

# Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2023

Marika Järvinen

Asiakaskokemuspäällikkö



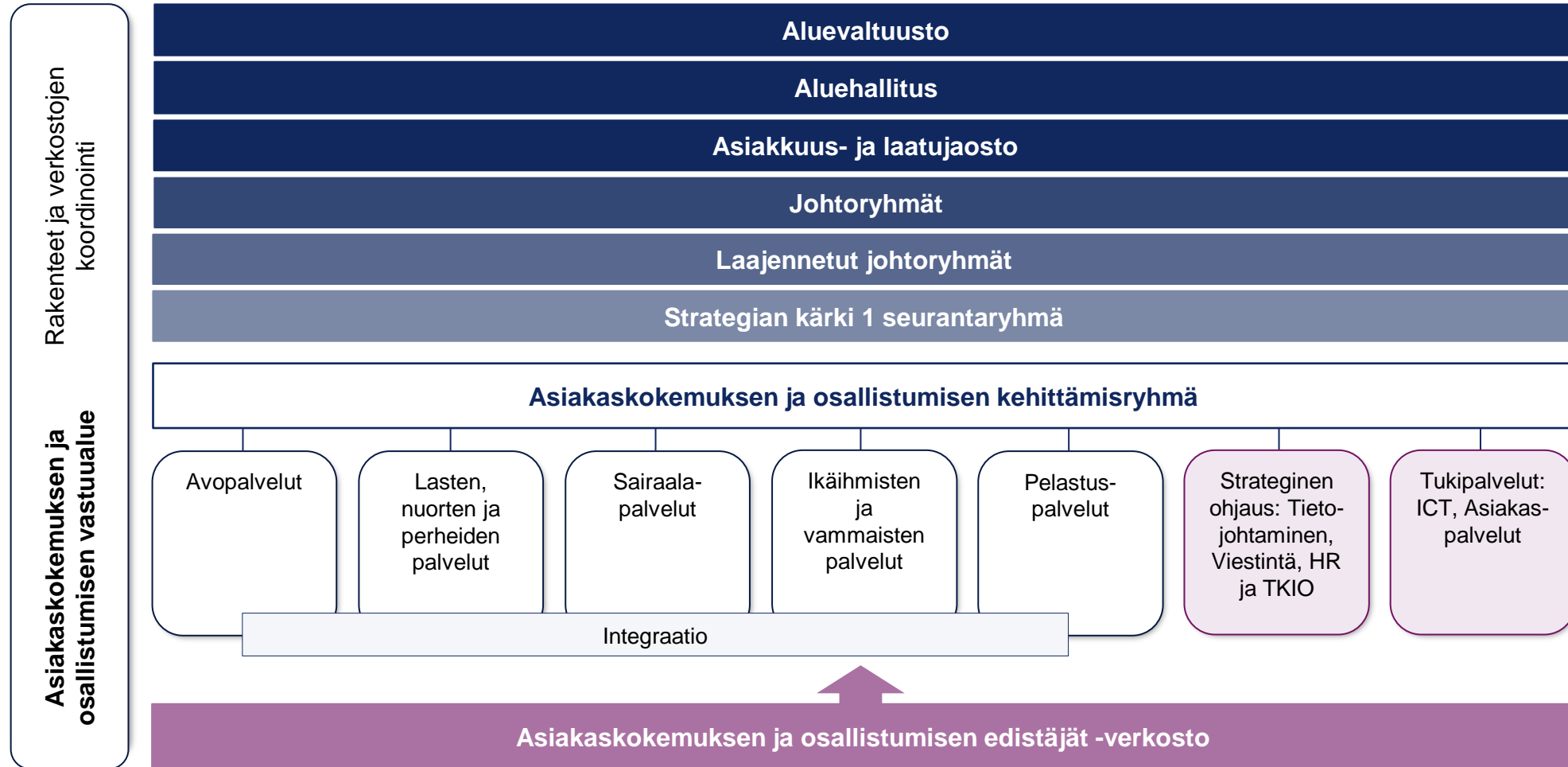
# Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma

- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen 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 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.
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukaisina toimeenpanon tavoitteina 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.....	2
2	Toiminnan organisoituminen vuoden 2023 aikana.....	4
3	Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot.....	6
3.1	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL.....	6
3.2	Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra .....	7
3.3	Muu ulkoinen yhteistyö .....	8
4	Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi vuonna 2023.....	10
4.1	Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri .....	12
4.2	Asiakaspalautteen hallinta .....	13
4.3	Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen .....	17
4.4	Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät .....	18
4.5	Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen .....	23
5	Asiakas- ja asukastulokset .....	24
5.1	Suositteluhalu (NPS).....	24
5.2	Suoran palautteen tulokset.....	29
5.3	Palveluverkkoa koskeva asukaskysely I.....	31
5.4	Palveluverkkoa koskeva asukaskysely II.....	32
5.5	Polis-kysely: Ammattilaisen näkökulma asukkaille suunnatuista digipalveluista .....	34
5.6	Polis-kysely 2: Pirkanmaalaisten kokemukset asiakaslähtöisistä digipalveluista .....	34

# Toiminnan organisoituminen



# Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

## Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

- **Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistämishanke:** yhteistyö asiakaspalautteen koonnin ja yhteisten mittareiden kehittämiseksi hyvinvointialueilla
  - **NPS-alatyöryhmä:** NPS-mittaamisen kansalliset haasteet / Vastuutaho: Asiakaskokemus ja osallistuminen vastuualue
- **Innovaatio- ja strategiaverkosto:** kansallinen foorumi yhteiskehittävälle vuoropuhelulle
  - **Palveluketjut, -polut ja prosessit** – hyvinvointialueiden verkosto
- **TerveSos 2023 sosiaali- ja terveystalan koulutustapahtuma** Tampereella 3.–4.5.2023. Paneelikeskustelun organisoiminen ja vetäminen aiheesta ”Miksi asiakasta pitää kuunnella?”. Paneelissa edustaja kustakin Pirhan vaikuttamistoimielimestä sekä yksi panelisti Mielenterveysomaiset Pirkanmaa – FinFami ry:stä

- **Webinaari: Miten hyödyntää asiakaspalautetta vanhuspalvelujen kehittämisessä?** Puheenvuoro, jonka aiheena oli ”Asiakaskokemus ja osallistuminen koko hyvinvointialueen asiaksi”.

## Sitra

- **Demokratia-teemaryhmä:** hyvinvointialueiden demokratian ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen
- **Sitra – Uudet vaikuttamisen tavat –projekti:** uusien osallistumisen tapojen kehittämisen edistäminen
  - Pirha osallistuu projektiin omalla **Osallistumisen uudet keinot -hankkeellaan**

## Muita

Pirkanmaan liitto, Kohti nuorten hyvinvointialuetta, Kansallinen osallisuusverkosto, Asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto SOTE, Julkismuotoilijat-verkosto, Suomen Standardisoimisliitto SFS ry, Tampereen kaupunkiseutu

# 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

- Segmentikohtaiset asiakaskokemustavoitteet määritelty
- Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli luotu ja otettu
- 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 2023

- Julkaistu Asiakaslähtöisyyden osaamisen kehittämismalli, jota voi hyödyntää koulutusten suunnittelussa, asiakaskokemuksen johtamisen tukena tai perehdyttämisessä.
- Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuudet suunniteltu yhteistyössä Pirha-akatemia kanssa.
- Asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston toimintakonsepti laadittu.
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen sanasto sekä palvelupolkumalli julkaistu intrassa.
- Pirha-laajuinen asiakaspalautejärjestelmä käyttöön otettu ja toteutettu monipuolinen perehdyttäminen.
- Asiakaspalautelaitteiden verkostoa ja laitteiden kyselyä yhdenmukaistettu. Laitteissa pilotoitu THL:n kansallisia asiakastyytyväisyyden väittämiä ja PEI-kysymystä.
- Suunnittelu uusien monikanavaisten palautteen antamisen menetelmien ja toimintamallien kehittämiseksi on aloitettu Pirhan ammattilaisten, asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa.
- Palauteseinäkonsepti on suunniteltu. Suoran palautteen palautekortti on yhdenmukaistettu.
- Tekoälypilotit aloitettu asiakaspalautteen käsittelyssä. Jatkuvan palvelun kilpailutus aloitettu.
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen intra –sivustot perustettu ja tuotettu sisältöä laajasti.

