



Asiakaskokemuksen ja osallistumisen -ohjelman raportti 2023

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue
Strategia toimialue
Helmikuu 2024

Sisällys

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

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 strategia-kaudella 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.

Vuoden 2023 aikana organisoiduttiin teeman edistämiseksi, tehtiin laajasti yhteistyötä ulkoisten yhteistyötahojen kanssa, ja tehtiin runsaasti toimenpiteitä tavoitteiden edistämiseksi. Lisäksi saatiin ensimmäiset arviot asiakkaiden kokemuksista ja asiakas-tyytyväisyydestä. Tyytyväinen asiakas suosittelee todennäköisemmin palvelua. Asiakkaiden suositteluhalukkuus (Net Promoter Score, NPS) Pirkanmaan hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa on 78 (arvot välillä -100–100), joka on erinomainen. Suositteluhalukkuutta mitattiin vuoden 2023 aikana erikoissairaanhoidossa, lähisairaaloissa ja sote-asevilla. Jatkossa mittaustapaa yhtenäistetään ja laajennetaan koskemaan kaikkia hyvinvointialueen palveluita.

Vuoden 2023 aikana asiakaskokemustiedon systemaattista keräämistä varten otettiin käyttöön Pirha-laajuinen asiakaspalautejärjestelmä. Monikanavaisen asiakaspalautteen keruun yhteiskehittäminen aloitettiin, jotta palautteen antaminen olisi mielekästä

ja helppoa myös tunnistetuille erityisryhmille. Tekoälyn käyttöä asiakaspalautteiden käsittelyssä kokeiltiin laajasti vahvoin tuloksin.

Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuudet sekä asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston toimintamalli suunniteltiin osaamisen kehittämiseksi henkilöstölle. Asiakaskokemuksesta ja osallistumisesta perustettiin henkilöstölle intra-sivut, joihin tuotettiin laajasti sisältöä asiakaspalautteista, osallistumisen menetelmistä ja asiakaslähtöisen palvelun kehittämisestä.

Lakisääteisistä osallistumisen tavoista vaikuttamistoimielimet aloittivat toimintansa vuoden 2023 alussa ja hyvinvointialueen asukkaan aloitetoiminta kuvattiin ja käynnistettiin. Vakiintuneista osallistumisen tavoista kuvattiin Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasraati- ja kokemusasiantuntijatoimintamallit. Kokemusasiantuntijatoiminnasta järjestettiin infotilaisuuksia vuoden 2023 lopulla henkilöstölle ja järjestöille.

Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran rahoittamassa hankkeessa (2023–2024) kehitettiin ja kokeiltiin uusia osallistumisen keinoja, joita ovat Polis-verkkokeskustelualusta, asukaspooli ja asukaspaneeli. Polis-verkkokeskustelualustalla vastaaja voi luoda väittämiä keskustelun aiheeseen ja ottaa kantaa muiden jättämiin väitteisiin. Asukaspooli on alusta, johon pirkanmaalaiset voivat ilmoittautua, ja jonka kautta he voivat osallistua monipuolisesti erilaisin menetelmin hyvinvointialueen kehittämiseen. Asukaspaneeli on asukkaista satunnaisotannalla koottu ryhmä, joka keskustelee tietoon perustuen annetusta mielipiteitä jakavasta, arvovalintoihin perustuvasta tai muutoin haastavasta aiheesta.

Asukkaiden tiedottaminen asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemasta on tärkeää. Tätä tukemaan perustettiin pirha.fi-sivuille Osallistu ja vaikuta -sivusto, jonka sisältöä täydennetään työskentelyn edetessä.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimeenpano on edennyt suunnitelmien mukaisesti. Vuodelle 2023 asetetut toimeenpanon tavoitteet toteutuivat kaikilla mittareilla.

Vuoden 2023 osalta aluehallitukselle toimeenpanon toteutumisesta raportoitavat mittarit ovat:

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

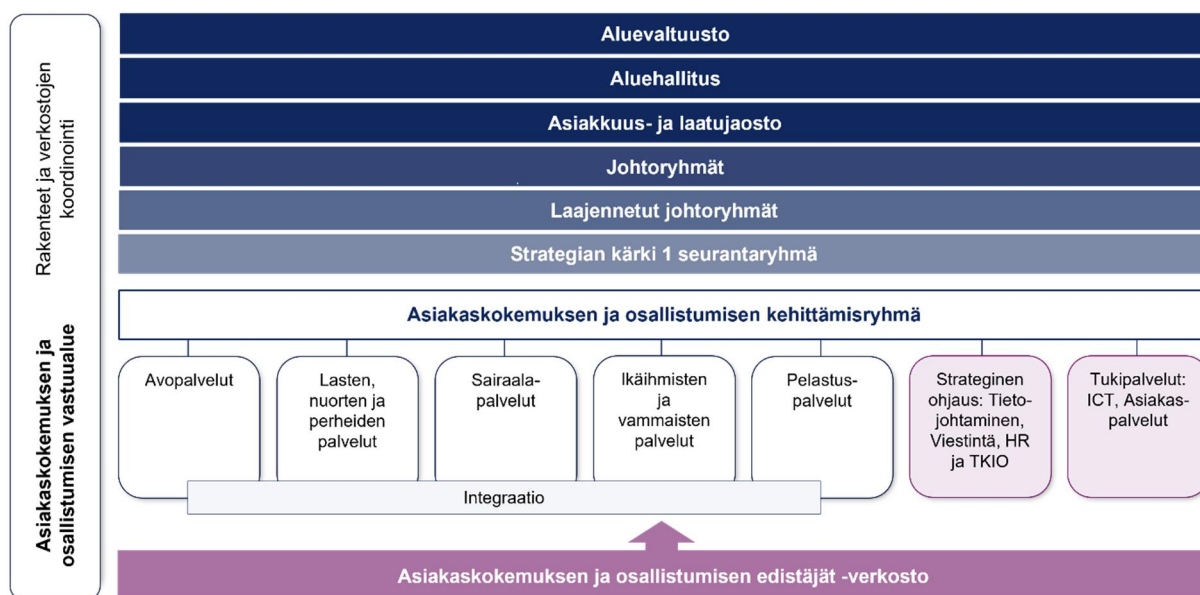
2 Toiminnan organisoituminen vuoden 2023 aikana

Kuvassa 1 on kuvattu Pirhan asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemaan liittyvä organisoituminen. Toiminnan tavoitteena on yhteisesti edistää Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toimeenpanoa kehittämällä, toteuttamalla ja linjaamalla siinä kuvattuja toimenpiteitä.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue kuuluu strategian toimialueeseen ja sen tehtävänä on asiakaskokemuksen johtamisen ja osallistumisen rakenteiden suunnittelu ja järjestäminen sekä ohjelman toimeenpanoa edistävän kehittämissuunnitelman ja verkoston koordinointi.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueella työskentelee kuusi henkilöä. Toimintaa johtaa ja koordinoi asiakaskokemuspäällikkö. Asiakaspalautteiden kokonaisuutta kehittävät suunnittelupäällikkö ja huhtikuusta 2023 alkaen Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) hankerahoituksella työskentelevä projektisuunnittelija. Vastuualueella työskentelevät yhtenäisten ja monipuolisten osallistumisen menetelmien kehittämiseksi ja hyödyntämiseksi suunnittelupäällikkö ja suunnittelija.

Huhtikuussa 2023 vastuualueella aloitti myös suunnittelija, joka työskentelee asiakaslähtöisen kulttuurin edistämiseksi.



Kuva 1 Pirhan asiakaskokemuksen ja osallistumisen toiminnan organisoituminen.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä aloitti toimintansa touku-kuussa 2023. Ryhmän tavoitteena on osallistua ja kehittää yhdessä toimivia asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteita, tuoda esiin hyviä käytänteitä ja kokeilla uusia. Ryhmässä on jäseniä sote-palvelulinjoilta, pelastuspalveluista, strategisesta ohjauksesta ja tukipalveluista. Jokainen ryhmän jäsen tuo asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämiseen oman palvelunsa tarpeet ja erityisosaamisen. Ryhmä koontuu kerran kuukaudessa. Vuonna 2023 tapaamisia oli kuusi.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategian mukaista toimeenpanoa seuraa ja ohjaa strategian kärki 1 seurantaryhmä, joka kokoontuu noin kerran kuukaudessa. Toimeenpanon etenemisestä raportoidaan seurantaryhmälle projektinhallintajärjestelmässä kerran kuukaudessa, osavuositarkastuksiin neljännesvuosittain ja vuoden päättyessä tilinpäätökseen.

Hyvinvointialueen johtoryhmissä on esitelty Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma. Johtoryhmissä on käsitelty asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisen kokonaisuuden etenemistä, asiakaspalautteen käsittelyyn liittyviä linjauksia, hyväksytyt kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoiminnan yhteiset toimintamallit sekä

päätetty osallistuminen Sitran rahoittamaan hankkeeseen Uudet osallistumisen keinot.

