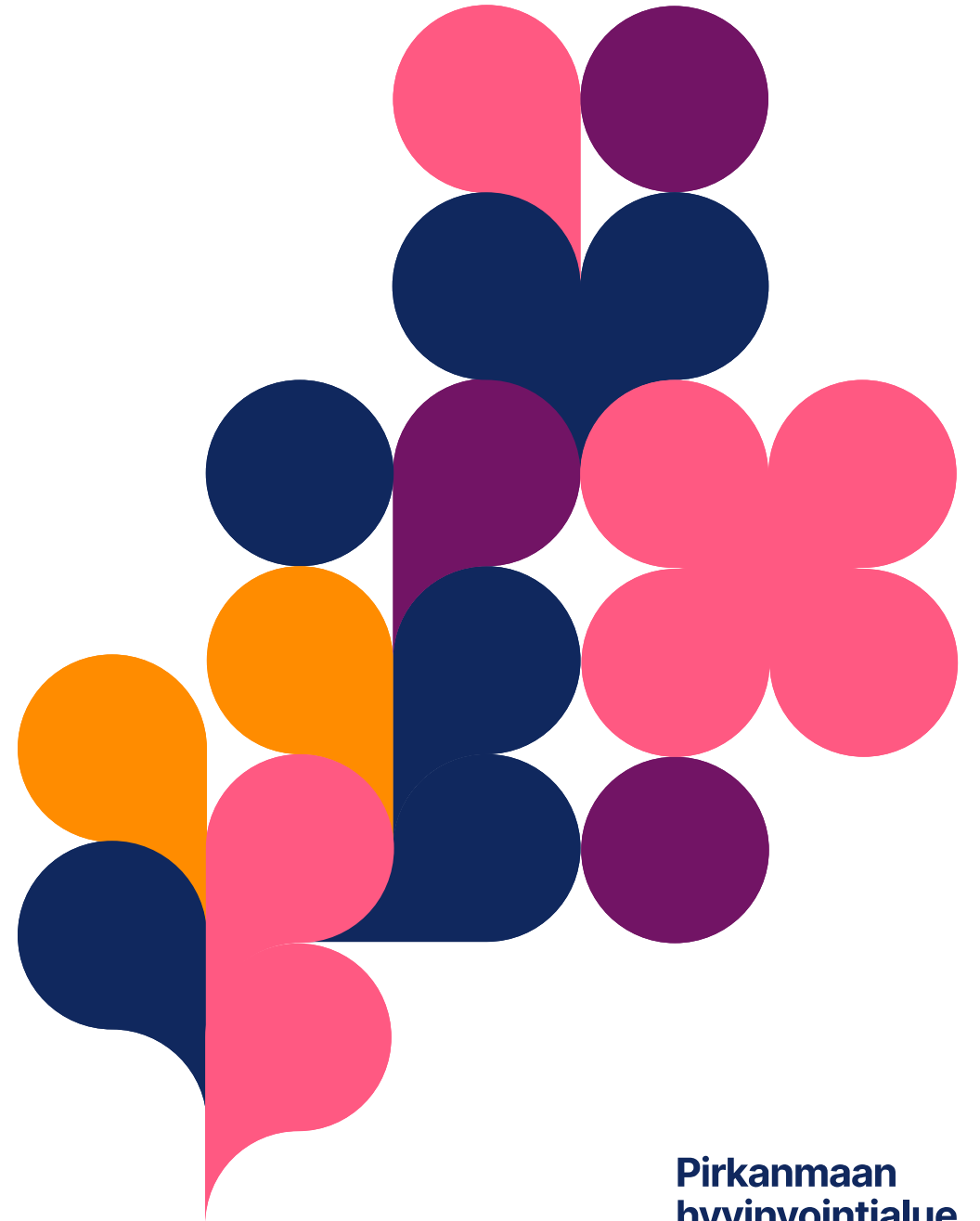


Asiakaskokemuksen ja osallistuminen suunnitelma vuodelle 2024

Asiakkuus- ja laatujaosto 18.12.2023

Marika Järvinen, asiakaskokemuspäällikkö





1.2 Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella

Luomme asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja sitoudumme sen edistämiseen

Asiakaslähtöisyyden edistämisen verkosto: Verkosto edistää asiakaskokemuksen kehittämistä ja osallistumista lähellä arjen toimintaa.

