



Asiakaskokemuksen ja osallistumisen -ohjelman raportti 2024

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue
Strategia toimialue
Helmikuu 2024

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: Päätäjien 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 Suosittelemuus (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

1 Johdanto

Laki hyvinvointialueesta (29 § ja 34 §) linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia tukee vahvasti asiakaskokemuksen kehittämistä ja osallistumista.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella strategiakaudella 2023–2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyi 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 yhteinäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella (strategian toimeenpano-ohjelman alataavoite 1.2). Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea (strategian toimeenpano-ohjelman alataavoite 1.3). Nämä kokonaisuudet sisältävät useita toimenpiteitä.

ASIAKASKOKEMUKSEN TOIMENPIDEKOKONAISUUDET STRATEGIAKAUDELLA 2023–2025:

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

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

OSALLISTUMISEN TOIMENPIDEKOKONAISUUDET

STRATEGIAKAUDELLA 2023–2025:

Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet

- Osallistumisaktiivisuutta edellyttävien ja aktivoivien sekä digitaalisia ja fyysisiä osallistumisen 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

Vuoden 2024 aikana monipuolistettiin ja laajennettiin asiakaskokemustiedon keruuta, jatkettiin asiakaslähtöisen kulttuurin, asiakaskokemustiedon hyödyntämisen sekä osallistumisen edistämistä.

Asiakkaiden suositteluhaluus (Net Promoter Score, NPS) Pirkanmaan hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa on 75,8 (arvot välillä -100–100, vuonna 2023 NPS 78), joka on erinomainen. Mitatuissa palveluissa ovat mukana sairaalapalvelut, suun terveydenhuolto, digiklinikka, Tekonivelsairaala Coxa ja Sydänsairaala, lisäksi mukana ovat sote-asemilla ja sairaaloiden aulatiloiissa sijaitsevista asiakaspalautelaitteista saadut tulokset sekä kohdennetuista kyselyistä kerätyt arviot ensihoidosta ja Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisystä, ikääntyneiden päivätoiminnasta sekä äitiys- ja lastenneuvolasta. Suositteluhaluus laski hieman edelliseen vuoteen nähden, mutta mitattavia kohteita oli vuonna 2024 aiempaa enemmän, joten luvut eivät ole suoraan verrannollisia keskenään.

Suositteluhaluuden tekstiviestikysely laajennettiin suun terveydenhuollon ja digiklinikan asiakkaille. Sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä Sagan käyttöönotto hyvinvointialueella on siirtynyt, joten tekstiviestikeruuta ei voitu laajentaa alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. NPS mittaus tulee laajenemaan edelleen vuoden 2025 aikana.

NPS-mittauksen laajenemisen lisäksi vuoden 2024 aikana haettiin ratkaisuja monikanavaisen asiakaspalautteen keruuseen, jotta palautteen antaminen olisi mielekästä ja helppoa kaikille asiakasryhmille. Tuloksena saatiin selkokielisiä kyselyitä, liikkuvia keruutapoja ja ymmärrystä aiheen näkymisen vaikutuksesta palautteen määrään. Palauteiden ja asiakaskokemustiedon perusteella on kehitetty toimintamalleja, saapumista ja tiloja, vuorovaikutusta ja kohtaamista sekä opastamista ja viestintää.

Koko henkilöstölle tarkoitettu asiakaslähtöisyyden koulutus julkaistiin Moodle-alustalla. Asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston toiminta käynnistettiin. Asiakaskokemustiedon hyödyntämistä edistämään luotiin malli, joka tukee henkilöstöä osallistumisen suunnittelussa, tulosten raportoinnissa, palvelujen kehittämisessä ja osallistumisen vaikuttavuuden esittämisessä.

Osallistumisen menetelmiä kuvattiin vuoden 2024 aikana lisää ja edistettiin osallistumisen mahdollisuuksia monikanavaisesti viestinnän keinoin. Kokemustoiminnasta

järjestettiin tietoiskuja ja pilotoitiin asiakaslähtöistä kokemusasiantuntijaksi kasvamisen toimintamallia. Asukkaan aloiteprosessia päivitettiin verkkopalvelun osalta. Osallistumisen menetelmien saavutettavuutta edistettiin yhdessä alueen asukkaiden, järjestöjen ja vaikuttamistoimielinten jäsenten kanssa. Asukaspooliin saatiin uusia asukkaita, jäseniä on nyt yli tuhat. Poolilaiset saavat kutsuja erilaisiin osallistumisen mahdollisuuksiin.

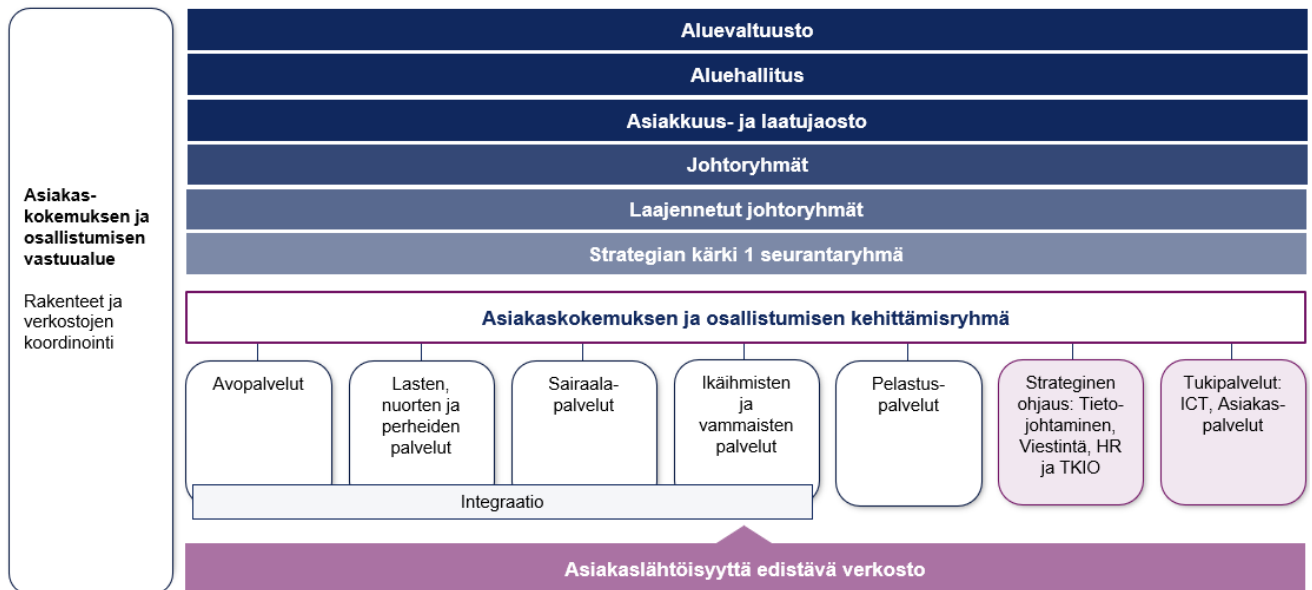
Viestintä asukkaille asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemasta on tärkeää. Osallistu ja vaikuta -sivusto kokoaa osallistumisen keinot yhteen. Sivustoa päivitettiin uusien menetelmien osalta ja selkeytettiin käyttäjälähtöisemmäksi. Asukkaiden kokemuksista, liittyen osallistumiseen Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaan, kehitettiin ja pilotoitiin seurantamittari. Osallistumisen menetelmiä koetaan olevan hyvin tarjolla ja ne koetaan tarpeellisiksi, mutta osallistumisen vaikuttavuudessa on parantamisen varaa. Osallistumisen vaikuttavuuden seurantaan tehtiin ohjeistus.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimeenpano on edennyt tavoitteiden mukaisesti.

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 vuoden 2024 lopussa)
- Kehitetään ja otetaan käyttöön osallistumismittari vuonna 2024 (K/E) → Kyllä

2 Toiminnan organisoituminen



Kuva 1 Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen ja osallistumisen toiminnan organisoituminen.

Kuvassa 1 on kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemaan liittyvä organisoituminen. Toiminnan tavoitteena on yhdessä edistää asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toimeenpanoa kehittämällä, toteuttamalla ja linjaamalla siinä kuvattuja toimenpiteitä.

Strategian toimialueen Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueella työskenteli vuonna 2024 kuusi henkilöä, joista yksi hankkeella. Vastuualueen tehtävänä on kehittää yhteisiä asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita sekä koordinoida strategian kärki 1 toimeenpanoa edistävän kehittämisryhmän ja asiakaslähtöisyyden edistäjät verkostojen toimintaa.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä, jossa jäseniä on eri tehtäväalueilta ja palvelulinjoilta, kokoontui vuoden 2024 aikana 10 kertaa. Kehittämisryhmän tavoitteena on kehittää yhteisiä asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita, jakaa tietoa omalla toimialueellaan sekä tuoda hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita yhteiseen käsittelyyn. Vuonna 2024 yhteiskehitettiin mm. asiakaskokemustiedon hyödyntämisen mallia. Moninäkökulmaisen kehittämisen kautta parannettiin mallin soveltuvuutta käytäntöön. Kehittämisryhmässä jaettiin useita hyviä käytäntöjä,

joista yhtenä esimerkkinä uniapneapotilaiden hoitoprosessin kehittäminen ja asiakaskokemuksen yhdistäminen. Esitys antoi inspiraatiota asiakaslähtöisestä kehittämisestä, joka myös näkyy hoitajien purkamisena. Kehittämisryhmä kuuli Tampereen yliopistolta sosiaalityön yliopisto-opettaja ja väitöskirjatutkija Marja Hekkanen ja apulaisprofessori Suvi Raitakarinen alustusta aiheesta Osallisuus, kohtaaminen ja osallisuuden mahdollisuudet yhteiskunnan marginaalista katsottuna ja käytiin keskustelu, miten edistää tämän ryhmän osallistumista Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategian mukaista toimeenpanoa seuraa ja ohjaa strategian kärki 1 seurantaryhmä, joka kokoontui vuoden 2024 aikana kahdeksan kertaa. Seurantaryhmä tukee toimeenpanon toteutusta raportoinnin pohjalta. Toimeenpanon etenemisestä raportoidaan seurantaryhmälle projektinhallintajärjestelmässä kerran kahdessa kuukaudessa, osavuosikatsauksiin neljännesvuosittain ja vuoden päättyessä tilinpäätökseen.

Hallintosäännön §12:n mukaan Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on valmistella osaltaan asiakaskokemustavoitteen ja arvioida sen toteutumista, valmistella aluehallitukselle asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman ja arvioida sen toteutumista ja seurata asiakastyytyvyyttä raportoinnin pohjalta. Asiakaskokemukseen ja osallistumiseen liittyviä aiheita on jaostossa käsitelty vuonna 2024 seuraavasti:

- 22.2.2024 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2023
- 18.3.2024 Laatutavoitteiden asettaminen (asiakaskokemusmittari)
- 22.4.2024 Laatutavoitteiden määrittäminen (asiakaskokemusmittari)
- 10.6.2024 Kokemusasiantuntijuus
- 19.8.2024 Asukaspaneelin julkilausuma asiakaslähtöisistä digipalveluista
- 19.8.2024 Asukasdemokratia pitkäaikaisessa palveluasumisessa (koulutus)
- 9.9.2024 Laatumittarien toteuma (asiakaskokemusmittari)

3 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2024

Kappaleissa (3.1–3.5) kuvataan vuoden 2024 aikana tehtyjä toimenpiteitä johdannossa esitettyjen tavoitteiden edistämiseksi.

3.1 Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

Keskeisiä toimenpiteitä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja henkilöstön sitouttamisen edistämiseksi ovat asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuuden tarjoaminen henkilöstölle sekä asiakaslähtöisyyden kehittämisen ja edistämisen verkostotoiminnot. Lisäksi asiakaslähtöisyys on tärkeä teema rekrytointi- ja perehdytysprosesseissa.

Teema sisältyy Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiseen Intro-perehdytysjärjestelmään ja sen sisältöä täydennetään työskentelyn edetessä. Myöhemmin laaditaan myös kuvaus siitä, kuinka asiakaslähtöisyys huomioidaan uusien henkilöiden rekrytoinnissa sekä heidän perehdytyksessään.

Vuoden 2024 aikana edistettiin yhtenäistä ja asiakaslähtöistä kulttuuria hyvinvointialueella luomalla erilaisia materiaaleja ja oppaita, jotka ovat työntekijöiden käytettävissä. Nämä materiaalit löytyvät intranetistä ja sisältävät muun muassa palvelupolku-mallin, osallistumisen profiilit ja palvelumuotoilun menetelmien pohjat.

3.1.1 Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus

Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuuden toteuttamista on jatkettu vuonna 2024. Kokonaisuuden pohjana on Asiakaslähtöisyyden osaamisen kehittämismalli – opas Pirkanmaan hyvinvointialueelle, joka aiemmin julkaistiin hyvinvointialueen intranetissä. Oppaan pohjalta suunniteltiin ja koottiin koulutuksia ja muita sisältöjä, ja se toimii myös kehittämisosaamisen rakentamisen sekä perehdyttämisen tukena.

Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuuden teemat:

- Asiakaslähtöinen kulttuuri ja muutos
- Asiakasymmärrys ja -orientaatio
- Kohtaaminen ja vuorovaikutus
- Asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen ja osallistuminen

- Asiakaslähtöisyys johdon ja esihenkilön työssä

Syksyllä 2024 julkaistiin hyvinvointialueen intranetissä lyhyitä tietoiskuvideoita jokaiseen teemaan. Näiden videoiden tarkoituksena on luoda yhteistä ymmärrystä teemoista ja niitä voi hyödyntää erilaisissa tilaisuuksissa. 16.12.2024 lisättiin Pirha-akatemiaan verkkokoulutus ”Asiakaslähtöisyys – mitä jokaisen tulee tietää”, joka on tarkoitettu koko henkilöstölle. Raportin kirjoittamisen hetkellä (tammikuu 2025) koulutukseen oli osallistunut 52 henkilöä, joista 22 oli suorittanut kurssin kokonaan.

Verkkokoulutus sisältää teoriaa, luentoja, linkityksen Pirkanmaan hyvinvointialueen tavoitteisiin, tehtäviä ja vinkkejä sekä lyhyet tietoiskuvideot jokaisesta teemasta. Luennoitsijana toimivat:

- Hannu Saarijärvi, KTT, aiheena asiakaslähtöisen kulttuurin lähtökohdat ja piirteet
- Kari Korkiakoski, toimitusjohtaja Futurelab Experience Oy, aiheena asiakaskokemus kehittämisen tukena
- Emilia Kujala, psykoterapeutti, sosiaalipsykologi (VTM) ja tietokirjailija, aiheena hyvän vuorovaikutuksen peruspilarit
- Hermanni Hyytiälä, johtava sote-muotoilija, nykyaikaisen johtamisen ja organisaatiokehittämisen asiantuntija, aiheena häiriökysyntä

Vuoden 2024 aikana on edistetty myös suunnitelmia syventävään valmennukseen, joka käsittelee jokaista teemaa erikseen ja antaa rohkeutta toteuttaa opittua käytännössä. Valmennus on kaksiosainen. Ensimmäinen osa on asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston perehdytys ja käsittelee asiakasnäkökulman huomioimista omassa työssä osana jokapäiväistä arkea. Toinen osa keskittyy asiakaslähtöiseen kehittämiseen ja palvelumuotoiluun. Valmennukseen voivat osallistua verkoston jäsenten lisäksi kaikki Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijät, jotka ovat kiinnostuneita näistä teemoista.

