

Asiakaslähtöisyyden edistäminen verkostotoiminnalla

Asiakkuus- ja laatujaosto 3.2.2025

Sirpa Vallittu-Corell, suunnittelija



Asiakaskokemuksen tavoitteet ja toimenpidekokonaisuudet

Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella

Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

- Asiakaslähtöisen kulttuurin ja toiminnan painopisteet toimintaohjeineen kuvattu
- Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto toiminnassa
- Asiakaslähtöisyyden koulutuskokonaisuus luotu ja aktivoitu

Asiakaspalautejärjestelmä

- Yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä luotu: NPS, suora palaute ja kohdenneet kyselyt
- Systematisoitu tekoälyavusteinen asiakaskokemustiedon analysointi aloitettu

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

- Segmenttikohtaiset asiakaskokemustavoitteet määritelty
- Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli luotu ja otettu käyttöön
- Yhtenäiset käyttäjäkokemuksen elementit luotu

Asiakkaiden tarpeet ja henkilöstön toiveet

Asiakkaiden esiin tuomat tarpeet hyvinvointialueelle

- Asiakkaat arvostavat selkeää ja asiallista kohtelua sekä asiantuntemusta.
- Moitetta saa odotusaikojen pituus ja kommunikaation puute.
- **Tarvitaan sujuvampia ja joustavampia palveluita, parempaa tiedottamista sekä huomioon ottamista erityisesti herkissä ja tärkeissä tilanteissa.**
- Kiitosta saa ystävällinen ja ammattitaitoinen henkilökunta.

Lähde: Asiakaskokemuksen ja osallistumisen raportti 2024

Henkilöstön toiveet kehittämisen kulttuurille Pirhassa

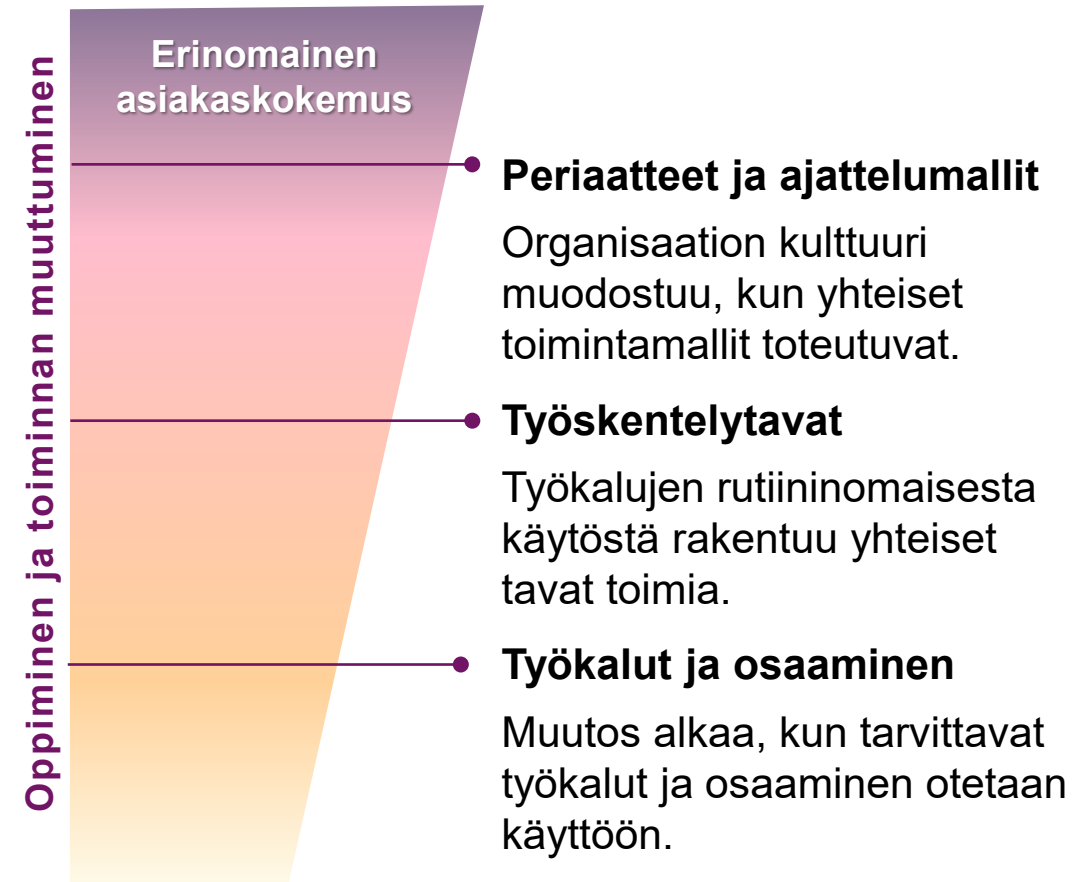
- Toimintatavan tulee olla kuunteleva ja keskusteleva.
- Toiminnan on oltava läpinäkyvää, avointa ja luotettavaa.
- **Organisaation tulee keskittyä tulevaisuuteen, olla valmis muutoksiin ja pitää asiakas aina keskiössä.**
- **Kehittäminen kuuluu kaikille ja sen tulee perustua arjen työhön.**
- Epäonnistumisen ja kokeilut ovat sallittuja.
- Jatkuva muutos ja yhteinen kehittäminen monitieteisesti ja eri taustoista tulevien ihmisten kanssa ovat osa toimintaa.