- Rakennetaan verkostotoiminnan malli tehtyyn taustatyöhön perustuen.

Koulutus ja perehdytys

- Julkaistaan Tieto-tason tietoisumaiset videot, jotka lisätään intrasivuille, Pirha-akatemiaan ja perehdytyksen intro-järjestelmään.
- Taito-tasoon on koottuna intrasivuille Pirhan nykyisestä koulutustarjonnasta kuhunkin teemaan sopivat koulutukset -> viestitään niistä.
- Rakennetaan Soveltaminen-taso yhdessä kokeiluryhmän kanssa.

Rekrytointi ja perehdytys

- Liitetään asiakaslähtöisyyden teema osaksi rekrytointiprosessia ja introjärjestelmää.

Yhtenäiset asiakaslähtöisyyttä lisäävät toimintamallit

- Viimeistellään sanasto, palvelupolkumalli ja vinkit asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseen, viestitään niistä ja tuetaan hyödyntämisessä.
- Kuvataan asiakkaiden kohtaamismalli -> pohjaksi vuorovaikutuskoulutukselle.

Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen



Asiakaskokemuksen ja osallistumisen sanastoa

Sanastoa 1/5

Asiakaskokemus: Kokemus, jota henkilö kohtaa palveluksessaan. Kokemus voi olla myönteinen, neutraali tai negatiivinen. Kokemusta voidaan kehittää ja kehittäminen on asiakaskokemuksen kehittämistä.

Asiakaskokemuksen kehittäminen: Toimintaa, jolla asiakaskokemusta kehitetään. Kehittäminen voi olla myönteistä, neutraalia tai negatiivista. Kehittäminen voi olla yksilöllistä tai yhteistä.

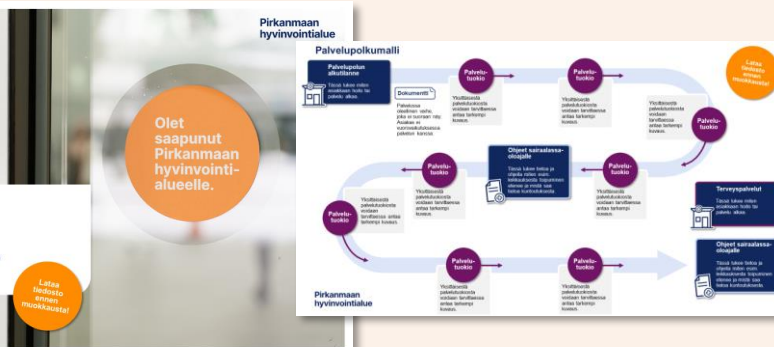
Asiakaskokemuksen kehittäminen: Toimintaa, jolla asiakaskokemusta kehitetään. Kehittäminen voi olla myönteistä, neutraalia tai negatiivista. Kehittäminen voi olla yksilöllistä tai yhteistä.

Asiakaskokemuksen kehittäminen: Toimintaa, jolla asiakaskokemusta kehitetään. Kehittäminen voi olla myönteistä, neutraalia tai negatiivista. Kehittäminen voi olla yksilöllistä tai yhteistä.