3.1.2 Asiakaslähtöisyyttä kehittävä ja edistävä verkosto

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmän lisäksi keväällä 2024 Pirkanmaan hyvinvointialueella käynnistyi verkosto, joka edistää asiakaslähtöisyyttä

organisaatiossa sekä tukee asiakaskokemuksen kehittämistä eri palveluissa ja arjen toiminnoissa. Verkosto kokoaa yhteen asiakaskokemuksen kehittämisestä kiinnostuneita työntekijöitä, tarjoaa yhtenäisen perehdytyksen ja valmennuksen osallistujille sekä palvelumuotoilun menetelmiä asiakaslähtöisen kehittämisen tueksi. Lisäksi verkostoon osallistuvat tarjoavat tukea toisilleen ja jakavat hyviä käytäntöjä tehdystä kehittämisestä.

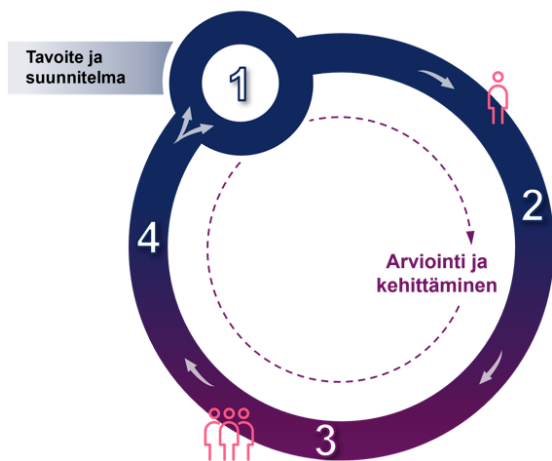
Hyviä käytäntöjä voi jakaa verkostojen tilaisuuksissa ja molempien verkostojen Teams-tiimeissä. Lisäksi hyvien käytäntöjen jakamisen tueksi perustettiin Asiakaskokemuksen ja osallistumisen blogi intranettiin. Blogiin kerätään kokemuksia asiakaskokemuksen kehittämisestä eri puolilta hyvinvointialuetta.

Asiakaslähtöisyyttä edistävään verkostoon osallistuvan roolina on tuoda asiakaslähtöisyyden rakenteet arjen toimintaan ja tukea omaa työyhteisöään kehittämisessä. Ensisijainen tehtävä on huomioida omaa ja oman yksikön toimintaa asiakkaan näkökulmasta alkaen siitä, miltä asiakastilat näyttävät, kuinka asiakkaille viestitään ja kuinka sujuva asiakkaan polku palvelussa on.

Vuonna 2024 aloittanut verkosto on osa toimintamallin pilotointia. Osallistajat ovat mukana toimintamallin viimeistelyssä ja siihen liittyvän perehdytyksen ja valmennuksen suunnittelussa ennen niiden käyttöönottoa Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisesti.

Verkoston toiminnan lähtökohtana ovat sekä hyvinvointialueen strategiaan pohjautuvat tavoitteet että yksiköiden omat tavoitteet asiakaskokemuksen kehittämiselle.

Alustava verkoston toimintamalli on kuvassa 2.



Verkostotoiminnan vaiheet:

- 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**
Osallistujat saavat yhtenäisen perehdytyksen rooliin ja valmennusta kehittymiseen jatkossa.
- 3. Asiakslähtöisyyden edistäminen**
Osallistuja tukee tai on toteuttamassa kehittämistä yksikössä tarpeiden mukaisesti ja huomioi systemaattisesti asiakkaan näkökulman.
- 4. Verkosto**
Osallistuja toimii verkostossa, josta osallistujat saavat tukea asiakaslähtöisyyden edistämiseen ja jossa jaetaan opittua sekä hyviä käytäntöjä.

Kuva 2 Asiakslähtöisyyttä edistävän verkoston toimintamalli.

Toiminta on jatkuvaa, jolloin organisaation osaaminen kasvaa ja kyky vastata muutoksiin kehittyy. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään siitä saadun kokemuksen mukaan. Osallistujilta säännöllisesti kerättävän palautteen mukaan saadaan tietoa, miten asiakslähtöisyyttä on edistetty alueella ja kuinka verkoston toiminta on siinä tukenut.

Verkostossa on yhteensä 35 osallistujaa, joista:

- kahdeksan ikäihmisten ja vammaisten palveluista
- kahdeksan sairaalapalveluista
- kuusi tukipalveluista
- viisi avopalveluista
- neljä lasten, nuorten ja perheiden palveluista
- kaksi integraatiosta
- yksi pelastuspalveluista
- yksi strategisesta ohjauksesta ja järjestämisestä

Osallistujista:

- 16 on työntekijöitä
- yhdeksän on asiantuntija- tai kehittämistehtävissä
- kahdeksan on esihenkilötehtävissä
- kaksi on päällikkö tai johtaja

Alkukartoituksessa (20 vastaajaa) selvisi, että suurin motivaatio osallistumiseen oli kiinnostus asiakaskokemuksen kehittämiseen (16 vastaajaa). Osallistujat halusivat tukea asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen omassa työssään. Asiakaslähtöisyys koetaan organisaation yhteiseksi asiaksi, ja siksi osallistujat kokevat, että yhteiselle systemaattiselle mallille on Pirkanmaan hyvinvointialueella tarve. Hyvinvointialueen sisäisiä verkostoja, prosesseja ja palveluita tulee selkiyttää, ja verkosto koetaan toimivana menetelmänä tähän.

3.2 Asiakaspalautteen hallinta

Asukas- ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi hyvinvointialueella yhtenäistetään ja laajennetaan palautteen keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä. Asiakaspalautteen keruun ja käsittelyn pitää olla systemaattista ja yhdenmukaista, jotta varmistutaan sekä kansallisten että hyvinvointialueen omien tavoitteiden saavuttamisesta.

Asiakaspalautteen keruussa on vuoden 2024 aikana tehty paljon kehitystyötä, jotta Pirkanmaan hyvinvointialueella saavutettaisiin mahdollisimman laaja, yhdenmukainen ja vertailtavissa oleva asiakaskokemustieto. Lisäksi työtä on tehty, jotta mahdollisimman moni asiakas ja asiakasryhmä voisi antaa palautetta. Palautteen antamista on haluttu tehdä näkyväksi, jotta sen antamisesta tulisi helppoa ja sen puheeksi ottaminen olisi luontevaa.

Palautteen antamista on kehitetty ja laajennettu muun muassa suun terveydenhuollossa, digiklinikalla, neuvolassa, kotihoidossa, ensihoidossa ja onnettomuuksien ehkäisyssä. Lisäksi olemassa olevia kyselyjä on tehty asiakkaille ja yksiköille paremmin sopiviksi.

3.2.1 Suosittelemattomuuden mittaaminen

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen kokonaisuudessa hyvinvointialueet ovat yhteistyössä THL:n kanssa

suunnitelleet kansallisen asiakaspalautteen keruun mallia. Tässä kokonaisuudessa asiakkaalle esitetään suositteluhaluuden kysymys ja arviota täydentävä lisäkysymys. Asiakaspalautteen keruun perusmittarina käytetään kansainvälistä NPS-suositelukysymystä (Net Promoter Score): ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?”, jolla asiakkaat voivat ilmaista asiakaskokemuksensa perusteella suositteluhalukkuutensa hyvinvointialueen palveluista. Suositeluhaluuden kysymyksen lisäksi asiakkaalta kysytään ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”.

Suositteluhaluuden mittaaminen tekstiviestitse aloitettiin Pirkanmaan hyvinvointialueen erikoissairaanhoidon asiakkaille vuonna 2021. Vuonna 2024 suositteluhaluuden tekstiviestikysely laajennettiin koskemaan digiklinikan ja suun terveydenhuollon asiakkaita. Laajentaminen jatkuu edelleen vuonna 2025 yhteisten potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttöönoton myötä.

Kansallisen keruun yhtenäistämisen kokonaisuudessa asiakkaille esitetään lisäksi seitsemän väittämää ja tarvittaessa omia väittämiä. Syksyllä 2024 tekstiviestikyselyyn lisättiin THL:n mallin mukaiset seitsemän väittämää sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen oma väittämä:

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi.
- Asiani hoitaminen oli helppoa (Pirkan oma väittämä)

Kullekin asiakkaalle arvotaan kaksi väittämää, jolloin kysely ei muodostu liian pitkäksi ja väittämävastauksia kertyy tasaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella suositteluhaluutta kysytään tekstiviestin lisäksi muilla täydentävillä menetelmillä. Näitä ovat asiakaspalautelaitteet ja kohdennetut kyselyt. Asiakaspalautelaitteet ovat omilla jaloillaan seisovia tabletteja, joihin asiakkaat voivat kosketusnäytön kautta antaa oman arvionsa palvelusta. Vuoden 2024 alussa asiakaspalautelaitteverkostoa tiivistettiin poistamalla ne laitteet, jotka keräsivät

palautteita vain niukasti. Asiakaspalautelaitteet sijaitsevat pääosin hyvinvointialueen kiinteistöjen auloissa ja sisäänkäyntien yhteydessä. Asiakaspalautelaitteet kilpailutettiin syksyllä 2024. Kilpailutuksen tuloksena saatiin kustannushyötyä. Vuonna 2025 asiakaspalautelaitteiden verkosto tullaan käymään läpi ja taustarakenteet yhdenmukaistamaan hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmän kanssa.

Kohdennetuilla kyselyillä tarkoitetaan yksiköiden omia heidän tarpeisiinsa suunniteltuja kyselyjä. Kaikissa kyselyissä pyritään noudattamaan THL:n kansallista mallia niiltä osin kuin se on mahdollista. Näin varmistutaan vastausten vertailtavuudesta ja samalla huomioidaan yksiköiden ja yksilöiden tarpeet.

3.2.2 Suora palaute

Suositteluhaluuden kyselyn lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta vapaamuotoisesti. Suoralla palautteella tarkoitetaan vapaamuotoista, spontaania palautetta, jonka asiakas voi antaa ilman, että sitä häneltä pyydetään tai kysytään. Suoraa palautetta voi Pirkanmaan hyvinvointialueella antaa sähköisesti osoitteessa pirha.fi/palaute tai kirjallisesti palautekortilla. Suorat asiakaspalautteet käsitellään asiakaspalautejärjestelmässä yhtenäisen toimintatavan mukaisesti. Tarvittaessa asiakas saa vastauksen palautteeseensa.

3.2.3 Palautteen antamisen näkyvyyden lisääminen

Hyvinvointialueella halutaan tehdä palautteen antaminen näkyväksi, yhdenmukaistaa visuaalista ilmettä ja edistää palautteen antamisen saavutettavuutta. Palautteen näkyvyyden toimintamalli otettiin käyttöön 2023. Vuonna 2024 toteutettiin palauteseinä Tays keskussairaalan pääaulaan sekä uuden psykiatrian rakennuksen aulaan (kuva 3). Lisäksi palauteseinä on toteutettu uuteen Nokian sote-keskukseen. Palauteseinässä on paperisia palautelomakkeita ja palautuslaatikko, sekä QR-koodi digitaalisen palautteen antamista varten.

Näiden lisäksi yksiköiden kanssa yhteistyössä on tehty kohdennettuihin kyselyihin visuaalisia materiaaleja, joiden avulla palautteen kerääminen on entistä helpompaa ja yhdenmukaisempaa. Yksi visuaalinen elementti on ollut Etsivän työn palautteen keruun -kokeilussa toteutettu palautteen antamisen rintamerkki, jossa on QR-koodi (kuva 4).



Kuva 3 Palautesseinät Taysin D-aulassa ja T-rakennuksessa.



Kuva 4 Etsivän työn rintamerkki.

3.2.4 Monikanavainen asiakaspalautteen kehittäminen

Vuonna 2024 saatiin päätökseen vuoden 2023 puolella alkanut Monikanavainen asiakaspalautteen kehittäminen -substanssiryhmätoiminta, jonka tuloksena useissa eri asiakasryhmissä tehtiin asiakaspalautteen keruun kokeiluja. Kokeilujen

tarkoituksena oli kehittää uusia asiakaspalautteen keruun menetelmiä niille asiak-
kaille, jotka eivät voi, pysty tai halua antaa palautetta olemassa olevilla menetelmillä.

Substanssiryhmien kokeilujen onnistumisia olivat erityisesti QR-koodin hyödyntämi-
nen palautteen antamisen välineenä. Erityisesti hyötyä koettiin, kun QR-koodi ohjasi
suoraan yksikön palautelomakkeelle, joka lisäsi palautteen antamisen helppoutta.
Hyväksi koettiin myös uusien, kohderyhmille suunniteltujen omien kyselykaavakkei-
den käyttöönotto, sanoituksen muotoilu ja visuaalisuus palautetta pyydetessä.

Yhdeksi tärkeimmäksi huomioksi voitiin todeta, että kulttuurin muutos, eli palautteen
aktiivinen pyytäminen kokeilun aikana, lisäsi palautteiden määrää. Toinen tärkeä
huomio oli, että vaikka yhdellä keinolla ei tavoitetaakaan kaikkia asiakkaita, niitä kan-
nattaa kuitenkin rohkeasti lähteä kokeilemaan. Kun suurin osa asiakkaista tavoite-
taan, voidaan keskittyä jatkokehittämiseen niiden osalta, joita ei näillä menetelmillä
tavoitettu. Substanssiryhmätyöskentelyn tuloksena voitiin myös todeta, että harvem-
pikin kyselyiden väli täyttää systemaattisen asiakaspalautteen keruun määritelmän,
jos se on suunnitelmallista ja toistuvaa. Todettiin myös, että samat palautteen anta-
misen menetelmät eivät toimi kaikille ja että tiettyjen asiakasryhmien palautteen ke-
ruuta tulee edelleen jatkokehittää.

Kokeilujen jälkeen jatkuvaan käyttöön jäävät yksiköiden omiin tarpeisiin kehitetyt ky-
selylomakkeet. Kysymyksiä muokattiin kokeilusta saatujen kokemusten perusteella ja
THL:n Asiakaskokemuksen kansallisen keruun yhtenäistämisen kehitystyön perus-
teella. QR-koodien hyödyntäminen asiakaspalautteen keräämiseksi niissä yksiköissä,
joissa sen todetaan olevan toimiva menetelmä, jää käyttöön. Lasten ja nuorten kyse-
lylomakkeen käyttö jatkuu ja sen toimivuutta, jatkokehityksen tarvetta ja käyttöönoton
laajentamista arvioidaan myöhemmin uudestaan. Myös läheisille suunnattu kyselylo-
make jää käyttöön. Kahden viimeksi mainitun lomakkeen osalta tehdään tiivistä kan-
sallista yhteistyötä ja kehitystyötä THL:n kanssa. Substanssiryhmätoiminnasta on lu-
ettavissa raportti Innokylän www-sivuilla (Innokylä 2025).

3.2.5 Palautteet ja tekoäly

Hyvinvointialue saa paljon asiakaspalautetta ja siksi on tunnistettu tarve työvälineelle,
joka auttaa tiedon analysoinnissa ja anonymisoi saapuneet asiakaspalautteet.