Lähde: Marika Järvinen 2021, Focus group -keskustelut (Pirkanmaan terveyskeskukset ja ESH), Sirpa Vallittu-Corell 2023, haastattelut (Pirkanmaan HVA) sekä organisaatiokulttuuri tutkimus 2023 (Pirkanmaan HVA)

Kulttuuria muutetaan toiminnan kautta

Päätavoitteena on **erinomainen asiakaskokemus** sekä **yhtenäinen asiakaslähtöinen kulttuuri** Pirhaan.

- Tavoiteltu kulttuuri toteutuu, kun yhteisiä asiakaslähtöisyyden periaatteita juurrutetaan organisaation toimintaan **koko henkilöstöä osallistavilla menetelmillä**.
- Kun henkilöstöllä on **työkalut ja osaaminen**, alkaa organisaation oppiminen kasvaa, toiminta muuttuu ja haluttu kulttuuri muodostuu.



Asiakaslähtöisyyden juurruttamisen menetelmiä Pirhassa

Asiakaslähtöisyyttä kehittävä ja edistävä verkosto

- Kehittää asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita
- Edistää asiakaskokemusta sekä kehittämistä lähellä arjen toimintaa
- Hyödyntää innokkaita kehittäjiä alueelta
- Toiminta sisältää perehdytyksen ja kehittämisen välineet

Koulutus- ja valmennuskokonaisuus

- Koko Pirhan henkilöstölle huomioiden eri kohderyhmät
- Sisältää perehdytyksen asiakaslähtöisyyttä edistävälle verkostolle

**Pirha-
akatemia**

Rekrytointi

- Asiakaslähtöisyyden periaatteet näkyvät hakuprosesseissa

Perehdyttäminen

- Uusille työntekijöille perehdytetään Pirhan asiakaslähtöisyyden tavoitteet

**Intro-
järjestelmä**

Kohtaamismalli

- Eri yksiköissä toteutuu Pirhan malli kohdata asiakkaita

Asiakaslähtöisyyden kehittämisen ja edistämisen verkostotoiminnat

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemoja rakennetaan ja edistetään kahdessa verkostossa.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä

Kehittää asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita ja jakaa hyviä käytänteitä.

- Perustettiin keväällä 2023 ja tapaa säännöllisesti.
- Tavoitteena kehittää yhdessä toimivia rakenteita, tuoda esiin hyviä käytänteitä ja kokeilla uusia.
- Jäseniä sote-palvelulinjoilta, pelastuspalveluista, strategisesta ohjauksesta ja tukipalveluista.
- Jokainen tuo kehittämiseen oman palvelunsa tarpeet ja erityisosaamisen.

Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto

Vie asiakaslähtöisyyden rakenteita arjen toimintaan ja tukee työyhteisöä asiakaslähtöisessä kehittämisessä.

- Käynnistettiin keväällä 2024 pilotointina.
- Tavoitteena tuoda asiakaslähtöisyyden rakenteet arjen toimintaan sekä tukea asiakaskokemuksen kehittämistä eri palveluissa ja arjen toiminnoissa.
- Osallistujia sote-palvelulinjoilta, pelastuspalveluista, strategisesta ohjauksesta ja tukipalveluista.
- Osallistujat ovat mukana toimintamallin viimeistelyssä ja siihen liittyvän valmennuksen suunnittelussa.

Edistäjäverkostoon osallistuvan rooli

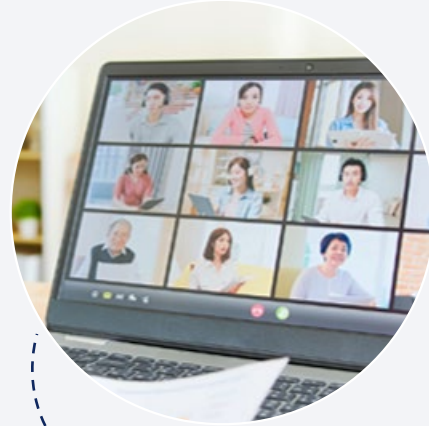
Osallistuminen joustavasti oman kiinnostuksen ja yksikön resurssien mukaan.