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. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen aiheita on jaostossa käsitelty vuonna 2023 seuraavasti:

- 16.1.2023 Koulutusosio: Asiakaskokemuksen johtaminen / professori Hannu Saarijärvi, Tampereen yliopisto
- 16.1.2023 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma (jatko 19.9.2022 käsittelylle)
- 13.2.2023 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteet vuodelle 2023
- 17.4.2023 Koulutusosio: Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa -tutkimus / Perttu Jämsén, Sitra
- 14.8.2023 Asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsaus
- 4.9.2023 Osallistumisen uudet keinot -hanke
- 2.10.2023 Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus
- 18.12.2023 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen suunnitelma 2024

3 Teemaan liittyvät ulkoiset yhteistyötahot

Pirha on osallistunut vuoden 2023 aikana laajasti asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemaan liittyvään kansalliseen yhteistoimintaan ja tehnyt organisaatioiden välistä yhteistyötä.

3.1 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL

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. Asiakaskokemus ja osallistuminen vastuualue vastasi **ASPA-alue työryhmän NPS-alatyöryhmän** toiminnan edistämisestä. Alatyöryhmä tuotti

THL:n päätöksentekoon hyvinvointialueiden yhteisen näkemyksen NPS-mittaamisen kansallisista haasteista.

Innovaatio- ja strategiaverkosto toimii kansallisena foorumina yhteiskehittävälle vuoropuhelulle kaikille sosiaali- ja terveysalan kehittämistyötä tekeville toimijoille julkisella sektorilla, järjestöissä, oppilaitoksissa ja yrityksissä. Verkoston toiminta toteutuu yhteistyössä Innokylän ja kaikkien verkostoon osallistuvien toimijoiden kanssa. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue osallistui verkoston tapaamisiin.

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.

THL järjesti **TerveSos 2023 sosiaali- ja terveysalan koulutustapahtuman** Tampereella 3.–4.5.2023. Siihen osallistui yhteensä 850 henkilöä. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue järjesti tilaisuudessa paneelikeskustelun aiheesta ”Miksi asiakasta pitää kuunnella?”. Paneeliin osallistui edustaja kustakin Pirhan vaikuttamistoimielimestä sekä yksi panelisti Mielenterveysomaiset Pirkanmaa – FinFami ry:stä. Keskustelun pohjana oli pirkanmaalaisille asukkaille vuonna 2022 tehty kysely kokemuksista ja odotuksista liittyen sote-palveluihin.

THL järjesti 30.11.2023 webinaarin **Miten hyödyntää asiakaspalautetta vanhuspalvelujen kehittämisessä?** Tilaisuudessa Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueelta kuultiin puheenvuoro, jonka aiheena oli ”Asiakaskokemus ja osallistuminen koko hyvinvointialueen asiaksi”.

3.2 Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

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 2023 teemaryhmällä oli kahdeksan tapaamista, 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 jäsenyyttä kahteen kokonaisuuteen: puntaroivan demokratian koulutuksiin ja kokeiluihin sekä digitaalisen osallistumisen kokeiluihin. Projekti toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Pirha osallistuu projektiin omalla **Osallistumisen uudet keinot -hankkeellaan**, jossa kehitetään hyvinvointialueelle oma Asukaspooli, sekä kokeillaan useita eri osallistumisen menetelmiä asukkaiden kanssa (kappale 4.4).

3.3 Muu ulkoinen yhteistyö

Pirha on verkostoitunut laajasti vastaavaa kehittämistä toteutettavien tahojen kanssa. **Pirkanmaan liitto** on aiemmin tehnyt yhteistyötä Pirkanmaan maakunnallisen nuorisovaltuuston kanssa ennen hyvinvointialueiden muodostumista. Pirkanmaan liiton ja hyvinvointialueen yhteistyösopimuksella mahdollistettiin yhteistyön jatkuvuus nuorten laaja-alaisille toimintaedellytyksille alueellisesti. Hyvinvointialueen nuorisovaltuuston nimetyt jäsenet toimivat Pirkanmaan liiton edustus- ja asiantuntijatehtävissä, ohjausryhmissä sekä lausuu maakuntaliiton alaisista tehtävistä tai toimenpiteistä nuorisovaltuustossa kokousaikataulun puitteissa.

Pirhan vaikuttamistoimielimet ovat vuoden 2023 aikana järjestäneet info- ja vuorovaiikutustilaisuuksia **Pirkanmaan kuntien vastaaville vaikuttamiselimille**. Vammais- ja vanhusneuvostolla on ollut kaksi tilaisuutta ja nuorisovaltuustolla on ollut yksi tilaisuus. Lisäksi nuorisovaltuusto järjestää vuosittain alueellisen nuorisofoorumin, johon osallistuu edustajia jokaisesta Pirkanmaan kunnan vastaavasta toimielimestä.

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 luottamusjohdolla on osaamista tällä alueella. Hanke on tukenut Pirhaa alueen nuorten osallisuuden verkostotyön vahvistamisessa ja nuorisovaltuuston toiminnan aloittamisessa. Syksyllä 2023 yhteistyössä

hankkeen kanssa suunniteltiin nuorten ja aluevaltuutettujen kohtaamistilaisuuksia, jotka toteutuvat keväällä 2024.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on osallistunut **Kansallinen osallisuusverkoston** toimintaan, jossa on edustajia kaikilta hyvinvointialueilta. Sen tarkoitus on jakaa tietoa ja käydä keskustelua osallisuuden aiheesta vertaisryhmien välillä. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on pitänyt puheenvuoroja Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmasta, vaikuttamistoimielinten toiminnasta ja järjestäytymistä sekä hyvien käytänteiden jakamista.

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 palvelumuotoiluhenkisille virkahenkilöille ja julkishallinnon muotoilijoille. Verkoston tavoitteena on tarjota vertaistukea sekä mahdollisuuksia yhdessä oppimiseen ja kokemusten jakamiseen. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueelta osallistutaan verkoston tapaamisiin.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n SFS/SR 236 Excellence in Service -standardointiryhmä osallistuu kansainväliseen erinomaisten palvelujen (Excellent Services) standardointityöhön. Standardiryhmän tavoitteena on kehittää standardeja, jotka mahdollistavat julkisen sektorin organisaatioille ja yrityksille jatkuvan erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamisen. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue on osallistunut ryhmän toimintaan.

Tampereen kaupunkiseutu ja Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue tekivät tiivistä yhteistyötä Pirhan oman Asukaspoolin suunnitteluvaiheessa. Pirhan Asukaspoolin toiminnallisuuden ja mahdollisuuksien suunnittelussa hyödynnettiin Tampereen kaupunkiseudun olemassa olevaa seutupaneelia ja siitä saatuja kokemuksia. Asiakaskokemus ja osallistuminen vastuualueelta osallistuttiin 18.10.2023 **Kelan** järjestämän Aamu Kelassa -tilaisuuden paneelikeskusteluun, jonka aiheena oli ”Parempia julkisia palveluita asiakasymmärryksellä – miten päästään sanoista tekoihin?”.

Asiakaskokemus ja osallistuminen vastuualueelta osallistuttiin puhujavieraan roolissa **Business Tampereen ja Elisa Oy:n** järjestämään Sote-digitalisaatio ja muutosjohtaminen ihminen edellä -tapahtumaan. Tapahtuma oli suunnattu terveydenhuollon- ja

ICT-alan asiantuntijoille sekä vaikuttajille. Tapahtumassa pureuduttiin terveydenhuoltoalan digitalisaatioon ja tulevaisuuden näkyisiin sekä tekoälyn ja automaation hyötyihin inhimillisestä, käyttäjälähtöisestä näkökulmasta.

Futurelab Experience järjesti CEM Day 2023 -tapahtuman, jossa asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualueelta osallistuttiin puhujavieraan roolissa. Tapahtuma kokoaa vuosittain yhteen asiakaskokemuksen johtajat sekä kehittäjät jakamaan parhaita käytäntöjä muuntautumiskykyisen asiakaskokemuksen rakentamisessa.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue piti vertaistapaamisia muun muassa Tampereen kaupungin ja Helsingin kaupungin asiakaskokemuksen, osallistumisen ja palvelumuotoilun asiantuntijoiden kanssa.

4 Toimenpiteet asiakaskokemuksen ja osallistumisen edistämiseksi vuonna 2023

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma jakautuu kahteen tavoitteeseen: asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella (strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 1.2) ja osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea (strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 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 määritetty
- 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

Kappaleissa (4.1–4.5) kuvataan vuoden 2023 aikana tehtyjä toimenpiteitä tavoitteiden edistämiseksi.