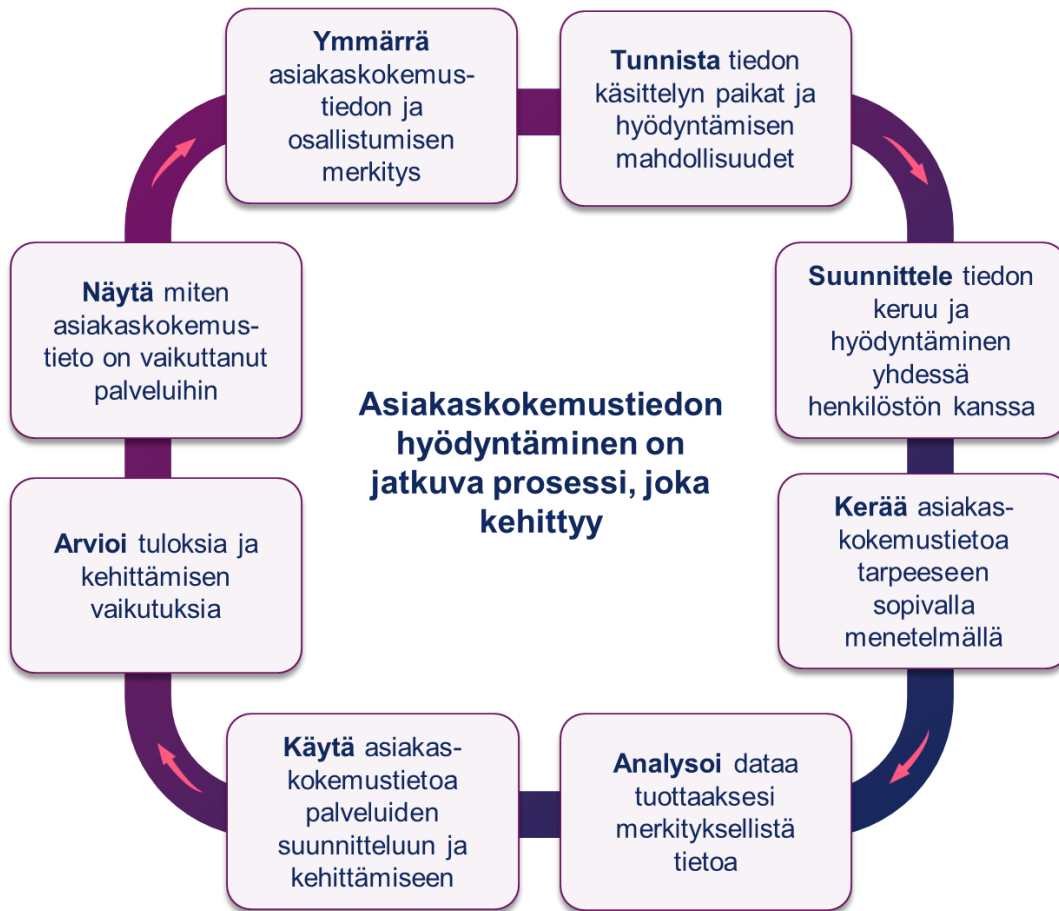
Keväällä 2024 päättyneen tekoälykokeilun rohkaisevat tulokset johtivat päätökseen käynnistää tekoälytoteutuksen kilpailutus. Kilpailutus jatkuu edelleen vuonna 2025. Tekoälykokeilun hyötyinä koettiin asiakaspalautteiden teemojen ja sävyjen laadukas tunnistaminen, sekä analysoinnin nopeus ja tasalaatuisuus. Lisäksi tekoäly tuotti sannaallisia koonteja mahdollistaen palautteiden helpon ja nopean hyödynnettävyyden. Tekoäly ei kuitenkaan korvaa tai kokonaan poista ihmisen tekemää työtä.

3.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

On tärkeää, että asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä palveluiden kehittämistä. Asiakaskokemustietoa saadaan keräämällä palautetta, ottamalla asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen eri menetelmin ja hyödyntämällä yhteiskehittämistä palvelujen suunnittelun eri vaiheissa. Asiakaskokemustietoa hyödyntämällä voidaan myös kuvata suunnittelujärjestelmä asiakaslähtöistä palvelujen suunnittelua varten tai tunnistaa erilaisia asiakasprofiileja. Asiakasprofiilit auttavat ymmärtämään mistä tekijöistä erinomainen asiakaskokemus syntyy erilaisille asiakkaille ja hyödyntää tätä tietoa palvelujen kehittämisessä.

3.3.1 Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli (kuva 5) kuvattiin vahvistamaan asiakaskokemustiedon merkityksen ymmärtämistä, keruun ja analysoinnin suunnitelmallisuutta ja monipuolisuutta, tiedon käyttöä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä sekä kerätyn tiedon vaikuttavuuden näkyvyyttä. Malli tukimateriaaleineen löytyy intranetistä. Mallista viestitään ja se otetaan osaksi asiakaskokemuskoulutuksia vuoden 2025 aikana.



Kuva 5 Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli.

3.3.2 Suunnittelujärjestelmä asiakaskokemuksen kehittäjänä

Vuoden 2024 alussa valmistui selvitystyö, jossa tarkasteltiin, kuinka suunnittelujärjestelmä voi parantaa hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden asiakaskokemusta. Suunnittelujärjestelmä on työkalu, joka luo yhtenäisen ja johdonmukaisen pohjan digitaalisten palveluiden visuaaliselle ja toiminnalliselle suunnittelulle. Se mahdollistaa erilaisten palvelujen ja käyttöliittymien nopean kehittämisen, koska se tarjoaa valmiita komponentteja, sääntöjä ja malleja, jotka varmistavat palveluiden yhdenmukaisuuden ja käytettävyyden. Tällainen järjestelmä parantaa asiakaskokemusta, vähentää virheitä ja tuo kustannussäästöjä pitkällä aikavälillä.

Nykytilassa järjestelmien kirjavuus, epäyhtenäinen ilme ja logiikka heikentävät käyttökokemusta ja luottamusta. Selvityksessä suunnittelujärjestelmää kuvaavien kokeiluversioiden testaus ja käyttäjäkysely osoittivat, että yhtenäinen suunnittelujärjestelmä voi merkittävästi parantaa palveluiden käytettävyyttä ja miellyttävyyttä. Kokeiluversiot

saivat käyttäjiltä arvioin 4,6 asteikolla 1–5, kun alkuperäisten palveluiden keskiarvo oli 2,9. Testaajista 82 prosenttia piti kokeiluversiona parempina, ja 93 prosenttia totesi yhtenäisyyden lisäävän käyttömukavuutta sekä luottamusta.

Suunnittelujärjestelmä on ollut mukana tietohallinnon ja viestinnän keskusteluissa ja ensimmäinen merkittävä askel on jo otettu luomalla tyylikirjasto, joka toimii perustana järjestelmän jatkokehitykselle. Tämä tyylikirjasto tarjoaa yhtenäiset visuaaliset ja toiminnalliset ohjeet, jotka helpottavat digitaalisten palveluiden suunnittelua ja kehittämistä. Vaikka suunnittelujärjestelmän käyttöönotto vaatii alussa investointeja, se tuo pitkällä aikavälillä kustannussäästöjä kehityksen ja ylläpidon tehokkuuden sekä palveluiden skaalautuvuuden ansiosta.

3.3.3 Asiakaskokemuksen muodostumisen tekijät

Pirkanmaan hyvinvointialue käynnisti syksyllä 2024 selvityksen asiakaskokemuksen muodostumisen tekijöiden selvittämiseksi. Työn keskeisenä tavoitteena oli tunnistaa erilaiset asiakasprofiilit ja ymmärtää, miten erinomainen asiakaskokemus syntyy kullekin profiilille. Tämä ymmärrys on tärkeää, jotta palveluja voidaan kehittää yksilöllisesti ja vaikuttavasti.

Selvityksessä olivat mukana asukkaat, asiakkaat ja heidän läheisensä sekä hyvinvointialueen henkilöstöä. Tietoja kerättiin kahdella laajalla kyselyllä, jossa ensimmäisessä kerättiin laadullisia tekijöitä ja jälkimmäisessä määrällisiä tekijöitä. Selvityksessä kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia palvelujen vahvuuksista ja heikkouksista sekä selvitettiin, mitkä tekijät ovat kriittisiä erinomaisen asiakaskokemuksen syntymisessä.

Asiakasprofiilien tunnistaminen on tärkeää, sillä eri asiakasryhmillä on erilaiset tarpeet ja odotukset palveluille. "Yhden koon" palvelumalli ei tuota parasta mahdollista kokemusta kenellekään. Kun ymmärretään eri profiilien erityispiirteet, voidaan palveluja ja viestintää räätälöidä vastaamaan kunkin ryhmän tarpeita. Tämä parantaa sekä asiakastyytyvyyttä että palvelujen vaikuttavuutta.

Selvityksen tuloksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä sekä henkilöstön koulutuksessa ja ohjauksessa.

3.4 Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät

Yhdenvertaiset osallistumisen menetelmät poistavat esteitä osallistumisesta ja takaavat, että erilaisten ihmisten tarpeet tulevat huomioiduksi ja heillä on mahdollisuus osallistua huolimatta taustastaan, osaamisestaan tai rajoitteistaan. Saavutettavuus ja esteettömyys osallistumisessa mahdollistavat, että tietoa ja vaikuttamisen keinoja voidaan tarjota eri väestöryhmille monikanavaisesti.

Saavutettavuuden ja esteettömyyden huomioon ottaminen on aloitettu jo suositteluhalukkuuden ja suoran palautteen keruussa. Osallistumisen menetelmien saavutettavuutta on edistetty yhdessä eri asukasryhmien kanssa.

Monipuoliset menetelmät antavat asiakkaille ja asukkaille mahdollisuuden vaikuttaa päätöksentekoon, kuvata ja tuoda esiin omia kokemuksiaan palvelusta, osallistua yhteiskehittämisen menetelmin palvelujen suunnitteluun ja arvioida saamaansa palvelua. Pirkanmaan hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisesti erilaisia osallistumisen menetelmiä sen mukaan, mitä osallistumisella tavoitellaan. Osallistumisen mahdollisuuksia tarjotaan sekä kasvokkain että sähköisten kanavien kautta. Osallistumista tehdään menemällä asukkaiden luo tai asukkaat voivat itse olla aloitteellisia osallistujia. Tärkeää on tunnistaa erilaiset osallistujat ja heidän tarpeensa osallistumisen menetelmien kehittämisessä ja vastata näihin tarpeisiin.

Osallistumisen uudet keinot -hankkeessa tehtävien menetelmäkokeilujen avulla selvitettiin, millaisista uusista osallistumisen keinoista asukkaat ovat kiinnostuneita. Näistä kokeiluista kerätyn kokemuksen avulla parhaat keinot otetaan hyvinvointialueella pysyvään käyttöön samalla, kun uusia osallistumisen keinoja kehitetään lisää. Tavoitteena on, että tarjolla on mahdollisimman monelle asukkaalle heille sopiva keino osallistua hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen.

3.4.1 Osallistumisen menetelmien saavutettavuus

Osallistumisen menetelmien saavutettavuudella ja esteettömyydellä taataan yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua jokaiselle väestöryhmälle. Pirkanmaan hyvinvointialueen viestinnässä otetaan huomioon eri kohderyhmien saavutettavuus ja tarpeet. Tiedon tulee olla selkokielistä ja vastata eri kieliryhmien tarpeita. (Laki

hyvinvointialueesta 611/2021 §34). Verkkoviestinnän ympäristöissä (kuten intranet, internet, sosiaalisen median kanavat ja yhteisöpalvelut) sisällön saavutettavuutta ohjaa lisäksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 306/2019, §1. Nämä ohjaavat myös osallistumisen menetelmien saavutettavuutta.

Osallistumisen menetelmien saavutettavuus -työpajassa alueen asukkaat, järjestöjen ja vaikuttamistoimielinten edustajat saivat pohdittavaksi, miten osallistuminen on heille sujuvinta. Osallistumisen menetelmien saavutettavuus -ohjetta laaditaan työpaikan tulosten, asiantuntijoiden ja asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämissryhmän antamien palautteiden ja ideoiden pohjalta vuoden 2025 aikana.

3.4.2 Vaikuttamistoimielimet

Vaikuttamistoimielimistä säädetään hyvinvointialuelainsäädännössä (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §32). Vaikuttamistoimielimet edistävät oman asukasryhmänsä hyvinvointia alueella ja vaikuttavat heitä koskeviin päätöksiin muun muassa aloitteilla ja lausunnoilla (Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö luku 11). Pirkanmaan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimiksi asetettiin aluehallituksen päätöksillä (aluehallitus §223/2022; §319/2022; §19/2023) vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto.

Vaikuttamistoimielimien edustajilla on läsnäolo- ja puheoikeus aluevaltuustossa (Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö 11 luku). Vaikuttamistoimielimillä on oikeus tehdä aloitteita aluevaltuuston kokouksissa (Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö 27 luku, §119).

Vuoden 2024 aikana nuorisovaltuusto kasvoi 38 jäsenestä 41 jäsenen kokoonpanoksi, kun vapaiden paikkojen määrä kasvoi. Vapaat paikat nuorisovaltuustossa tarkoittavat, että Pirkanmaan alueelta vaikuttamisesta kiinnostuneet nuoret voivat hakea toimintaan mukaan julkisen haun kautta. Vammaisneuvoston kokoonpano on 34 jäsentä ja vanhusneuvoston 36 jäsentä.

Vaikuttamistoimielimet ovat käsitelleet kokouksissaan ajankohtaisia aiheita Pirkanmaan hyvinvointialueelta, joilla on ollut tai arvioitu olevan vaikutusta oman asukasryhmän palveluihin tai toimintaan. Lisäksi toimielimet ovat käsitelleet organisaation erilaisia kehittämissuunnitelmia, palveluverkkoa, viestintää ja digitaalisia palveluita.

Vaikuttamistoimielimet laativat vuodelta 2024 toimintakertomukset, jotka käsitellään vuoden 2025 aikana toimielinten kokouksissa.

Taulukko 1 Vaikuttamistoimielinten tunnusluvut vuodelta 2024

Vaikuttamistoimielin	Kokoukset	Käsitellyt asiat/kaikki pykälät
Nuorisovaltuusto	10	89/139
Vammaisneuvosto	11	55/103
Vanhusneuvosto	10	67/124

Vaikuttamistoimielimet kokevat, että heidän osaltaan hyvinvointialueen asioiden valmisteluun, suunnitteluun ja toteuttamiseen tulee kiinnittää jatkossa parempaa huomiota, jotta he voivat vaikuttaa oman asukasryhmänsä palveluihin ja toimintaan vielä paremmin. Yhteistyönä organisaatioissa on suunniteltu ja suunnitellaan vaikuttamistoimielinten toiminnan kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä vuoden 2025 aikana.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmaan liittyen vaikuttamistoimielimien edustusta on ollut mukana osallistumisen menetelmien saavutettavuuden ja esteettömyyden kehitystyössä. Lisäksi vaikuttamistoimielimille on esitelty muun muassa asukaspaneelin julkilausumaa (vanhusneuvosto), Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen liittyvää prosessia (vanhusneuvosto ja nuorisovaltuusto) sekä nuorisovaltuustolle Digiraadin toimintamallia, jolla alueen nuoret voivat laajalti osallistua ajankohtaisen aiheen käsittelyyn. Vuoden 2025 aikana Digiraatia pilotoidaan nuorisovaltuuston kanssa.