Asiakasnäkökulma arjessa

Ensisijainen rooli, käytännössä:

- *Miltä asiakastilat näyttävät?*
- *Viestimmekö ymmärrettävästi?*
- *Onko asiakkaan palvelupolku selkeä?*



Verkosto ja hyvät käytännöt

Tuki ja sparraus, käytännössä:

- *Kerron miten meillä tehtiin...*
- *Onko muualla kehitetty...*

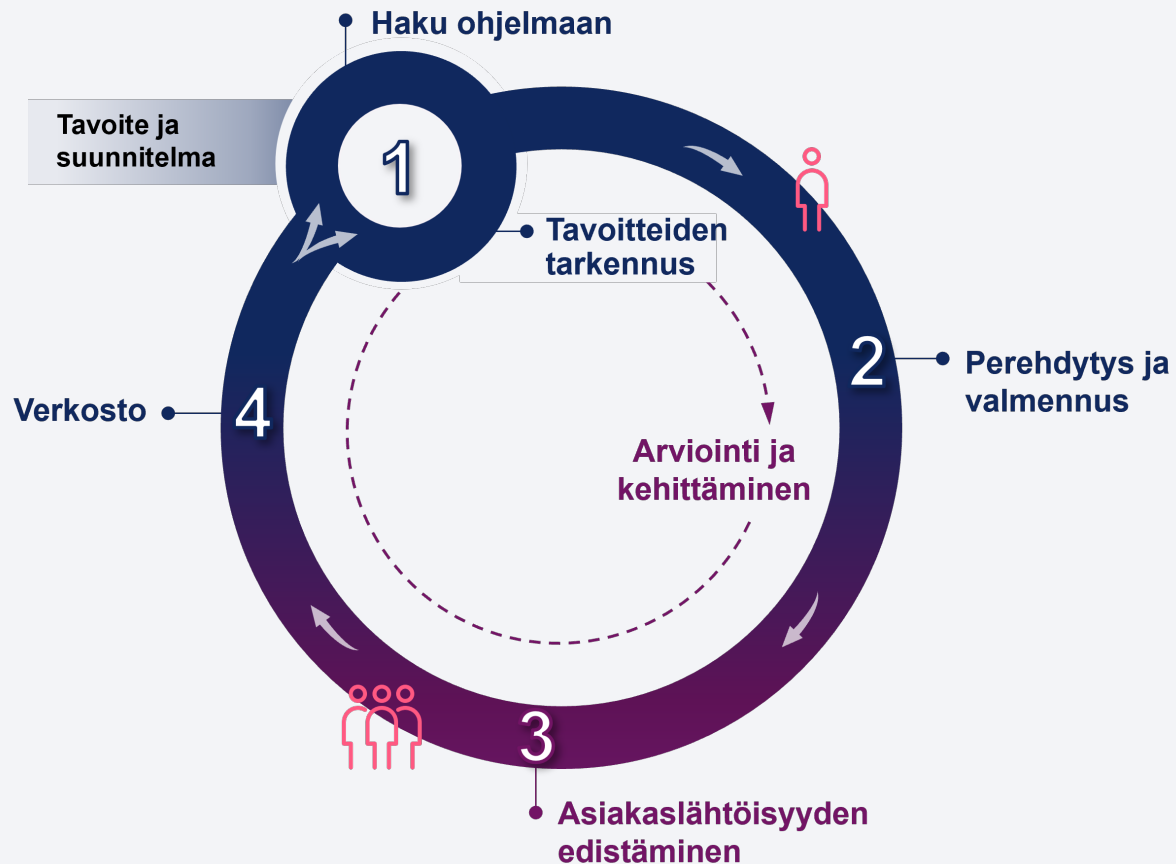


Kehittäminen omassa yksikössä

Valinnainen rooli, käytännössä:

- *Miltä tämä muutos tarkoittaa asiakkaalle?*
- *Olemmehan kuulleet asiakkaita?*

Asiakslähtöisyyttä edistävä malli



1. Haku ohjelmaan tai tavoitteiden tarkennus

Verkostoon voi hakea **kaikki Pirhan työntekijät**, jolla on oma kiinnostus osallistumiseen ja esihenkilön puolto. Verkostossa jo olevat tarkentavat oman yksikön **tavoitteita asiakaskokemuksen osalta**.

2. Perehdytys ja valmennus

Edistäjät saavat **yhtenäisen perehdytyksen** rooliin ja valmennusta kehittymiseen jatkossa.

3. Asiakslähtöisyyden edistäminen

Edistäjä **tukee tai on toteuttamassa kehittämistä yksikössä** tarpeiden mukaisesti ja huomioi systemaattisesti asiakkaan näkökulman.

