

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma

Asiakaskokemuspäällikkö
Marika Järvinen



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman tavoite

- Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategian kärki 1 ”Tärkeintä ihminen” toimeenpanoon.
- Ohjelma kytkee asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen osaksi päätöksentekoa, palvelujen kehittämistä ja asiakaskokemuksen johtamista. Ohjelma luo kokonaiskuvan siihen liittyvän työn organisoinnista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategian tavoitteiden kehittämistoimet toimenpiteineen ja vaiheistuksineen.
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma edistää erityisesti strategian tavoitteita:
 - **Toimimme asiakaslähtöisesti ja arvostavasti**
 - **Kehitämme palveluita yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa**
 - Nämä kokonaisuudet sisältävät kehittämistoimia, joissa on useita toimenpiteitä.

Käytetyt selvitykset ja ohjelman sisältöön osallistuneet tahot

- Strategian pohjalle tehty asukas- ja henkilöstökyselyt 2025
- Asiakaspalautteet 2025
- Asiakaskokemuksen johtamiseen liittyvät haastattelut johdolle ja päättäjille 2024-2025
- Benchmarking -selvitys /muut hyvinvointialueet / kehittämistarpeet 9/2025
- Safe Space -nuorten tapahtuma 10/2025
- Vaikuttamistoimielimet (yhteinen työpaja) 11/2025
- Järjestöyhteistyöryhmä (työpaja) 11/2025
- Osallistumisen kysely asukkaille 12/2025
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä (työpaja) 12/2025
- Ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden valiokunta (työpaja) 12/2025
- Lapset, nuoret, perheet ja työikäiset valiokunta (työpaja) 12/2025
- Tulevaisuus ja turvallisuusvaliokunta (työpaja) 1/2026
- Asiakkaat ja henkilöstö (Osallisuusviikko -tapahtuma) 2/2026
- Asiakaslähtöisyyden verkosto 2/2026
- Asiakkuus- ja laatujaosto 3/2026



Pirkanmaan hyvinvointialueen Asiakaskokemuksen ja osallistumisen -ohjelma 2026-2029

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Sisällys

Tiivistelmä.....	2
1 Johdanto	3
2 Lähtökohdat	4
2.1 Lainsäädäntö taustalla.....	4
2.2 Strategia ohjaa	5
3 Ihmisläheisyys ajattelutapana	9
4 Strategiakaudella 2023–2025 tehtyjä toimenpiteitä	11
5 Haasteet ja kehittämistarpeet.....	12
5.1 Asiakaslähtöinen kulttuuri ja arvostava kohtaaminen.....	12
5.2 Asiakaskokemustieto.....	14
5.3 Asiakaslähtöisten palvelujen suunnittelu	15
5.4 Osallistumisen mahdollisuudet ja osallistumisen kokemus arjessa.....	17
5.5 Osallistumisen vaikuttavuus	19
6 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2026	20
6.1 Strategian tavoite: Toimimme asiakaslähtöisesti ja arvostavasti.....	20
6.1.1 Kehittämistoimi: Toimintakulttuurimme on asiakaslähtöistä	21
6.1.2 Kehittämistoimi: Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / asiakaskokemustieto.....	21
6.1.3 Kehittämistoimi: Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / palveluiden suunnittelu	22
6.2 Strategian tavoite: Kehitämme palveluita yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa	22
6.2.1 Kehittämistoimi: Asukkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on vaikuttavaa / Saavutettava osallistuminen.....	22
6.2.2 Kehittämistoimi: Asukkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on vaikuttavaa / Vaikuttava osallistuminen	23
6.2.3 Kehittämistoimi: Hyödynnämme henkilöstömme osaamista toimintamme uudistamisessa	23
7 Tiekartta 2026–2029 ja onnistumisen mittaaminen.....	23
8 Toiminnan organisoituminen, toimintaympäristö ja yhteys muihin ohjelmiin	24

Ohjelma edistää hyvinvointialueen arvoja

Ihmisläheisyys

Ohjelmassa ihmisläheisyys on arvo, strateginen suunta ja ajattelutapa, joka korostaa ihmisen huomioon ottamista, ymmärtämistä ja kunnioittamista sekä organisaatio-että yksilötasolla.

Vastuullisuus

Ohjelma edistää asukkaiden ja henkilöstön osallistumista laadukkailla, turvallisilla ja vaikuttaviksi todetuilla menetelmillä ja työkaluilla.