4.1 Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

Keskeisiä toimenpiteitä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja henkilöstön sitouttamisen edistämiseksi ovat asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuuden tarjoaminen henkilöstölle ja asiakaslähtöisyyden edistämisen verkostotoiminnan käynnistäminen. Lisäksi asiakaslähtöisyys on tärkeä teema rekrytointi- ja perehdytysprosesseissa. Teema lisättiin syksyllä 2023 Pirhan sähköiseen Intro-perehdytysjärjestelmään ja sen sisältöä täydennetään työskentelyn edetessä. Intraan on tuotettu monipuolista materiaalia hyvinvointialueen henkilöstön käyttöön, esimerkiksi asiakaskokemuksen ja osallistumisen sanasto.

Asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuus

Vuonna 2023 asiakaslähtöisyyden koulutus- ja valmennuskokonaisuutta edistettiin toimittamalla ja julkaisemalla Pirhan intrassa Asiakaslähtöisyyden osaamisen kehittämismalli – opas Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Oppaan pohjalta on koottu ja suunniteltu koulutuksia ja muita sisältöjä, kuten videoita. Opas toimii pohjana myös kehittämisosaamisen rakentamiseen tai 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

Pirhan nykyisestä koulutustarjonnasta koottiin teemoihin sopivat koulutukset intrasivuille. Asiakaslähtöisyyden teemakokonaisuus lisättiin marraskuussa 2023 avattuun

Pirha-akatemiaan, jonne lisätään valmistuva koulutus- ja valmennuskokonaisuuden sisältö.

Asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto

Vuonna 2023 aloitettiin asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston kehittäminen. Verkostolla tarkoitetaan asiakaskokemuksen kehittämistä kiinnostuneiden hyvinvointialueen työntekijöiden verkostoa, jotka edistävät asiakaslähtöisyyttä omassa työyhteisössään.

Verkoston kehittämistä varten tehtiin nykytila-analyysi, johon haastateltiin 16 pirhalaista. Lisäksi tutustuttiin aiheita käsittelevään kirjallisuuteen sekä muihin organisaatioihin, joissa on jo käytössä vastaavaa verkostotoimintaa. Saadun tiedon perusteella luotiin alustava verkoston toimintamalli, jonka jatkokehittämiseen osallistuvat kehittämisryhmä sekä verkoston pilotointiin osallistuvat hyvinvointialueen työntekijät.

4.2 Asiakaspalautteen hallinta

Asukas- ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi hyvinvointialueella yhtenäistetään palautteen keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä kaikki asiakasryhmät huomioiden. Näin varmistetaan kansallisten ja hyvinvointialueen omien tavoitteiden saavuttamisesta. Palautteista saatua tietoa käytetään palveluiden kehittämisessä.

Vuoden 2023 aikana on tehty useita toimenpiteitä asiakaspalautteen keruun ja hallinnan edistämiseksi. Kokonaisuus on saanut kehuja kansallisellakin tasolla: suunnitelmista on nopeasti edetty konkreettisiin palautteen hallinnan toimiin. Suunnitelmaa ja toteutusta on esitelty sekä hyvinvointialueella että yhteistyökumppaneille.

Pirha-laajuinen asiakaspalauttejärjestelmä

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa otettiin käyttöön yhteinen asiakaspalauttejärjestelmä, joka mahdollistaa palautteen antamisen lähes kaikista hyvinvointialueen palveluista. Asiakaspalauttejärjestelmään tallentuvat sekä suora palaute että NPS-suosittelemalukkuuskyselyn vastaukset. Palautejärjestelmässä voidaan toteuttaa myös yksiköiden omia, kohdennettuja kyselyitä.

Yhteinen asiakaspalauttejärjestelmä mahdollistaa sekä suoran palautteen että NPS-vastausten systemaattisen ja yhdenmukaisen käsittelyn. Järjestelmä muistuttaa

viivästyneestä palautteen käsittelystä ja tuottaa koontitietoa palautteen antajan valitsemista palautteen asiasanoista.

Suoran palautteen käsittelyn yhdenmukainen toimintatapa

Suoralla palautteella tarkoitetaan vapaamuotoista, spontaania palautetta, jonka asiakas voi antaa ilman, että sitä häneltä pyydetään tai kysytään. Suoraa palautetta voi Pirhassa antaa sähköisesti osoitteessa pirha.fi/palaute tai kirjallisesti palautekortilla. Suoran palautteen palautejärjestelmän rakenne perustuu hyvinvointialueen organisaatorakenteeseen. Asiakasnäkymää on kuitenkin muokattu asiakasystävällisemmäksi ja saavutettavammaksi, jotta palautteen antaminen olisi asiakkaalle mahdollisimman helppoa. Suoran palautteen prosessi on suunniteltu vuonna 2023 ja on nyt osa jatkuvaa toimintaa.

Yhtenäinen tapa toimia ja tuottaa tietoa palautteiden käsittelyn toimintamallin toteutumisesta edellyttää, että palautteita käsitellään yhdenmukaisesti. Suoran palautteen käsittelymalli on kuvattu palautteita käsittelevälle henkilökunnalle sekä kirjallisten ohjeiden muodossa että saavutettavuuden näkökulmasta myös video-ohjeina. Palautteita käsittelevän henkilökunnan edellytetään opiskelevan itsenäisesti Asiakaspalautteen hallinta -verkkokurssin, joka toimii sekä opiskelumateriaalina että ohjeistona, johon ongelmatilanteessa on helppo palata.

Suorat asiakaspalautteet käsitellään koko hyvinvointialueella saman toimintatavan mukaisesti yhteisessä asiakaspalautejärjestelmässä. Näin saadaan tietoa siitä, kuinka nopeasti palautteet käsitellään ja mistä asioista asiakkaat antavat palautetta.

Suositteluhaluukkuuden mittaaminen

Kysymyksen menetelmänä käytetään kansainvälistä NPS-suositteluhaluukkuuden mittaria, jossa asiakas arvioi saamansa palvelun asteikolla 0–10. Tuloksena saatava suositteluhaluukkuuden arvo voi olla -100–100, jossa 100 vastaa erittäin todennäköistä suositteluhaluukkuutta ja -100 vastaa erittäin epätodennäköistä suositteluhaluukkuutta. Lisäksi asiakkaalta kysytään ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”. NPS-suositteluhaluukkuus ja avoin kysymys kuuluvat THL:n yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määrittelemään asiakaspalautteen keruumalliin kansallisesti yhtenäisellä tavalla.

Pirhassa suositteluhaluutta kysytään sekä tekstiviestillä että asiakaspalautelaitteiden kyselyissä. Tekstiviestikysely kattaa Tays sairaaloiden asiakkaat. Asiakaspalautelaitteet sijaitsevat pääosin lähisairaaloissa ja sote-asevilla.

Tekstiviestillä kysyttävää NPS-suositteluhaluuden mittaamista on toteutettu Tays sairaaloissa ennen hyvinvointialueen muodostamista. Asiakkaalle lähetetään hoitokäynnin jälkeen (klo 15.30 tai vähintään kaksi tuntia käynnin jälkeen) tekstiviesti. Arviointi tapahtuu klikkaamalla viestissä olevaa www-linkkiä. Lopuksi mainitaan, että asiakas voi vielä niin halutessaan siirtyä suoran palautteen lomakkeelle antamaan lisää palautetta. Kyselyviestin saaminen edellyttää sähköisen asioinnin lupaa, täysikäisyyttä ja sitä, että asiakkaalla ei ole voimassa olevaa turvakieltoa. Vastaaminen on mahdollista vain älypuhelimella. Viestiä ei lähetetä kello 22–08 välisenä aikana.

Tekstiviestikyselyllä tavoitetaan asiakkaat hyvin, vastausprosentti on 26. Niistä asiakkaista, jotka antavat NPS arvion, 70 prosenttia antavat myös avointa palautetta.

Tekstiviestikyselyyn vastaaminen vaatii älypuhelimien. Monikanavaisen palautteenantotavan suunnittelun kautta haetaan palautteen keruun ratkaisuja, jotka mahdollistavat kaikille soveltuvan tavan antaa palautetta. Suunnittelua tehdään kehittämis- ja substanssiryhmissä.

Vuonna 2023 aloitettiin suositteluhaluuden mittaamisen tekstiviestikyselyn laajentamisen suunnittelu teknisen toteutuksen näkökulmasta, sillä sama toimintamalli halutaan toteuttaa hyvinvointialueen laajuisesti.

Hyvinvointialueella kerätään asiakaspalautetta asiakaspalautelaitteilla. Asiakaspalautelaitteet ovat omilla jaloillaan seisovia tabletteja, joihin asiakkaat voivat kosketusnäytön kautta antaa oman arvionsa palvelusta. Ennen siirtymistä hyvinvointialueelle laitteita oli ensi sijassa käytössä alueen paikkakuntien terveyskeskuksissa. Vuoden 2023 aikana asiakaspalautelaitteiden sijainnit kartoitettiin ja saadun tiedon pohjalta aloitettiin laiteverkoston tehostaminen. Vuoden 2023 aikana laitteita sijoitettiin sote-aseville ja lähisairaaloihin. Asiakaspalautelaitteita on sijoitettu paikkoihin, kuten auloihin ja käytäville, joista ne ovat asiakkaiden helposti saavutettavissa. Laitteiden kyselyt sekä laitteiden ulkoasu yhdenmukaistettiin kesästä 2023 alkaen.

