

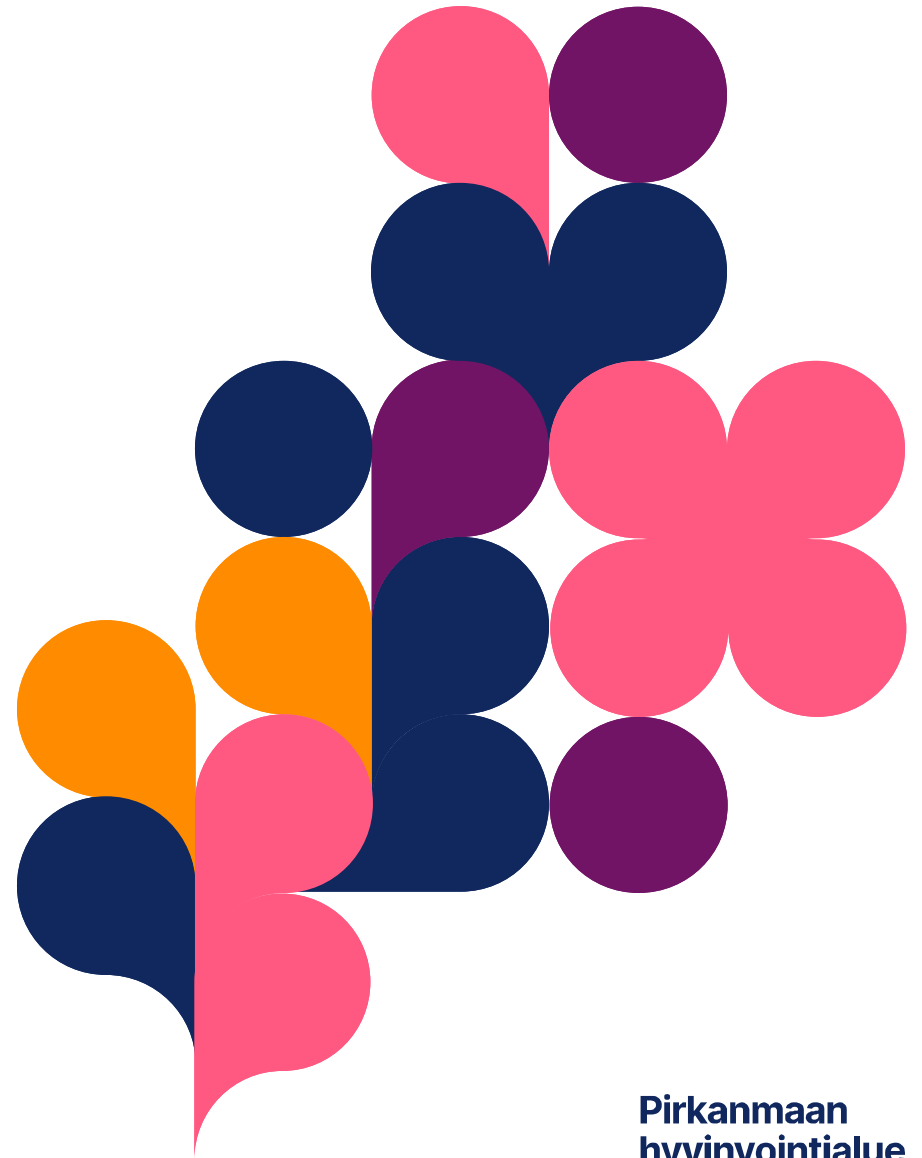
Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman valmisteluvaihe

Asiakkuus- ja laatujaosto

24.3.2026

Asiakaskokemuspäällikkö

Marika Järvinen



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman tavoite

Hallintosäännön 12 §:n mukaan Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on valmistella osaltaan aluehallitukselle asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmaa.

- Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategisen teeman ”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 ohjelman strategian tavoitteina on, että
 - **Toimimme asiakaslähtöisesti ja arvostavasti** (strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 1.2).
 - **Kehitämme palveluita yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa** (strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 1.3).
 - Nämä kokonaisuudet sisältävät kehittämistoimia, joissa on useita toimenpiteitä.

Käytetyt selvitykset ja ohjelman sisältöön osallistuneet tahot

- Strategian pohjalle tehdyt asukas- ja henkilöstökyselyt kevät/25
- Osallistumisen kysely asukkaille 12/25
- Benchmarking -selvitys /muut hyvinvointialueet / kehittämistarpeet 9/25
- Vaikuttamistoimielimet (yhteinen työpaja) 11/25
- Järjestöyhteistyöryhmä (työpaja) 11/25
- Safe Space -nuorten tapahtuma 10/25
- Asiakaskokemuksen johtamiseen liittyvät haastattelut johdolle ja päättäjille 24-25
- Ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden valiokunta (työpaja) 12/25
- Lapset, nuoret, perheet ja työikäiset valiokunta (työpaja) 12/25
- Tulevaisuus ja turvallisuusvaliokunta (työpaja) 1/26
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä (työpaja) 12/25
- Asiakkaat ja henkilöstö (Osallisuusviikko -tapahtuma) 2/26
- Asiakaslähtöisyyden verkosto 2/26



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	18
6 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2026.....	20
6.1 Strategian tavoite: Toimimme asiakaslähtöisesti ja arvostavasti	20
6.1.1 Kehittämistoimi: Toimintakulttuurimme on asiakaslähtöistä	20
6.1.2 Kehittämistoimi: Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / asiakaskokemustieto	20
6.1.3 Kehittämistoimi: Asiointikanavamme ja palvelumme ovat ymmärrettäviä ja toimivia / palveluiden suunnittelu	21
6.2 Strategian tavoite: Kehitämme palveluita yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa	21
6.2.1 Kehittämistoimi: Asukkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on vaikuttavaa / Saavutettava osallistuminen	21
6.2.2 Kehittämistoimi: Asukkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on vaikuttavaa / Vaikuttava osallistuminen.....	22
6.2.3 Kehittämistoimi: Hyödynnämme henkilöstömme osaamista toimintamme uudistamisessa.....	22
7 Tiekartta 2026–2029 ja onnistumisen mittaaminen	22
8 Toiminnan organisoituminen ja toimintaympäristö	23
9 Yhteys muihin ohjelmiin.....	24

Ohjelma edistää hyvinvointialueen arvoja

Ihmisläheisyys

Ohjelma edistää ihmisläheistä ajattelua ja asiakaslähtöistä kulttuuria yhtenäisen asiakaslähtöisyyden johtamismallin kuvauksella, käyttöönotolla ja ammattilaisten osaamisen ja ymmärryksen vahvistamisella eri keinoin.

Yhdenvertaisuus

Ohjelma edistää eri väestöryhmien kuulluksi tulemistä saavutettavan osallistumisen kuvaamisella ja ohjeistuksella.

Luottamus

Ohjelma edistää luottamusta korostamalla asukkaiden ja asiakkaiden äänen systemaattista hyödyntämistä ja äänen vaikuttavuutta palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa. Asiakaskokemustiedon hyödyntämisellä syntyy vaikuttavuutta ja luottamusta.

Vastuullisuus

Ohjelma edistää vastuullista toimintaa edistämällä asukkaiden ja henkilöstön osallistumista.

Ihmisläheisyys ajattelutapana

**Asiakaskokemus
syntyy
vuorovaikutuksessa**

Asiakaskokemus



Asiakkaan polku



Palvelutuotanto

Palvelujen
suunnittelu

Asiakaslähtöisyys

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

Asiakaslähtöinen
toimintakulttuuri, strategia,
johtaminen, päätöksenteko

Tunnistetut haasteet ja kehittämistarpeet (1/2)

Asiakaslähtöinen kulttuuri ja arvostava kohtaaminen

Asiakaslähtöisyys 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 ristiintarkastelua tehdä vielä systemaattisesti. Tiedon hyödyntäminen ei ole systemaattista. Tulevaisuuteen luotaava tarkastelu eri palvelumuodoista auttaa ennakoimaan. Keinoja asiakasodotusten tunnistamiseen ja realistisen tiedon välittämiseen tarvitaan.

