

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2025

Marika Järvinen

Asiakaskokemuspäällikkö



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma

- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella strategiakaudella 2023–2025.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyi Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman 12.6.2023.
- Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategisen teeman ”Tärkeintä ihminen” toimeenpanoon.
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukaisina toimeenpanon tavoitteina on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella ja osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea.

Sisällys

Tiivistelmä.....	3	4	Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot.....	35
1 Johdanto	6	5	Asiakas- ja asukastulokset.....	37
2 Toiminnan organisoituminen.....	8	5.1	Suositteluhaluukkuuden kyselyn tulokset.....	37
3 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi 2025.....	9	5.2	Suoran palautteen tulokset.....	42
3.1 Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri	9	5.3	Asukaspaneelin julkilausuma hoidon jatkuvuusmallin arvioinnista.....	46
3.1.1 Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus	11	5.4	Asukkaiden näkemykset osallistumismahdollisuuksista.....	46
3.1.2 Asiakaslähtöisyyden verkostotoiminta	13	5.5	Saavutettava ja esteetön osallistuminen	48
3.2 Asiakaspalaute	14		Lähteet	50
3.2.1 Suositteluhaluukkuuden mittaaminen	14			
3.2.2 Suoran palautteen kerääminen.....	15			
3.2.3 Asiakaskokemuskyselyiden kartoittaminen	16			
3.2.4 Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen	17			
3.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen	19			
3.3.1 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen rakenteisiin	19			
3.3.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	20			
3.3.3 Asiakaskokemuksen kehittämisen rakenteet.....	21			
3.4 Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät	22			
3.4.1 Osallistumisen menetelmien saavutettavuus.....	23			
3.4.2 Vaikuttamistoimielimet	23			
3.4.3 Nuorten osallistuminen	26			
3.4.4 Hyvinvointialueen asukkaan aloite.....	26			
3.4.5 Kokemusasiantuntijatoiminta	27			
3.4.6 Kehittäjäasiakastoiminta	29			
3.4.7 Asiakasraatitoiminta.....	29			
3.4.8 Asukaspooli	30			
3.4.9 Asukaspaneeli	32			
3.4.10 Voxit-kokeilut	32			
3.5 Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen	33			
3.5.1 Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin ohjeistus.....	34			
3.5.2 Osallistumisen asukaskyselyt.....	34			
3.5.3 Viestintä	35			

Toiminnan organisoituminen

**Asiakas-
kokemus ja
osallistuminen**

Rakenteet ja
verkostojen
koordinointi

Toiminnan päätöksenteko ja seuranta

- Asiakkuus- ja laatujaosto, aluehallitus sekä aluevaltuusto

Toiminnan linjaaminen

- Johtoryhmät, laajennetut johtoryhmät ja strategian kärki 1 seurantaryhmä

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä

Avopalvelut

Lasten,
nuorten ja
perheiden
palvelut

Sairaala-
palvelut

Ikäihmisten ja
vammaisten
palvelut

Pelastus-
palvelut

Strateginen
ohjaus ja
järjestäminen

Tukipalvelut

Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto

Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

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

Sitra

- **Demokratia-teemaryhmä:** hyvinvointialueiden demokratian ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen
- **Sitra – Uudet vaikuttamisen tavat -projekti:** uusien osallistumisen tapojen kehittämisen edistäminen
 - Pirha osallistui projektiin omalla **Sujuvuutta, saavutettavuutta ja sitoutumista osallistumiseen -hankkeellaan 2025-2026**

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Kohti nuorten hyvinvointialueita –hanke: Tukea nuorten osallistumisen edistämiseksi hyvinvointialueella. Yhteistyönä mm. Nuorten osallisuusseminaari Tampereella 2025.

Nuorten osallisuuden kehittämishanke (Nuoske): Digiraadin edistäminen hyvinvointialueilla.

