

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen koulutus- ja valmennuskokonaisuus

Asiakkuus ja laatujaosto 2.10.2023

Sirpa Vallittu-Corell



Asiakaslähtöisyyttä henkilöstöä kouluttamalla ja valmentamalla

Asiakaskokemus ja osallistumisen ohjelman menetelmiä asiakaslähtöisen kulttuurin juurruttamiseen:

Koulutus- ja valmennuskokonaisuus

- Koko Pirhan henkilöstölle huomioiden eri kohderyhmät
- Osa perehdytystä ja Pirha Akatemiaa
- Sisältää osuuden myös asiakaslähtöisyyden ambassadeille

Ambassador-toiminta

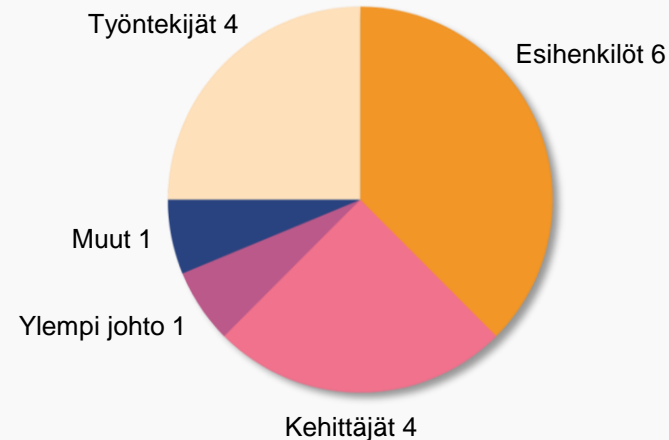
- Juurruttaa asiakaslähtöisyyden periaatteita laajasti hyvinvointialueen toimintaan
- Sisältää valmennuksen ja kehittämiseen välineet
- Toteuttaa kehittämistä lähellä arjen toimintaa
- Hyödyntää innokkaita kehittäjiä alueelta

Tilanne nyt

Kesällä 2023 toteutetuista haastatteluista nousseita huomioita:

- Asiakslähtöisyys tärkeä teema ja johdon tavoite, mutta toteutuminen arjessa vaihtelevaa
- Kehittäminen usein esihenkilöillä tai asiasta kiinnostuneen varassa
- Kehittämisen haasteina myös esim. vähäinen johdon tuki, asenteet ja resurssipula
- Muutosta edistää kun vaikuttavuus huomioidaan paremmin ja opitaan toinen toisilta
- Tarvitaan yhteiset tavoitteet ja toimivaa viestintää
- Mallia tulee ottaa organisaation ulkopuolelta, erityisesti yksityiseltä sektorilta
- Kehittäminen tulee olla lähellä arkea ja sitä tulee tehdä yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa

Haastattelut toteutettiin kesä-elokuussa 2023 Teams-tapaamisena (pl. yksi haastattelu kasvotusten). Haastatteluihin varattiin aikaa n. yksi tunti.



Haastateltavia yhteensä 16

- 4 työntekijää
- 6 esihenkilöasemasta
- 4 kehittäjäroolista
- 1 ylemmästä johdosta
- 1 ryhmästä muut

6 palvelulinjalta

- Avopalvelut
- Ikäihmisten ja vammaisten palvelut
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
- Pelastustoiminta
- Sairaalapalvelut
- Strateginen ohjaus (HR, kehittäminen)

Nostoja haastatteluista:

Asiakslähtöisyyteen liittyy näkökulmaeroja.

Työntekijä

Organisaatio tukee kehittämistä, mutta osaamista ei siihen ole riittävästi.