# Osallistuminen: keskeiset toimenpiteet 2023

- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma hyväksytty ja toimeenpantu. Toimeenpanoa edistävä Pirha-laajuinen kehittämisryhmä käynnistetty.
- Pirha.fi Osallistu ja vaikuta –sivusto perustettu.
- Osallistumisen uudet keinot:
  - Polis verkkokeskustelu -kokeiluja tehty henkilöstölle ja asukkaille ja analysoitu tulokset.
  - Asukkaiden osallistumista edistävä Asukaspooli-toiminta mallinnettu ja tehty tekninen ratkaisu. Haastattelututkimus tehty asukkaiden näkemyksistä pooliin liittymisestä ja sen toiminnallisuudesta.
  - Asukaspaneelikokeilu valmisteltu toteutettavaksi perustuen satunnaisotantaan.
- Kaksi palvelujen verkostoon liittyvää asukaskyselyä tehty. Testattu tekoälyn käyttöä analysoinnissa.
- Vaikuttamistoimielinten aloitustoimenpiteet ja järjestäytyminen tehty.
- Hyvinvointialueen asukkaan aloiteprosessi kuvattu ja viety käytäntöön.
- Kokemusasiantuntijatoimintamalli kuvattu ja tiedotettu henkilöstöä ja järjestöjä.
- Asiakasraatitoiminta kartoitettu, tehty nykytila-analyysi ja kuvattu toimintamalli.
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman viestintäsuunnitelman laadinta aloitettu.