Luottamus

Ohjelma edistää luottamusta korostamalla asukkaiden ja asiakkaiden äänen systemaattista hyödyntämistä ja vaikuttavuutta palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa. Hyvä asiakaskokemus kerryttää myönteisyyttä ja luottamusta hoitoon ja palveluun.

Yhdenvertaisuus

Ohjelma edistää eri väestöryhmien kuulluksi tuleamista saavutettavalla osallistumisella.

Ohjelmalla tavoitellaan

Asiakas ja asukas

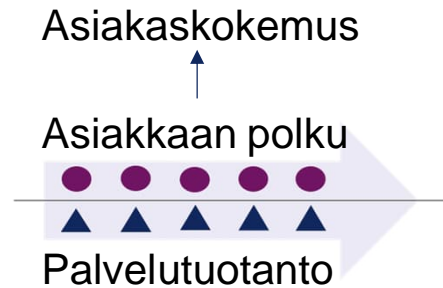
- Aukkaat löytävät oman tavan osallistua. Tehtyjen päätösten taustalla on vahvempi oikeutus asukkailta, kun he ovat olleet alusta asti mukana keskustelemassa niistä.
- Palveluja muotoillaan asiakkaan elämän todellisuutta vasten.
- Hyödyntämällä asiakaskokemuksia kehittämisessä, varmistetaan miellyttävä ja sujuva palvelupolku.
- Selkeät ja ymmärrettävät palvelut helpottavat asiakasta arjessa ja luovat osaltaan hyvinvointia.

Organisaatio

- Osallistumisella on vahva vaikutus luottamukseen organisaatiota kohtaan.
- Asettamalla asiakas keskelle, organisaation toiminnalla on yksi yhteinen nimittäjä, jonka ympärille voidaan muodostaa arvoa tuottavia palveluja, yhdenmukaisuutta ja sujuvuutta.
- Resurssien käyttö tehostuu, kun ne kohdennetaan hyödyntämällä parasta mahdollista tietoa asiakkaiden tarpeista.
- Asiakaskokemus on yksi väline toiminnan vaikuttavuuden parantamiseen.
- Kun yhteiskehittämisessä (palvelumuotoilu) ovat mukana sekä asiakkaat että henkilöstö, sitoutuminen muutokseen paranee.

Ihmisläheisyys ajattelutapana

**Asiakaskokemus
syntyy
vuorovaikutuksessa**



Palvelujen
suunnittelu

Asiakslähtöisyys

Tieto

Asiakas- ja asukasymmärrys

Arvo

Ihmisläheisyys

Ihmiset, toimintamallit,
palvelueleet, fyysiset ja
digitaaliset ympäristöt ja
niiden laatu

Hoito- ja palvelupolut,
palvelujen ihmislähtöinen
suunnittelu, yhteiskehittäminen

Tarpeet, odotukset,
arvostukset, kokemukset,
osallistumisen menetelmät

Asiakslähtöinen
toimintakulttuuri, strategia,
johtaminen, päätöksenteko

Tunnistetut haasteet ja kehittämistarpeet (1/2)

Asiakslähtöinen kulttuuri ja arvostava kohtaaminen

Asiakslähtöisyys ja osallistuminen vaatii kulttuurinmuutoksen tueksi yhtenäiset toimintamallit ja johtamisen periaatteet. Asiakkaiden kohtaamistaidoissa on vaihtelua.

Asiakaskokemustieto

Asiakaskokemustiedon systemaattinen keruu ei ole vielä hyvinvointialuetasosta. Analysointi ja raportointi ovat suurelta osin manuaalista työtä vaativia eikä tietojen ristiin tarkastelua tehdä vielä systemaattisesti. Tiedon hyödyntäminen ei ole systemaattista. Tulevaisuuteen luotaava tarkastelu eri palvelumuodoista auttaa ennakoimaan. Keinoja asiakasodotusten tunnistamiseen ja realistisen tiedon välittämiseen tarvitaan.