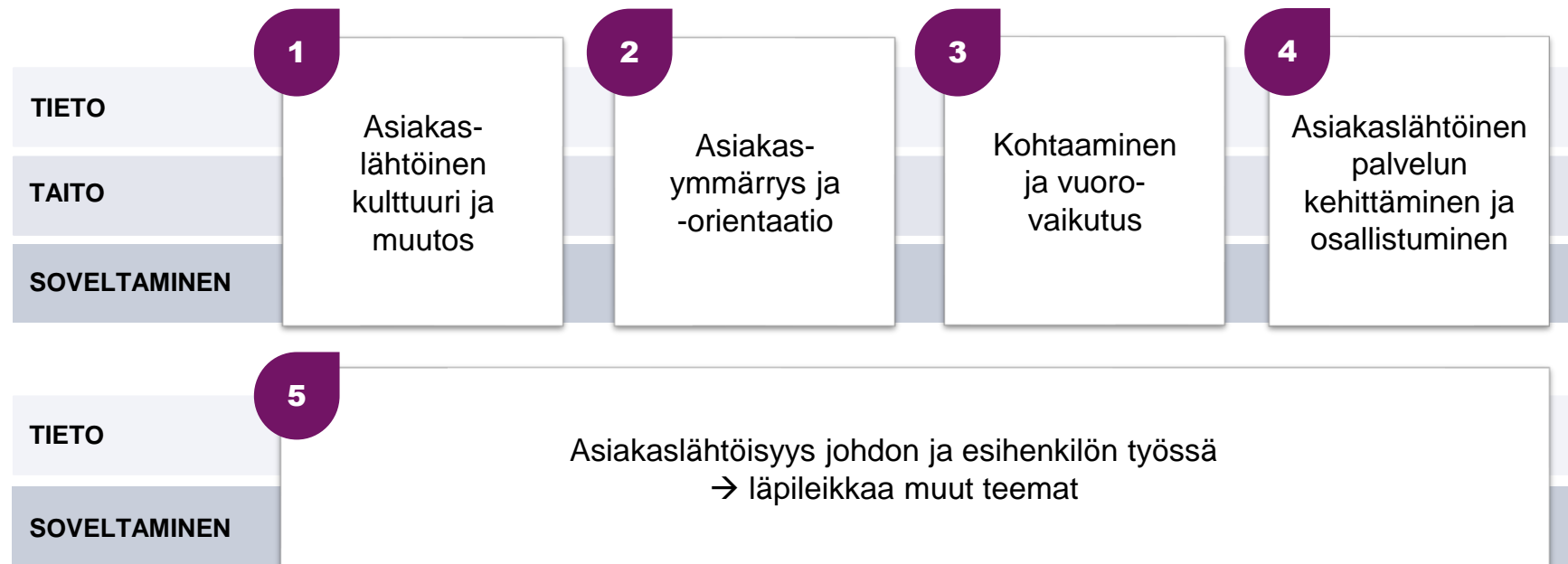
Kehittäjä

Jatkuva kehittäminen edellyttää kehittämisosaamista ja johdon tukea kehittämiseen.

HR, kehittäminen

Koulutus- ja valmennuskokonaisuus

- Alustava konsepti vuodelta 2021 (Tays ervan yhteistyö) → Kehitetty vastaamaan Pirhan tavoitteita ja tarpeita
- **Viisi teemaa ja kolme osaamisen tasoa**, joiden avulla aihetta käsitellään laajasti ja systemaattisesti eri kohderyhmät huomioiden



Koulutus- ja valmennuskokonaisuuden osaamisen tasot

KOHDERYHMÄN KOKO

TIETO

Antaa **perusymmärryksen** teeman sisällöstä ja herättää kiinnostuksen aihetta kohtaan.

Toteutus:

tietoiskumaiset videot introjärjestelmään sekä intraan

Koko henkilöstö

TAITO

Pureutuu syvemmin teeman sisältöön ja auttaa ymmärtämään prosesseja ja menetelmiä.

Toteutus:

kootaan nykyiset Pirhan käytössä olevat koulutukset

Teemaan syventyvät

SOVELTAMINEN

Antaa **rohkeutta ja osaamista soveltaa** opittua toimintaan ja kehittämään palveluita asiakaslähtöisemmiksi.

Toteutus:

rakennetaan asiakaslähtöisyyden ambassadorien kanssa

Ambassadorit

Pirha Ambassador -ohjelma

Ambassador

- Koordinoi kehittämistä, vie asiakaslähtöisyyden rakenteita arjen toimintaan sekä ohjaa ja tukee henkilöstöä kehittämisessä
- On mukana arvioimassa toimintaa ja kehittämässä sitä edelleen
- On asiakaskokemuksen kehittämisestä kiinnostunut HVA:n työntekijä, joka hakee ohjelmaan
- Osallistuu ohjelman alussa sen sisällön rakentamiseen ja Soveltamisen tason valmennukseen



Ohjelman suunnitelmaa

- Tavoitteet ja toiminta määritellään valtuustokausien mukaan.
- Toteutetaan pilotointi sekä Soveltaminen-tason koulutuksen rakentaminen.
- Arvioidaan toimintaa ja toteutetaan laajempi käyttöönotto.
- Ambassador-verkoston käynnistäminen. Verkosto koostuu eri yksiköistä tulevista ambassadeista, jotka tapaavat säännöllisesti ja toimii muiden ambassadeorien tukena.
- Ohjelman tavoitteena jatkuva asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen sekä henkilöstön tukeminen niin, että heillä on kykyä vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja toimia muuttuvassa toimintaympäristössä.

