

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024

Janne Leinonen

Asiakaskokemuspäällikkö

Pirkanmaan
hyvinvointialue



Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma



- Ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella strategiakaudella 2023–2025.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyi Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman 12.6.2023.
- Ohjelman tavoitteena on luoda yhtenäinen kokonaisuus yksittäisistä asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä, jotka tukevat toisiaan ja vahvistavat niiden vaikuttavuutta.
- Ohjelma tuo systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategisen teeman ”Tärkeintä ihminen” toimeenpanoon.
- Tavoitteena on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella, ja osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea.

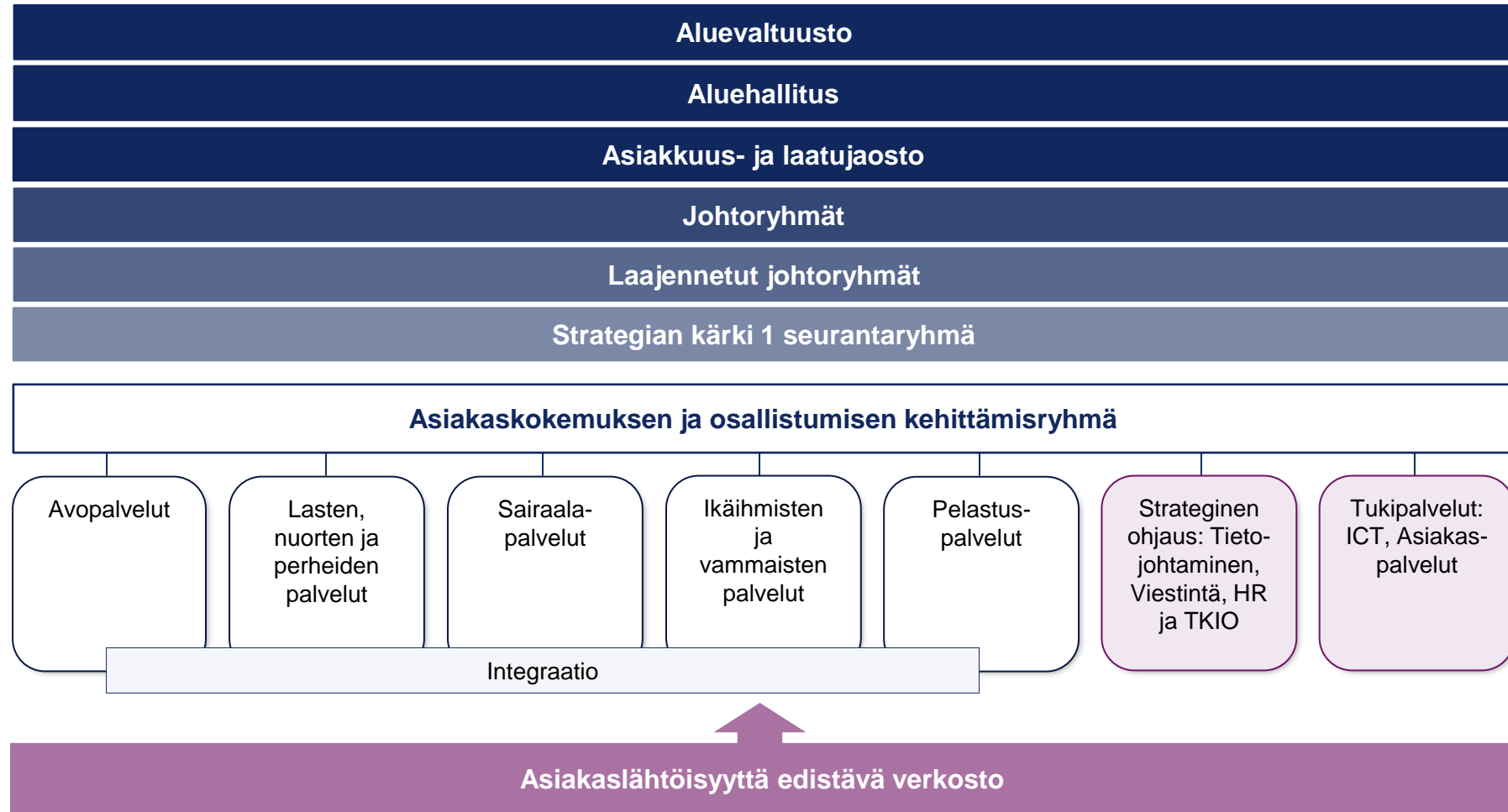
Sisällys

1	Johdanto	3	3.4.6 Kehittäjäasiakastoiminta	27
2	Toiminnan organisoituminen	7	3.4.7 Asiakasraatioiminta	28
3	Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2024	8	3.4.8 Asukaspooli	29
3.1	Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri	9	3.4.9 Asukaspaneeli	30
3.1.1	Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus	9	3.4.10 Kyselyt ja tekoäly	30
3.1.2	Asiakaslähtöisyyttä kehittävä ja edistävä verkosto	10	3.4.11 Polis-kokeilut	31
3.2	Asiakaspalautteen hallinta	13	3.4.12 Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen työpöytä	31
3.2.1	Suositteluhaluukkuuden mittaaminen	13	3.5 Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen	32
3.2.2	Suora palaute	15	3.5.1 Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin ohjeistus	32
3.2.3	Palautteen antamisen näkyvyyden lisääminen	15	3.5.2 Osallistumisen asukaskysely	32
3.2.4	Monikanavainen asiakaspalautteen kehittäminen	16	3.5.3 Viestintä	33
3.2.5	Palautteet ja tekoäly	17	4 Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot	34