Muita

Kansallinen osallisuusverkosto,
Kokemustoimintaverkosto, Palveluketjut, -polut ja prosessit – hyvinvointialueiden verkosto,
Asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto SOTE,
Julkismuotoilijat-verkosto ja sen alaverkosto
Asiakaslähtöisyyden edistäminen
julkisorganisaatioissa

RRP-hanke

Tavoitteet ja toimenpidekokonaisuudet 2023–2025

Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella

ASIAKASKOKEMUKSEN TOIMENPIDEKOKONAIUUDET:

Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

- Asiakaslähtöisen kulttuurin ja toiminnan painopisteet toimintaohjeeseen 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

Osallistuminen palvelujen kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

OSALLISTUMISEN TOIMENPIDEKOKONAIUUDET:

Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet

- Osallistumisaktiivisuutta edellyttävien ja aktivoivien digitaalisia ja fyysisiä keinoja käyttöön otettu
- Saavutettavuus ja esteettömyys ovat osallistumisen suunnittelun lähtökohdat

Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät

- Osallistumisen hyvät käytännöt kuvattu ja otettu käyttöön
- Asukaspooli kehitetty ja käyttöön otettu
- Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen digitaalisen työpöydän rakentaminen aloitettu

Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen

- Osallistumisen periaatteet ja prosessit kuvattu
- Aktiivinen ja monikanavainen viestintä osallistumisen mahdollisuuksista ja vaikutuksista otettu käytännöksi
- Osallistumisen vaikuttavuuden seuranta ja arviointi otettu käytännöksi

Asiakaskokemus: keskeiset toimenpiteet 2025

- Lanseerattu Asiakslähtöisyyttä edistävän verkoston toiminta Pirha-laajuisesti, laadittu toimintakonsepti ja toteutettu soveltavan tason valmennukset.
- Asiakslähtöisyyttä käsitteleviin koulutuksiin ja valmennuksiin osallistui vuoden 2025 aikana yhteensä 2 438 henkilöä (tilastoissa näkyvät).
- Julkaistu Pirhan hoito- ja palvelupolkumalli ja aloitettu yhdenmukaisten ja asiakkaille selkeiden polkukuvausten koordinointi.
- Toteutettu ensimmäiset versiot asiakslähtöisyyden kypsyytasoista ja niiden arvioinnista sekä kohtaamismallista.
- Asiakslähtöisyys sisällytetty Pirhan sähköiseen Intro-perehdytysjärjestelmään, ja siihen on linkitetty intranetin koontisivu. Asiakslähtöisyyden merkitystä vahvistettu uusien työntekijöiden rekrytointiprosessissa.
- Suositteluhaluuden mittaamisen laajentamista jatkettu Omni-potilas-/asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä.
- Tehty runsaasti räätälöityjä (NPS-kyselyt) ja kohdennettuja kyselylomakkeita yksiköille ja palveluille.
- Hoppu-hankkeen Asiakaspalautteen keruu –projektissa kehitetty palautteen antamista siten, että mahdollisimman moni asiakas ja asiakasryhmä voi antaa palautetta. Projektin myötä on tehty useita palautekokeiluja, joista mm. vuonna 2025 äänipalautekokeilu näkövammaisille asiakkaille.
- Tehty systemaattisen asiakaskokemustiedon keruun ulkopuolisten kyselyiden kartoitus, kuvattu tiedon keruun malli ja yhtenäistetty kyselyiden tekeminen.
- Jatkokehitetty asiakslähtöisen palvelun kehittämisen työpöytä: palvelumuotoilun prosessi ja työkalut