Asiakaslähtöinen 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/ymmärtäminen organisaatiotasoisesti on tarpeen. Kehittämistä tulee priorisoida. Palvelukanavien yhdenmukaisuudessa 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

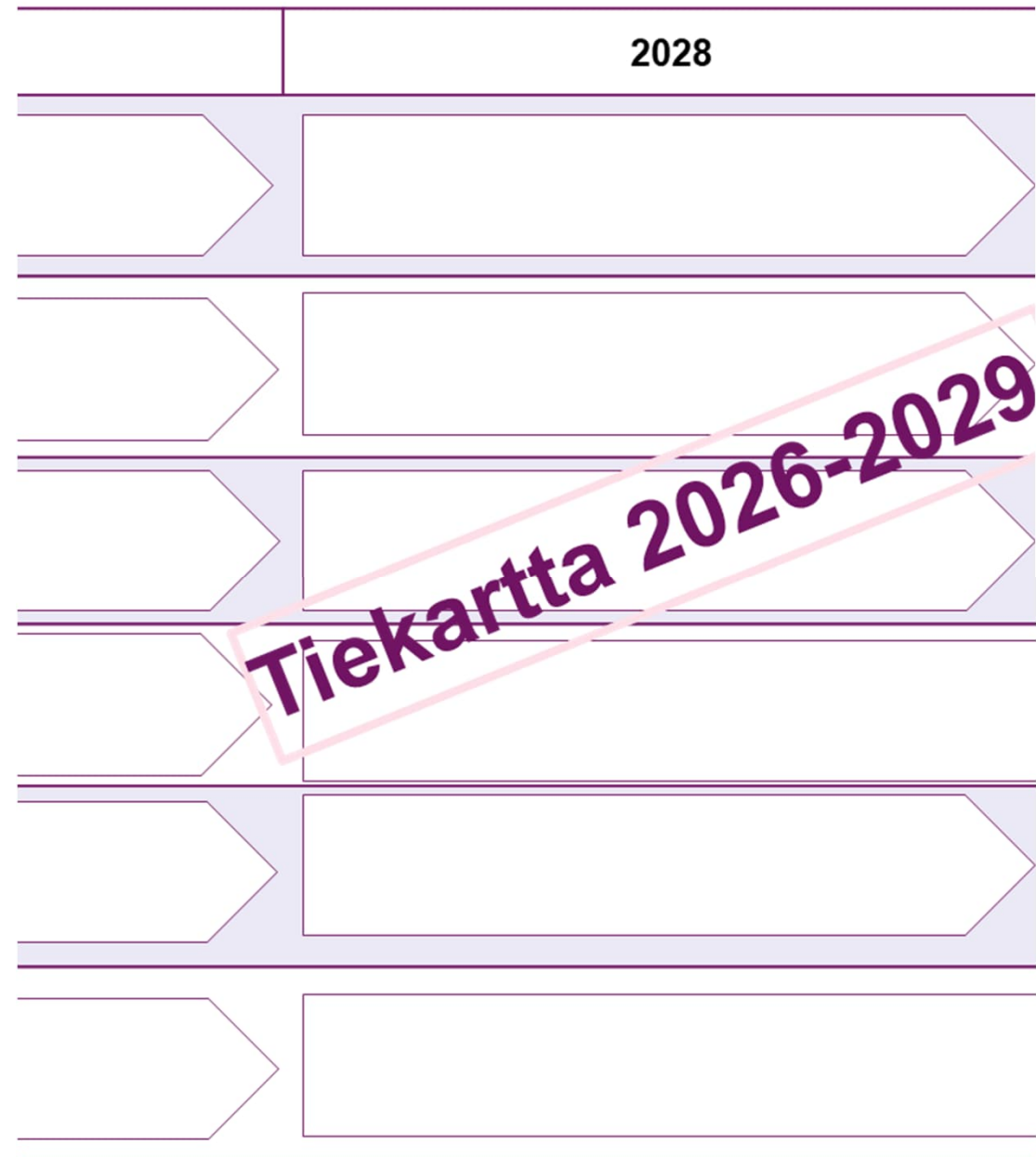
Osallistuminen ei ole erillinen tapahtuma, vaan se on kytkettävä vahvasti kehittämisen ja päätöksenteon prosesseihin. Osallistumisen vaikuttavuus täytyy näkyä entistä selkeämmin. Sitä on myöskin arvioitava ja mitattava aiempaa systemaattisemmin.