Palvelupolkumalli

Ohjeistus palvelupolkujen kuvaamiseen Pirkanmaan hyvinvointialueella



Vinkkejä asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseen yksiköissä

Opas Pirkanmaan hyvinvointialueelle, syksy 2023

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vinkkejä

- Keruun aktiivointi
 - Fyysisten elementtien kuten palauteiomakkeiden ja laaikoiden selkeä esillepano
 - Palautekorttien tilaaminen ja ottaminen käyttöön. Toimintamalli intrassa.
 - Pohditaan mitä hyötyä palauteista on omalle toiminnalle ja sen kehittämislle
- Asiakkaalle vastaamisen aktiivointi
 - Miten asiakastyytyväisyys ja luottamus paranevat, kun asiakkaan palautteeseen otetaan kantaa ja hänelle vastataan?
 - Asiakas ymmärtää palautteen antamisen vaikuttavuuden, kun hän saa vastauksen
 - Palautteeseen vastaaminen on ammattitaitoa!

Rakennamme yhtenäisen asiakaspalautteen käsittelyn mallin koko hyvinvointialueelle kaikki asiakasryhmät huomioiden

NPS-suosittelevä kysely ja kansalliset perusväittämät: THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määritellyt, miten sosiaali- ja terveyspalveluista kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. (THL 2024)

- Yhtenäisen kyselymallin pilotointi aloitettu asiakaspalautelaitteilla -> laajennetaan tekstiviestikyselyihin.
- Erikoissairaanhoidon asiakkaat saavat tällä hetkellä suosittelevän kyselyllä tekstiviestikyselyä. Vuoden 2024 aikana tekstiviestikyselyä laajennetaan asteittain.

Monikanavaiset palautteen antamisen tavat

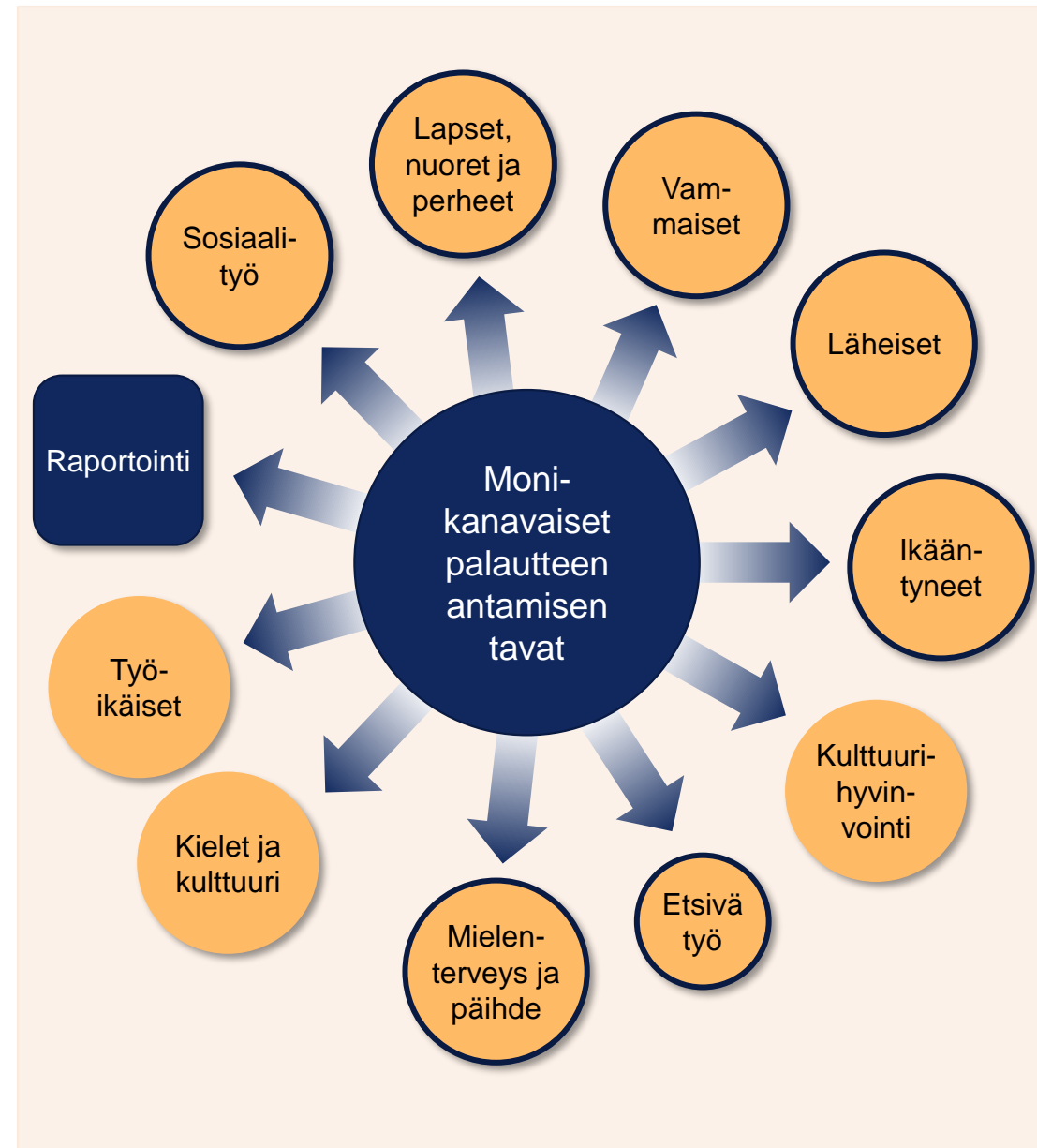
- Kehitetään konkreettisia, toimivia palautteen antamisen menetelmiä tai toimintamalleja yhdessä Pirhan ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa.
- Tuodaan palautteen kerääminen näkyväksi ja helpoksi Pirhan toimipisteissä.

