

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024

Marika Järvinen

Asiakaskokemuspäällikkö

Helmikuu 2024

Pirkanmaan
hyvinvointialue



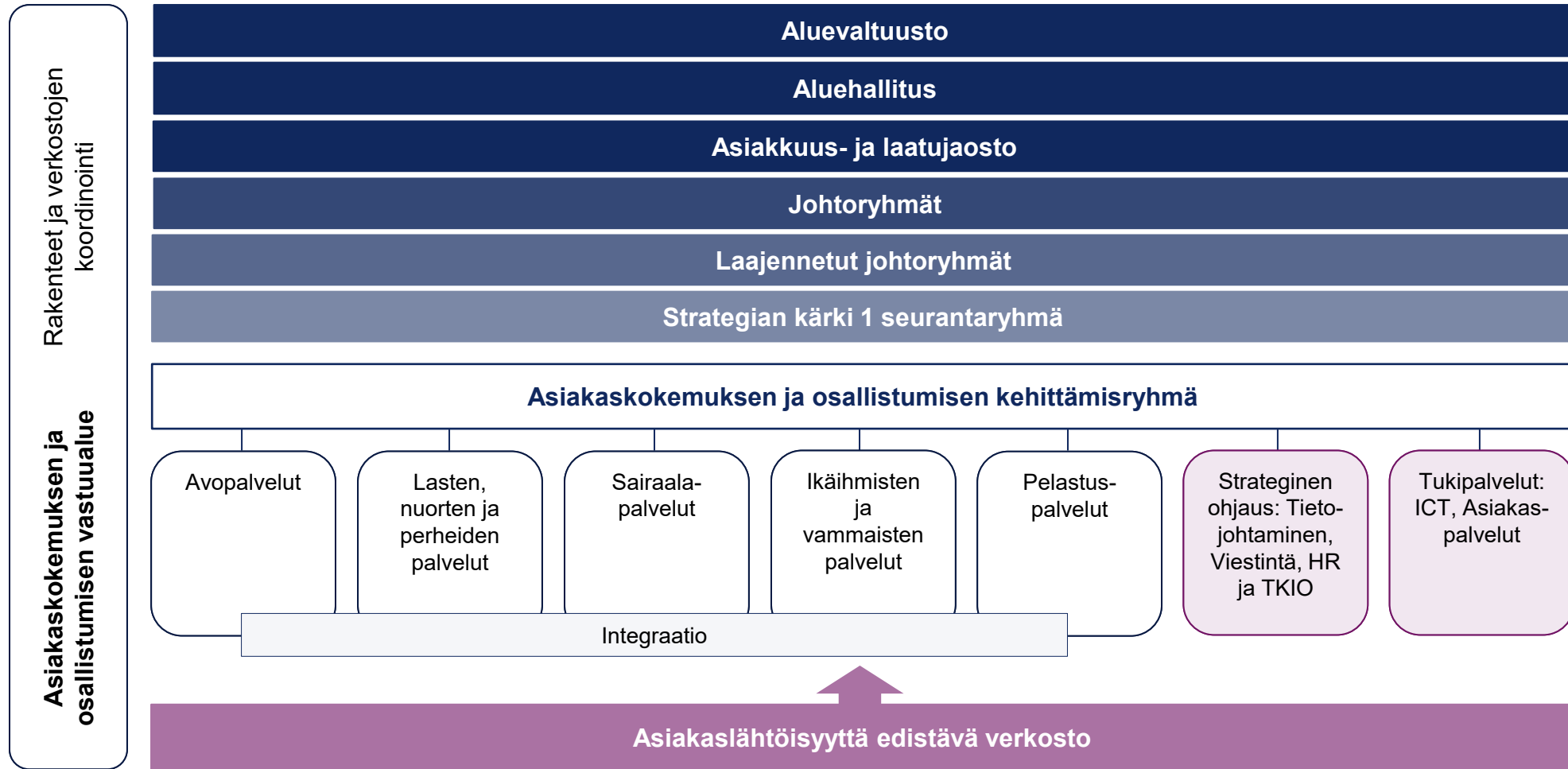
Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma

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

Toiminnan organisoituminen



Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

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

Sitra

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

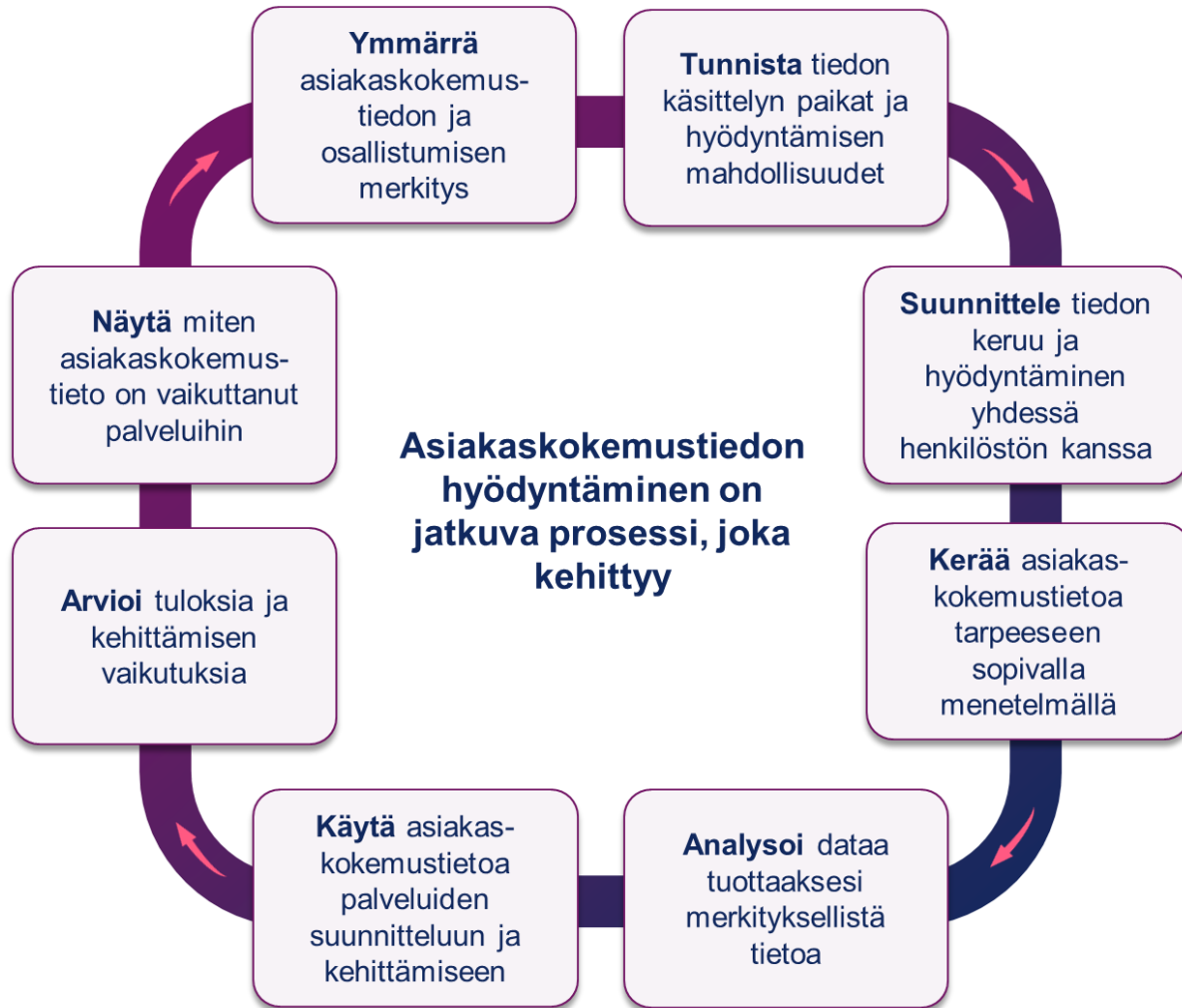
Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen

- 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 verkoston toiminta, laadittu toimintakonsepti ja edistetty syventävän valmennuksen suunnitelmia.
- Laajennettu suositteluhaluuden tekstiviestikysely koskemaan suun terveydenhuollon ja digiklinikan palveluita. Lisätty kyselyyn THL:n väittämät + Pirhan oma väittäjä.
- Tiivistetty asiakaspalautelaitteiden verkostoa ja kilpailutettu laitteet. Saatu molemmista toimista kustannushyötyä.
- Haettu ratkaisuja, jolla palautteen antaminen olisi mielekästä ja helppoa kaikille asiakasryhmille Monikanavainen asiakaspalautteen kehittäminen –substanssiryhmätoiminnalla. Kehitetty selkokieliä kyselyitä, liikkuvia keruutapoja ja ymmärrystä aiheen näkymisen vaikutuksesta palautteen määrään.
- Kehitetty palautteiden näkyvyyttä: Rakennettu kolme erilaista palauteseinää (Tays D-aula, Tays T-rakennus ja Nokian sote-keskus).
- Tunnistettu tarve onnistuneiden tekoälypilottien kautta tekoälyn jatkuvalle käytölle asukas- ja asiakaskokemustiedon laadullisen analyysin tukena. Aloitettu tekoälykilpailutus 2024, edelleen käynnissä.
- Suunniteltu asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli, 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 mm. asiakasraatitoiminta ja kokemusasiantuntijatoiminta. Viestitty kokemusasiantuntijatoiminnasta henkilöstölle ja järjestöille. Pilotoitu asiakaslähtöistä kokemusasiantuntijaksi kasvamisen toimintamallia.
- Kehitetty uusia osallistumisen keinoja:
 - Kasvatettu asukkaiden osallistumista edistävää Asukaspoolia. Tarjottu jäsenille säännöllisesti mahdollisuuksia osallistua erilaisin menetelmin hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen ja päätöksentekoon vaikuttamiseen.
 - Toteutettu Pirkanmaan hyvinvointialueen 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:

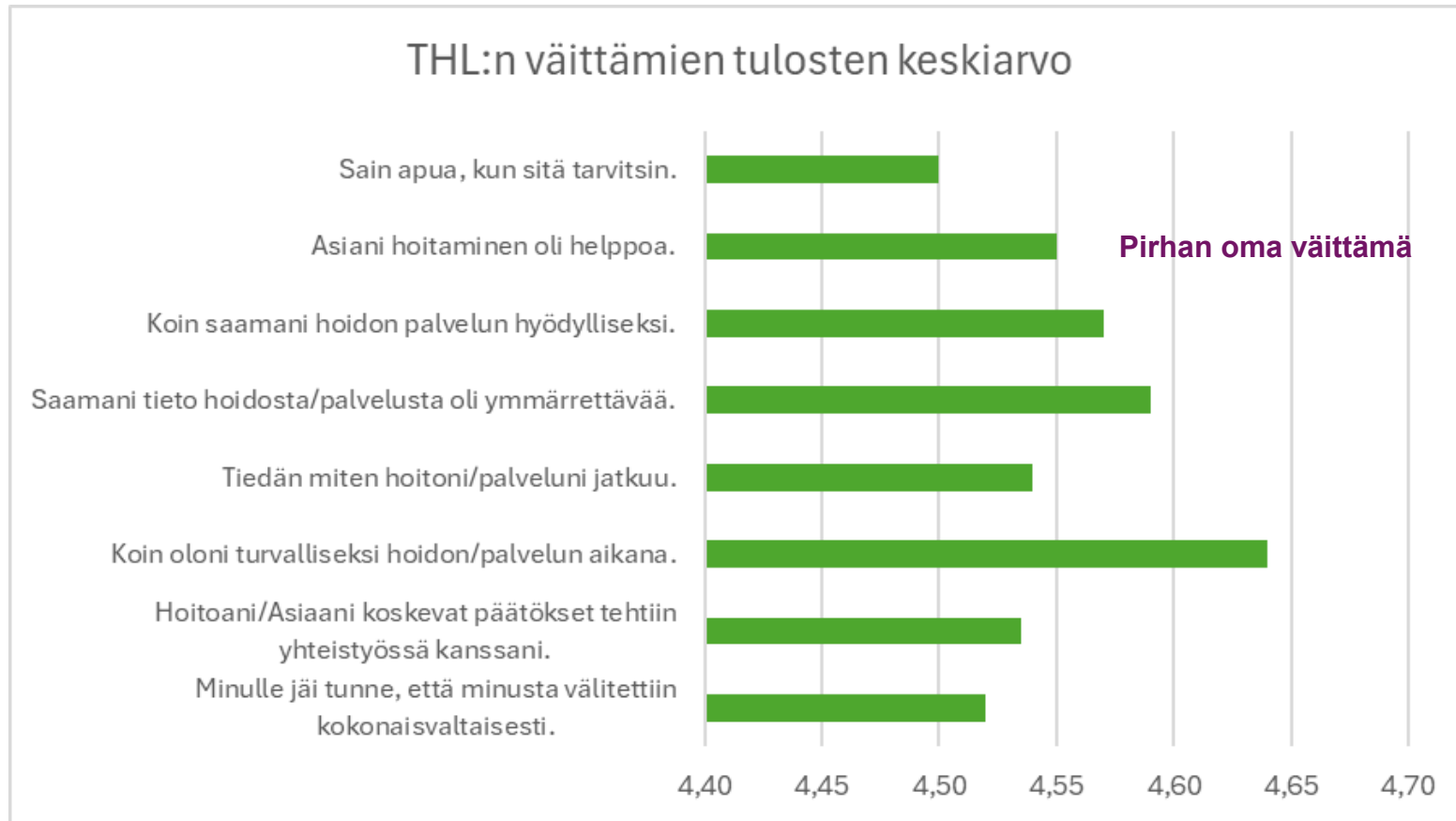
- Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista (K/E) → Kyllä (58 %)
- Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55 (K/E) → Kyllä (75,8)
- Asukaspoolissa jäseniä 1000 (K/E) → Kyllä (1100)
- Kehitetään ja otetaan käyttöön osallistumismittari vuonna 2024 (K/E) → Kyllä