Asiakaspalautelaitteilla tehtävä palautteen keruu vaatii asiakkailta liikkumista kohti palautelaitetta, jolloin saattaa käydä niin, että vain erityisen hyvää tai erityisen

huonoa palautetta saaneet henkilöt antavat palautteen. Palautelaitteiden kautta ei saada täsmällistä tietoa siitä kuka vastauksen antoi. Vastauksia voivat antaa myös henkilöt, jotka eivät ole palvelun piirissä. Laitteiden vastausmääriä seurataan ja niiden sijaintia vaihdetaan tarpeen mukaan, jolloin tulosten muutokset eivät ole välttämättä suoraan verrattavia. Asiakaspalautelaitteiden keräämä tieto raportoidaan erillisessä järjestelmässä kuin tekstiviestillä kerätty palaute.

Asiakaspalautelaitteiden kyselyt sisältävät NPS-suosittelemattomuuden kysymyksen ja Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymyksen lisäksi asiakkaan pärjäämisen tunnetta mittaavan PEI-kysymyksen¹ (Patient Enablement Instrument) sekä yhteistyössä THL:n kanssa määriteltyt kansalliset väittämät². Kansallisia väittämiä on seitsemän ja niistä arvotaan kullekin asiakkaalle vastattavaksi kaksi. PEI-kysymys ja THL:n väittämät ovat osa kyselykokeilua, jonka avulla saadaan tietoa muun muassa siitä, kuinka kysymysmäärän lisääminen vaikuttaa asiakkaiden vastaushalukkuuteen.

Palautteen antamisen näkyvyyden lisääminen

Vuoden 2023 aikana kuvattiin toimintamalli palautepisteiden näkyvyyden lisäämiseksi. Toimintamalli sisältää visuaalisesti yhdenmukaisia palauterakenteita, joista suurin on palauteseinäksi kutsuttu palaute-elementti ja pienin palautteen antamisesta muistuttava tarra, jonka voi kiinnittää esimerkiksi lukittavan palautepostilaatikon kylkeen. Toimintamalli luo yhdenmukaisen tavan viestittää, miten palautetta voi antaa ja miten tunnistaa palautepisteet.

Visuaalinen yhdenmukaistaminen aloitettiin toteuttamalla palautekortti, jolla asiakas voi antaa suoraa palautetta haluamasta asiasta tai saamastaan palvelusta. Täytetyt palautekortit toimitetaan Pirhan visuaalisen ilmeen mukaiseen palautepostilaatikkoon, josta ne säännöllisesti toimitetaan tallennettavaksi ja käsiteltäväksi asiakaspalautejärjestelmässä.

¹ Tolvanen, Elina 2020: Potilaan pärjäämisen tunnetta mittaava PEI-mittari soveltuu käytettäväksi suomalaisessa perusterveydenhuollossa. <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/elina-tolvanen-potilaan-parjaamisen-tunnetta-mittaava-pei-mittari-soveltuu>

² Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL) n.d.: Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

Monikanavainen palautteen antaminen

Monikanavaisuudella tarkoitetaan, että suositteluhaluuden arvion lisäksi suoran palautteen antaminen on mahdollista paperisena, sähköisesti www-sivuilla, asiakaspalautelaitteilla sekä erityisryhmät huomioiden heille parhaiten sopivalla tavalla. Eri-tyisryhmillä tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä ihmisiä, joille palautteen antaminen yllä mainituin keinoin ei ole mahdollista.

Suunnittelutyötä varten perustettiin hyvinvointialueen ammattilaisista ja kolmannen sektorin asiantuntijoista koostuvia substanssiryhmiä, joista kunkin toiminta keskittyi erityisryhmäkohtaiseen asiantuntemukseen ja palautteen antamisen menetelmiin kunkin erityisryhmän tarpeiden mukaan. Ryhmissä käynnistettiin palautteen antamisen nykytilakartoitukset sekä tunnistettiin kehittämisen tarpeita. Vuonna 2023 aloitettiin lasten, nuorten ja perheiden, ikääntyneiden, vammaisten, läheisten sekä sosiaalityön substanssiryhmät. Toimintaa jatketaan vuonna 2024, jolloin aloittavat mielenterveys- ja päihdetyö-, sekä kielet ja kulttuuri -substanssiryhmät. Uusia palautteen keruun menetelmien pilotteja aloitetaan vuonna 2024.

Tekoälypilotit

Asiakaspalautetieto ovat merkittävä lähde toiminnan kehittämiseksi. Palautteita saadaan kiitettävän paljon ja enenevässä määrin, mikä edellyttää sekä nopeaa reagointikyvykkyyttä että palautetiedon suunnitelmallista käsittelyä ja analysointia. Hyvinvointialueella haluttiin kokeilla tekoälyn hyödynnettävyyttä palautesisältöjen analysoinnissa. Tekoälyn hyödyntämisen kokeilu aloitettiin Akuuttihoiton palautteista. Rohkaisevat tulokset johtivat päätökseen laajentaa kokeilu kaikkiin hyvinvointialueen suoran palautteen ja NPS-kysymystä täydentävän lisäkysymyksen (Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?) sisältöihin.

4.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

On tärkeää, että asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä palveluiden kehittämistä. Kun asiakaskokemustietoa saadaan kerättyä systemaattisemmin ja monipuolisemmin, sitä voidaan myös hyödyntää entistä laajemmin.

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen mallia aloitettiin kuvaamaan syksyllä 2023. Alustava vuonna 2023 laadittu malli huomioi erikseen palvelun kehittämisen ja vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa. Tavoitteena on kuvata jatkuvan palautteen systemaattinen ja yhtenäinen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä eri organisaatiotasolla ja teemoittain. Lisäksi mallissa kuvataan asiakastiedon hyödyntämistä palvelun kehittämisen eri vaiheissa.

4.4 Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet ja monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät

Monipuoliset menetelmät antavat asiakkaille ja asukkaille mahdollisuuden vaikuttaa päätöksentekoon, kuvata omia kokemuksiaan palvelusta, osallistua yhteiskehittämisen menetelmin palvelujen suunnitteluun ja arvioida saamaansa palvelua. Pirhassa 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.

Saavutettavuuden ja esteettömyyden huomioon ottaminen on aloitettu jo suositteluhalukkuuden ja suoran palautteen keruussa (4.2 monikanavainen palautteen keruu). Tätä työtä jatketaan myös muiden osallistumisen keinojen kehittämisessä vuoden 2024 aikana. Lainsäädäntöön perustuvat osallistumisen menetelmät otettiin käyttöön vuoden 2023 aikana.

Osallistumistoiminnan selkeyden ja yhdenmukaisuuden vuoksi on tärkeää kuvata osallistumisen menetelmät Pirhan toimintamalleiksi. Vuoden 2023 aikana kuvattiin kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoiminta.

Osallistumisen uudet keinot -hankkeessa tehtävien menetelmäkokeilujen avulla selvitetään, 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.

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 (Pirhan hallintosääntö luku 11). Pirkanmaan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimiksi asetettiin aluehallituksen päätöksillä (aluehallitus §223/2022; §319/2022; §19/2023) vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto.

Toiminnan käynnistäminen aloitettiin jo vuoden 2022 aikana. Vaikuttamiselinten nimeämispyyhinnöt lähetettiin kuntiin (aluehallitus §174/2022) ja valmisteltiin toimintaan liittyviä edellytyksiä, kuten palkkioiden muodostumista ja toimintaa ohjaavia työjärjestyksiä (aluehallitus §21/2023; §159/2023). Jokaisesta Pirkanmaan kunnasta valittiin jäsen ja varajäsen edustamaan kuntaansa siten, että paikkamäärä pohjautui väestömäärään. Nuorisovaltuustoon nimettiin lisäksi neljä nuorta niin sanotun vapaiden paikkojen haun myötä ja vanhusneuvostoon kaksi järjestön edustajaa. Vammaisneuvoston kokoonpanoksi muodostui 34 jäsentä, vanhusneuvoston 36 jäsentä ja nuorisovaltuuston 38 jäsentä.

Yhteinen perehdytystilaisuus ja ensimmäiset järjestäytymiskokoukset olivat helmikuussa 2023. Toiminnan edetessä tunnistettiin nuorisovaltuuston ohjaajan tarve, jota tuki lisäksi valtuustoaloite (aluehallitus §276/2023; aluevaltuusto §124/2023). Ohjaaja aloitti syksyllä 2023.