3.4.3 Nuorten osallistuminen: Päättäjien ja nuorten kohtaamiset

Nuorten ääni hyvinvointialueen toiminnassa on varmistettava nuorisovaltuuston lisäksi laaja-alaisesti nuoria osallistaen. Uutena keinona kokeiltiin päättäjien jalkautumista nuorten pariin.

Kohti nuorten hyvinvointialueita-hankkeen kanssa järjestettiin kolme tilaisuutta eri puolilla Pirkanmaata; Tesomalla, Ylöjärvellä ja Parkanossa. Tilaisuuksien ideana oli mahdollistaa aluevaltuutettujen ja nuorten kohtaamiset paikoissa, joissa nuoret viettävät vapaa-aikaansa. Nuorille tuttu ympäristö ja pelilliset menetelmät auttoivat

yhteisten keskusteluaiheiden tiimoille ja keskustelu oli runsasta. Nuoret saivat kertoa, mikä heitä pohdituttaa. Tapaamiset järjestettiin helmi–maaliskuussa 2024.

Yhteisistä keskusteluista nousi kiusaamiseen ja syrjintään liittyviä huolia, mutta tulevaisuuden näkymät nähtiin valoisina ja ammatillisia haaveita nousi esiin.

Päihteiden vähentämiseen nuoret toivoivat konkreettisia ratkaisuja, kuten huumeiden käyttäjien käyttöhuoneet. Hyvinvointialueen toiminnassa toivottiin enemmän painotusta ennaltaehkäisevään toimintaan, etteivät haasteet pääse kasvamaan liian isoiksi, etenkin mielenterveyspalveluissa.

Kokeilusta saadut tulokset olivat myönteisiä ja nuorten ja päättäjien kohtaamisista on hyvä edistää jatkossa myös seuraavan valtuustokauden aikana.

3.4.4 Hyvinvointialueen asukkaan aloite

Hyvinvointialueen asukkaan aloitetoiminnasta säädetään hyvinvointialueissa (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §30). Vuoden 2024 aikana tarkennettiin aiemmin laadittua aloiteprosessia sisäisen tiedonkulun osalta.

Asukas tai palvelun käyttäjä voi tehdä aloitteen sähköisen asiointin kautta, postitse, sähköpostitse kirjaamoon tai Hyvinvointialuealoite.fi-verkkopalvelun kautta. Hyvinvointialuealoite.fi-verkkopalvelupilotti julkaistiin lokakuussa 2024, jonka tuottaa oikeusministeriö ja oikeusrekisterikeskus. Palvelun pilottiversiossa voi tehdä aloitteita hyvinvointialueille ja käyttäjät voivat kannattaa ja selata muiden tekemiä aloitteita. Pilottiversiossa käyttäjät voivat myös tarkastella hyvinvointialueiden antamia vastauksia ja väliaikatietoja aloitteisiin. Palvelua voi käyttää suomeksi ja ruotsiksi ja sen käyttö on maksutonta.

Verkkopalvelussa laaditut aloitteet ohjautuvat hyvinvointialueen käsiteltäväksi. Aloitteiden käsittely voi edellyttää eri toimialueiden laajempaa yhteistyötä.

Vuoden 2024 aikana tehdyt aloitteet ovat sisältäneet ehdotuksia muun muassa palveluiden parantamiseen ja ohjeiden tarkentamiseen, henkilöstön huomioimiseen päätöksenteossa, asiakasmaksuihin, kokouskäytäntöihin ja OmaPirhan viestinnän kehittämiseen. Asukkaan aloitteet kootaan vuosittain ja viedään aluevaltuustolle tiedoksi valtuustoaloiteprosessin mukaan.

3.4.5 Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntija on henkilö, joka toimii hyvinvointialueella kehittäjänä, kouluttajana tai vertaistukijana niiden kokemusten pohjalta, joita hänellä on hyvinvointialueen palvelujen asiakkaana tai asiakkaan läheisenä.

Kokemusasiantuntijatoiminta on ollut vakiintunutta toimintaa muun muassa psykiatrialla ja sosiaalipalveluissa. Kokemusasiantuntijat voivat toimia laajasti myös muissa Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluissa. Hyvinvointialueen kokemustoimintamallin keskeisinä kumppaneina toimivat kokemustoimintaverkosto, OLKA-toiminta ja järjestöt, jotka koordinoivat ja mahdollistavat tuen kokemusasiantuntijoille. Kokemusasiantuntijoiden osallistumisesta toiminnan ja palveluiden kehittämisestä vastaa tilaava yksikkö, johon kustannukset myös kohdistuvat.

Vuonna 2023 kuvattiin toimintamalli, joka sisältää tietopaketin toiminnasta ja ohjeistuksen henkilöstön käyttöön. Mallin käyttöönottoa edistettiin jo vuonna 2023 järjestämällä infotilaisuuksilla henkilöstölle ja järjestöille. Käyttöönoton edistämistä jatkettiin kevään 2024 aikana järjestämällä muun muassa Kokemusasiantuntijuus tutuksi -infosarja, jonka kohderyhmänä oli henkilöstö. Infojen tarkoituksena oli lisätä tunnettuutta menetelmästä ja tuoda esiin terveys- ja sosiaalipalveluiden asiakasnäkökulmaa ja kokemuksellista tietoa kokemusasiantuntijoiden puheenvuorojen avulla. Puheenvuoroista on laadittu kuvituskuvat, jotka ovat kaikkien hyödynnettävänä hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla.

Kokemuksesi on arvokas -hanke myönsi Vastuullisuuden sydänmerkin Pirkanmaan hyvinvointialueelle, ensimmäisenä hyvinvointialueena, toukokuussa 2024. Vastuullisuuden sydänmerkki myönnettiin vastuullisen ja kokemusasiantuntijoita arvostavan toimintamallin ansiosta, jossa huomioidaan toiminnan eettisyys.

Kokemusasiantuntijavideoita kuvattiin vuoden 2024 lopulla kaksi, joissa kerrotaan syöpään sairastumisesta ja MS-sairausdiagnoosin saaneen ihmisen arjesta. Videoiden avulla saadaan asiakkaille kokemustietoa, ”miten osaan toimia tulevien asioiden kanssa” tai ”miten haasteista voi selvitä”. Videot antavat myös henkilökunnalle tietoa ja ymmärrystä asiakkaan tarpeista, hoitojen vaikutuksesta ja kuntoutumisesta. Videot on tuotettu Pirkanmaan hyvinvointialueen videopalveluiden kanssa ja ne julkaistaan myöhemmin vuoden 2025 aikana.

Syksyllä 2024 aloitettiin Kasvava kokemusasiantuntijuus-pilotti Pälkäneellä, jonka avulla kerätään kokemuksia asiakaslähtöisestä toimintamallista. Malli tukee asiakkaita osallistumaan ja hallitsemaan omaa elämäänsä sekä kasvamaan kokemusasiantuntijuuteen. Pilotissa painotetaan yhteisöllisyyden säilyttämistä, osallistujien kasvupolun tukemista ja kokemustiedon hyödyntämistä muiden avuksi. Pilotin toteutukseen osallistuvat kokemusasiantuntijakouluttajat ja yhteistyötahona oli Mielen ry. Pilottia arvioidaan vuoden 2025 aikana vielä osallistujien kokemusten ja oppimisen perusteella sekä kuinka hyvin malli vastaa hyvinvointialueen tarpeisiin, ja kuinka skaalautuva malli on.

Kokemustoiminnan mittareina ovat toimeksiantokerrat, palkkiokustannukset ja työsuhteisten kokemusasiantuntijoiden kontaktit/asiakastapaamiset, ryhmäohjaukset ja kehittämistehtävät. Raportoinnissa havaittiin järjestelmävirhe elokuussa 2024, joka vaikuttaa tietojen tarkkuuteen. Palveluntuottaja on korjannut virheen syyskuussa 2024.

Kokemusasiantuntijoiden toimeksiantoja oli vuodelta 2024 yhteensä 59 kappaletta. Toimeksiannot ovat olleet yksittäisiä kertoja tai projektiluontoisia tehtäviä. Kokemusasiantuntijoita hyödynnettiin avopalveluissa, lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, sairaalapalveluissa, strategisen ohjauksen ja järjestämisen sekä integraation toimialueilla ja RRP-Pirkanmaan hyvinvointialue, Suomen kestävän kasvun ohjelma eli Hoppu 2 -hankkeella.

Toimeksiantosuhteiset kokemusasiantuntijat ovat toimineet muun muassa asiakas- ja vertaistuen tehtävissä, koulutus- ja kehittämistehtävissä sekä infoissa. Kustannuksia toiminnasta syntyi vuoden 2024 osalta noin 13 700 euroa.

Työsuhteisia kokemusasiantuntijoita Pirkanmaan hyvinvointialueella oli vuoden 2024 aikana kaksi henkilöä. Psykiatrialla toimii kokemusasiantuntija, jonka työtehtäviä ovat muun muassa asiakastapaamiset ja vastaanotot, ryhmien ohjaukset sekä muut kehittämis- ja asiantuntijatehtävät. Integraation toimialueella kokemusasiantuntijan tehtävät ovat asiakastyössä sekä asiantuntija- ja kehittämistehtävissä. Asiantuntija- ja kehittämistehtävät pitävät sisällään muun muassa erilaisia työryhmä- ja asiantuntijakouksia, yhteistapaamisia, puheenvuoroja ja koulutuksiin osallistumista.

Taulukko 2. Psykiatrian kokemusasiantuntijan tunnuslukuja vuodelta 2024.

Tehtävä	Lukumäärät
Asiakkaat	55
Vastaanotot	160
Ryhmien ohjaukset	70
Asiantuntijatehtävät	89

Taulukko 3. Integraation kokemusasiantuntijan tunnuslukuja vuodelta 2024.

Tehtävä	Lukumäärät
Asiakkaat	20
Vastaanotot	105
Ryhmien ohjaukset	16
Asiantuntijatehtävät	164

Kokemusasiantuntijatoiminnan palautteen keruu tullaan ohjaamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmään, johon palautetta voi antaa sähköisesti tai paperisen lomakkeen kautta.

3.4.6 Kehittäjäasiakastoiminta

Kehittäjäasiakas on henkilö, jolla on omakohtaista tai läheisenä olemisen kokemusta sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämisestä. Kehittäjäasiakas voi osallistua yksilöasiakkaana erilaisiin kehittämisfoorumeihin, raateihin tai työpajoihin tai hän voi työstää kehittämistehtäviä yhdessä työntekijän kanssa esimerkiksi asiakasvastaanotolla. Kehittäjäasiakkaan mukaan ottaminen palveluiden ja toiminnan kehittämiseen varmistaa, että asiakkaan näkökulma on huomioituna. Kehittäjäasiakas toimii aina ammattilaisen kumppanina kehittämistehtävissä, joihin hän osallistuu.

Vuonna 2024 kuvattiin kehittäjäasiakkaan toimintamalli, joka sisältää ohjeistuksen henkilöstön käyttöön. Tietoa toiminnasta vietiin myös Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille, Osallistu ja vaikuta-osioon.

3.4.7 Asiakasraatitoiminta

Asiakas- ja potilasraati perustetaan tietyn palvelun tai kehittämistehtävän ympärille ja sen tarkoituksena on kehittää palveluja asiakaslähtöisesti yhdessä henkilökunnan kanssa. Raati tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuden vaikuttaa, ehdottaa, antaa palautetta ja ideoida palveluita yhdessä muiden jäsenten kanssa. Jäsenyys raadissa on yleensä määräaikainen ja uusia jäseniä haetaan ilmoituksella tai kutsumalla. Jatkuvuutta voidaan luoda osittaisilla jäsenvaihoilla tapauskohtaisesti.

Vuoden 2024 aikana laadittiin asiakas- ja potilasraatien sisäiseen käyttöön tarkoitettu ohjemateriaali. Tämä materiaali käsittelee raatien perustamista, toimikautta ja koontumisia, palkkioita, tulosten hyödyntämistä ja viestintää.

Vuoden 2024 lopulla toimi 11 raatia, joita eniten on edelleen erikoissairaanhoidossa. Kustannukset ja resurssit toiminnasta kohdistuvat aina järjestävään yksikköön. Kokoonpanoltaan suurin raati on Syöpäkeskuksen potilasraati, joka toimii Sisä-Suomen yhteistyöalueen yhteisenä foorumina. Uutena aloitti monialainen opiskelijaraati, johon kuuluu eri alojen ja opintovaiheiden opiskelijoita ammattikorkeakoulusta ja yliopistosta. Mukaan on jatkossa tarkoitus saada toisen asteen opiskelijoita. Vuoden 2025 aikana raateja on aloittamassa lisää, kuten diabeteksen asiakasraati.

Asiakas- ja potilasraadit kokoontuvat käsittelemään oman toimialueensa palveluiden ja toiminnan kehittämistehtäviä, joita ovat esimerkiksi potilaskirjeet ja -ohjeet, palvelupolut, tilojen toimivuus ja laadun kehittäminen. Mikäli asiakasraadilla ei ole riittävän konkreettisia kehitettäviä asioita, joihin he voivat osallistua, niin raatitoiminnan vaikutukset jäävät heikoksi.

Potilaan ja asiakkaan näkökulma on ensisijainen ja raati toimii kanavana yhteiselle vuoropuhelulle sekä ajankohtaisten tietojen jakamiselle. Asiakas- ja potilasraadit toimivat autonomisesti ja eri toimialueilla tunnistettujen tarpeiden mukaan. Raatitoiminnassa on tunnistettu tarve yhteisille käsiteltäville teemoille, joita työstetään vuoden 2025 aikana.

Raatitoiminnan palautteen keruu tullaan ohjaamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmään, johon palautetta voi antaa sähköisesti tai paperisen lomakkeen kautta. Raadit keräävät toiminnastaan myös palautetta omiin kehittämistarpeisiinsa.

3.4.8 Asukaspooli

Yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen (Pirkanmaan hyvinvointialueen hanke, jota Sitra rahoittaa osaltaan, kts. kpl 4) tavoitteista oli rakentaa asukaspooli. Asukaspooli on rekisteri vapaaehtoisista hyvinvointialueen asukkaista, joille lähetetään osallistumiskutsuja erilaisiin osallistumisen menetelmiin sähköpostitse. Sen kautta asukkailla on mahdollista osallistua hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen ja vaikuttamiseen haluamallaan keinoin ja silloin, kun heille itselleen sopii. Vastaavasti hyvinvointialue saa asukaspoolista kerättyä helposti innokkaan asukkaista koostuvan kehittäjien joukon. Asukaspoolin kautta voidaan kehitystyön edetessä myös viestiä asukkaille tuloksista ja siitä, miten osallistuminen on vaikuttanut palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Vuonna 2024 Asukaspoolin toiminta laajeni merkittävästi. Käyttäjämäärä ylitti 1000 aktiivisen jäsenen tavoitteen, ja palvelua markkinoitiin tehokkaasti erityisesti sosiaalisessa mediassa. Käyttäjien aktivoimiseksi toteutettiin kuukausittain osallistumismahdollisuuksia, joihin poolilaiset reagoivat nopeasti ja innolla.