3.3	Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen	18	5 Asiakas- ja asukastulokset	36
3.3.1	Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli	18	5.1 Suositteluhaluukkuus (NPS)	36
3.3.2	Suunnittelujärjestelmä asiakaskokemuksen kehittäjänä	19	5.2 THL:n kansalliset väittämät	40
3.3.3	Asiakaskokemuksen muodostumisen tekijät	20	5.3 Suora palaute	41
3.4	Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät	21	5.4 Asiakkaan pärjäämisen tunne PEI-mittaamisen tulokset	47
3.4.1	Osallistumisen menetelmien saavutettavuus	21	5.5 Asiakaspalautteen perusteella tehdyt kehitystoimenpiteet	47
3.4.2	Vaikuttamistoimielimet	22	5.6 Liikkuvien palveluiden kysely 2024	49
3.4.3	Nuorten osallistuminen: Päätäjien ja nuorten kohtaamiset	23	5.7 Asukaspaneelin julkilausuma asiakaslähtöisistä digipalveluista	49
3.4.4	Hyvinvointialueen asukkaan aloite	24	5.8 Asukkaiden näkemykset osallistumismahdollisuuksista	50
3.4.5	Kokemusasiantuntijatoiminta	25	5.9 Asukkaiden ja henkilöstön näkökulmia osallistumisen menetelmien saavutettavuuteen	51
			Lähteet	53

Toiminnan organisoituminen

Asiakas-
kokemuksen ja
osallistumisen
vastuualue

Rakenteet ja
verkostojen
koordinointi



Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL

- **Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistämishanke:** yhteistyö asiakaspalautteen koonnin ja yhteisten mittareiden kehittämiseksi hyvinvointialueilla

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

- **Demokratia-teemaryhmä:** hyvinvointialueiden demokratian ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen
- **Sitra – Uudet vaikuttamisen tavat -projekti:** uusien osallistumisen tapojen kehittämisen edistäminen
 - Pirhan oma **Osallistumisen uudet keinot -hanke 2023–2024**

Kohti nuorten hyvinvointialueita -hanke

- Tukea nuorten osallistumisen edistämiseksi hyvinvointialueella.
- Keväällä 2024 järjestettiin yhteistyössä hankkeen kanssa nuorten ja aluevaltuutettujen kohtaamistilaisuuksia.