Asiakslähtöinen palvelujen suunnittelu

Hoito- ja palvelupolkujen systeemitason hallinta vaatii kehittämistä. Asiakaskokemustiedon liittäminen polkuihin auttaa ymmärtämään asiakkaan palvelun jatkuvuuteen liittyviä haasteita. Polkukuvausten linkittäminen ammattilaisten hoito- ja palveluketjuihin on toteuttamatta. Palvelumuotoilukyvykkyyden kehittäminen ja sen merkityksen oivaltaminen organisaatiotasoisesti on tarpeen. Kehittämistä tulee priorisoida myös asiakkaiden arvostusten kautta. Palvelukanavien yhdenmukaisuudessa ja digitaalisten palvelujen saavutettavuudessa on kehittämistarpeita.

Tunnistetut haasteet ja kehittämistarpeet (2/2)

Osallistumisen mahdollisuudet ja osallistumisen kokemus arjessa

Haasteena on luoda kulttuurista muutosta, jossa asukkaiden osallistuminen on automaattisesti mukana muutoksissa ja kehittämisessä. Ei-aktiivisten ryhmien, eri kieli- ja kulttuuriryhmien sekä nuorten tavoittaminen ja aktivointi hyvinvointialueen toiminnan osallistumiseen on vahvistettava. Keinoina on osallistumisen ja siihen liittyvien menetelmien tunnettuuden lisääminen, asukkaiden tavoitettavuuden ja saavutettavan osallistumisen kehittäminen.

Osallistumisen vaikuttavuus

Osallistuminen ei ole erillinen tapahtuma, vaan se on kytkettävä vahvasti kehittämisen ja päätöksenteon prosesseihin. Osallistumisen vaikuttavuus täytyy näkyä entistä selkeämmin. Sitä on myöskin arvioitava ja mitattava aiempaa systemaattisemmin.

Tiivistelmä toimista

Olennaisin muutos edelliseen kauteen: Asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteista hyödyntämiseen ja vaikuttavuuteen

- Vahvistamme asiakaslähtöisyyden ja osallistumisen toimintakulttuuria yhteisellä asiakaslähtöisyyden johtamisen mallilla, koulutuksella ja ottamalla osallistuminen osaksi arjen toimintaa.
- Keräämme ja hyödynnämme asiakaskokemustietoa systemaattisesti koko hyvinvointialueella.
- Vahvistamme palvelupolkujen kuvaamista ja kehittämistä asiakasnäkökulmasta kokonaisuuksina tavoitteena ymmärrettävä, saavutettava ja toimiva pirhalainen asiakaskokemus palveluissa ja palvelukanavissa.
- Panostamme ihmislähtöiseen kehittämiseen, jossa asiakkaat, asukkaat ja henkilöstö yhdessä suunnittelevat palveluja.
- Kehitämme sidosryhmien kanssa yhteistyössä osallistumisen saavutettavuutta, jotta kaikilla on mahdollisuus osallistua.
- Huolehdimme, että osallistuminen vaikuttaa päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen.