Keskeisiä poolilaisille vuoden aikana toteutettuja kyselyjä ja tapahtumia olivat muun muassa asiakasprofilointikyselyt, strateginen monituottajuus-ohjelman kommentointimahdollisuus sekä Asukaspooli 2.0 -konseptityöpajat. Työpajojen osallistujat suhtautuivat positiivisesti uuden palvelun ideoimiseen, korostaen helppokäyttöisyyttä ja halua läpinäkyvään osallistumiseen yhdessä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Tulevaisuuden suunnitelmissa on kehittää Asukaspoolista asukkaiden toiveiden mukaisesti entistä vuorovaikutteisempi kanava asukkaiden ja hyvinvointialueen välille.

Asukaspoolin konseptityö ja käyttäjäkokemukseen perustuva kehittäminen tähtäävät siihen, että osallistumismahdollisuudet ovat jatkossa löydettävämpiä, läpinäkyvämpiä ja tulosten seuranta selkeämpää. Tavoitteena on kasvattaa jäsenmäärä 3000 käyttäjään vuoden 2025 loppuun mennessä.

3.4.9 Asukaspaneeli

Yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista oli kokeilla asukaspaneelia uutena osallistumisen keinona. Kansalaispaneelit (Sitran hyvinvointialuekokeiluissa asukaspaneelit) on uusi kansalaisosallistumisen muoto, jossa satunnaisotannalla valittu joukko tavallisia kansalaisia kokoontuu perehtymään ja keskustelemaan päätöksentekoon tai palvelun kehittämiseen liittyvästä haastavasta asiakokonaisuudesta. Osana asukaspaneelitoteutusta osallistujat kuulevat asiantuntijoita ja saavat monipuolista taustatietoa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ensimmäinen asukaspaneeli toteutettiin alkuvuonna 2024. Paneelin suunnittelu aloitettiin syksyllä 2023, ja kutsut 8000 satunnaisesti valitulle asukkaalle lähetettiin tammikuussa 2024. Ilmoittautuneita oli lähes 300, joista paneeliin valittiin 43 edustamaan monipuolisesti eri asukasryhmiä ympäri Pirkanmaata.

Paneelityöskentely järjestettiin kolmessa vaiheessa: perehtyminen ja kommentointi verkossa, yksi lähitapaaminen sekä kaksi ohjattua etätyöpajaa, ja niiden väliin sijoitunut itsenäinen työskentely. Työskentely huipentui julkilausuman laatimiseen, jonka paneeli hyväksyi äänestyksellä. Lausuma esiteltiin useissa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimielimissä, ja se sai kiitosta sekä menetelmän laadusta että asukkailta saaduista käyttövalmiista suosituksista.

Asukaspaneeli osoittautui tehokkaaksi tavaksi sitouttaa asukkaita ja tuottaa harkittuja kannanottoja. Menetelmää pidettiin onnistuneena, ja sen vakiinnuttamiseksi jatketaan kehitystyötä.

3.4.10 Kyselyt ja tekoäly

Tekoälyn hyödyntäminen kyselyissä on osoittautunut erittäin menestyksekkääksi menetelmäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen kokeiluissa. Vuonna 2024 tekoälyä hyödynnettiin liikkuviin palveluihin liittyvässä asukaskyselyssä (kappale 5.6). Tekoälyratkaisu mahdollistaa kerätyn aineiston luokittelun ja tiivistettyjen koosteiden laatimisen valituista aineistosta nopealla aikataululla. Tekoälyn kokeilu kohdennetuissa kyselyissä oli yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista.

3.4.11 Polis-kokeilut

Yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista oli kokeilla Polis-osallistumisalustaa uutena osallistumisen keinona. Polis mahdollistaa laajojen osallistujajoukkojen mielipiteiden keräämisen helposti, joka auttaa tunnistamaan yhteisön sisällä vallitsevia näkemyseroja ja yksimielisyyden alueita. Käyttäjät voivat antaa palautetta väitteisiin yksinkertaisesti ilmaisemalla olevansa samaa mieltä, eri mieltä tai neutraalin kantansa. Menetelmä auttaa tunnistamaan yhteisymmärryksen alueita ja näkemyseroja sekä edistää osallistavaa päätöksentekoa.

Vuonna 2024 Pirkanmaan hyvinvointialue toteutti Polis-kyselyn asukkaille. "Asukkaiden näkemys osallistumisen tavoista"-kysely järjestettiin maaliskuussa 2024 ja siihen osallistui yli tuhat vastaajaa. Tämä kysely herätti erityistä kiinnostusta nuorison keskuudessa, sillä yli puolet vastaajista oli lapsia tai nuoria, mikä saavutettiin muun muassa Wilma-viestinnällä. Wilma on tietojärjestelmä, jota käytetään kotien ja koulun väliseen viestintään.

Polis herätti laajaa kiinnostusta menetelmänä, ja sen käyttöä jatketaan vuodelle 2025 uusien kokeiluiden merkeissä. Vuoden 2024 lopulla julkaistun uuden käyttöliittymän myötä toivotaan parempaa viestintää ja käytettävyyttä ja tavoitteena on löytää ratkaisu erityisesti lasten ja nuorten osallistamiseen hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen.

3.4.12 Asiakslähtöisen palvelun kehittämisen työpöytä

Vuonna 2023 aloitetun asiakslähtöisen palvelun kehittämisen työpöydän rakentamista henkilöstön käyttöön jatkettiin vuonna 2024. Asiakslähtöisen palvelun kehittämisen työpöytä on intranettiin rakennettu työkalu, joka tukee henkilöstöä asiakslähtöisten palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Se tarjoaa käytännönläheisiä ohjeita, menetelmiä ja työkaluja, jotka auttavat asiakslähtöisten ja yhteiskehittämiseen perustuvien prosessien toteuttamisessa.

Työpöytä on suunniteltu intranetissä helposti saavutettavaksi, jotta se olisi kaikille organisaation työntekijöille käyttökelpoinen ja nopeasti saatavilla. Vuonna 2024 työpöydän kehittämistä jatkettiin käyttäjäystävällisyyden parantamiseksi ja sisällön monipuolistamiseksi. Kehitystyössä hyödynnettiin käyttäjätestausta ja -arviointia, joiden

avulla saatiin varmistettua, että työpöytä vastaa käyttäjien tarpeita. Työpöytä on saanut kiitosta selkeästä visuaalisesta suunnittelustaan ja helppokäyttöisyydestä.

3.5 Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen

Osallistuminen on keskeinen osa kehittämistä ja päätöksentekoa. Se mahdollistaa asukkaan äänen kuulumisen sekä vaikuttamisen heille tärkeisiin asioihin.

Osallistumisen vaikuttavuus syntyy siitä, kuinka hyvin eri osapuolet saadaan mukaan ja kuinka heidän näkemyksensä otetaan huomioon prosesseissa.

Viestinnällä on olennainen rooli osallistumisen tukemisessa. Selkeä, ymmärrettävä ja tavoittava viestintä lisää ihmisten tietoisuutta ja motivoi heitä osallistumaan. Hyvin toteutettu viestintä voi myös parantaa luottamusta ja sitoutumista, mikä puolestaan vahvistaa osallistumisen vaikuttavuutta.

3.5.1 Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin ohjeistus

Vuoden lopussa 2024 valmistui Pirkanmaan hyvinvointialueen uusi ohjeistus osallistumisen vaikuttavuuden arviointiin. Tämä systemaattinen työkalupaketti tukee sekä lakisääteistä veloitetta että strategista tavoitetta kehittää palveluja asukaslähtöisesti.

Ohjeistus ja lomakepohjat tarjoavat kolme toisiaan täydentävää työkalua: osallistumisen suunnittelun ja toteutuksen arvioinnin, asukkaiden kokemuksen mittaamisen sekä osallistumisen vaikutusten kytkeämisen päätöksentekoon.

Vuonna 2025 ohjeistusta ja arviointia pilotoidaan eri osallistumisen menetelmillä, ja tulosten perusteella ohjeistusta jatkokehitetään vastaamaan paremmin käytännön tarpeita.

3.5.2 Osallistumisen asukaskysely

Vuonna 2024 pilotoitiin asukaskyselyä osallistumisen kokemisesta hyvinvointialueella. Kysely toteutettiin yhdessä Strategian toimialueen Turvallisuuden vastualueen turvallisuuskyselyn kanssa ja se suunnattiin pilottivaiheessa Asukaspoolin jäsenille. Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien kokemuksia osallistumismahdollisuuksista, osallistumisen helppoudesta hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen sekä luottamuksesta siihen, että osallistumisella on vaikutusta päätöksentekoon ja palvelujen

kehittämiseen. Vastauksia kertyi lähes 500 kappaletta lyhyessä ajassa. Kysely toteutetaan laajemmalla vastaajajoukolla vuonna 2025.

3.5.3 Viestintä

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman viestintäsuunnitelma otettiin käyttöön kevään 2024 aikana. Viestintäsuunnitelma tukee ohjelman järjestelmällistä toteuttamista sekä edistää viestinnän vaikuttavuutta. Viestintäsuunnitelma on Pirkanmaan hyvinvointialueen viestinnän periaatteiden mukainen.

Vuoden 2024 aikana viestittiin Pirkanmaan hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla osallistumisen menetelmien kokeiluista ja alueen asukkaat saivat vaikuttaa vastamalla osallistumisen vaikuttavuus -kyselyyn. Nuorten ja päättäjien kohtaamisista tiedotettiin verkkosivuilla. Asiakkaille ja asukkaille kerrottiin palautteen antamisen eri kanavista sekä kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvistä kokeiluista ja onnistumisista. Osallistumisen menetelmien saavutettavuus -työpajan järjestämisestä ja tuloksista tiedotettiin Pirkanmaan alueen asukkaille. Osallistu ja vaikuta-verkkosivustoa kehitettiin yhteistyössä viestinnän kanssa käyttäjäystävällisempään suuntaan.

Verkkoviestinnän analytiikan avulla on saatu Osallistu ja vaikuta-sivuston kävijätietoja. Osallistu ja vaikuta-sivuston ja kaikkien sen alisivustojen katselukertoja on ollut vuoden 2024 aikana yhteensä noin 28 500 kertaa, joista kärjessä ovat seuraavat alisivut: Asukaspooli, asukaskyselyt, kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat sekä puntaroivat asukaspaneelit. Asukaspooli-sivusto on kerännyt selkeästi eniten kävijöitä, sivukatseluita lähes 14 000 kertaa. Asukaskyselyt ovat keränneet 7 500 katselijaa, kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat noin 700 ja puntaroivat asukaspaneelit noin 600 katselukertaa. Raportointityökalua kehitetään edelleen vastaamaan organisaation viestinnän tarpeita.

Sisäisen viestinnän kanavina hyödynnettiin Pirkanmaan hyvinvointialueen intranettiä, infotilaisuuksia, uutispalaa ja kehittämisryhmää. Vuonna 2024 ideoitiin uutispala, joka sisältää tiiviin koosteen viestittävästä aiheesta ja on helposti omaksuttavissa. Sisäisen viestinnän aiheina olivat ajankohtaiset asiat, jotka liittyivät henkilöstön tiedottamiseen muun muassa asiakaslähtöisen verkoston, infojen ja osallistumisen menetelmien, palautteen ja asiakaskokemuksen hyödyntämisen osalta. Asiakaskokemuksen

ja osallistumisen tiimi osallistui Sote-kehittämisinfoihin kevään 2024 aikana, joka on avoin foorumi sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueella.

4 Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

Pirkanmaan hyvinvointialue on osallistunut vuoden 2024 aikana laajasti asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemaan liittyvään kansalliseen yhteistoimintaan ja tehnyt organisaatioiden välistä yhteistyötä. Merkittävimmät yhteistyökumppanit vuonna 2024 olivat **Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra** ja **Kohti nuorten hyvinvointialueita -hanke**.

THL toteuttaa sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannolla asiakaspalautteen sisällöllistä määrittelyä **Asiakaspalautteen kansallisessa yhtenäistämishankkeessa**. Hankkeen tavoitteena on koota asiakaspalautteet yhtenevällä tavalla ja hyödyntää sovittuja yhteisiä mittareita. Näin saatua tietoa voidaan hyödyntää kansallisessa ohjauksessa, alueiden omassa tiedolla johtamisessa ja tarjota asiakkaille vertailtavaa asiakaskokemustietoa.

Demokratia-teemaryhmä on Sitran vetovastuulla toimiva verkostomainen ryhmä, joka keskittyy hyvinvointialueiden demokratian ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksien vahvistamiseen. Demokratia-teemaryhmä on osa Sitran Uudet vaikuttamisen tavat -projektia, jonka tavoitteena on levittää uusia vaikuttamisen tapoja entistä laajempaan käyttöön Suomessa ja vahvistaa niiden yhteyttä päätöksentekoon. Vuonna 2024 teemaryhmällä oli useita tapaamisia, joihin Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue osallistui aktiivisesti.

Sitra – Uudet vaikuttamisen tavat -projektin tarkoituksena on kehittää uusia osallistumisen tapoja ja kokeilla niitä käytännössä. Projektin tavoitteena on vahvistaa osallistuvaa demokratiaa Suomessa ja levittää uusia vaikuttamisen tapoja entistä laajempaan käyttöön. Työ jäsentyy kahteen kokonaisuuteen: puntaroivan demokratian koulutuksiin ja kokeiluihin sekä digitaalisen osallistumisen kokeiluihin. Projekti toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialue osallistui projektiin omalla **Osallistumisen uudet keinot -hankkeellaan**, jossa kehitettiin hyvinvointialueelle oma Asukaspooli, sekä kokeiltiin useita eri osallistumisen menetelmiä asukkaiden kanssa. Hanke päättyi vuoden 2024 lopussa.

Kohti nuorten hyvinvointialueita -hanke käynnistyi keväällä 2022 ja sen tavoitteena on tukea hyvinvointialueita nuorten osallisuuden edistämiseksi. Hankkeen tavoitteena on varmistaa, että hyvinvointialueilla on rakenteet nuorten osallisuuden vahvistamiseksi ja että henkilöstöllä sekä luottamusjohtajilla on osaamista tällä alueella. Hanke on tukenut Pirkanmaan hyvinvointialuetta alueen nuorten osallisuuden verkostotyön vahvistamisessa ja nuorisovaltuuston toiminnan aloittamisessa. Keväällä 2024 järjestettiin yhteistyössä hankkeen kanssa nuorten ja aluevaltuutettujen kohtaamistilaisuuksia. Hankkeen kanssa aloitettiin syksyllä yhteistyö Digiraadin pilotoinnista nuorten osallistumisen keinona.

Kansallinen osallisuusverkosto kerää yhteen kaikkien hyvinvointialueiden osallisuustyön parissa toimivat henkilöt. Osallisuusverkoston tavoitteina on tuoda ja jakaa tietoa sekä hyviä käytänteitä alueilta sekä toimia vuorovaikutteisena keskustelualustana. Verkostossa kuullaan asiantuntijapuheenvuoroja eri instansseista, kuten THL, Hyvil Oy.