Muita

- Kansallinen osallisuusverkosto
- Kokemustoimintaverkosto
- Palveluketjut, -polut ja prosessit – hyvinvointialueiden verkosto
- Asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto SOTE
- Julkismuotoilijat-verkosto

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 asiakaspalautejärjestelmä 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

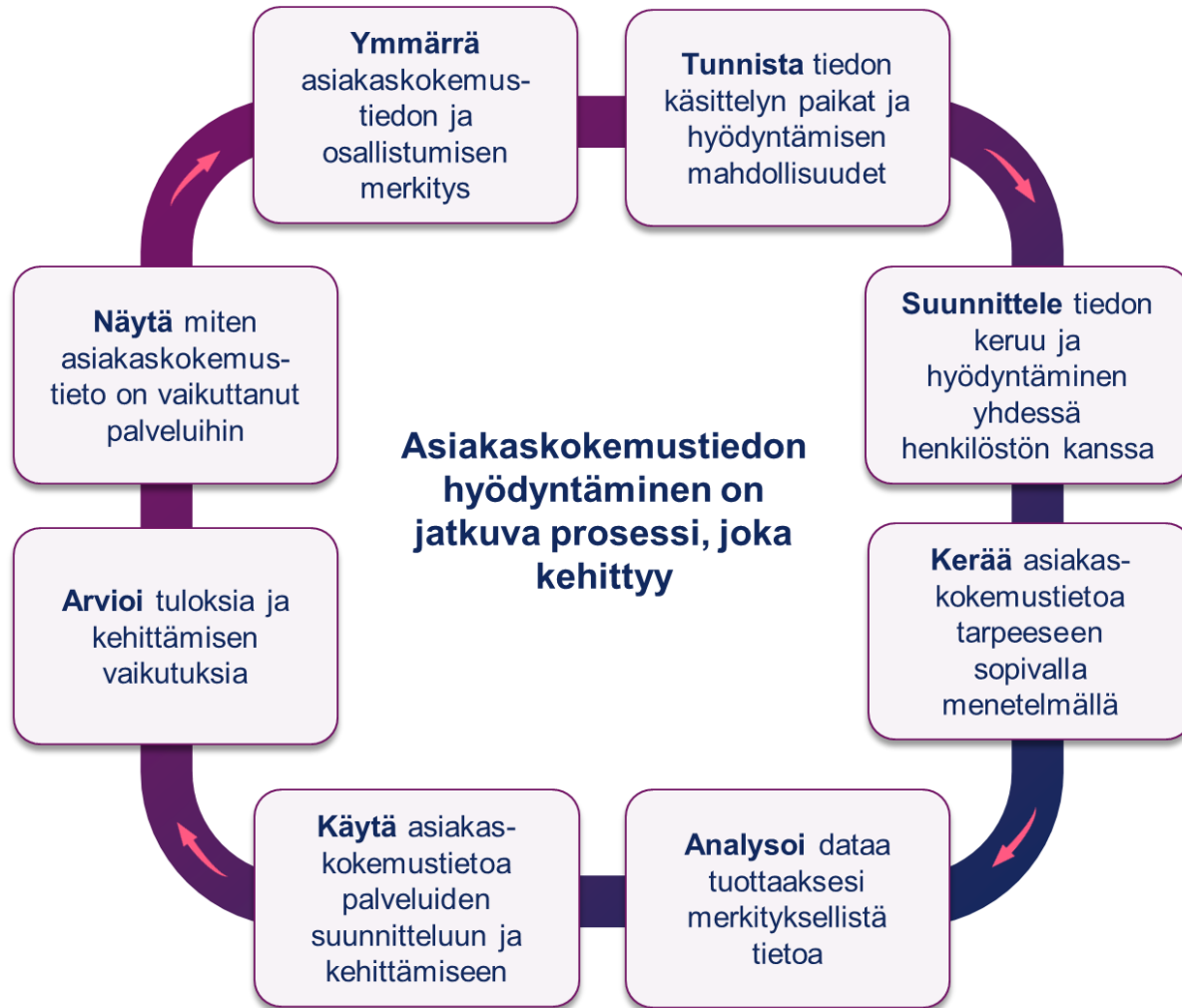
- Osallistumisen periaatteet ja prosessit kuvattu
- Aktiivinen ja monikanavainen viestintä osallistumisen mahdollisuuksista ja vaikutuksista otettu käytännöksi
- Osallistumisen vaikuttavuuden seuranta ja arviointi otettu käytännöksi