Osallistuminen: keskeiset toimenpiteet 2025

- Osallistumisen menetelmät ovat kuvattuina toimintamalleineen intrassa. Menetelmiä hyödynnetään organisaatiossa tarpeiden, toimintaympäristön ja kohdeyleisön mukaan. Menetelmien käyttöönotossa on tuettu organisaation eri yksiköitä.
- Kehitetty uusia osallistumisen keinoja:
 - Asukaspoolin jäsenille tarjottu säännöllisesti mahdollisuuksia osallistua erilaisin menetelmin hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen ja päätöksentekoon vaikuttamiseen. Asukaspoolin vuorovaikutteista versiota kehitetty.
 - Toteutettu Pirkanmaan hyvinvointialueen toinen Asukaspaneeli, Hoidon jatkuvuusmallin arviointi, ja tuloksia viety päättäjille ja johdolle.
 - Voxit (ent. Polis) raportointia kehitetty ja tekoälyn hyödyntämistä analysoinnissa kehitetty.
- Järjestetty työpajoja asukkaille, järjestöille ja vaikuttamistoimielimille ja valiokunnille asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämistarpeista osana Asiakaskokemuksen ja Osallistumisen ohjelman suunnittelua.
- Lasten ja nuorten osallistumisen mahdollisuuksista viestitty ja osallistumista kehitetty mm. lasten oikeuksien viikolla ja turvallisuustapahtumassa. Digiraatia, uutena osallistumisen menetelmänä, edistetty nuorisovaltuuston kanssa.
- Kokemusasiantuntijuudesta julkaistu haastatteluvideoita. Kasvava kokemusasiantuntijuus-pilotin (asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi) tuloksia esitelty ja hyödynnetty organisaatiossa. Jatkokehittämistä edistetty järjestöjen kanssa. Kehittäjäasiakastoimintaa kokeiltu vammaissosiaalityössä.
- Edistetty asiakasraatitoiminnan yhteisiä tavoitteita.
- Otettu käyttöön osallistumisen mittari: asukkaiden kokemukset osallistumisen mahdollisuuksista, helppoudesta ja vaikuttavuudesta.
- Pilotoitu osallistumisen vaikuttavuuden arviointimenetelmää asukaspaneelissa: osallistumisen suunnittelu ja toteutus, asukkaiden kokemus, osallistumisen vaikutus päätöksentekoon.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen mittarit

Vuoden 2025 osalta aluehallitukselle toimeenpanon toteutumisesta raportoitavat mittarit ovat:

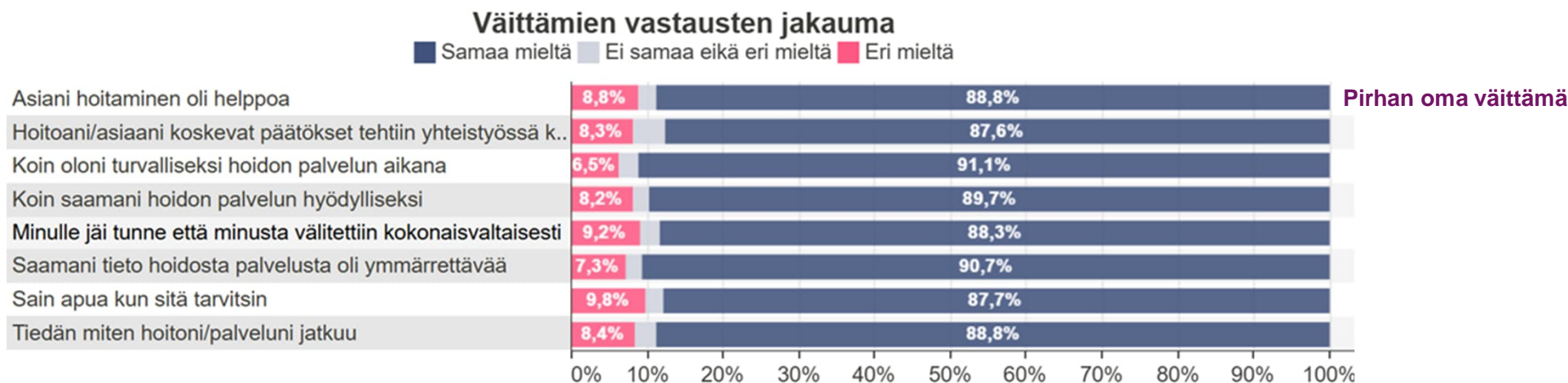
- Suosittehalukkuuden (NPS, Net Promoter Score) tekstiviestikyselyn käyttöönotto on laajentunut siten, että viestin lähettäminen on mahdollista sekä hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden että avoterveydenhuollon asiakkaille. → Avoterveydenhuollon mittaus aloitettu osin loppuvuonna 2025, laajentuminen jatkuu 2026. Sosiaalipalvelujen mittaaminen siirtyi asiakastietojärjestelmä Sagan käyttöönoton siirtymisen vuoksi.
- Tekoälyä hyödynnetään hyvinvointialueen avoimen palautteen analysoinnissa. → tekoäly kilpailutettu. Käyttöönotto odottaa Istekin toimia.
- Asukaspoolissa jäseniä vähintään 3000 → Asukaspooliin saatiin liittymään 1400 pirkanmaalaista.
- Osallistumisen vaikuttavuuden arvioinnin pilotointi tehty asiakas- ja asukasmenetelmille → Pilotointi tehty