Kokemustoimintaverkosto on kokemustoimijoiden, järjestöjen ja alueellisten toimijoiden verkosto, joka edistää kokemustiedon hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Kokemustiedon avulla on mahdollista vaikuttaa palveluihin, asenteisiin sekä yhteiskuntaan. Kokemustoimintaverkoston alueellisessa ohjausryhmässä on Pirkanmaan hyvinvointialueen edustaja Asiakaskokemuksen ja osallistumisen tiimistä.

Palveluketjut, -polut ja prosessit – hyvinvointialueiden verkosto toimii THL:n innovaatio- ja strategiaverkoston ”suojissa” rinnakkaisverkostona. Verkostoon voivat liittyä hyvinvointialueilta ne, jotka pitävät tärkeänä palvelupolkujen, -ketjujen ja -prosessien rakentamiseen liittyvää yhteistä vuoropuhelua. Verkoston tavoitteena on nostaa keskusteluun aiheeseen liittyviä teemoja sekä viestiä aiheista myös THL:lle. Verkosto on vasta perustettu, ja asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on ollut mukana verkostossa alusta asti.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on osallistunut **kansalliseen Asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto SOTEn** toimintaan. Verkosto on tarkoitettu hyvinvointialueille ja sote-kuntayhtymille ja sen tavoitteena on jakaa kokemuksia asiakaslähtöisten palveluiden toimintamalleista ja hyvistä käytännöistä.

Julkismuotoilijat-verkosto on tarkoitettu palvelumuotoiluhenkilöille virkahenkilöille ja julkishallinnon muotoilijoille. Verkoston tavoitteena on tarjota vertaistukea sekä mahdollisuuksia yhdessä oppimiseen ja kokemusten jakamiseen. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueelta osallistutaan verkoston tapaamisiin.

5 Asiakas- ja asukastulokset

Asiakkaiden suositteluhaluus eli NPS arvo Pirkanmaan hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa oli vuonna 2024 75,8, joka on erinomainen. NPS arvon antoi 134 070 asiakasta. Kahdeksassa väittämässä, jossa kysytään hoidon tai palvelun kokemusta tarkemmin (THL:n väittämät ja Pirhan oma väittäjä) asteikolla 1-5, kaikki arvot ovat 4,5 tai paremmat.

Hyvinvointialue vastaanotti vuonna lähes 10 000 suoran palautteen lomaketta, joko digitaalisesti tai lomakkeella. Palautteissa kiittävää palautetta annetaan eniten kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sekä palvelun sujuvuudesta. Myös asiantuntemus saa kiitosta. Asiakkaat moittivat etenkin palvelun saatavuutta ja sujuvuutta sekä tiedonkulkua, ohjeistusta ja toimintatapoja. Myös kohtaamista ja vuorovaikutusta moititaan. Asiakkaat tunnistavat kehittämisen kohteita palvelun sujuvuudessa ja saatavuudessa sekä tiedonkulussa, ohjeistuksessa ja toimintatavoissa. Kehittämisen tarpeita on tunnistettu myös sähköisessä asioinnissa.

Palauteiden ja asiakaskokemustiedon perusteella on kehitetty toimintamalleja, saapumista ja tiloja, vuorovaikutusta ja kohtaamista sekä opastamista ja viestintää.

Asukkaat kokevat, että osallistumisen menetelmiä on Pirkanmaan hyvinvointialueella kohtuu hyvin tarjolla. Osallistumisen saavutettavuutta ja vaikuttavuutta täytyy kehittää yhdessä asukkaiden, henkilöstön ja päättäjien kanssa.

5.1 Suositteluhaluus (NPS)

Suositteluhaluutta (NPS eli Net Promoter Score) tiedustellaan asiakkailta hoidon tai palvelun jälkeen kysymällä ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi hoitoa tai palvelua läheisellesi?”. Kysymykseen vastataan asteikolla 0–10, jossa nolla tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suositteluhaluutta ja 10 tarkoittaa erittäin todennäköistä suositteluhaluutta. Saatujen arvioiden tuloksena saatava

suositteluhaluuden arvo voi olla -100+100. Arvoja, jotka ylittävät 50, voidaan pitää erinomaisina.

Annettua arviota asiakas voi täydentää vapaamuotoisesti vastaamalla lisäkysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”.

Vuonna 2024 Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen NPS arvo oli 75,8

Laskennassa on mukana arviot, jotka on saatu tekstiviestikyselyllä sairaalapalveluista, suun terveydenhuollosta, digiklinikasta, Tekonivelsairaala Coxasta ja Sydänsairaala.

Lisäksi mukana on asiakaspalautelaitteilla annetut arviot sekä kohdennetuista kyselyistä kerätyt arviot ensihoidosta ja Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisystä, ikääntyneiden päivätoiminnasta sekä äitiys- ja lastenneuvolasta.

Merkittävimmät määrät vastauksia saadaan tekstiviestikyselyllä ja asiakaspalautelaitteilla. Vastauksia saatiin **134 070**.

Tekstiviestillä kysyttävän suositteluhaluuden tulokset

Asiakkailta kysytään hoidon tai saadun palvelun jälkeen tekstiviestillä suositteluhaluuden arviota. Vuonna 2024 suositteluhaluuden arviointikyselyitä lähetettiin 412 329 kappaletta. Vastauksia saatiin 101 905 eli 24,7 prosenttia asiakkaista vastasi kyselyyn. Annettujen tekstiviestiarvioiden pohjalta suositteluhaluuden kokonaisarvo (NPS) on 76,6 (vuonna 2023 NPS oli 80,6). Lisäksi noin 74,4 prosenttia vastanneista täydensi arviotaan vastaamalla täydentävään lisäkysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”. Vuoteen 2023 verrattuna NPS on hiukan laskenut, mutta samalla kysely on laajentunut koskemaan yhä laajempaa asiakaskuntaa. Kyselyyn

vastanneiden ja kirjallisen arvionsa antaneiden prosenttiosuudet ovat säilyneet lähes ennallaan.

Suositteluhalukkuus kysytään tekstiviestillä sairaalapalvelulinjan poliklinikka- ja osastohoidossa asioineilta asiakkailta sekä suun terveydenhuollon ja Digiklinikan asiakailta. Sairaalapalveluihin sisältyvät Tays Keskussairaala, Tays Hatanpää, Tays Valkeakoski, Tays Sastamala, Sydänsairaala sekä Kuvantamiskeskus ja Apteekkilikelaistos. Tekstiviesti lähetetään asiakkaalle, jos hän on sallinut sähköisen asiainnin, hän on täysi-ikäinen eikä hänellä ole turvakieltoa hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmässä.

Suositteluhalukkuuden mittaamisen tulokset jakautuvat seuraavasti sairaalapalveluissa (vuoden 2023 vertailuarvo suluissa):

- Sisätaudit, keuhko-, iho- ja allergiasairaudet: NPS-arvo 82,9 (82,4), vastaajien määrä 10 107 (4 766) sekä 7 405 (3 521) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Syövänhoito, kirurgia ja vatsasairaudet: NPS-arvo 85,3 (86,4), vastaajien määrä 11 009 (5 965) sekä 8 301 (4 392) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Aistit, neuroalat, tuki- ja liikuntaelinten sairaudet: NPS-arvo 81,9 (82,5), vastaajien määrä 16 748 (7 681) sekä 12 519 (5 684) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Lapset ja naiset: NPS-arvo 82,4 (81,5), vastaajien määrä 6217 (3 025) sekä 4 656 (2 280) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Psykiatria: NPS-arvo 55,8 (49,5), vastaajien määrä 1261 (809) sekä 769 (445) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Akuuttihoito: NPS-arvo 52,6 (48,9), vastaajien määrä 8813 (4 122) sekä 6 862 (3 095) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Lähisairaalat: NPS-arvo 87,9 (89,6), vastaajien määrä 2293 (1 388) sekä 1 793 (1 045) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut: NPS-arvo 88,1 (87,3), verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut: vastaajien määrä

20 125 (8 609) sekä 14 813 (6 361) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen

Sekä:

- Sydänsairaala: NPS-arvo 90,6 (90,3), vastaajien määrä 8 118 (2 796) sekä 5 998 (2 035) vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Coxa (maaliskuu 2024 alkaen): NPS-arvo 98, vastaajien määrä 3 545 eikä 1 465 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen

Suositteluhaluuden tekstiviestimittaukseen on toukokuussa 2024 otettu mukaan Avoterveydenhuollon digiklinikka ja suun terveydenhuollon asiakkaat:

- Digiklinikka: NPS-arvo 26,2, vastaajien määrä 8 488, sekä 6 316 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Suun terveydenhuolto: NPS-arvo 77,2, vastaajien määrä 8 647, sekä 6 358 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen

Asiakaspalautelaitteista saadut tulokset

Vuonna 2024 asiakkaat antoivat asiakaspalautelaitteilla 28 119 (16 813) suositteluhaluuden arviointia. Vastausten NPS-arvo on 71 (71). Suositteluhaluuden arviointien antaneista asiakkaista 33,4 (33) prosenttia täydensi arviotaan vastaamalla ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” -kysymykseen. Sulkuihin on merkitty vuoden 2023 luvut 1.7.2023 alkaen, jolloin kyselyn sisältö yhdenmukaistettiin.

NPS-tulosten vertailu hyvinvointialueiden välillä ei ole yhdenmukaisesti mahdollista tällä hetkellä. Asiakaspalautekokonaisuuden kehitys on alueilla hyvin eri vaiheissa. THL:n kanssa yhteistyössä rakennetaan yhtenäisen kansallisen asiakaspalautteen keruutapoja, jonka tuloksena saadaan myöhemmin vertailutietoa.

Vertailu muihin hyvinvointialueisiin

Seuraavassa on hyvinvointialueiden verkkosivuillaan ilmoittamia NPS-arvoja. Osa NPS-arvoista on annettu viimeisen 30 vuorokauden ajalta ja osa pidemmältä ajalta. Kaikilta verkkosivuilta ei selviä asiakaspalautteiden määrää, menetelmä tai kyselyjen laajuus. Mukana on ne hyvinvointialueet, joista NPS tieto löytyi.

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: Mittaus keväällä 2024, avosairaanhoidon vastaanottopalvelut, **NPS 79** (noin 600 vastausta)
- Helsinki: 1.1.–30.6.2024, **NPS 62** (58 978 vastausta)
- HUS: Vuonna 2024, **NPS 80** (490 456 vastausta)
- Kanta-Häme: 5/2024 terveysasemat, **NPS 80** (480 vastausta)
 - 5/2024 sairaanhoitaja-chat **NPS 69** (562 vastausta)
- Keski-Pohjanmaa: Useita NPS mittareita, mittausajankohta ei selviä **NPS 57-97** (alle 100 vastausta per mittari)
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: Useita NPS mittareita, **NPS 56-97** (alle 100 vastausta per mittari)
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: 1–11/2024, **NPS 55**
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: Vuonna 2024, **NPS 76** (79 844 vastausta)
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue: Viimeiset 30 pvä, **NPS 74** (2 055 vastausta)
- Vantaa-Kerava: Vuonna 2024, **NPS 12-24** vastauksia yhteensä 3204 kpl. (2024)
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue: Viimeiset 30 päivää, **NPS 83**
- Kansainvälisesti vertailtuna esimerkiksi Yhdysvaltojen sairaaloista Cleveland Clinic ilmoittaa verkkosivuillaan **NPS-arvon 27** (12/2024)

5.2 THL:n kansalliset väittämät

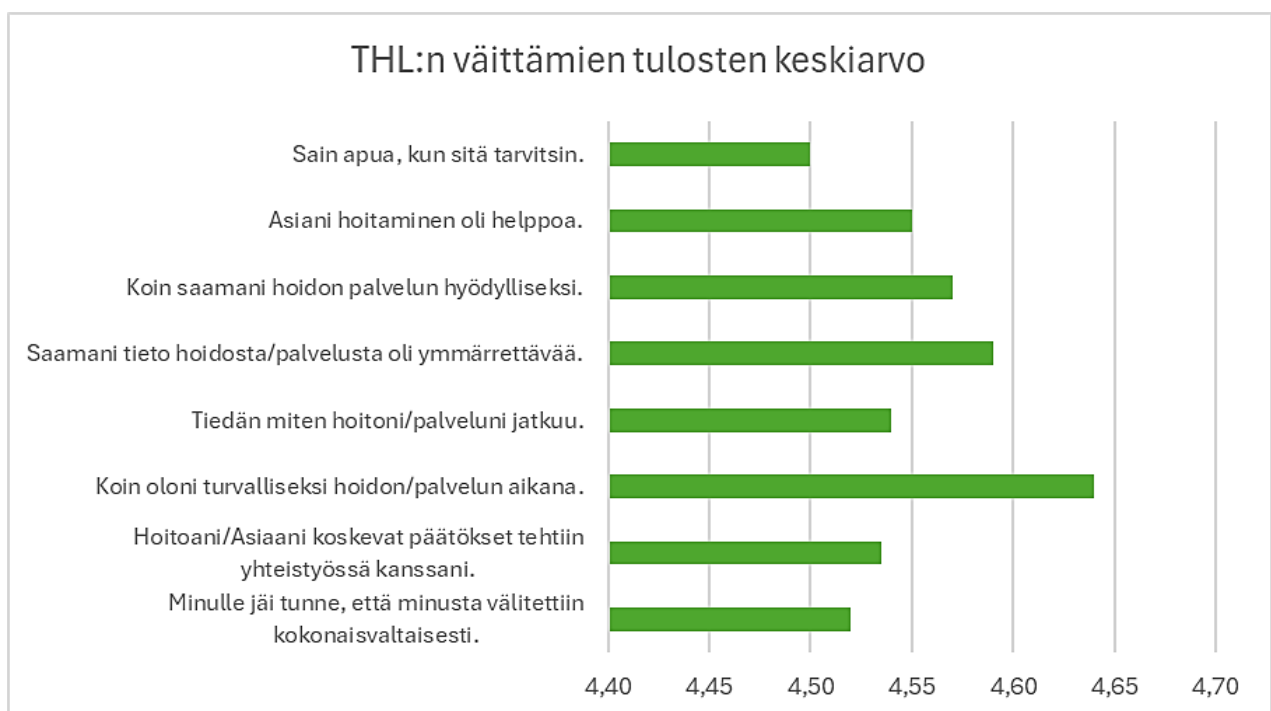
THL on määritellyt yhdessä hyvinvointialueiden kanssa yhdenmukaisen mittariston koskien saadun hoidon tai palvelun kokemusta. Mittaristossa on seitsemän väittämää, joihin asiakas vastaa Likertin asteikolla: täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), osittain samaa mieltä (4), täysin samaa mieltä (5). Kahdeksas väittämä ”Asiani hoitaminen oli helppoa” on hyvinvointialueen oma väittämä. THL on määritellyt, että hyvinvointialueet voivat halutessaan lisätä kyselyihin omia väittämiään. Yhdelle asiakkaalle arvotaan kaksi väittämää vastattavaksi. Väittämät ovat:

1. Sain apua, kun sitä tarvitsin.
2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
3. Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.
4. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
5. Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
6. Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.

7. Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
8. Asiani hoitaminen oli helppoa (Pirhan oma väittämä)

Väittämät ovat olleet vuonna 2023 asiakaspalautelaitteissa olevassa kyselyssä (1.7.2023 alkaen) ja ne on otettu mukaan myös tekstiviestitse lähetettäviin asiakaskokemuskyselyihin 2.9.2024.