Asiakaskokemus: keskeiset toimenpiteet 2024



- Julkaistu Asiakaslähtöisyys – mitä jokaisen tulee tietää -verkkokoulutus (Moodle) osana Pirha-akatemiaa ja tietoiskuvideot.
- Käynnistetty Asiakaslähtöisyyttä edistävän verkosto toiminta, laadittu toimintakonsepti ja edistetty syventävän valmennuksen suunnitelmia.
- Laajennettu suosittelupalautteiden tekstiviestikysely suun terveydenhuoltoon ja digiklinikan palveluihin. Lisätty kyselyyn THL:n väittämät ja Pirhan oma väittäminen.
- Tiivistetty asiakaspalautelaitteiden verkostoa ja kilpailutettu laitteet, mikä on tuonut kustannushyötyä.
- Haettu ratkaisuja, joilla palautteen antaminen olisi mielekästä ja helppoa kaikille asiakasryhmille. Kehitetty selkokieliä kyselyitä, liikkuvia keruutapoja ja ymmärrystä aiheen näkymisen vaikutuksesta palautteen määrään.
- Kehitetty palautteiden näkyvyyttä rakentamalla kolme erilaista palauteseinää (Tays D-aula, Tays T-rakennus ja Nokian sote-keskus).
- Tunnistettu tarve jatkuvalla tekoälyn käytölle asukas- ja asiakaskokemustiedon laadullisen analyysin tukena onnistuneiden pilotointien kautta. Aloitettu tekoälykilpailutus 2024, edelleen käynnissä.
- Suunniteltu asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli ja kuvattu asiakasprofiilit erinomaisen asiakaskokemuksen muodostumisen näkökulmasta.

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli



- Tavoitteena lisätä asiakaskokemustiedon hyödyntämistä koko organisaatiossa
- Yhdistää asiakaskokemuksen ja osallistumisen kokonaisuuden jatkuvaksi kehittyväksi kehäksi
- Malli materiaaleineen tueksi henkilöstölle

Osallistuminen: keskeiset toimenpiteet 2024

- Yhtenäistetty ja kuvattu toimintamallit osallistumisen menetelmistä, kuten asiakasraatitoiminta ja kokemusasiantuntijatoiminta. Viestitty kokemusasiantuntijatoiminnasta henkilöstölle ja järjestöille. Pilotoitu asiakaslähtöistä kokemusasiantuntijaksi kasvamisen toimintamallia.
- Kehitetty uusia osallistumisen keinoja:
 - Kasvatettu asukkaiden osallistumista edistävää Asukaspoolia ja tarjottu jäsenille säännöllisesti mahdollisuuksia osallistua erilaisin menetelmin hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen ja päätöksentekoon vaikuttamiseen.
 - Toteutettu Pirhan ensimmäinen Asukaspaneeli: Digipalvelujen kehittäminen arvostavasti ja vaikuttavasti, ja tuloksia viety päättäjille ja johdolle.
 - Osallistuttu Polis-osallistumisalustan käyttäjälähtöisyyden kehittämiseen perustuen omiin kokeiluihin.
 - Järjestetty tilaisuuksia päättäjien kohdata nuoria siellä missä nuoret jo valmiiksi ovat.
- Jatkokehitetty asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen työpöytä: palvelumuotoilun prosessi ja työkalut.
- Kehitetty osallistumisen menetelmien saavutettavuutta ja esteettömyyttä yhdessä asukkaiden, järjestöjen ja vaikuttamistoimielinten kanssa.
- Kehitetty ja pilotoitu osallistumisen mittari: asukkaiden kokemukset osallistumisen mahdollisuuksista, helppoudesta ja vaikuttavuudesta.
- Kehitetty osallistumisen vaikuttavuuden arviointimenetelmä: osallistumisen suunnittelu ja toteutus, asukkaiden kokemus, osallistumisen vaikutus päätöksentekoon.
- Päivitetty Osallistu ja vaikuta -sivustoa osallistumisen osalta ja huomioitu käyttäjäystävällisyys.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen mittarit