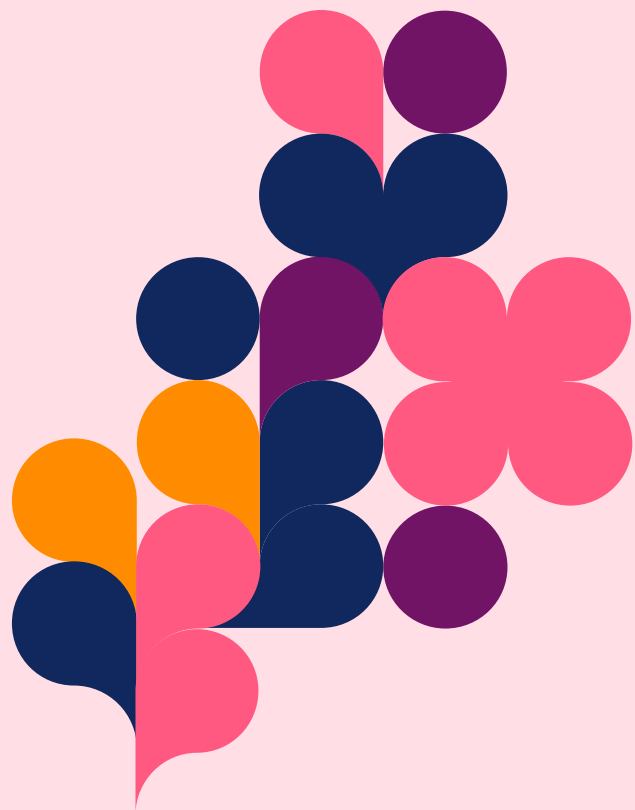
Tiivistelmä toimista

- 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 ja toimiva pirhalainen asiakaskokemus palveluissa ja palvelukanavissa.
- Panostamme ihmislähtöiseen kehittämiseen, jossa asiakkaat ja henkilöstö yhdessä suunnittelevat palveluja.
- Kehitämme sidosryhmien kanssa yhteistyössä osallistumisen saavutettavuutta, jotta kaikilla on mahdollisuus osallistua.
- Huolehdimme, että osallistuminen vaikuttaa päätöksentekoon ja/tai palvelujen kehittämiseen.

Kehittämistoimet ja niitä edistävät toimenpiteet

- Suunnitellaan vastaamaan strategian pohjalta laadittua toimeenpanosuunnitelmaa
- Haetaan ratkaisuja tunnistettuihin haasteisiin ja kehittämistarpeisiin
- Laaditaan strategiakaudelle tiekartta toteutuksesta
- Ohjelman käsittely
 - Asiakas- ja laatujaosto 4.5.2026
 - Aluehallitus 25.5.2026
 - Aluevaltuusto 15.6.2026





Kiitos

+358 50 596 9188

marika.jarvinen@pirha.fi

www.linkedin.com/in/marika-jarvinen



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**