Asiakastuloksia: Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

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

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

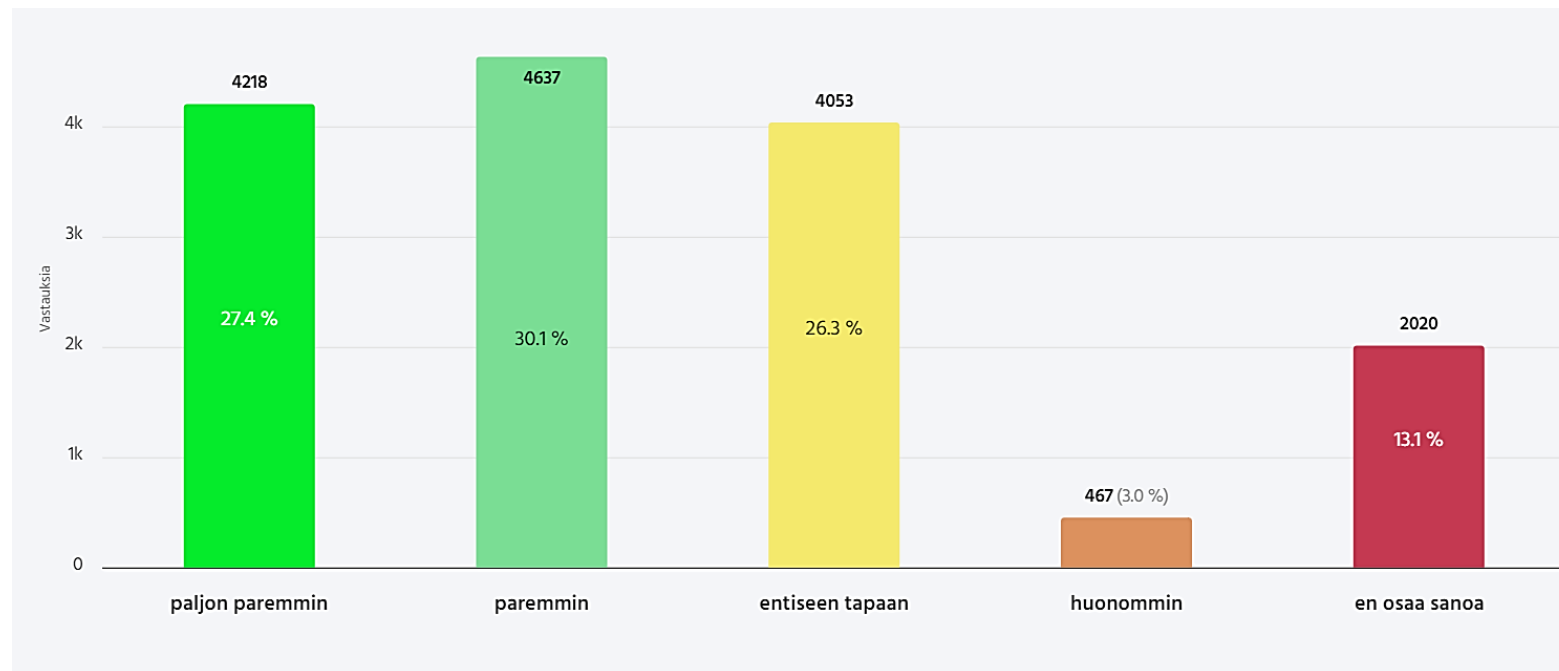
Asiakastuloksia: THL:n väittämät + Pirhan oma väittäjä



- 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.”



- PEI-kysymys käytössä yleislääkärin vastaanottokäynnin jälkeen.
- Tulos hyvin lähellä vuoden 2023 tuloksia

Vastauksia yhteensä 15 395 kpl

Asiakastuloksia: Suora palaute

Vuonna 2024 asiakkaat täyttivät 9838 suoran palautteen lomaketta

(palaute voi olla kiitos, moite, kehitysidea tai niiden yhdistelmä):

- 3249 kiitosisältöistä palautetta
- 5280 moitesisältöistä palautetta
- 1935 kehitysideaa

Kiittävää palautetta annetaan 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

Asukastuloksia: Osallistuminen, tuloksia asukaskyselyistä ja työpajasta

- Asukkaiden mielestä osallistumismahdollisuuksia on kohtuullisesti (3,26/5).
- Saavutettavuuden huomioiminen osallistumisessa tulee olla lähtökohtana.
 - Osallistumisen menetelmien saavutettavuuden kehittäminen
 - Digitaalisten osallistumisen kanavien käytettävyyden parantaminen
 - Paikallisesti järjestettävien työpajojen hyödyntäminen
- Asukkaiden luottamuksessa osallistumisen vaikuttavuuteen on parantamisen varaa (2,5/5). Tiedon saaminen osallistumisen vaikuttamisesta on tärkeää kaikille ryhmille.
 - Osallistumisen ja asiakas- ja asukastulosten hyödyntäminen päätöksentekoprosessissa, tärkeää ennakointi ja osallistumisen sopivalla menetelmällä prosessin eri vaiheissa
 - Viestinnän lisääminen osallistumisen vaikuttamisesta.