Vuoden 2024 osalta aluehallitukselle toimeenpanon toteutumisesta raportoitavat mittarit ovat:

- Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista (K/E) → Kyllä (58 %)
- Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55 (K/E) → Kyllä (75,8)
- Asukaspoolissa jäseniä 1000 (K/E) → Kyllä (1100)
- Kehitetään ja otetaan käyttöön osallistumismittari vuonna 2024 (K/E) → Kyllä

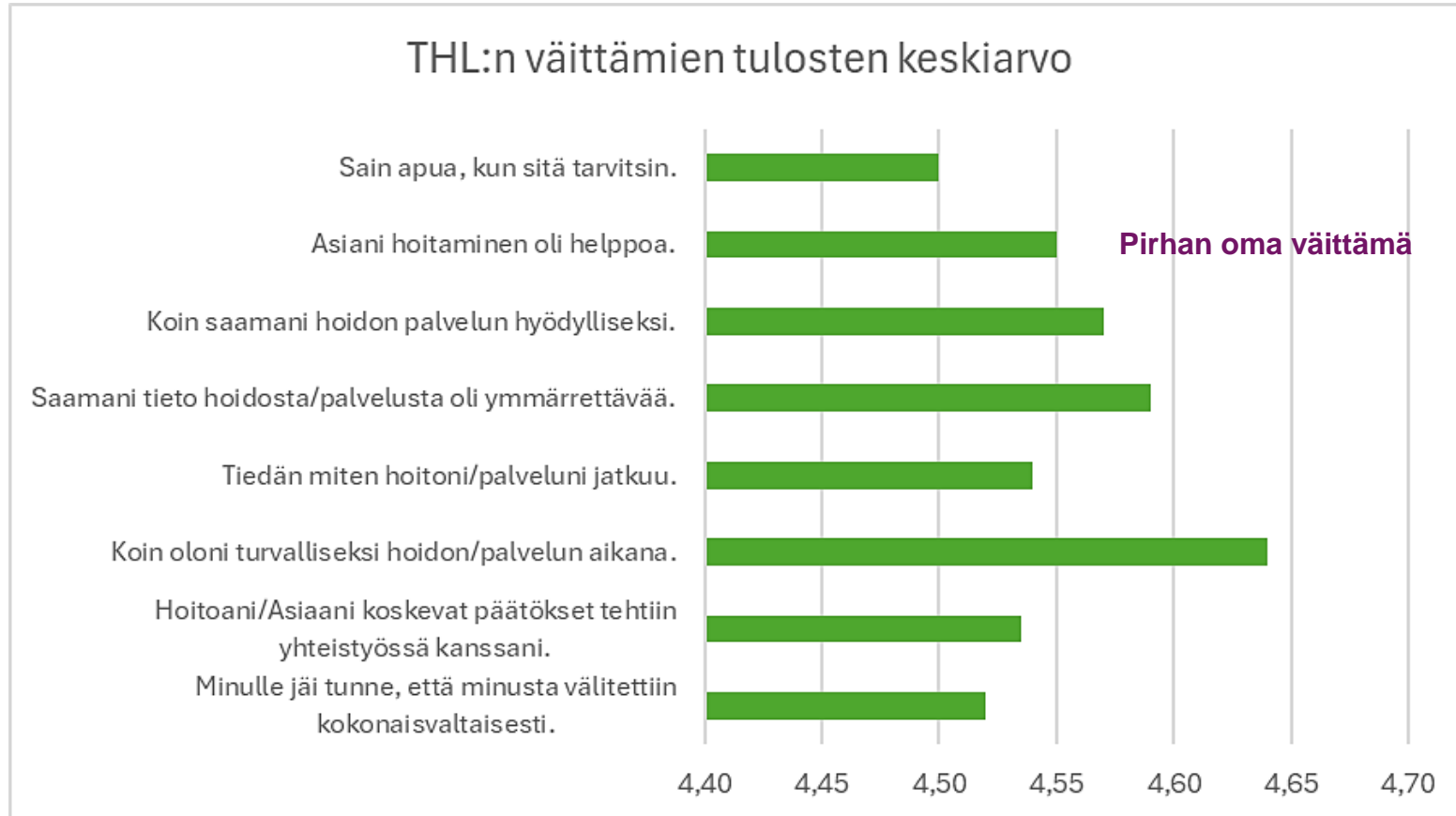
Asiakastuloksia: suosittelemahalukkuus, NPS