Koulutus- ja valmennuskokonaisuuden kehittämisen vaiheet

TEHTÄVÄ	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024
Menetelmien suunnitelmat	Suunnittelu				
Tieto-taso			Suunnittelu	Toteutus	
Taito-taso			Suunnittelu	Toteutus	
Soveltaminen-taso				Suunnittelu	Toteutus
Linkitys introon ja Pirha Akatemiaan			Suunnittelu	Toteutus	
Ambassador-ohjelma		Suunnittelu			Toteutus
Arviointi & raportointi				Toteutus	

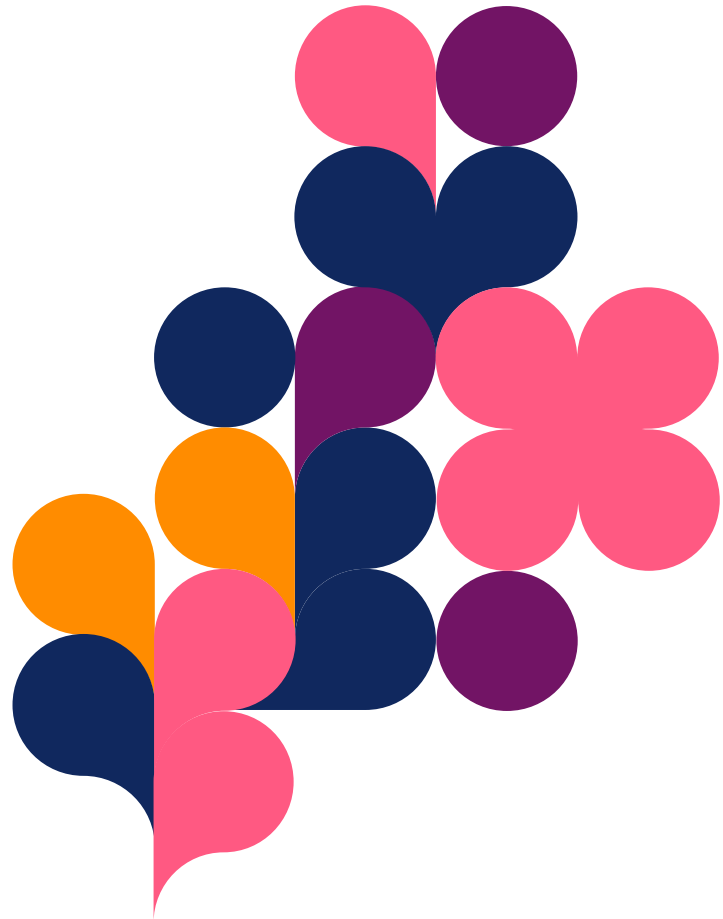
Koulutus- ja valmennuskokonaisuuden vaikutukset ja hyödyt

Hyvinvointialueelle:

- **Henkilöstön kehittämiskyvykkyys ja fasilitointitaidot** paranevat. Osaamisen kehittyessä henkilöstö tunnistaa paremmin palveluiden kehittämiskohteet (mm. asiakaspalautteet), mikä johtaa laadukkaampiin ja kohdennetumpiin palveluihin.
- Henkilöstön kehittämisosaamisen myötä **mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön ja toiminnan kehittämiseen paranee**. Tämä lisää työn merkityksellisyyttä sitouttaa henkilöstöä organisaatioon.
- Osaamisen kehittämisellä varmistetaan, että **oman organisaation palvelumuotoiluosaaminen säilyy ja vahvistuu**, kun tarve hyödyntää ulkopuolista ja siten katoavaa osaamista vähenee.
- **Kehittämisen ja palveluiden vaikuttavuus paranee**, jolloin resurssit kohdentuvat paremmin, prosessit ovat sujuvampia ja saadaan aikaan kustannussäästöjä.

Asiakkaalle:

- **Asiakkaiden ääni on vahvemmin ja systemaattisemmin esillä** toiminnan suunnittelussa, sen toteuttamisessa sekä kehittämisessä.
- Henkilöstön kehittämisosaamisen myötä asiakkaiden näkökulmat tulevat paremmin esille ja **palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita**. Selkeät ja ymmärrettävät palvelut helpottavat asiakasta arjessa ja luovat osaltaan hyvinvointia.
- Onnistunut vuorovaikutus myös **lisää asiakkaan ymmärrystä** palvelun ja hoidon kokonaisuudesta sekä **selkiyttää palvelupolkua**. Oikeanlaisella kohtaamisella päästään asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä **oikeisiin tavoitteisiin**.
- Aidosti asiakaslähtöiset palvelut ovat vaikuttavia, jolloin **asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin kasvaa**. Tämä vaikuttaa luottamukseen organisaatiota kohtaan sekä sen maineeseen.