Vaikuttamisryhmien puheenjohtajakollegio kokoontui vuoden 2023 aikana neljä kertaa yhteisen tiedon kulun ja ajankohtaisten asioiden esille tuomiseksi. Kollegio todettiin tarpeelliseksi ja toiminta tullaan virallistamaan vuoden 2024 aikana. Myös teknistä sihteeritukea vahvistetaan vuoden 2024 alusta kaikkiin vaikuttamiselimiin. Nuorisovaltuusto valmisteli vielä loppuvuodesta 2023 uuden työjärjestyksen, joka hyväksyttiin aluehallituksessa joulukuussa 2023 (§361/2023). Keskeisiä muutoksia tuli sisäiseen organisoitumiseen ja toimikauden pituuteen sekä jäsenmääriin.

Hyvinvointialueen asukkaan aloite

Hyvinvointialueen asukkaan aloitetoiminnasta säädetään hyvinvointialueissa (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §30). Vuoden 2023 aikana kuvattiin aloiteprosessi

pirha.fi-sivustolle asukkaiden ja palveluiden käyttäjien saataville ja lisäksi intranettiin henkilöstön saataville.

Eri kanavilla varmistetaan aloitteen tekijälle monipuoliset ja käyttäjälähtöiset vaihtoehdot. Asukas tai palvelun käyttäjä voi tehdä aloitteen sähköisen asiainnin kautta, postitse tai sähköpostitse kirjaamoon. Oikeusministeriö ja oikeusrekisterikeskus valmistelevat verkkopalvelua hyvinvointialueen aloitteille. Verkkopalvelu on tulossa käyttöön vuoden 2024 aikana.

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 psykiatrian ja aikuissosiaalityön puolella. Kokemusasiantuntijat voivat toimia laajasti myös muissa Pirhan palveluissa. Jotta toiminta tulee tutuksi ja yhdenmukaiseksi toteutukseltaan, kuvattiin vuoden 2023 aikana kokemustoimintamalli. Malli sisältää kattavan tietopaketin ja ohjeistuksen henkilöstön käyttöön. Lisäksi pirha.fi-sivustolle vietiin tietoa toiminnasta ja ohjeistus kokemusasiantuntijalle. Kokemusasiantuntijatoiminnasta järjestettiin joulukuussa 2023 infotilaisuudet henkilöstölle ja järjestöille.

Pirhan kokemustoimintamallin keskeisinä kumppaneina toimivat kokemustoimintaverkosto, OLKA-toiminta ja järjestöt, jotka koordinoivat ja mahdollistavat tuen kokemusasiantuntijoille. Yhteistyössä järjestöjen kanssa laadittiin vuoden 2023 lopulla muun muassa eettisiä ohjeita, jotka tulevat saatavilla Pirhan ulkoisille sivuille.

Toiminnasta kerätään palautetta ja laadullista tietoa sekä toimeksiantajalta että kokemusasiantuntijalta. Vuonna 2023 kerättiin laadullista tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta sote-hankkeiden henkilöstöltä hyödynnettäväksi toiminnan kehittämisessä.

Asiakasraatitoiminta

Asiakasraati perustetaan tietyn palvelun ympärille. Asiakkaista koostuvan ryhmän tarkoituksena on kehittää palveluja yhdessä henkilökunnan kanssa. Raati on jäsenilleen mahdollisuus vaikuttaa, ehdottaa, antaa palautetta sekä ideoida yhdessä muiden jäsenten kanssa palveluja ja toimintamallia entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Syksyllä 2023 Pirhan asiakas- ja potilasraatitoiminnasta tehtiin nykytilakartoitus ja kuvattiin asiakasraadin toimintamalli. Kartoituksen toteuttamisessa ja mallin laatimisessa oli monipuolinen joukko asiantuntijoita Pirhan eri tehtäväalueilta.

Kartoituksessa tunnistettiin 15 raatia, joista 11 raatia toimii erikoissairaanhoidon palveluissa. Kartoituksessa tehdyn kyselyn vastaukset vahvistivat, että raatitoiminnan yhteinen malli on tarkoituksenmukaista kuvata sekä linjata yhtenäinen kulurakenne. Lisäksi kartoituksesta selvisi, että raatitoiminnasta tarvitaan selkeää ohjeistusta. Tärkeänä nähtiin, että yhteiset tavoitteet ohjaavat toimintaa organisaatiotasoisesti. Vastauksista havaittiin, että raatien työskentelyssä ja hyödyntämisessä on paljon kehittämispotentiaalia.

Asiakasraadin toimintamalli, joka julkaistaan vuoden 2024 alussa henkilöstön käyttöön, kuvaa raatitoiminnan perustamiseen, toimikauteen ja kokoontumiseen, tapaamiseen, tuotosten hyödyntämiseen, palautteen keruuseen ja viestintään liittyviä asiakokonaisuuksia. Vuositasolla toiminnasta kerätään jatkossa palautetta erillisen kyselyn avulla. Vuoden 2023 osalta raportointityökalua ei ole vielä otettu käyttöön.

Asukaspooli

Yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista on rakentaa asukaspooli. Asukaspooli on rekisteri vapaaehtoisista hyvinvointialueen asukkaista, joille lähetetään aika ajoin 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.

Poolin kehitysprosessi eteni vuonna 2023 suunnitelmallisesti, sisältäen perusteellisen arvioinnin eri palveluntarjoajien ratkaisusta. Asukaspoolin tekninen ratkaisu saatiin käyttövalmiiksi joulukuussa, jonka jälkeen sen käyttöönotto on suunniteltu alkavaksi vuoden 2024 alusta.

Asukaspoolin toiminnallisuutta, viestintää ja markkinointia ajatellen tehtiin haastattelutkimus (16 haastattelua) asukkaille yhdessä Tampereen kaupunkiseudun kanssa. Haastatteluissa haastateltiin Tampereen kaupunkiseudun seutupanelisteja sekä

pirkanmaalaisia potentiaalisia käyttäjiä. Haastatteluaineisto antaa tietoa myös siihen, millaisia osallistumisen menetelmiä asukkaille kehitetään tulevaisuudessa.

Asukaspaneeli

Yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista on 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. Tämän jälkeen keskustelut käydään ohjatusti pienryhmissä ja koko paneelin kesken. Asukaspaneeliin osallistuneet tuottavat harkitun ja jäsennellyn loppulausuman ja suosituksia. Asukaspaneelin tekemät suositukset otetaan mukaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Pirhan ensimmäinen asukaspaneeli suunniteltiin vuoden 2023 aikana. Asukaspaneelin toteutusvaihe on kevät 2024.

Kyselyt ja tekoäly

Tekoälyn hyödyntäminen kyselyissä on osoittautunut erittäin menestyksekkääksi menetelmäksi Pirhan kokeiluissa. Tekoälyä hyödynnettiin kahdessa palveluverkkouudistukseen liittyvässä asukaskyselyssä (kappaleet 5.3 ja 5.4). Tekoälyratkaisu mahdollistaa kerätyn aineiston luokittelun ja tiivistettyjen koosteiden laatimisen valituista aineistosta. Tekoälyn kokeilu kohdennetuissa kyselyissä oli yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista.

Polis-kokeilut

Yksi Osallistumisen uudet keinot -hankkeen tavoitteista on kokeilla Polis-verkkokustelumenetelmää uutena osallistumisen keinona. Vuonna 2023 Polis-kyselyjä toteutettiin kaksi (kappaleet 5.5 ja 5.6). Polis on työkalu, jonka tarkoituksena on edistää ryhmien ja yhteisöjen osallistavaa päätöksentekoa. Työkalun avulla kerätään käyttäjien mielipiteitä käsitellystä aiheesta.

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. Tämä edistää monipuolista keskustelua, mikä on erityisen hyödyllistä monimutkaisten ja jakautuneiden aiheiden käsittelyssä.

Polis-kokeilujen lisäksi asiakaskokemuksen ja osallistumisen vastuualue osallistui kansallisen DigiFinlandin uuden Polis-käyttöliittymän ja käyttäjäkokemuksen suunnitteluun.

Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen työpöytä

Vuonna 2023 aloitettiin asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen työpöydän rakentaminen henkilöstön käyttöön. Työpöydällä kuvatut asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen vaiheet (palvelumuotoilu), vaiheisiin sopivat osallistumisen menetelmät ja työkalut auttavat henkilöstöä hyödyntämään kehittämisessä asiakkaan ääntä ja toteuttamaan yhteiskehittämistä omassa yksikössään. Tärkeänä ensiaskelena oli työpöydän suunnittelu ja toteuttaminen organisaation intranettiin, jotta työpöytä olisi helposti ja nopeasti kaikkien saatavilla tutussa ympäristössä.

4.5 Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen

Valitusta menetelmästä riippumatta Pirhassa noudatetaan tiettyjä peruseriaatteita, joilla taataan, että osallistuminen on vaikuttavaa ja osallistujille motivoivaa. Vuoden 2023 aikana kehitettiin kehittämisryhmän kanssa osallistumisen periaatteet ja ne julkaistiin intrassa. Periaatteiden tarkoituksena on tunnistaa todellinen tarve osallistumiseen ja sitouttaa organisaatio niihin tuloksiin, joita osallistuminen tuottaa. Lisäksi periaatteet ohjaavat yhdenvertaiseen toimintatapaan osallistumisessa ja osallistumisen viestinnän selkeyteen.