Yhteinen asiakaspalauttejärjestelmä koko hyvinvointialueelle

- Käsitellään palautteet yhdenmukaisesti ja systemaattisesti.

Hyödynnämme tekoälyä asiakaspalautetiedon tulosten tarkastelussa

- Tekoäly tunnistaa asiakaspalautetiedon teemat ja sävyt -> opetetaan tekoälyä



Hyödynnämme asiakaskokemustietoa käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä palveluiden kehittämistä

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli

- Kuvataan raportointi- ja käsittelymalli johdolle ja henkilöstölle.
- Otetaan tekoäly käyttöön asiakaskokemuksen avoimen palautteen käsittelyssä -> Tuloksia voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja tiedolla johtamisessa.
- Luodaan malli NPS-tulosten systemaattiselle raportoinnille asukkaille.

Asiakaskokemuksen tekijät

- Selvitetään keskeisten asiakasryhmien osalta haastatteluin ja kyselyillä mistä tekijöistä syntyy erinomainen asiakaskokemus.

Palvelusuunnittelujärjestelmä digipalveluissa

- Tehdään analyysi hyödynnettävyydestä.
- Tavoitteena yhtenäinen, tunnistettava, helppo käyttäjäkokemus.





1.3 Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

Otamme käyttöön monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät ja luomme yhdenvertaiset osallistumismahdollisuudet 1/2

Vaikuttamistoimielimet ja asukasaloite

- Lisätään viestintää vaikuttamistoimielinten mukaan ottamisesta valmisteluun ja päätöksenteossa kuulemiseen.
- Otetaan käyttöön valtakunnallinen aluealoite verkkopalvelun (OM).

Kokemustoiminta

- Kokemusasiantuntijatoiminnasta on laadittu kattava paketti, joka sisältää perehdytystä toimintaan ja käytännön asiat sekä ohjeet, miten kokemusasiantuntijaan saa yhteyden ja missä asioissa heidän on hyvä olla mukana. Ohjeistus intrassa ja ulkoisilla sivuilla.
- Järjestetään infotilaisuuksia henkilöstölle ja järjestöille sekä osallistumista vahvistavia toimenpiteitä: työpajoja, toiminnan esittelyvideoita ja tukea.