**Vuoden 2023** osalta aluehallitukselle toimeenpanon toteutumisesta raportoitavat mittarit ovat:

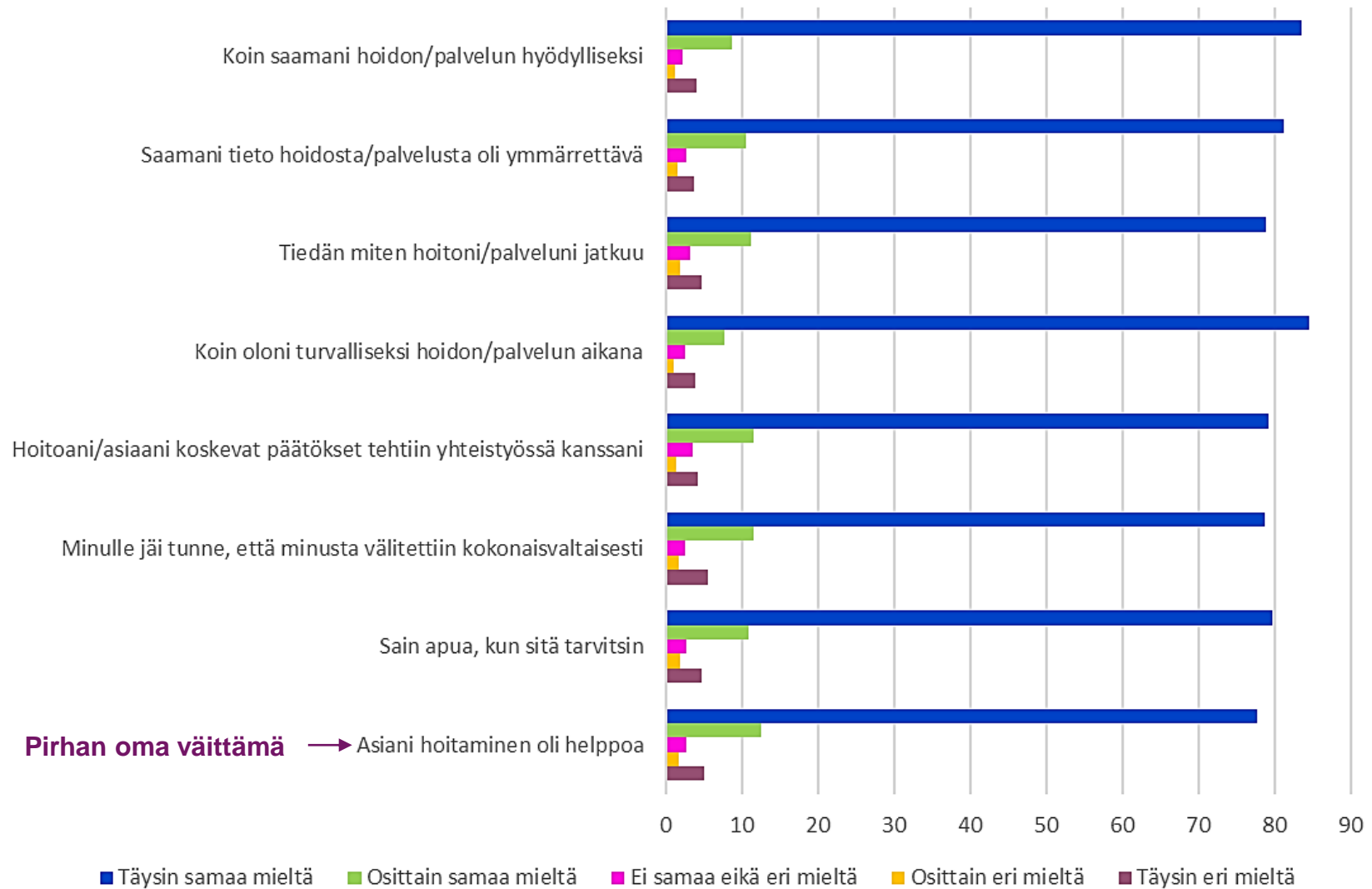
- Yhtenäisen asiakaspalautejärjestelmän rakentaminen eri asiakasryhmät huomioiden koko hyvinvointialueelle on käynnistetty (K/E) → kyllä
- Asiakslähtöisen toimintakulttuurin luominen on käynnistetty (K/E) → kyllä
- Asukaspooli perustettu (K/E) → kyllä
- Lakisääteiset osallistumisen menetelmät toiminnassa (vaikuttamistoimielimet ja asukkaan aloite) (K/E) → kyllä
- Uusia osallistumisen menetelmiä pilotoitu (K/E) → kyllä

# Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

**Suositteluhaluus** Pirhan mitatuista palveluista on **78**, joka on erinomainen

- Vastaajia yhteensä 55 000
- Tekstiviestillä (16.8.2023 alk.) vastanneita 39 000, vastausprosentti 26 -> sairaalapalvelulinja poliklinikka ja osastohoidossa asioineet NPS **80,1**, 76 % vastanneista antoi myös avointa palautetta
- Asiakaspalautelaitteilla (1.7.2023 alk.) vastanneita 16 000 -> lähisairaalat ja sote-asetat NPS **71**, 33 % vastanneista antoi myös avointa palautetta

THL:n kansalliset väittämät  
Asiakaspalautekysely 1.7. - 31.12.2023, vastaukset prosentteina

