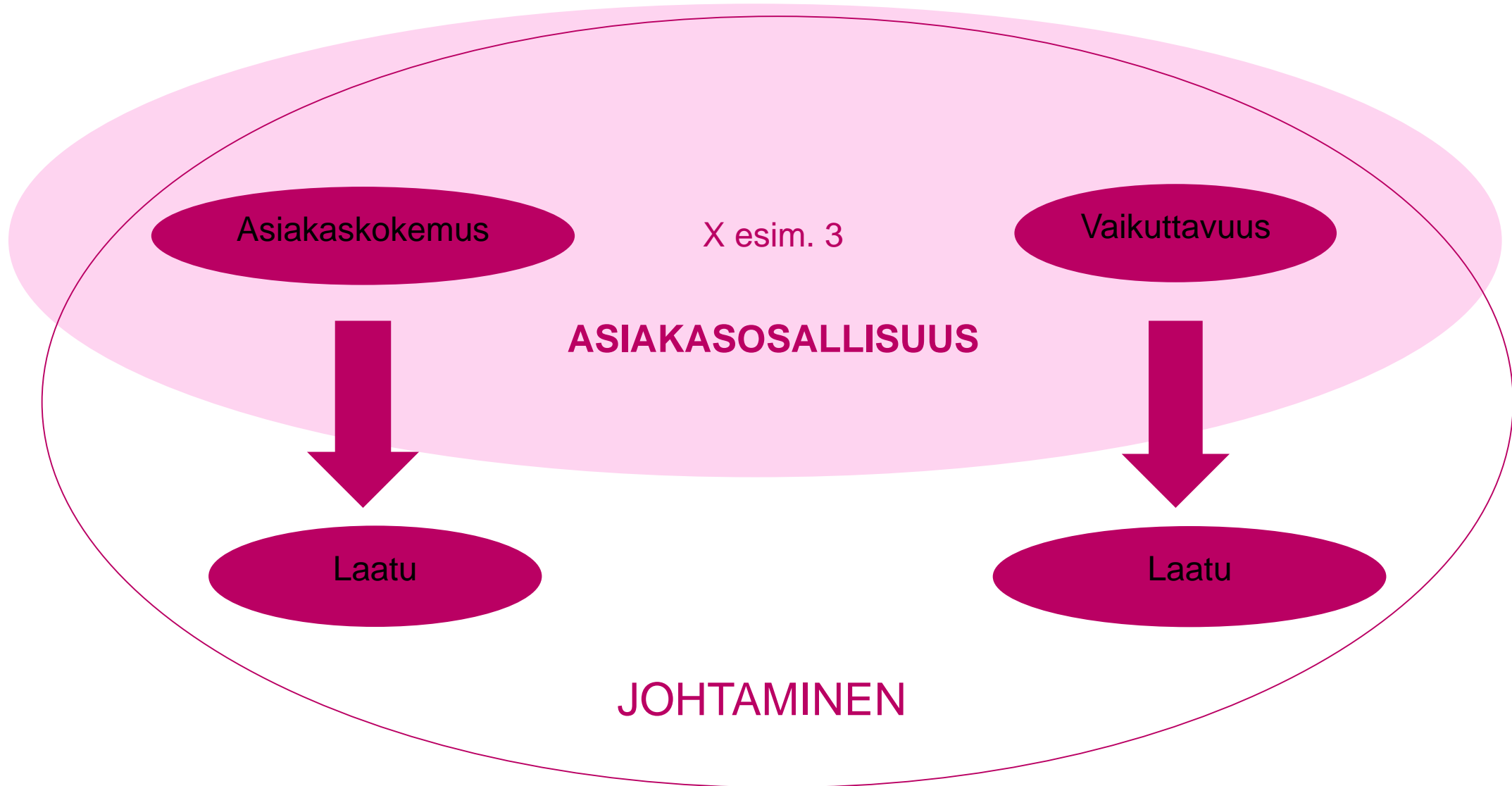
Asiakaskokemus, johtaminen ja laatu

1. Asiakaskokemuksen
moniulotteisuus
sosiaalipalveluissa
2. Asiakaskokemuksen
mittaaminen ja johtaminen
sosiaalipalveluissa
3. Sosiaalihuollon
kehittämisteemat laadun
arviointiin hyvinvointialueella