Vuonna 2024 Pirhan NPS 75,8 (N=134 070).

- Laskennassa on mukana tekstiviestikyselyllä saadut arviot sairaalapalveluista, suun terveydenhuollosta, digiklinikasta, Coxasta ja Sydänsairaalasta.
- Lisäksi mukana ovat asiakaspalautelaitteilla saadut arviot sekä kohdennetuista kyselyistä kerätyt arviot ensihoidosta, Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisystä, ikääntyneiden päivätoiminnasta sekä äitiys- ja lastenneuvolasta.
- Merkittävimmät määrät vastauksia saadaan tekstiviestikyselyllä ja asiakaspalautelaitteilla.
 - Tekstiviestillä vastanneita oli 101 905, ja vastausprosentti oli 24,7. Vastanneista 74,4 % antoi myös kirjallista palautetta
 - Asiakaspalautelaitteilla vastanneita oli 28 119, ja heistä 33,4 % antoi myös kirjallista palautetta



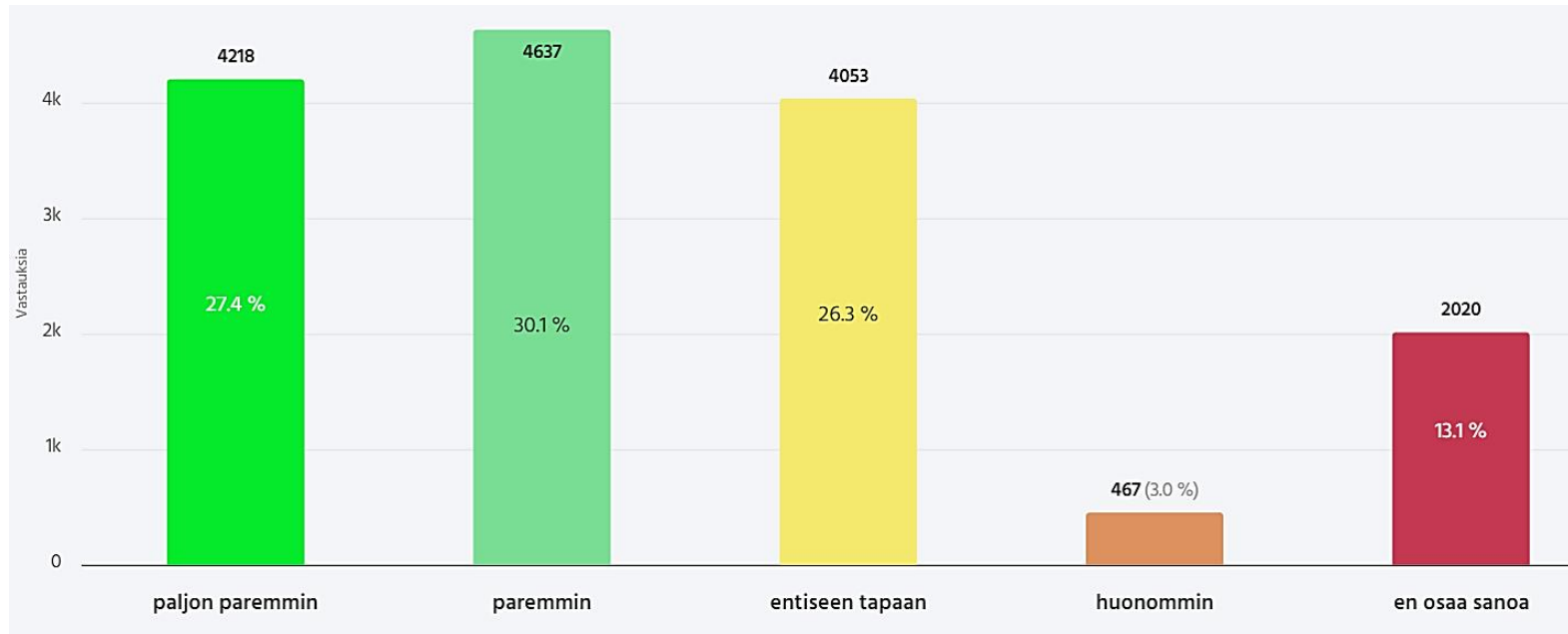
Asiakastuloksia: THL:n väittämät ja Pirhan oma väittäjä