4. Verkosto

Edistäjä **toimii verkostossa**, josta osallistujat saavat tukea asiakslähtöisyyden edistämiseen ja jossa jaetaan opittua sekä hyviä käytäntöjä.

Toiminta on jatkuvaa, jolloin organisaation osaaminen kasvaa ja kyky vastata muutoksiin kehittyy. Toimintaa **arvioidaan ja kehitetään** siitä saadun kokemuksen mukaan.

Verkosto numeroina



Osallistujia

35

Eniten osallistujia on työntekijäroolista ja asiakasrajapinnasta, mutta myös muut roolit edustettuna:

- 16 työntekijää
- 9 asiantuntija- tai kehittämistehtävässä
- 8 esihenkilöä
- 2 päällikköä tai johtajaa



**Palvelulinjaa ja
tehtäväaluetta**

7

Näkökulmat eri palveluista ja tehtäväalueista tuo monipuolisuutta ja ymmärrystä kokonaisuuksista:

- 8 ikäihmisten ja vammaisten palveluista
- 8 sairaalapalveluista
- 7 avopalveluista
- 6 tukipalveluista
- 4 lasten, nuorten ja perheiden palveluista
- 1 pelastus- ja ensihoitopalveluista
- 1 strategisesta ohjauksesta ja järjestämisestä

Verkostotoiminnan kehittämisen vaiheet

Tehtävät*	Kevät 2023	Syksy 2023	Kevät 2024	Syksy 2024	Kevät 2025	Syksy 2025
Ymmärrys	Tiedon keruu ja nykytila					
Kiteytys	Tiedon analysointi, alustava konseptin pohja					
Kehitys		Yhteiskehittäminen	Pilotointi			
Käyttöönotto				Laajemman käyttöönoton suunnitelma	Markkinointi	Verkoston käyttöönotto Pirhassa ja valmennuksen toteutus
Kehittämisen ja konseptin hyväksyntä			Johtoryhmät		Asiakkuus- ja laatujaosto	

* Tehtävät palvelumuotoilun kehittämismallin (ns. tuplatimantin) mukaisesti.

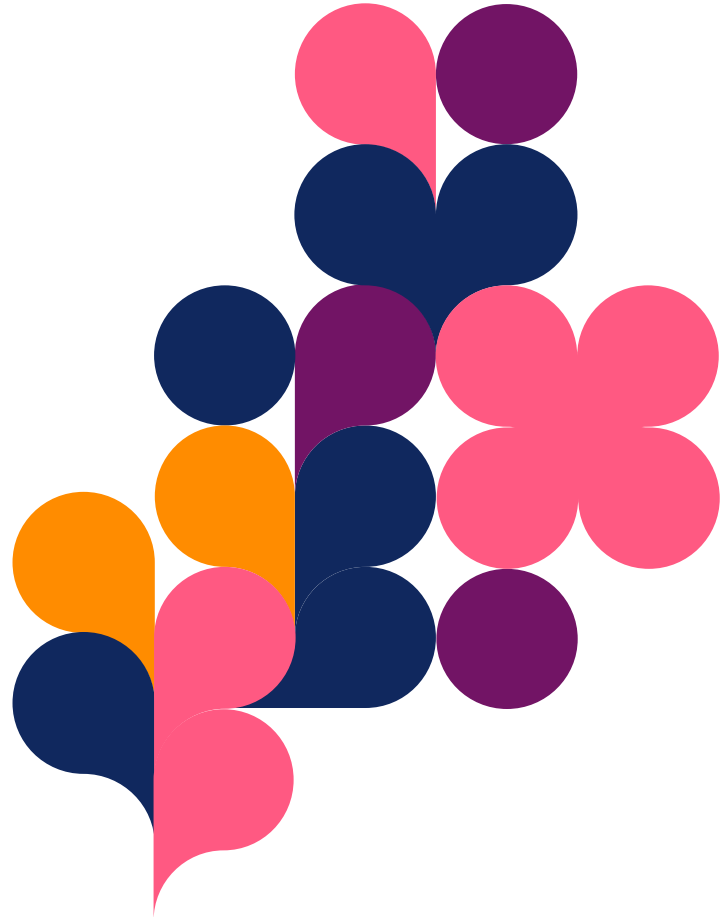
Kokemuksia verkostolta



Konsepti on loistava ja antaa paljon.
Meitä on monesta paikasta.

Meillä on yhteisiä asioita ja siksi
tarvitaan systemaattista ja yhteistä
tekemisen mallia.





Yhteystiedot

Sirpa Vallittu-Corell

Asiakaskokemus ja osallistuminen

044 473 9733

sirpa.vallittu-corell@pirha.fi