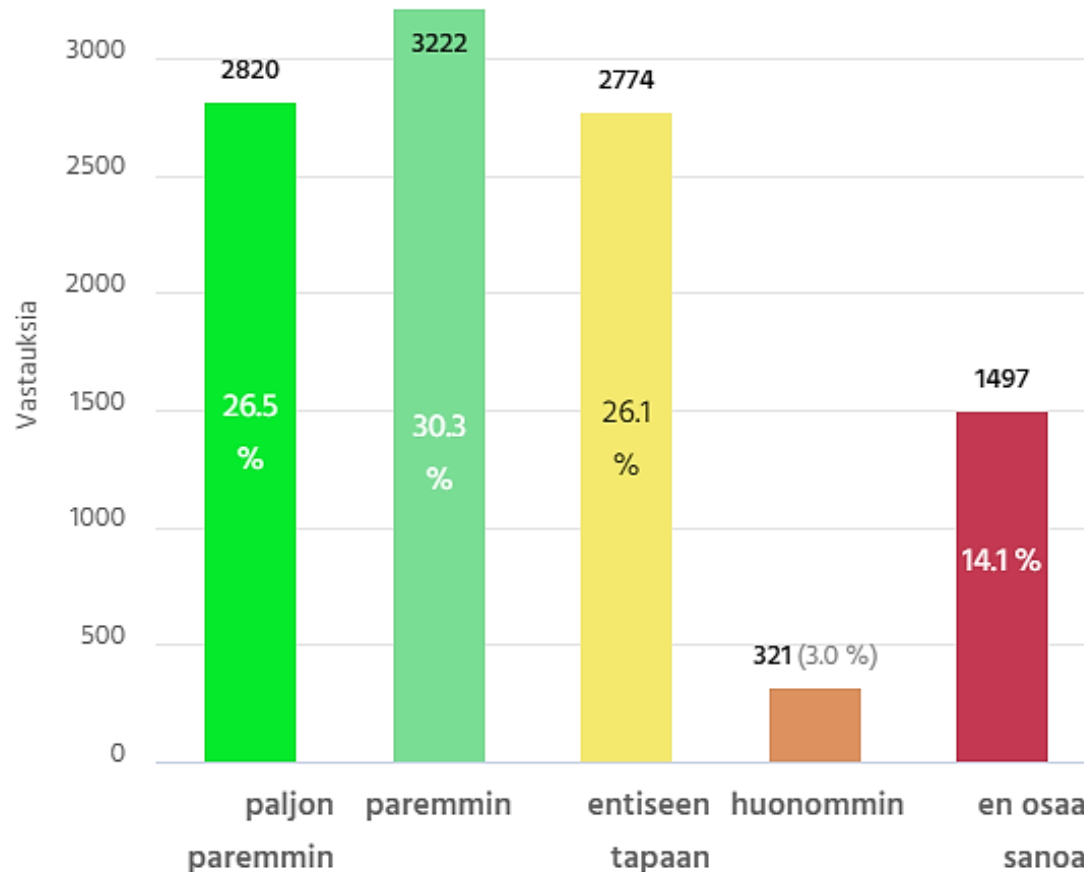


**Pilotoinnin tuloksia:**

Kaikista väittämistä

- ~ 80 % vastanneista täysin samaa mieltä
- ~10 % osittain samaa mieltä
- ~ 5% täysin eri mieltä

# PEI pärjäämisen mittari



## Pilotoinnin tuloksia:

- Vastauksia 10 634 kpl
- Vastanneista yli puolet kokee pärjäävänsä paljon paremmin tai paremmin
- Entiseen tapaan tai huonommin koki pärjäävänsä hieman alle kolmannes vastanneista
- Noin 14 prosenttia vastanneista valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.

Tämän vastaanottokäynnin jälkeen kykenen tulemaan toimeen sairauteni kanssa”.  
Kysymyksen muoto sosiaalipalveluissa ”Tämän tapaamisen jälkeen kykenen pärjäämään tilanteessani” (vain 25 vastausta)

# Suora palaute

- Pirha-laajuisen asiakaspalautejärjestelmän käyttöönoton jälkeen 08/2023 hyvinvointialueelle toimitettiin
  - 850 kiitossisältöistä palautetta
  - 2000 moitesisältöistä palautetta
  - 900 kehitysideaa
- **Kiittävää palautetta annetaan eniten**
  - kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta
  - palvelun sujuvuudesta
  - asiantuntemuksesta
- **Asiakkaat moittivat ja antavat kehitysideoita**
  - palvelun saatavuudesta ja sujuvuudesta
  - tiedonkulusta, ohjeistuksesta ja toimintatavoista
  - kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta
  - kehittämisen tarpeita tunnistetaan sähköisessä asiointissa