Kiitos!

Sirpa Vallittu-Corell

asiakaskokemussuunnittelija
Asiakaskokemus ja osallistuminen
sirpa.vallittu-corell@pirha.fi
pirha.fi



Liite 1: Asiakslähtöisyyden osaamistavoitteet

1. Asiakslähtöinen kulttuuri ja muutos	2. Asiakasymmärrys ja -orientaatio	3. Kohtaaminen ja vuorovaikutus	4. Asiakslähtöinen palvelun kehittäminen ja osallistuminen
TIETO Ymmärrän, miksi asiakslähtöisyys on merkittävää hyvinvointialueen palveluissa ja miksi sen jatkuva yhdessä kehittäminen on tärkeää. Ymmärrän organisaatiolähtöisen ja asiakslähtöisen toiminnan eron.	TIETO Ymmärrän, mistä asiakaskokemus muodostuu ja miten sitä mitataan työpaikallani. Tiedän, mitä asiakasymmärrys tarkoittaa ja miten sitä kerrytetään.	TIETO Ymmärrän omien vuorovaikutus- ja kohtaamistaitojeni merkityksen eri rooleissa ja tilanteissa. Hahmotan niiden hyödyt ja merkityksen asiakas- ja työntekijäkokemuksen muodostumisessa.	TIETO Ymmärrän, mitä asiakslähtöinen kehittäminen ja osallistuminen tarkoittavat ja mitä hyötyä niistä on omassa sekä hyvinvointialueen toiminnassa.
TAITO Ymmärrän, millaisista osa-alueista asiakslähtöinen kulttuuri muodostuu. Ymmärrän, millaisia työkaluja ja rooleja asiakslähtöisen kulttuurin rakentamiseen liittyy.	TAITO Ymmärrän, miten voin edistää hyvää asiakaskokemusta omassa työssäni. Osaan tarkkailla omaa toimintaani asiakkaan näkökulmasta. Osaan käsitellä asiakaspalautteita ja koostaa niistä raportteja.	TAITO Tunnistan eri kohtaamisten moninaisuuden omassa arjessani. Kehityn tunnistamissani vuorovaikutuksen haasteissa ja kykenen peilaamaan niiden avulla aikaansaattua muutosta.	TAITO Hallitsen erilaisia asiakslähtöisen kehittämisen prosesseja ja työkaluja. Osaan suunnitella tavoitteellisia yhteiskehittämiskeskeisiä prosesseja, joihin asiakkaat ja ammattilaiset osallistuvat.
SOVELTAMINEN Minulla on työkaluja rakentaa asiakslähtöistä kulttuuria ja muutosta omassa työssäni.	SOVELTAMINEN Osaan hyödyntää monipuolisesti asiakaskokemusdataa ja asiakaskokemuksen kehittämisen menetelmiä omassa työssäni.	SOVELTAMINEN Hallitsen vuorovaikutuksen ja vuoropuhelun työkaluja haastavissa ja erityisissä tilanteissa. Osaan myös viedä oppimaani eteenpäin työyhteisössäni.	SOVELTAMINEN Osaan viedä läpi asiakslähtöisen kehittämisprosessin omassa työyhteisössäni sekä hyvinvointialueen rajat ylittävissä kehittämisissä. Osaan ottaa asiakkaat ja henkilöstön mukaan kehittämiseen.

5. Asiakslähtöisyys johdon ja esihenkilön työssä

TIETO

Ymmärrän laajasti, mistä asiakslähtöinen kulttuuri ja kehittäminen rakentuvat. Tiedostan oman roolini mahdollistajana: rakennan ja tuen esihenkilönä tai johtajana asiakslähtöistä toimintaa.

SOVELTAMINEN

Huomioin eri roolit ja näkökulmat asiakslähtöisen toiminnan johtamisessa omassa yksikössäni. Hallitsen konkreettisia työkaluja asiakslähtöisen toiminnan johtamisessa ja osaan viedä asiakslähtöistä strategiaa käytäntöön.

Teema
läpileikkaa
muut teemat
johtamisen
näkökulmasta.