Asiakaskokemuksen moniulotteisuus sosiaalipalveluissa

Pirkanmaan
hyvinvointialue



Asiakaskokemuksen johtaminen

- Asiakaskokemuksen johtaminen edellyttää asiakaskokemuksen mittaamista
 - Mittaaminen edellyttää oikeita mittareita, toimivia työvälineitä ja tietoteknisiä valmiuksia
 - Asiakaskokemuksen johtaminen edellyttää tietoa, tahtoa, taitoa ja aikaa sekä asennetta
- asiakas passiivinen palvelujen vastaanottaja vai aktiivinen oman palvelukokonaisuutensa asiantuntija?
- Mitä sosiaalihuollossa tapahtuu asiakaskokemuksen kentällä?
 1. Kokeiluja asiakaskokemuksen/asiakasosallisuuden mittaamiseksi
 2. Erilaisia mittareita kehitetään
 3. Tahtotilaa mitata asiakaskokemusta
 - Mitä sosiaalihuolto tarvitsee vielä?
 1. Tietotekniset valmiudet
 2. Strateginen tahtotila → aikaa/resurssia asiakaskokemuksen mittaamiseen ja analysointiin
 3. Johtajia, jotka omaksuvat asiakaskokemuksen palveluja ohjaavaksi strategiaksi



Asiakaskokemuksen/osallisuuden mittaaminen sosiaalipalveluissa nyt

- Asiakaskokemuksen mittaamisen kokeiluja:
 - THL:n määrittelemät asiakaskokemuksen kysymykset kokeilussa nyt viidessä kunnassa Pirsote-Pikassos yhteistyönä
 - THL:n AVAIN-mittaria (asiakas- ja työntekijävaikuttavuuden arviointimittari) pilotoitu Pirkanmaalla erityisesti Tampereella ja Kangasalla vuosina 2018-2020 → laajuuden ja tietojärjestelmähaasteiden vuoksi ei ole saatu käyttöönotettua sosiaalipalveluissa
 - 3x10 d –osallisuusmittaria edistetty hankkeissa erityisesti lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityössä → toimeenpanon haasteita
 - Kykyviisaria (työkyvyn arvioinnin mittari) kokeiltu systemaattisesti Pirkanmaan työkykyhankkeessa → pyritään pilotoimaan vielä työikäisten sosiaalipalveluissa
- Tavoitteena kokeilujen kautta kerätä tietoa eri mittareista ja kehittää hyvinvointialueelle sote-palvelujen asiakaskokemuksen mittari

Esimerkki Kykyviisarista

Hyvinvointiosion tulokset – muutos ka 17.5.21-16.6.22

Hyvinvointiosion tulokset

Ryhmän keskiarvo

B1. Tyytyväisyys elämään, 98 vastaajaa

1. vastauskerta



2. vastauskerta



B4. Koettu työkyky, 98 vastaajaa

1. vastauskerta



2. vastauskerta



B5. Suhde työelämään, 98 vastaajaa

Sosiaalihuollon teemat laadun arviointiin hyvinvointialueella

- **Valvonta ja omavalvonta:**
 - Osa jokaisen sosiaalihuollon asiantuntijan työtehtäviä – sekä oman työn laadun omavalvonta että asiakkaalle hankittavien palvelujen laadun valvonta
 - Omavalvonnan rakenteiden oltava matalat, selkeät ja toimivat – tiedon kulku
 - Omavalvonnan johtaminen
- **Kirjaamisen kehittäminen:**
 - Asiakastyön päivittäiskirjaaminen käytössä osana laadun ja johtamisen työkaluja
 - Määrämuotoisen kirjaamisen edistäminen ja kehittäminen (Osaamiskeskusten kirjaamisvalmennukset)
- **Tutkimus- ja kehittämistoiminta:**
 - Hyvinvointialueen palvelujen laadun ja kehittämisen näkökulmasta TKIO-rakenteet tulee tuoda lähemmäksi palvelutuotantoa

Kiitos

Kaisa Bragge
kaisa.bragge@pirha.fi