Asiakaskokemuksesta ja osallistumisesta viestintä on tärkeää henkilöstölle, asukkaille, asiakkaille, päätöksentekijöille ja sidosryhmille. Vuoden 2023 aikana viestintä on ollut pääosin sisäistä viestintää. Jatkossa ulkoinen viestintä tulee kasvamaan, kun menetelmien käyttöönotto etenee. Erityisesti asukkaisiin ja asiakkaisiin kohdistuvien osallistumismahdollisuuksien ja niiden tuloksista tiedottaminen on tärkeää. Viestintää tehdään jatkossa systemaattisemmin ja sitä ohjaamaan on laadinnassa viestintäsuunnitelma.

5 Asiakas- ja asukastulokset

Suositteluhaluukkuuden mittaamisella selvitetään, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi saamaansa palvelua läheiselleen. Suositteluhaluukkuus on valittu kansallisen tason (THL) mittariksi, jolla seurataan asiakaskokemuksen ja -tyytyväisyyden kehittymistä hyvinvointialueiden palveluissa. Se on valittu myös Pirhan strategiseksi mittariksi. Se antaa Pirhan vision, ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”, toteutumisen tasosta tietoa.

Systemaattinen suositteluhaluukkuuden mittaaminen on Pirhassa vielä rakenteilla, ja kokeiluja on käynnissä. Kaikkia Pirhan palveluja ei ole vielä saatu mittaamisen piiriin. Jatkossa mittaamisen tavat tulevat edelleen yhtenäistymään ja toisaalta tuodaan myös uusia tapoja yhdenvertaisen keruun mahdollistamiseksi.

Suoran palautteen tulokset eivät kata koko vuotta 2023, sillä Pirha-laajuinen suoran palautteen kerääminen aloitettiin syksyn aikana. Seuraavassa käydään läpi asiakas- ja asukastuloksia siltä osin, kun niitä vuoden 2023 lopussa on ollut saatavissa.

5.1 Suositteluhaluukkuus (NPS)

Suositteluhaluukkuutta 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 suositteluhaluukkuutta ja 10 tarkoittaa erittäin todennäköistä suositteluhaluukkuutta.

Saatujen arvioiden tuloksena saatava suositteluhaluukkuuden arvo voi olla -100–100, jossa 100 vastaa erittäin todennäköistä suositteluhaluukkuutta ja -100 vastaa erittäin epätodennäköistä suositteluhaluukkuutta. Arvoja, jotka ovat yli 50 voidaan pitää erinomaisina.

Annettua arviota asiakas voi täydentää vapaamuotoisesti vastaamalla lisäkysymykseen Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? Sekä tekstiviestillä että asiakaspalautelaitteista saatujen arvioiden mukaan **suositteluhaluukkuus Pirhan palveluista on 78**, joka on erinomainen. Vastaajien yhteismäärä on noin 55 000.

Tekstiviestillä kysyttävän suositteluhaluukkuuden tulokset

Tays sairaaloiden asiakkailta kysytään hoidon jälkeen tekstiviestillä suositteluhaluukkuuden arviota. Kysymys esitetään muodossa ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit

(poliklinikan/osaston) palvelua läheisellesi?”. Vastaukset käsitellään asiakaspalautejärjestelmässä. Pirha-laajuisen asiakaspalautejärjestelmän käyttöönoton jälkeen (8/2023), suositteluhaluuden arviointikyselyitä lähetettiin noin 150 000 kappaletta. Vastauksia saatiin noin 39 000 eli noin 26 prosenttia asiakkaista vastasi kyselyyn. Annettujen arvioiden pohjalta suositteluhaluuden kokonaisarvo (NPS) on 80,1. Lisäksi, noin 74 prosenttia asiakkaista täydensi arviotaan vastaamalla lisäkysymykseen Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Suositteluhaluus kysytään tekstiviestillä sairaalapalvelulinjan poliklinikka- ja osastohoidossa asioineilta asiakkailta. Sairaalapalveluihin sisältyvät Tays Keskussairaala, Tays Hatanpää, Tays Valkeakoski, Tays Sastamala, Sydänsairaalan sekä Kuvantamiskeskus ja Apteekkiliikelaitos. Tekstiviesti lähetetään asiakkaalle, jos hän on sallinut sähköisen asiointin, hän on täysi-ikäinen eikä hänellä ole turvakieltoa Pirhan asiakastietojärjestelmässä.

Pirhan sairaalapalveluiden palvelulinja jakautuu toimialueisiin, joiden suositteluhaluuden mittaamisen tulokset jakautuvat seuraavasti:

- Sisätaudit, keuhko-, iho- ja allergiasairaudet: NPS-arvo 82,4, vastaajien määrä 4 766 sekä 3 521 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Syövänhoito, kirurgia ja vatsasairaudet: NPS-arvo 86,4, vastaajien määrä 5 965 sekä 4 392 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Aistit, neuroalat, tuki- ja liikuntaelinten sairaudet: NPS-arvo 82,5, vastaajien määrä 7 681 sekä 5 684 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Lapset ja naiset: NPS-arvo 81,5, vastaajien määrä 3 025 sekä 2 280 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Psykiatria: NPS-arvo 49,5, vastaajien määrä 809 sekä 445 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Akuuttihoito: NPS-arvo 48,9, vastaajien määrä 4 122 sekä 3 095 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Lähisairaalat: NPS-arvo 89,6, vastaajien määrä 1 388 sekä 1 045 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen
- Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut: NPS-arvo 87,3, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut: vastaajien

määrä 8 609 sekä 6 361 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen

- Sydänsairaala: NPS-arvo 90,3, vastaajien määrä 2 796 sekä 2 035 vastausta Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen

Asiakaspalautelaitteista saadut tulokset

Asiakaspalautelaitteiden kyselyiden yhdenmukaistamisen jälkeen, 1.7.2023 alkaen, asiakkaat antoivat asiakaspalautelaitteilla 16 813 suositteluhaluukkuuden arviointia. Vastausten pohjalta laskettu NPS-arvo on 71. Suositteluhaluukkuuden arvion antaneista asiakkaista 33 prosenttia täydensi arviotaan vastaamalla Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymykseen.

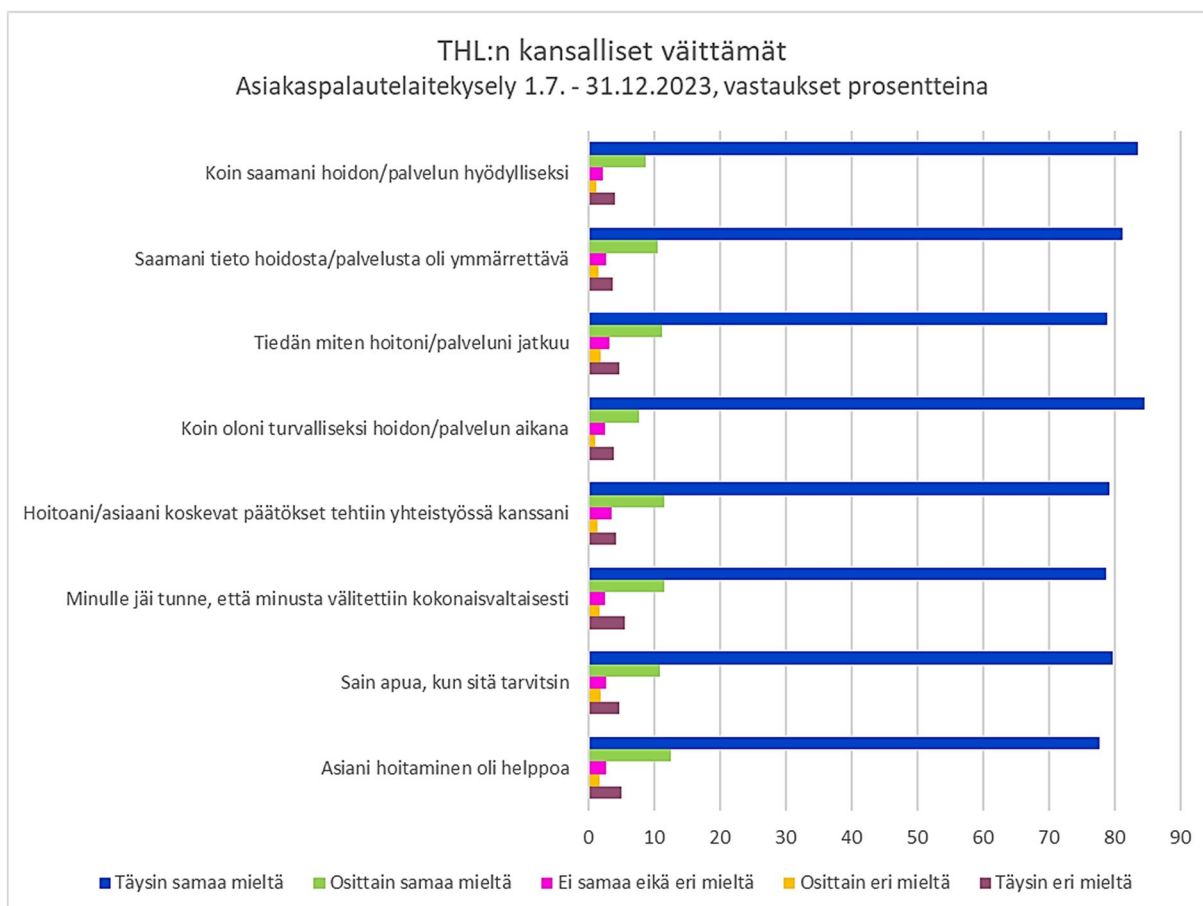
THL:n kansalliset väittämät ja niiden tulokset

THL on määritellyt yhdessä hyvinvointialueiden kanssa yhdenmukaisen mittariston koskien saadun hoidon tai palvelun kokemusta. Asiakkaalle esitetään asiakaspalautelaitteen kyselyssä seitsemän väittämää, joihin hän ottaa kantaa valiten asteikolla täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Yksi asiakas saa seitsemästä väittämästä kaksi väittämää vastattavakseen. 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.