Asiakaskokemuskyselyt ovat laajentuneet, joten yhdenmukaisia täyden vuoden vertailutietoja ei ole saatavilla. Väittämiin on vuoden 2024 aikana annettu arviot oheisen kuvan 6 mukaisesti.



Kuva 6 THL:n kansallisten väittämien tulokset.

5.3 Suora palaute

Suora palaute on asiakkaan antamaa vapaamuotoista ja spontaania palautetta. Asiakas määrittelee palautetta antaessaan, onko palaute kiitos, moite vai kehitysidea. Palaute voi olla myös näiden yhdistelmä.

Palautetta antaessaan, asiakas voi halutessaan määritellä palautesisältönsä asiasanat. Valittavissa ovat palvelun sujuvuus, palvelun saatavuus, osallistuminen ja vaikuttaminen, tiedonkulku, ohjeistus ja toimintatavat, kohtaaminen ja vuorovaikutus, asiantuntemus, sähköinen asiointi, puhelinasointi, pirha.fi-sivusto, tietosuoja ja -

turva, asiakasmaksut, tilat, kalusteet ja viihtyvyys, pysäköinti, opasteet ja ilmoittautuminen, tulkkaus, yleinen hyvinvointialueen palaute sekä muu asia.

Vuonna 2024 hyvinvointialueelle toimitettiin yhteensä 9838 suoran palautteen lomaketta, jotka sisälsivät:

3249 kiitosta

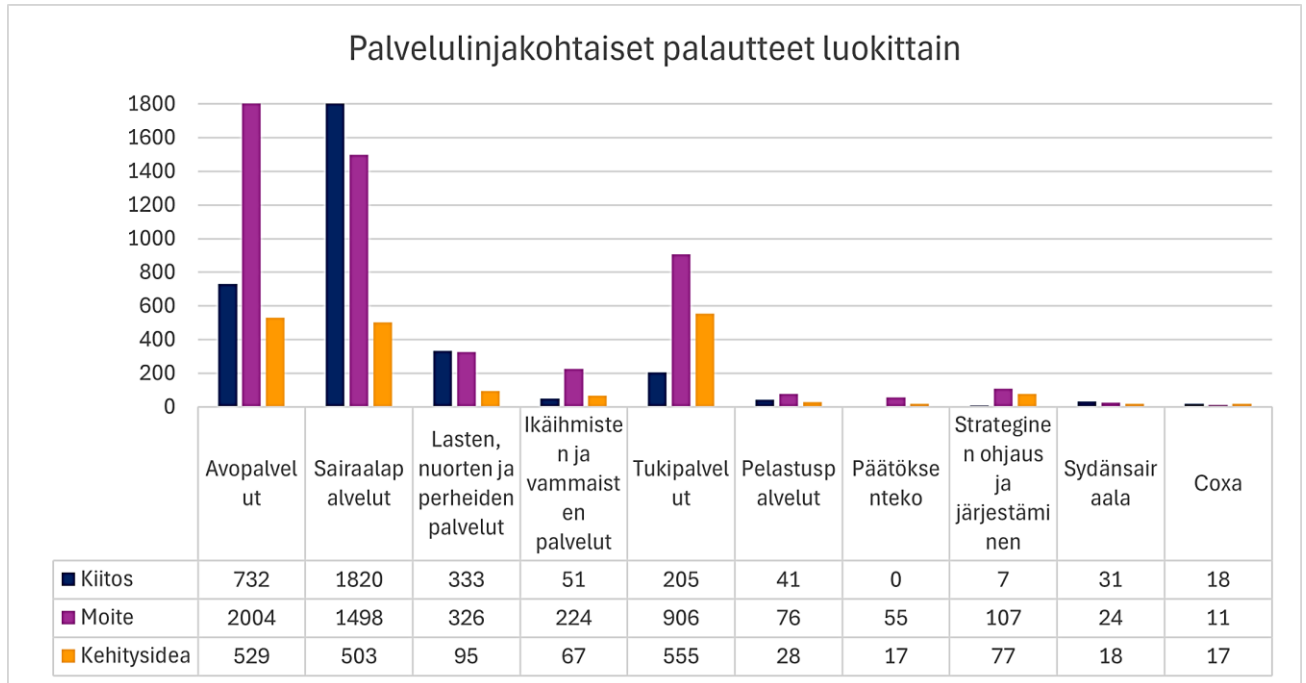
5280 moitetta

1935 kehitysideaa

Palaute voi olla kiitos, moite, kehitysidea tai niiden yhdistelmä.

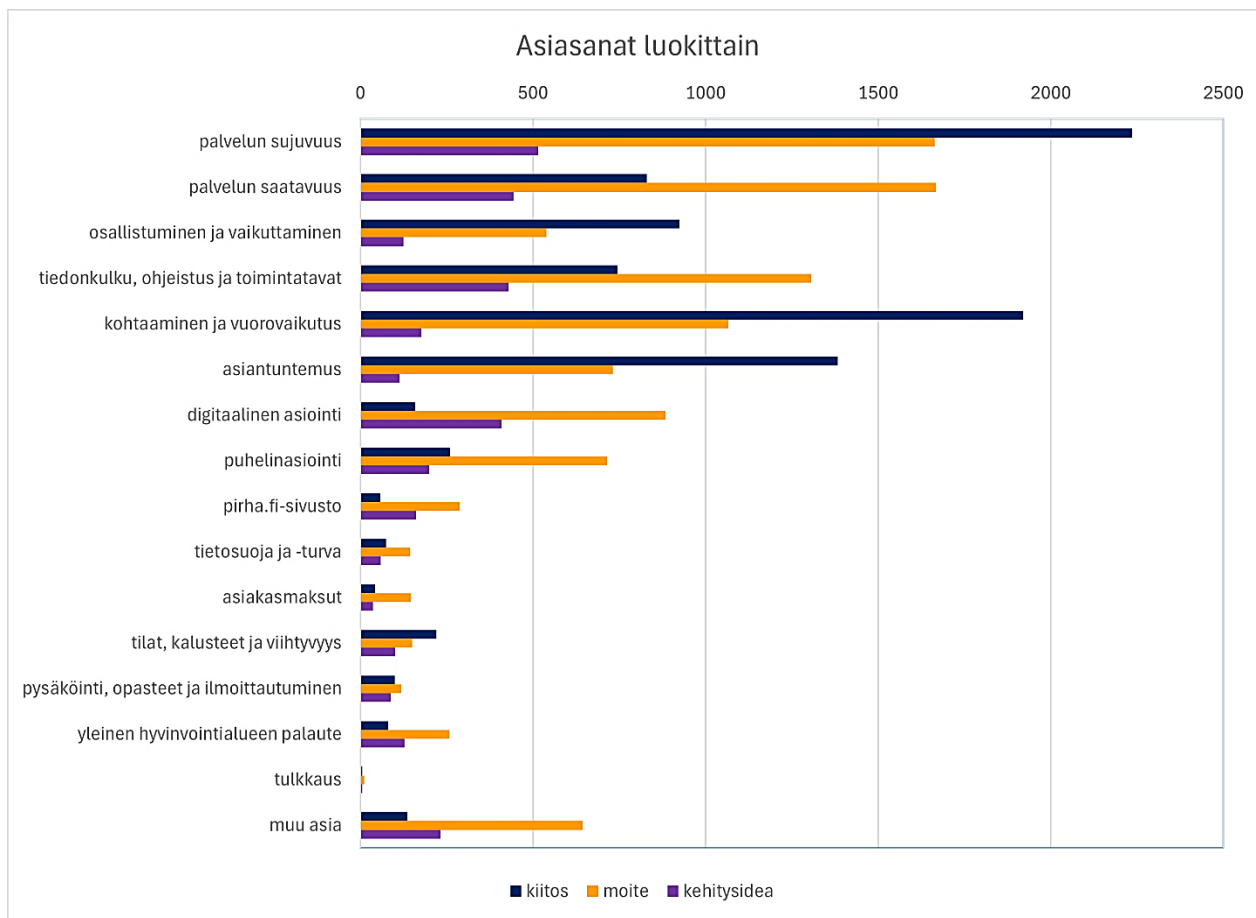
Hyvinvointialueen asukkaat ja asiakkaat antavat usein enemmän moite- kuin kiitossältöistä suoraa palautetta. Kuitenkin sairaalapalvelut, Coxa ja Sydänsairaala saavat enemmän kiitoksia kuin moitteita.

Alla olevassa kuvassa 7 esitetään kiitokset, moitteet ja kehitysideat palvelulinjoittain. Eniten moitteita saa avopalvelut. Kehitysideoita annetaan eniten tukipalveluille, jolloin sisällöltään palaute liittyy useimmiten digitaaliseen asiointiin.



Kuva 7 Palvelulinjakohtaiset palautteet luokittain.

Asiasanavalinnat (kuva 8) kertovat, että kiittävää palautetta annetaan eniten kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sekä palvelun sujuvuudesta. Myös asiantuntemus saa kiitosta. Asiakkaat moittivat etenkin palvelun saatavuutta ja sujuvuutta sekä tiedonkulkua, ohjeistusta ja toimintatapoja. Myös kohtaamista ja vuorovaikutusta moititaan. Asiakkaat tunnistavat kehittämisen kohteita palvelun sujuvuudessa ja saatavuudessa sekä tiedonkulussa, ohjeistuksessa ja toimintatavoissa. Kehittämisen tarpeita on tunnistettu myös sähköisessä asiointissa.



Kuva 8 Asiasanat luokittain.

Alla kooste eniten palautetta keränneiden asiasanojen palautesisällöistä:

Kiitos:

Kun asiakkaan kiittävät saadusta palvelusta, palvelun sujuvuuteen liittyen mainitaan usein hoidon laatu, henkilökunnan ystävällisyys ja koko hoitoketjun toiminta. Myös kuunteleminen ja kohtaaminen koetaan positiivisena. Asiakas myös nimeää usein ne henkilöt, joilta kokee saaneensa hyvää palvelua. Asiakkaat arvostavat läheisen huomioimisen ja ikääntyvän kohtaamisen. Asiantuntemukseen liittyvässä kiitoksessa kerrotaan pelon poistamisesta ennen toimenpidettä ja arvostetaan akuutin tilanteen hoitamista. Turvallisuuden tunteen luominen on asiakkaalle tärkeää.

Moite:

Palvelun sujuvuutta moitittaessa mainitaan usein digipalveluiden toimimattomuus, jonnottaminen ja hoitoon pääsyn viiveet. Asiakas ei aina koe saavansa tarpeeksi tietoa

ja ajattelee, että asiakkaan tilanteeseen tutustuminen saattaa puuttua. Palvelun saatavuuteen liittyvät hoitoaikojen saamisen ja lääkäriin pääsyn haasteet. Myös takaisinsoiton koetaan olevan toimimaton. Asiakas voi kokea toimintatapojen olevan puutteellisia; aina ei ole selvää, miten pitää hoitoa saadakseen toimia ja mainitaan myös yksityisyydensuojaan liittyvät ongelmat.

Kehitysidea:

Asiakkailla on usein ideoita palvelun sujuvuuteen liittyen: ehdotetaan miten ajan vaihtaminen tai perumisen toimisi paremmin. Hoitotarviketilauksiin ja opastamiseen liittyviin toimintamalleihin tarjotaan myös kehitysideoita. Myös asiakaspalvelu ja henkilöstön kouluttaminen keräävät ajatuksia. Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivustot ovat herättäneet paljon ajatuksia siitä, miten ne toimisivat paremmin. Asiakkaat osallistuvat myös mielellään palveluverkon kehittämiseen. Asiakkaat kaipaavat myös syvällisempää tietoa uuden sairauden kohdatessa.

Palautteiden luokat ja asiasanat vaihtelevat palvelulinjoittain. Seuraavassa on listattuna hyvinvointialueen kunkin palvelulinjan palauteluokan (kiitos, moite, kehitysidea) eniten palautetta saanut asiasana. Prosenttiosuus on laskettu suhteessa palvelulinjan suoran palautteen kokonaismäärään.

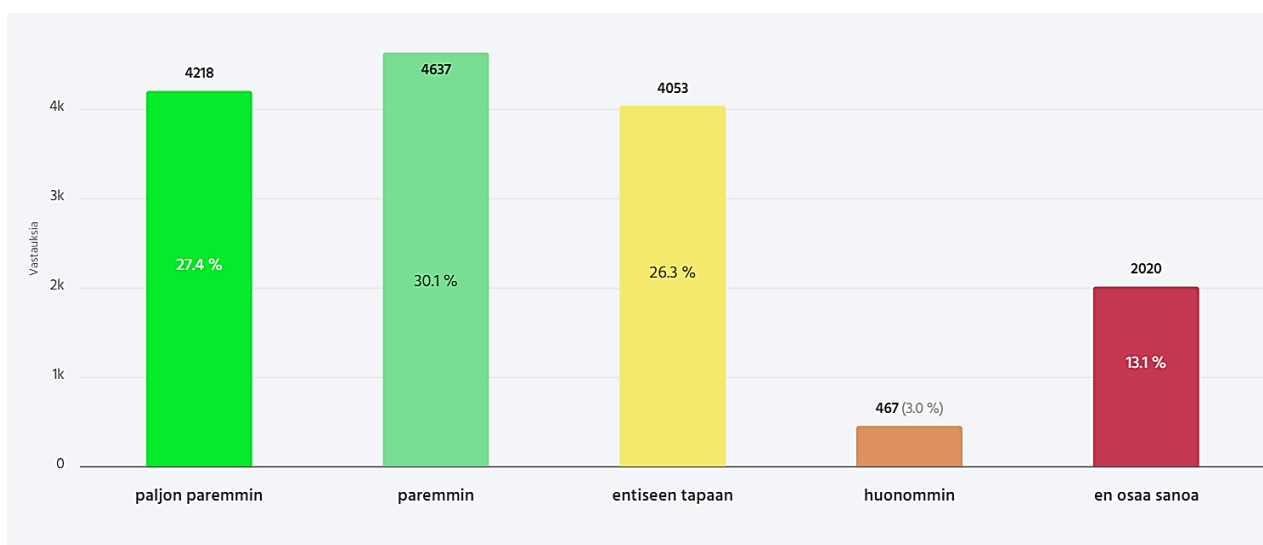
- Avopalvelut
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 17,1 %
 - Moite: palvelun saatavuus 24,4 %
 - Kehitysidea: palvelun sujuvuus 6,0 %
- Sairaalapalvelut
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 33,4 %
 - Moite: palvelun sujuvuus 13,6 %
 - Kehitysidea: tiedonkulku, ohjeistus ja toimintatavat 3,1 %
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 27,3 %
 - Moite: palvelun saatavuus 22,3 %
 - Kehitysidea: palvelun saatavuus 4,1 %
- Ikäihmisten ja vammaisten palvelut
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 10,8 %
 - Moite: palvelun saatavuus 23,5 %
 - Kehitysidea: palvelun saatavuus 8,6 %
- Pelastuspalvelut
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 15,4 %
 - Moite: asiantuntemus 17,4 %
 - Kehitysidea: asiantuntemus 4,0 %
- Strateginen ohjaus ja järjestäminen
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 1,1 %
 - Moite: asiakasmaksut 14,4 %
 - Kehitysidea: pirha.fi-sivusto 13,9 %
- Tukipalvelut (sisältää Pirhan digipalvelut vuoden 2024 luokittelussa)
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 7,4 %
 - Moite: digitaalinen asiointi 21,6 %
 - Kehitysidea: digitaalinen asiointi 11,4 %
- Sydänsairaala
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 29,6 %
 - Moite: digitaalinen asiointi 12,7 %
 - Kehitysidea: digitaalinen asiointi 12,7 %
- Coxa
 - Kiitos: palvelun sujuvuus 24,5 %
 - Moite: digitaalinen asiointi 6,1 %
 - Kehitysidea: tiedonkulku, ohjeistus ja toimintatavat 18,4 %

5.4 Asiakkaan pärjäämisen tunne (Patient Enablement Instrument) PEI-mittaamisen tulokset

PEI-kysymyksellä ”Tämän vastaanottokäynnin jälkeen kykenen tulemaan toimeen sairauteni kanssa” selvitetään heti vastaanoton jälkeen asiakkaan pärjäämisen tunnetta (Patient Enablement Instrument). Kysymys on esitetty hyvinvointialueen asiakaspalautelaitteissa. Kysymyksestä on ollut sosiaalipalveluille paremmin sopiva muoto ”Tämän tapaamisen jälkeen kykenen pärjäämään tilanteessani”.