Asiakastuloksia: Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

Vuonna 2025 Pirhan **NPS 73,6** N=112 224. (2024 arvo oli 75,8 ja N=134 070)

- Laskennassa on mukana arviot, jotka on saatu tekstiviestikyselyllä sairaalapalveluista, suun terveydenhuollosta, digiklinikasta, Coxasta ja Sydänsairaala. Lisäksi mukana on arviot asiakaspalautelaitteista, sekä räätälöidyistä ja kohdennetuista kyselyistä kerätyt arviot ensihoidosta ja Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisystä, ikääntyneiden päivätoiminnasta sekä äitiys- ja lastenneuvolasta.
- Merkittävimmät määrät vastauksia saadaan tekstiviestikyselyllä ja asiakaspalautelaitteilla.
- Tekstiviestillä vastanneita 97 024, vastausprosentti 19,7. (2024 vastauksia saatiin 101 905 eli 24,7 prosenttia)
 - Vastanneista 63,8 % antoi myös kirjallista palautetta. (2024 kirjallista antoi 74,4 % vastanneista)
- Asiakaspalautelaitteilla vastanneita 7 124. Vastanneista 30,8 % antoi myös kirjallista palautetta.
 - Palautelaitteilla saatu palautemäärä on vähentynyt, sillä laitekantaa on supistettu.

Asiakastuloksia: THL:n väittämät + Pirhan oma väittämä



- Tulokset sisältävät tekstiviestien vastaukset.
- Tulos annetaan Likertin asteikolla täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), osittain samaa mieltä (4), täysin samaa mieltä (5).
- Raportointitapaa on yhdenmukaistettu kansallisen ohjeistuksen mukaiseksi ja siten väittämien tuloksia ei voida suoraan verrata vuoden 2024 tuloksiin. Voidaan kuitenkin todeta, että väittämien tulokset ovat olleet erinomaisia molempina vuosina.

Asiakastuloksia: Suora palaute

Vuonna 2025 asiakkaat täyttivät noin 11 000 suoran palautteen lomaketta (2024 noin 9 800 lomaketta)

- palaute voi olla kiitos, moite, kehitysidea tai niiden yhdistelmä
- 4 206 kiitosisältöistä palautetta (3 249 kiitosta vuonna 2024)
- 5 368 moitesisältöistä palautetta (5 280 moitetta vuonna 2024)
- 1 679 kehitysideaa (1 935 kehitysideaa vuonna 2024)

Kiittävää palautetta annetaan eniten
(Kolme useimmin valittua asiasanaa)

- palvelun sujuvuudesta
- kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta
- palvelun saatavuudesta

Asiakkaat moittivat ja antavat kehitysideoita
(Kolme useimmin valittua asiasanaa)

- palvelun saatavuudesta ja sujuvuudesta
- tiedonkulusta
- ohjeistuksesta ja toimintatavoista

Asukastuloksia: Osallistuminen, tuloksia asukaskyselyistä ja työpajasta

- **Asukkaiden kokemuksissa vaikutusmahdollisuuksista on edelleen parantamisen varaa (2,60/5; 2,56 vuonna 2024).**
 - Tulos viittaa siihen, että moni asukas ei vielä koe osallistumisella olevan riittävää vaikutusta päätöksentekoon.
- **Osallistumismahdollisuuksia koetaan olevan jonkin verran, mutta ne eivät tavoita kaikkia riittävästi (3,15/5; 3,26 vuonna 2024).**
 - Tulokset viittaavat tarpeeseen kehittää osallistumisen tapoja niin, että ne ovat paremmin eri väestöryhmien saavutettavissa.
- **Osallistumisen helppoudessa on nähtävissä lievää parannusta (2,69/5; 2,57 vuonna 2024).**
 - Erityisesti ikäihmiset kokevat digitaalisten osallistumiskanavien käytön vaikeaksi.
- Kehittämistarpeita nousi esiin erityisesti seuraavissa asioissa:
 - digitaalisten osallistumiskanavien käytettävyyden parantaminen
 - paikallisten työpajojen ja asukastilaisuuksien lisääminen
 - osallistumisen saavutettavuuden vahvistaminen eri väestöryhmille