Yllä olevista väittämistä saadaan tietoa mm. asiakkaan kokemuksesta palveluihin pääsystä (kohta 1). Koska palautteen keruu esim. tekstiviestimenetelmässä perustuu asiakkuuden olemassaoloon, substanssiryhmissä haetaan keruuratkaisua niiden asukkaiden osalta, joita ei olemassa olevilla palautteenkeruutavoilla tavoiteta. Suoraa palautetta voi sen sijaan antaa kuka tahansa henkilö, myös ilman asiakkuutta. Palvelusiirtymiin liittyvää tietoa saadaan väittämän ”Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.”

Kahdeksas väittämä ”Asiani hoitaminen oli helppoa” on hyvinvointialueen oma väittämä. THL on määritellyt, että hyvinvointialueet voivat halutessaan lisätä omia väittämiään.

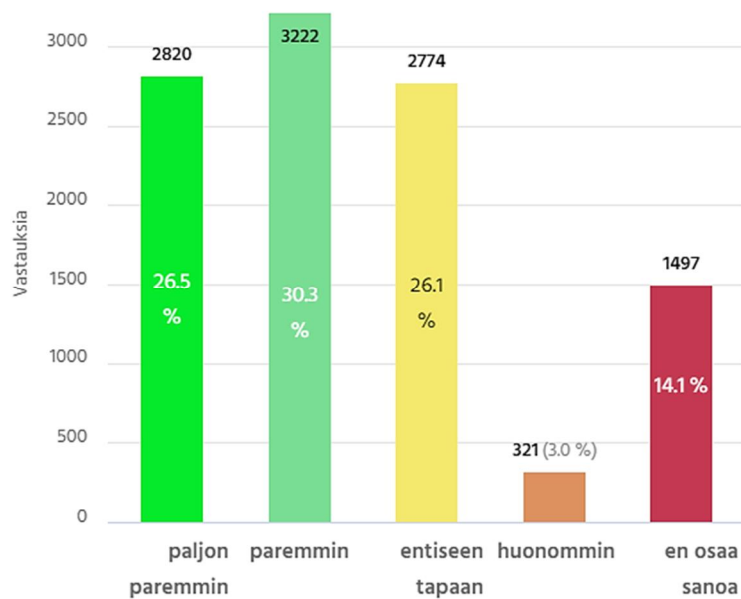


Kuva 2 THL:n kansallisten väittämien tulokset

Asiakaspalautelaitteilla annettujen vastausten perusteella voidaan todeta, että lähes tai yli 80 prosenttia vastanneista oli täysin samaa mieltä kaikista THL:n kansallisista väittämistä. Väittämästä riippumatta, osittain samaa mieltä olevien määrä on noin 10 prosenttia. Täysin eri mieltä väittämien sisällöstä on noin viisi prosenttia vastanneista.

PEI-mittaamisen tulokset

Asiakaspalautelaitteilla selvitetty PEI- eli pärjäämisen mittari kertoo, että vastanneista yli puolet kokee pärjäävänsä paljon paremmin tai paremmin, kun esitettiin väittämä ”Tämän vastaanottokäynnin jälkeen kykenen tulemaan toimeen sairauteni kanssa” (kysymyksen muoto sosiaalipalveluissa ”Tämän tapaamisen jälkeen kykenen pärjäämään tilanteessani”, vastauksia vain 25 kpl).



Kuva 3 PEI-väittämän vastaukset.

Entiseen tapaan tai huonommin koki pärjäävänsä hieman alle kolmannes vastanneista. Noin 14 prosenttia vastanneista valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Vastauksia kertyi yhteensä 10 634.

Vertailutietoa NPS tuloksista ei ole hyvinvointialueilta saatavilla vielä juurikaan, sillä useilla hyvinvointialueilla on palautejärjestelmä vasta rakenteilla. THL:n kanssa yhteistyössä rakennetaan yhtenäisen kansallisen asiakaspalautteen keruutapoja, jonka tuloksena saadaan myöhemmin vertailutietoa systemaattisesti. Seuraavassa joitakin saatavilla olevia tietoja.

- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / Keusote: NPS 46 ajalla 1-11/2023 (ei tietoa vastausmääristä)
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue / Soite: NPS 74 vuonna 2023 (ei tietoa vastausmääristä)
- Pohjanmaan hyvinvointialue: NPS 65. Mittaus vuonna 2022 (koko tulevalla hyvinvointialueella), vastauksia 20 000.
- HUS: HUS psykiatrian ja päivystyksen NPS 59 ja muussa hoidossa 83. Mittaus 1-9/2023 (ei tietoa vastausmääristä)
- Keski-Suomen hyvinvointialue: Sairaala Novan NPS 61,8. Mittaus 3/2023, vastauksia 604.
- Pohjois-Savon hyvinvointialue: Erityispalvelujen NPS 88. Mittaus 1-4/2023 asiakaspalautelaitteella, vastauksia 1280.
- Kainuun hyvinvointialue: Sotkamon yhden terveysaseman mittauksessa NPS 56. Mittaus 4/2023. Keruu tekstiviestillä tai Omasote-viestillä, jossa sähköinen vastauslinkki. Lisäksi mahdollista vastata paperilomakkeella, joita jaettiin läsnä-vastaanotolla. Lomakkeita saatavana myös vastaanoton aulasta. Vastauksia yhteensä 100, joista 92 vastattu sähköisesti ja 8 paperisella vastauslomakkeella.
- Kansainvälisesti vertailtuna esimerkiksi Yhdysvaltojen sairaaloista Cleveland Clinic ilmoittaa verkkosivuillaan NPS-luvukseen 51.

5.2 Suoran palautteen tulokset

Suora palaute on asiakkaan antamaa vapaamuotoista ja spontaania palautetta, jota voi antaa osoitteessa pirha.fi/palaute tai palautekortilla hyvinvointialueen toimipisteissä. Asiakas määrittelee palautetta antaessaan, onko palaute kiitos, moite vai kehitysidea. Palaute olla myös näiden yhdistelmä. Pirha-laajuisen asiakaspalautejärjestelmän käyttöönoton jälkeen, hyvinvointialueelle toimitettiin noin 850 kiitosisältöistä palautetta, noin 2000 moitesisältöistä palautetta sekä noin 900 kehitysideaa.

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, yleinen hyvinvointialueen palaute sekä muu asia. Asiasanavalinnat 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 asiainnissa.

Tekoälyn hyödyntämisen tulokset

Tekoälyn hyödyntämisen kokeilu aloitettiin suositteluhaluuden arviota täydentävän vastauksen ja suoran palautteen teemojen ja sävyjen tunnistamisessa 1.10.2023. Tekoäly anonymisoi eli poistaa palautesisällöistä ne sanat ja ilmaukset, joista palautteen antajan voisi tunnistaa.

Tekoälyn yhteenveto annettujen suoran palautteen sisällöistä:

"Asiakaspalautteessa käsitellään erilaisia kokemuksia terveydenhuollon palveluista. Positiivisia kokemuksia on esimerkiksi saatu hyvästä synnytyskokemuksesta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Negatiivisia kokemuksia on puolestaan koettu esimerkiksi pitkistä odotusajoista ja huonosta asiakaspalvelusta. Erityisesti mielenterveys- ja päihdehoitoon liittyvät palautteet ovat huolestuttavia, sillä asiakkaat kokevat jäävänsä ilman tarvitsemaansa hoitoa ja tukea. Lisäksi palautteessa esitetään toiveita esimerkiksi paremmasta informaatiosta ja palveluiden saatavuudesta."