Asiakasraatitoiminta

- Kuvataan toimintamalli ja pyritään yhdenmukaisuuteen toiminnan ja kulurakenteen osalta. Raatitoiminnan kuvauksella varmistetaan samalla toiminnan jatkuminen ja aloittamiseen liittyvien tekijöiden huomioiminen uuden raadin perustamisessa.
- Tehdään yhteiskehittämistä raatitoiminnan strategiaa edistävästä yhteisistä tavoitteista. Vaikuttavuus kasvaa, kun aihetta käsitellään monipuolisesti eri asiakassegmenttien kanssa.

Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet	Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät	Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen
--	--	--



Kokemusasiantuntijana Pirkanmaan hyvinvointialueella

Materiaali Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttöön



Sisältö

- Kokemusasiantuntijana toimiminen
- Kokemusasiantuntijan koulutus
- Kokemusasiantuntijan työtehtävistä
- Palkkio kokemusasiantuntijana toimimisesta
- Kokemusasiantuntijatyön paikallinen organisointi ja kokemusasiantuntijoiden tuki
- Kokemusasiantuntija työyhteisössä
- Kokemusasiantuntijan mahdollisuudet vaikuttavuuteen
- Kokemusasiantuntijatoiminnasta saatavat hyödyt ja niiden seuraaminen

Liitteet

- Liite 1. (a ja b) Kokemusasiantuntijaksi Pirhaan – käytännön asiat koonti
- Liite 2. Pirhan perehdytys ja valmennus
- Liite 3. Palkkiot ja korvaukset
- Liite 4. Pirhan laskutustiedot
- Liite 5. Kokemuspankki
- Liite 6. Miten mukaan toimintaan?



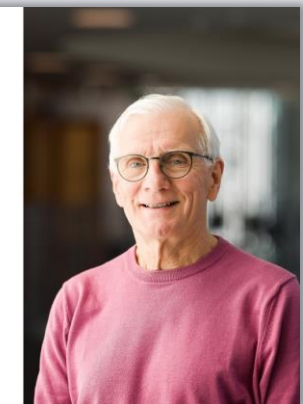
Asiakas-/potilasraatitoiminta Pirkanmaan hyvinvointialueella

Ohje Pirkanmaan hyvinvointialueella



Sisällys

Raadin määrittely	3-4
Raatioiminnan perustaminen	5
Vastuhenkilöt	6
Raadin tehtävät, tavoitteet ja osallistumisen yhdenvertaisuus	7
Tietosuojaseloste	8
Jäsenhankinta	9
Jäsenien määrä, valinta ja henkilöstön edustajat	10
Raadin toimikausi ja kokoontuminen	11
Raadin tapaamisten ajankohta ja kesto	12
Perehdytys	13
Huolehditaan käytännön asioista	14
Palkkiot ja korvaukset	15
Lomakkeet	16
Tuotosten hyödyntäminen ja implementointi	17
Palautteen antaminen ja kerääminen	18
Viestintä ja markkinointi	19
Esimerkkejä erilaisista raadeista	20
LIITTEET	



Otamme käyttöön monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät ja luomme yhdenvertaiset osallistumismahdollisuudet 2/2

Kehittäjäasiakkaat

- Kuvataan toimintamalli yhteiskehittämällä. Rinnastuu osittain kokemustoimintaan.

Asukaspaneeli

- Pilotoidaan ja arvioidaan asukaspaneeli osallistumisen menetelmänä. Ensimmäisen paneelin aiheena: Miten teemme digimuutoksen arvostavasti ja vastuullisesti?

Asukaspooli: Asukkaista koostuva rekisteri vapaaehtoisista asukkaista, jotka ovat kiinnostuneet osallistumaan hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen.

- Toteutetaan teknisen ratkaisun testaus, pooliin kutsuminen ja toiminnan käynnistäminen.