- Tulokset sisältävät asiakaspalautelaitteiden ja tekstiviestien vastaukset.
- Tulos annetaan Likertin asteikolla:
 - täysin eri mieltä (1),
 - osittain eri mieltä (2),
 - ei samaa eikä eri mieltä (3),
 - osittain samaa mieltä (4),
 - täysin samaa mieltä (5).

Asiakastuloksia: PEI, pärjäämisen kysymys

”Tämän vastaanottokäynnin jälkeen kykenen tulemaan toimeen sairauteni kanssa.”



Vastauksia yhteensä 15 395 kpl

- PEI-kysymys käytössä yleislääkärin vastaanottokäynnin jälkeen.
- Tulos hyvin lähellä vuoden 2023 tuloksia.
- Huom! PEI- kysymyksen käytöstä Pirhassa 13.5.2024 tehdyn linjauksen mukaan sitä käytetään vain tutkitussa muodossa. Kysymys poistettiin asiakaspalautelaitteilta, jotta varmistutaan oikeasta käyttömuodosta 31.12.2024.

Asiakastuloksia: suora palaute

Palaute voi olla kiitos, moite, kehitysidea tai niiden yhdistelmä.

Vuonna 2024 asiakkaat täyttivät 9 838 suoran palautteen lomaketta:



3 249 kiitosta



5 280 moitetta



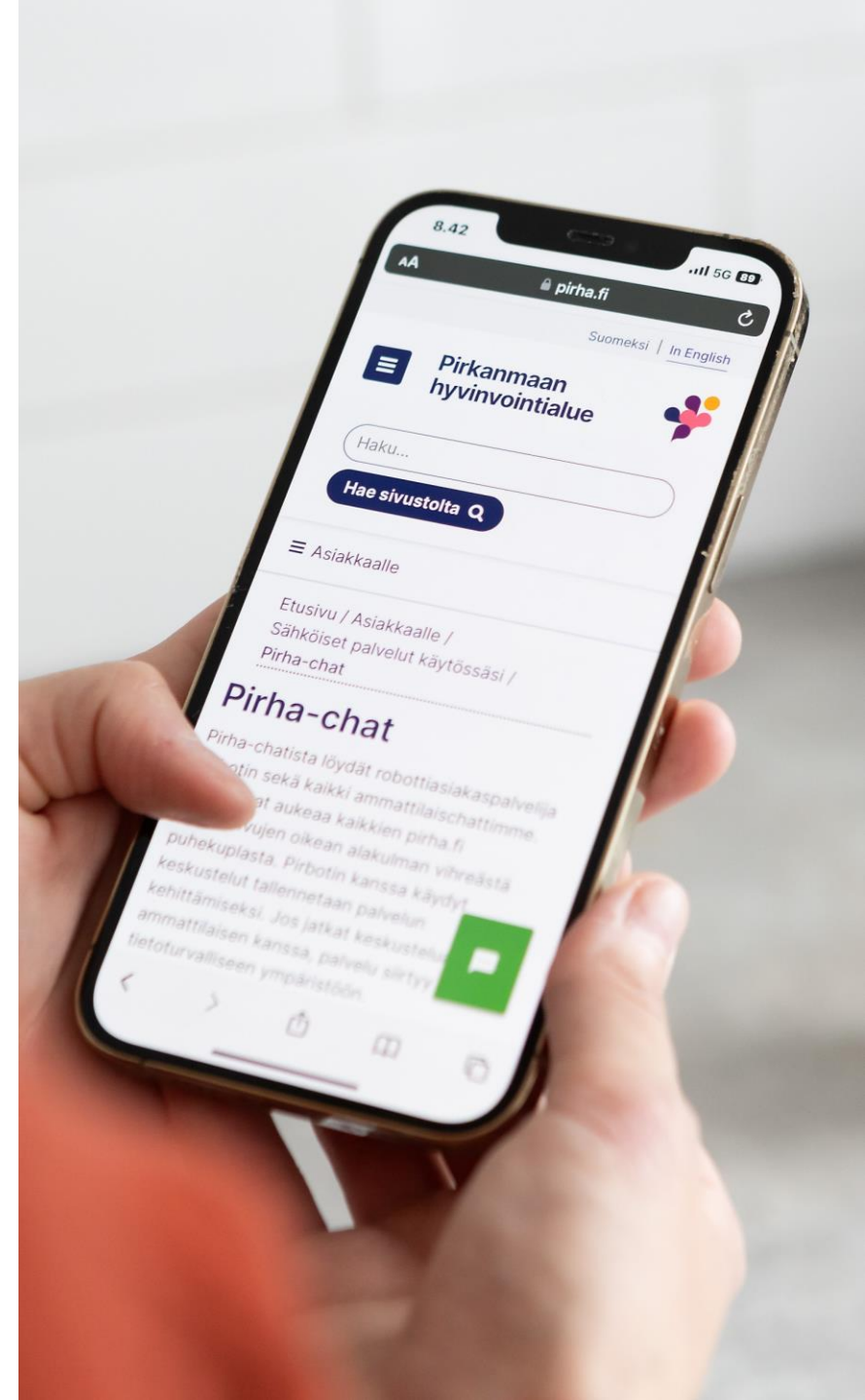
1 935 kehitysideaa

Asiakkaat kiittävät eniten

- kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta
- palvelun sujuvuudesta
- asiantuntemuksesta

Asiakkaat moittivat ja antavat kehitysideoita

- palvelun saatavuudesta ja sujuvuudesta
- kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta
- kehittämisen tarpeita tunnistetaan sähköisessä asiointissa, tiedonkulusta, ohjeistuksesta ja toimintatavoista



Asiakastuloksia: osallistuminen, kyselyt ja työpajat

- Asukkaiden mielestä osallistumismahdollisuuksia on kohtuullisesti (3,26/5).
- Lähtökohtana tulee olla saavutettavuus osallistumisessa.
 - Osallistumisen menetelmien saavutettavuuden kehittäminen
 - Digitaalisten osallistumisen kanavien käytettävyyden parantaminen
 - Paikallisesti järjestettävien työpajojen hyödyntäminen
- Asukkaiden luottamus osallistumisen vaikuttavuuteen kaipaava parantamista (2,5/5). On tärkeää, että kaikki ryhmät saavat tiedon osallistumisen vaikutuksista.
 - Osallistumisen ja asiakas- ja asukastulosten hyödyntäminen päätöksenteossa, tärkeää ennakointi ja osallistuminen sopivalla menetelmällä prosessin eri vaiheissa
 - Viestinnän lisääminen osallistumisen vaikuttamisesta.





Kiitos!

Asiakaskokemus ja osallistuminen
Strateginen ohjaus ja järjestäminen
asiakaskokemusjaosallistuminen@pirha.fi



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**