PEI-kysymyksen käytöstä hyvinvointialueella on tehty linjaus 13.5.2024. PEI-kysymyksen käytöstä asiakaskyselyissä on päätetty luopua siltä osin, kun ei voida varmistaa, että sitä käytetään tutkitussa muodossaan eli lääkärin vastaanottokäynnin jälkeen. PEI-kysymys ei ole osa THL:n kansallisesti määrittelemää asiakaskokemuskyselyä. Tästä syystä PEI-mittaria ei ole otettu mukaan tekstiviestitse lähetettävään kyselyyn ja se poistettiin asiakaspalautelaitteiden kyselystä vuoden 2024 lopussa.

Oheisessa kuvassa 9 on vuoden 2024 PEI-kysymyksen tulokset. Vuonna 2024 vastauksia saatiin 15 395.



Kuva 9 PEI-kysymyksen vastaukset.

5.5 Asiakaspalautteen perusteella tehdyt kehitystoimenpiteet

Asiakailta saadun palautteen perusteella hyvinvointialueen yksiköt kehittävät toimintaansa monin eri tavoin.

Tiloihin ja opastamiseen liittyen yksiköissä on palautteen perusteella otettu käyttöön ilmoittautumisautomaatteja, jotka ohjaavat asiakkaan oikeaan paikkaan. Opasteita on parannettu useassa hyvinvointialueen toimipisteessä. Asiakastiloissa on parannettu äänieristystä ja tarkasteltu huoneiden käyttötarkoituksia yksityisyydensuojan näkökulmasta. Huoneiden lämpötilaa on nostettu asiakasviihtyvyyden parantamiseksi. Myös tilojen puhtaanapitoon on kiinnitetty tarkempaa huomiota. Odotusaulaan on hankittu asiakkaiden palautteen perustella naulakoita.

Asiakaspalautteissa on otettu kantaa hyvinvointialueen toimintamalleihin. Niiden pohjalta on laajennettu palveluiden aukioloaikoja ja parannettu puhelimitse annettavan palvelun saatavuutta. Joissain yksiköissä hoitoon ohjaamisen toimintamalleja on tarkennettu ja kehitetty puolesta asiointin kokonaisuutta siten, että ne palvelevat asiakkaita entistä paremmin. Palautteella on vaikutettu siihen, että OLKA-vapaaehtoisten toiminta on otettu käyttöön. Asiakaspalautteesta saadun tiedon pohjalta on kehitetty hyvinvointialueen digiklinikan palveluita sekä OmaPirhan kirjautumista. Pirhan liikkuvien palveluiden toimintamallia on myös kehitetty asiakaspalautteen avulla. Sähköisen asiointin toteutuksiin on tehty korjauksia asiakkailta saadun palautteen perusteella. Tietosuoja- ja tietoturva-asioita on selkeytetty helpommin ymmärrettäviksi.

Asiakkaan kohtaamiseen liittyvät palautteet ovat johtaneet toiminnan kehittämiseen paremmin asiakkaita palvelevaksi sekä lisäkouluttamisen että rakentavan keskustelun kautta. Henkilöstöä on esimerkiksi koulutettu voimavarakohtaisen toimintamallin käyttöön, joka antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omaan elämäänsä. Henkilökunnan käyttäytymiseen ja kielenkäyttöön on kiinnitetty huomiota ja pohdittu miten asiakaspalvelutilanteissa voidaan toimia paremmin. Rakentavan asiakaspalautteen hyödyntämisellä on voitu kehittää asiakaspalvelua. On myös todettu, että asiakkaan luona kiire ei saa näkyä ja tehty sen pohjalta muutoksia toimintaan.

Asiakkaan ohjeistamiseen ja asiakasviestintään liittyvät asiakaspalautteet ovat johtaneet siihen, että hyvinvointialueen nettisivuja on kehitetty, potilasohjeita on päivitetty ja korjattu, osastojen omia tiedotteita täsmennetty ja tarkennettu esimerkiksi lääkehoidon ohjeita sekä yksikön omaa esittelylomaketta. Esimerkiksi ikäihmisten

palveluissa on saatua palautetta hyödynnetty toteuttamalla kotihoidon asiakaskansio säännöllisen kotihoidon asiakkaille.

5.6 Liikkuvien palveluiden kysely 2024

Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutettiin kesällä 2024 laaja asukaskysely sosiaali- ja terveyspalveluiden käytöstä ja erityisesti liikkuvista palveluista. Kyselyyn vastasi 2099 asukasta kaikista alueen kunnista, ja vastauksia saatiin kattavasti eri ikäryhmistä lukuun ottamatta alle 18-vuotiaiden ryhmää, jossa vastaajia oli vain muutama. Valtaosa vastaajista oli 30–79-vuotiaita, ja erityisen aktiivisesti vastasivat vanhemmat ikäryhmät. Kysely oli avoinna 24.6.–22.7.2024 ja siihen pystyi vastaamaan verkossa tai toimipisteissä saatavilla olevalla paperilomakkeella.

Kyselyn tulokset osoittavat, että asukkaat ovat huolissaan palveluiden saavutettavuudesta ja säilymisestä lähellä. Peräti 63 prosenttia vastaajista arvioi suunniteltujen muutosten heikentävän palveluiden käyttöä. Tärkeimpinä liikkuvina lähipalveluina pidettiin laboratorio-, lääkäri- ja sairaanhoitajan palveluita. Nuoremmat vastaajat toivoivat monipuolisempia liikkuvia palveluita, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut. Asukkaille tärkeintä palveluissa on asiantunteva henkilökunta, palveluiden saatavuus sekä niiden läheisyys. Erityisesti ikäihmisten vastauksissa korostui tutun henkilökunnan merkitys. Avoimissa palautteissa nousi vahvasti esiin huoli palveluihin pääsystä, pitkistä asiointimatkoista ja paikallisten palveluiden säilymisestä. Pelkkä digitaalisten palveluiden kehittäminen ei riitä, vaan fyysisten palvelupisteiden säilyttäminen lähellä nähtiin tärkeänä.

Liikkuvien palvelujen toimintamallin ja sisällön kehittäminen on perustunut kyselyyn, asukastyöpajoihin, joita järjestettiin vuonna 2024 kolmessa kokeilukunnassa ja joita jatketaan vuonna 2025, sekä toimintamallista saatuun palautteeseen.

5.7 Asukaspaneelin julkilausuma asiakaslähtöisistä digipalveluista

Asukaspaneelin työskentelyn tuloksena syntyi kattava kokonaisuus suosituksia asiakaslähtöisten digipalvelujen kehittämiseen. Keskeisimpänä nousi esiin tarve säilyttää digipalvelujen rinnalla myös muut asiointitavat. Tietoturvan osalta paneeli painotti sen tärkeyttä, mutta korosti samalla helppokäyttöisyyden merkitystä. Palvelujen käytön

tulee olla yksinkertaista ja selkeää, mikä edellyttää huolellista suunnittelua ja käyttäjien kuulemista.

Paneeli nosti vahvasti esiin jatkuvan tiedottamisen tärkeyden eri kanavissa sekä digiopastuksen lisäämisen kaikilla paikkakunnilla. Henkilöstön kouluttaminen etäkoh- taamisiin nähtiin olennaisena osana onnistunutta digitalisaatiota. Palvelujen hinnoitte- lussa korostettiin tasapuolisuuden merkitystä, ja erityisryhmien tarpeet haluttiin huo- mioida teknisissä ratkaisuisa alusta alkaen.

Asukaspaneelin suositukset tarjoavat selkeän suunnan digipalvelujen kehittämislle. Käyttäjälähtöisyys ja saavutettavuus nousevat keskeisiksi kehittämisen kulmakiviksi. Digiopastuksen ja tuen lisääminen eri paikkakunnilla nähdään välttämättömänä osana muutosta. Henkilöstön osaamisen vahvistaminen etäpalveluissa on kriittistä palvelujen onnistumisen kannalta.

E erityisen tärkeää on ottaa erityisryhmät mukaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttaa monikanavaista viestintää tiiviissä yhteistyössä kuntien kanssa. Panelistit hyväksyivät suositukset lähes yksimielisesti - vain kolme panelistia esitti vähemmistölauselmansa yksittäisiin kohtiin. Asukaspaneelin suosituksia on hyödynnetty mm. verkkosivujen sähköisen asioinnin asiakaslähtöisyyden edistämislssä.

5.8 Asukkaiden näkemykset osallistumismahdollisuuksista

Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutettiin kaksi kyselyä vuonna 2024, joiden tarkoi- tuksena oli kartoittaa asukkaiden näkemyksiä osallistumismahdollisuuksista Pirkan- maan hyvinvointialueella.

Ensimmäinen kysely, joka toteutettiin Polis-mielipidekyselynä, toteutettiin maalil- kuussa, ja siihen vastasi 1186 asukasta. Vastajat muodostivat kolme mielipideryh- mää, jotka nimettiin ryhmien ominaisuuksien perusteella: tavanomaiset vastaajat, in- nokkaat vaikuttajat ja aktiiviset pessimistit -ryhmiksi. Nuorten osuus vastaajista oli huomattava, ja heistä monet olivat pessimistisiä tai tavanomaisia vastaajia. Digitaalil- nen osallistuminen oli erityisen suosittua aktiivisten pessimistien keskuudessa. Kaikki vastaajaryhmät korostivat tiedon saamisen tärkeyttä siitä, miten heidän osallistumi- sensa vaikuttaa päätöksentekoon. Vastajat kokivat omaavansa riittävät tekniset tai- dot osallistumiseen, ja monet pitivät osallistumista kansalaisvelvollisuutena.

Toinen kysely järjestettiin marras-joulukuussa, ja siihen vastasi 491 henkilöä Asukaspoolista. Vastaajista suurin osa oli naisia ja yli 65-vuotiaita. Tulokset osoittivat, että asukkaiden kokemuksissa vaikutusmahdollisuuksistaan päätöksentekoon on parantamisen varaa, mikä ilmenee keskiarvona 2,56 asteikolla 1–5. Vastaajista suurin osa koki, että osallistumismahdollisuuksia on jonkin verran, mutta ne eivät ole riittäviä kaikille. Tämä näkyy keskiarvona 3,26 asteikolla 1–5. Vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo osallistumisen helppoudesta hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen oli 2,57. Erityisesti ikäihmiset kokivat digitaalisten osallistumisen tapojen käytön hankalaksi. Kehittämisehdotuksina nousivat esiin paikallisten työpajojen hyödyntäminen ja asukastilaisuuksien lisääminen.

Tulosten perusteella on selvää, että osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen tulee edelleen panostaa. Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaat ovat kiinnostuneita osallistumaan ja vaikuttamaan, mutta huomiota tulisi kiinnittää viestinnän selkeyteen, osallistumiskanavien saavutettavuuteen ja siihen, että asukkaiden näkemykset todella vaikuttavat päätöksentekoon. Tämä lisäisi asukkaiden luottamusta ja halua osallistua hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen jatkossakin. Huomionarvoista on, että rahallisilla palkkioilla ei nähty olevan merkittävää vaikutusta osallistumishalukkuuteen.

5.9 Asukkaiden ja henkilöstön näkökulmia osallistumisen menetelmien saavutettavuuteen

Osallistumisen menetelmien saavutettavuutta on kehitetty monitahoisesti osallistamalla eri asukasryhmiä. Marraskuussa 2024 kutsuttiin alueen asukkaita, järjestöjen ja vaikuttamistoimielinten edustajia yhteiseen työpajaan, jota alustamassa oli saavutettavuusasiantuntija sekä asiakaskokemuksen ja osallistumisen tiimi. Lisäksi asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmää otettiin mukaan tammikuussa 2025 ohjemateriaalin laadintaan.

Osallistumisen esteinä nähtiin tiedon puute, digitaidottomuus ja osallistumisen vaikuttavuus, eli miten annetut vastaukset ja kehittämisideat käsitellään ja toteutetaan hyvinvointialueella. Tärkeänä pidettiin, että osallistumisen prosessit ovat läpinäkyviä, henkilökunta kannustaa osallistumiseen ja tarjoaa siihen tukea. Tärkeää on myös se, että huomioidaan kaikkien väestöryhmien, eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden

sekä asukkaiden, joilla on toimintakyvyn rajoitteita ja heidän läheisensä, mahdollisuudet osallistua. Osallistumista edistää myös saattajan tuki. Osallistujien turvallisuuden tunne, niin ilmapiirin kuin tilojen osalta, koettiin merkittäväksi tekijäksi.

Työpajasta saadun palautteen perusteella, kaikki osallistumisen tavat ovat hyviä, koska ne kehittävät toimintaa parempaan suuntaan. Osallistumalla ihmiset tuntevat itsensä kuulluiksi ja arvostetuiksi, joka lisää luottamusta ja vahvistaa alueen yhteisöllisyyttä.

Sähköisten välineiden parempaa hyödyntämistä ja konkreettisia keinoja tuotiin esiin, esimerkiksi tekstitystoiminnan käyttöä kielen kääntämisessä tai kognitiivisten rajoitteiden poistamisessa. Selkokieliisyys auttaa monia ymmärtämään paremmin, mitä osallistumisella kulloinkin tarkoitetaan, kuten ikäihmisten, eri kulttuuri- ja kielitaustaisten ja aistirajoitteisten ryhmissä.

Ohjemateriaali tulee ohjaamaan osallistumisen menetelmien saavutettavuuden ja esteettömyyden huomioimista kokonaisvaltaisesti.

Lähteet

Innokylä. 2025. Asiakaspalautteen keruu –projekti. Loppuraportti. Asiakaspalautteen keruu -projekti, Uudet palautteen keruun menetelmät 2025.

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakaspalautteen-keruu-projekti-pirkanmaan-hyvinvointialueella/kehittamisen-polku>

Pirkanmaan hyvinvointialueen puntaroiva asukaspaneeli: Julkilausuma 04/2024

<https://www.pirha.fi/documents/2739855/5266334/Pirkanmaan+hyvinvointialueen+puntaroiva+asukaspaneeli+Julkilausuma+042024.pdf/a14f432f-2e22-8416-9cf6-52a96a88033a?t=1725866557207>