Polis-työkalu: uudenlaista verkkokeskustelua Polis-alustalla

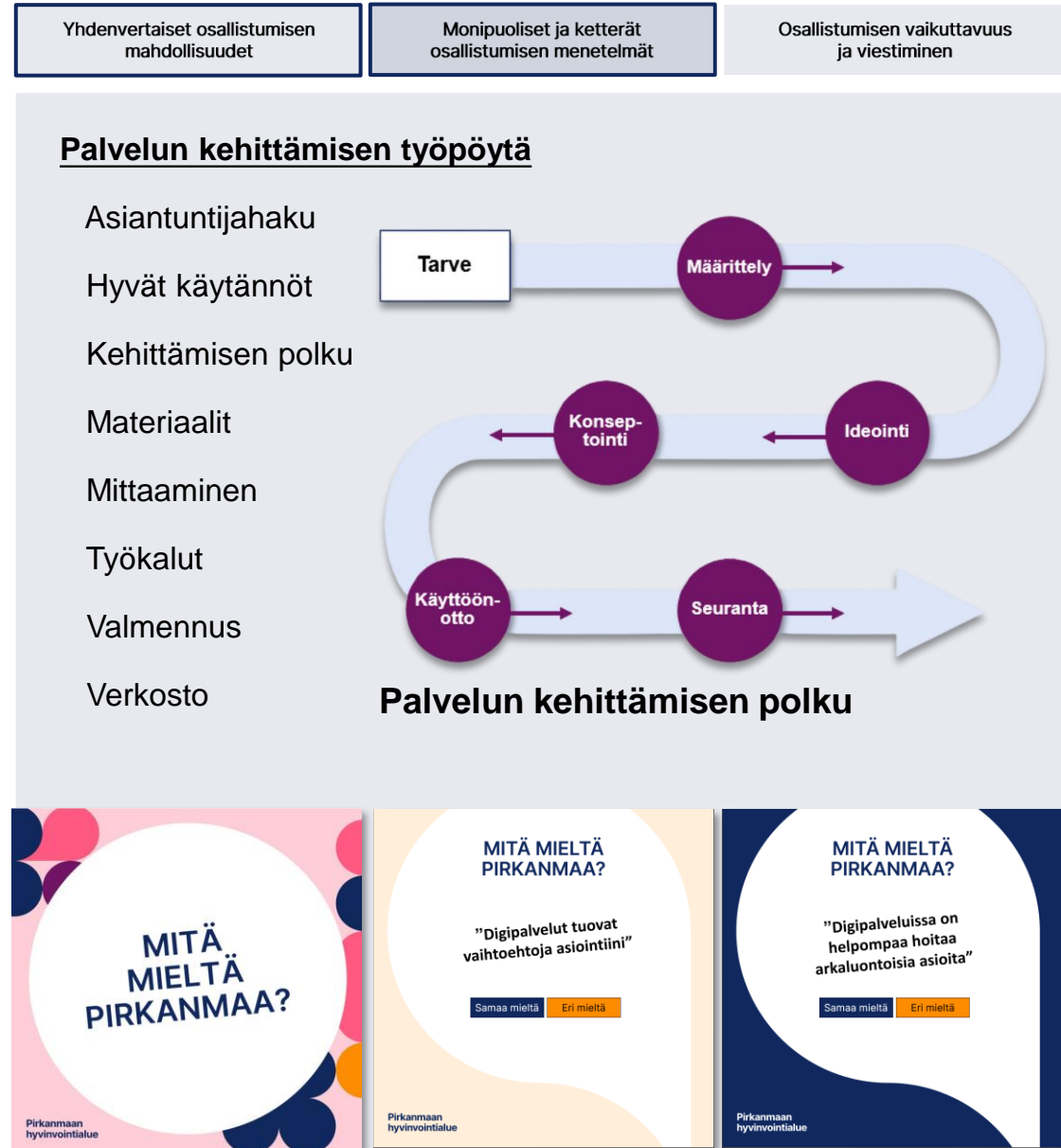
- Pilotoidaan Polis-työkalua asukkailla. Aiheena: Pirkanmaalaisten kokemus ja näkemys asiakaslähtöisistä digipalveluista.