Tiekartta 2026-2029

Kehittämistoimet

	2026-2027	2028	2029
Toimintakulttuurimme on asiakaslähtöistä	Asiakaslähtöisen johtamisen toimintamalli kuvattu ja koulutus suunniteltu. Johdon verkosto käynnistetty. Kohtaamismalli kuvattu ja otettu käyttöön.	Toimintamalli jalkautettu, kypsyyden arviointi kehitetty ja otettu käyttöön. Verkostojen roolit ja linkitykset kuvattu.	Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin edistäminen koko organisaatiossa johtamisen, verkostomallin, koulutuksen avulla.
Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / asiakaskokemustieto	Asiakaspalautekokonaisuuden arviointi tehty. Asiakaskokemusmittauksen (NPS) laajentamista jatkettu. Tekoäly käyttöön otettu.	Asiakaspalautekokonaisuutta kehitetty. Pilotoitu polunmukainen asiakaskokemusdatan keruu ja hyödyntäminen. Tekoälyn laajamittaista hyödyntämistä tuettu.	Sujuva, systemaattinen palautteen keruun, käsittelyn, analysoinnin ja hyödyntämisen toimintamalli käytössä koko hyvinvointialueella.
Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / palveluiden suunnittelu	Polkujen systeemitaso kuvaus pilotoitu. Yhteisten toimintamallien (sis. digi) suunnittelu aloitettu. Palvelumuotoilukyvykkyyden kehittämisen vaiheistus tehty.	Polkujen hallinnoinnin kartoitus tehty. Yhteiset käyttäjäystävällisen suunnittelun periaatteet kuvattu. Laadullisen asiakaskokemustiedon käyttöä vahvistettu.	Polkujen hallinnoinnin suunnitelma käytössä. Palvelumuotoilu toimii käyttäjäystävällisten palvelujen kehittämisen tukena.
Asukkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on vaikuttavaa / saavutettavuus, vaikuttavuus	Osallistumisen saavutettavuus kuvattu sidosryhmien kanssa. Implementointi, käyttöönotto ja verkostojen rakentaminen aloitettu.	Saavutettavan osallistumisen toimenpiteitä edistetty organisaatiossa. Verkostomainen yhteiskehittäminen käynnistetty.	Saavutettava osallistuminen toimii arjessa. Osallistumista kehitetään verkostoissa.
	Systemaattinen osallistumisen malli kuvattu. Asukaspoolin vuorovaikutteinen toimintamalli otettu käyttöön.	Kehitetty mittari asukkaiden näkemysten vaikutuksista päätöksiin tai palveluihin. Aktiivinen vaikuttavuusviestintä.	Säännöllinen mittaus asukkaiden kokemuksista omista vaikutusmahdollisuuksistaan. Jatkuva vaikuttavuuden kehittäminen.
Hyödynnämme henkilöstömme osaamista toimintamme uudistamisessa	Asukkaiden osallistumiseen kehitettyjen monipuolisten menetelmien soveltaminen henkilöstön osallistumiseen aloitettu.	Kehitetty ja otettu käyttöön malleja, joissa henkilöstö toimii aktiivisena kehittäjäkumppanina yhdessä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa.	Kehittäjäkumppanuus -mallit ovat osa organisaation normaalia toimintakulttuuria ja niitä käytetään laajasti kaikilla palvelualueilla.

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Toimenpiteet



AO-ohjelma asukkaan ja asiakkaan asialla

- Haettu ratkaisuja asiakkaiden, asukkaiden, henkilöstön ja sidosryhmien kanssa yhdessä tunnistettuihin haasteisiin ja kehittämistarpeisiin
- Suunniteltu vastaamaan strategian pohjalta laadittua toimeenpanosuunnitelmaa



Kokonaisuus,
joka kuuluu kaikille.

Parhaimmillaan antaa organisaation toiminnalle
struktuuria.
Tuo tekemiseen punaisen langan.

Asiakkaan.

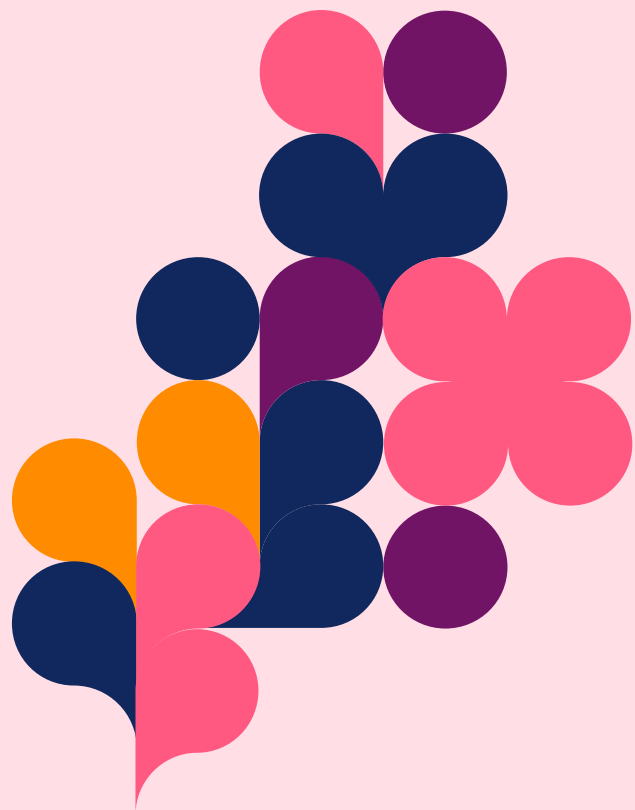
Toimii liimana eri organisaation kerrosten välillä.

Lisää luottamusta toimintaan. Luo arjen tukea.
Luo vaikuttavuutta.

... mutta vaatii sitoutumista ja resursseja.

Yhteiseksi näkemistä.





Kiitos



Pirkanmaan
hyvinvointialue