Työpöytä asiakkaita ja henkilöstöä osallistavan palvelumuotoilun avuksi

- Rakennetaan intraan ensimmäinen versio, jossa tarjotaan oikeita palvelumuotoilun työkaluja oikeisiin vaiheisiin. Hyvien käytänteiden ja esimerkkien avulla ohjataan ideoimisessa eteenpäin.

Saavutettavuus ja esteettömyys osallistumisessa

- Luodaan ohjeistus ja malli yhteiskehittämällä: substanssiryhmät, saavutettavuusasiantuntijat, vaikuttamistoimielimet.



Varmistamme osallistumisen vaikuttavuuden ja viestimme osallistumisesta

Osallistumisen yhtenäiset toimintamallit

- Viimeistellään ja testataan osallistumisen periaatteet ja otetaan ne käytännöksi.
- Luodaan osallistumisen vaikuttavuuden seurantamalli ja –ohjeistus.
- Valmistellaan osallistumisen mittari sen ja käyttöönotto.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen viestintäsuunnitelma

- Varmistetaan viestinnän systemaattisuus ja oikea kohdentuminen.
- Kuvataan sisäisen ja ulkoisen viestinnän kohderyhmät, keinot ja aikataulut.
- Viestinnällisiä periaatteita on **positiivisuus**, **selkeys** ja **innostavuus**.
- LinkedIn / someviestintään sovitut hashtagit **#Pirha**, **#Pirkanmaan_hyvinvointialue**, **#asiakaskokemus**, **#osallistuminen**, **#kehittäminen** ja **#tärkeintäihminen** edistävät tunnettavuutta.

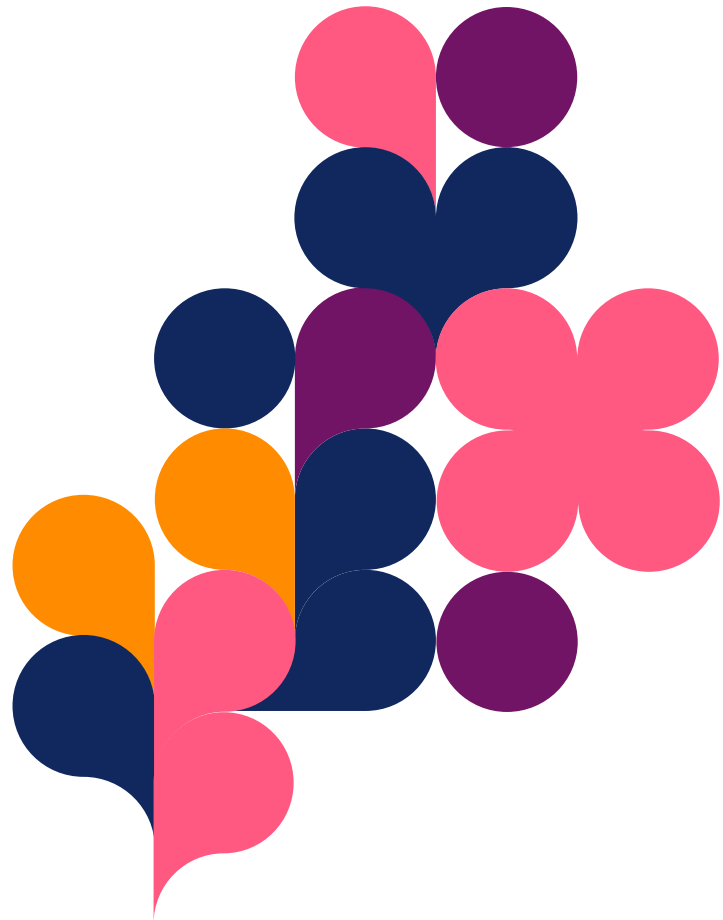
Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet

Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät

Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen



1. Tunnistetaan todellinen tarve ja sitoudutaan tuloksiin.
2. Varmistetaan riittävät resurssit.
3. Järjestetään yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua.
4. Kerrotaan selkeästi, mihin prosessissa voi vaikuttaa.
5. Kerätään opit talteen ja kehitetään prosessia.



Kiitos



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**