Tekoälyn yhteenveto suositteluhaluuden arviota täydentävän Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? -kysymyksen sisällöistä:

"Asiakkaat ovat antaneet positiivista palautetta henkilökunnan asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä. Monet ovat kehuneet hoitoa ja leikkauksia, ja kaikki toiminta on sujunut hyvin ammattitaidolla ja osaamisella. Asiakkaat ovat myös kiitelleet helppoa ja nopeaa yhteyttä parkkihallista sekä siistiä odotustilaa. Henkilökuntaa on kuvattu lämpimänhenkiseksi, empaattiseksi ja joustavaksi. Palvelu on ollut hyvää ja asiantuntevaa, ja asiakkaat ovat tunteneet olonsa turvalliseksi. Joissain tapauksissa on kuitenkin ollut odotusaikoja ja koettu henkilökunnan välinpitämättömyyttä. Asiakkaat ovat antaneet positiivista palautetta Taysin henkilökunnan asiantuntemuksesta, ystävällisyydestä ja ammattitaidosta. Monet

ovat kiittäneet erityisesti lääkäreitä ja hoitajia hyvästä hoidosta ja palvelusta. Asiakkaat ovat myös arvostaneet sujuvaa asiointia ja aikataulujen pitämistä. Joissakin tapauksissa asiakkaat ovat kokeneet henkilökunnan käytöksen epäasialliseksi tai epäammattimaiseksi."

Asiakaspalautteen perusteella on tehty mm. pirha.fi -sivuston uudistaminen. Sivustoa kehitetään edelleen saadun palautteen perusteella. Vuorovaikutuksesta ja kohtelusta saatu palaute on lähes tasaisesti positiivista ja negatiivista. Palaute kertoo siitä, että palvelun tasalaatuisuuteen näiden elementtien osalta täytyy panostaa. Asiakaslähtöisyyden koulutuskokonaisuudessa, jonka toteutus tehdään 2024, onkin oma moduulinsa "Kohtaaminen ja vuorovaikutus".

Asiakaspalautetta on kerätty mm. palvelujen verkon kehittämiseksi ja liikkuvien lähi-palveluiden kokeilun suunnittelun tueksi. Palautteesta saadun tiedon avulla rakenteita on mahdollista kehittää.

Vuoden 2024 aikana kootaan ja kehitetään toimintamalli asiakaspalautetiedon systemaattiseksi hyödyntämiseksi, jolloin palautetietoa voidaan paremmin hyödyntää ja ottaa toiminnan kehittämisen tueksi. Palautteesta kerätty tieto, analyysi ja raportointi on yksi toiminnan johtamisen työkalu.

5.3 Palveluverkkoa koskeva asukaskysely I

Pirhan palvelujen verkostoon liittyen kerättiin kyselyllä asukkaiden ajatuksia ja kehitysehdotuksia tehdyistä suunnitelmista. Kysely koski palveluverkkomuutosta, jossa suunnitelmissa on palvelujen koostaminen isoihin toimipisteisiin, asiakkaiden luokse tai lähelle tulevien liikkuvien palveluiden lisääminen, pienien toimipisteiden määrän vähentäminen ja nykyistä laajempien sähköisten palvelujen käyttöönotto, joista esimerkkinä on digiklinikka.

Vastauksia kyselyyn kerättiin 7.9.2023–24.9.2023. Kyselyä markkinoitiin ja jaettiin laajasti verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, asukastilaisuuksissa ja toimipisteissä. 5 531 henkilöä vastasi kyselyyn. 1152 paperilomakkeella tullutta vastausta syötettiin järjestelmään manuaalisesti. Vastaukset olivat huomattavan yliedustettuina niistä kunnista, joihin esitettyjen suunnitelmien mukaan ei jää omaa sote-asemaa. Nuoret vastaajat (alle 29-vuotiaat) olivat huomattavan aliedustettuina kyselyssä.

Yhteenveto kyselystä

Kouluarvosana palveluista (7,64) on pysynyt täysin samana viime mittaukseen (1/2022) nähden (7,64). 88,5 prosenttia vastaajista uskoo, että muutokset heikentävät sosiaali- ja terveystalouden käyttöä. Ne, jotka asuvat sellaisen kunnan alueella, johon esitettyjen suunnitelmien mukaan ei jää omaa sote-asemaa ja käyttävät palveluita usein, kokevat että suunnitellut muutokset heikentävät oleellisesti heidän palvelujaan.

Asukkaat valitsevat mieluummin palvelujen läheisyyden ja tutun henkilön kanssa asiointimisen, vaikka heidän olisi odotettava pidempään. Asukkaat pitävät tärkeimpänä, että kehittämisessä otetaan huomioon palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Monet korostavat, että vanhukset ja muut heikommassa asemassa olevat tarvitsevat palveluita läheltä ja nopeasti, eivätkä kaikki pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Lisäksi huoli herää, että keskittämispäätökset johtavat epätasa-arvoon ja heikentävät palvelujen laatua. Myös huoli kustannuksista ja henkilökunnan riittävyydestä nousee esiin.

5.4 Palveluverkkoa koskeva asukaskysely II

Kyselyllä kerättiin asukkaiden ajatuksia ja kehitysehdotuksia ikäihmisten palveluihin sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden ja vammaisten asumispalveluihin liittyen. Vastauksia kyselyyn kerättiin 9.10.2023–22.10.2023. Kyselyä markkinoitiin ja jaettiin laajasti verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, asukastilaisuuksissa ja toimipisteissä. 1 812 henkilöä vastasi kyselyyn, 743 paperilomakkeella tullutta vastausta syötettiin järjestelmään manuaalisesti.

Yhteenveto kyselystä

Noin puolet vastaajista on itse tai läheinen on asumispalvelujen asiakas. He antoivat paremman kouluarvosanan asumispalveluista kuin ne, jotka eivät ole asiakkaita (7,1 vs. 6,7). Ikäihmisten palveluja koskevaan osioon vastasi 1167 henkilöä. He antoivat ikäihmisten asumispalveluista kouluarvosanan 6,8. Yli 80-vuotiaat antoivat palveluille korkeimman arvosanan (7,3). Ikäihmisten kotona asumista tukevien palvelujen kehittämisessä kotiin annettavien palvelujen kuten kotihoidon kehittäminen on tärkein tekijä kaikissa ikäryhmissä. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (38 %) ja omassa

kodissa asuminen (37 %) tukevat asumismuotona parhaiten toimintakyvyn laskiessa. Aukkaiden mielestä panostukset kotihoitoon, joustaviin hoitomuotoihin ja parempaan ympärivuorokautiseen hoivaan ovat tärkeitä. Lisäksi tarvitaan henkilökunnan asianmukaista ammattitaitoa ja ennaltaehkäiseviä palveluita, kuten lähitorit ja ryhmät. Hoitajien vaihtuvuus on ongelma. Omaisten osallisuutta ja tiedonvälitystä tulisi parantaa. Palveluiden saatavuus ja ennakoiva tiedonvälitys ovat tärkeitä

Vammaisten asumispalveluja koskevaan osioon vastasi 228 henkilöä. He antoivat vammaisten asumispalveluista kouluarvosanan 7,1. Vastaajat, jotka ovat tai joiden läheinen on asumispalvelujen asiakas, antoivat palveluista selkeästi paremman arvosanan (7,2 vs. 6,8). Vammaisten asumispalveluiden kehittämisessä asukkaan ohjaus tarvitsemansa asumisen palvelun piiriin nähdään tärkeänä kaikissa ikäryhmissä. Asiakkaat toivovat yksilöllisiä, kodinomaisia ja turvallisia asumisratkaisuja, jotka huomioivat vammaisten yksilölliset tarpeet ja toiveet. Palveluiden tulee olla saatavilla lähellä omaisia ja tarjota riittävästi tukea itsenäiseen asumiseen. Lisäksi tarvitaan enemmän tukiasumispaikkoja ja ohjausta asumismahdollisuuksista. Asiakkaiden ja omaisten toiveita tulee kuunnella ja ottaa huomioon päätöksenteossa. Henkilökunnan riittävyys ja osaaminen ovat tärkeitä tekijöitä turvallisen asumisen ja oikea-aikaisen avun tarjoamisessa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaiden asumispalveluja koskevaan osioon vastasi 417 henkilöä. He antoivat asumispalveluista kouluarvosanan 7,0. 18–29-vuotiaat antoivat palveluille korkeimman arvosanan (7,9). Vastaajat, jotka ovat tai joiden läheinen on asumispalvelujen asiakas, antoivat palveluista selkeästi paremman arvosanan kuin ne, jotka eivät ole asiakkaina (7,3 vs. 6,3). Matalan kynnyksen kohtaamisia mahdollistavat palvelut ovat vastaajien mukaan tärkeitä kehittää, erityisesti 30–49-vuotiaiden keskuudessa. Myös yhteisöllisen asumisen lisääminen nähdään tärkeänä osana keveämpiä asumisen ratkaisuja. Asiakkaat toivovat enemmän matalan kynnyksen palveluita ja nopeampaa hoitoon pääsyä. Palveluiden tulisi olla yksilöllisiä ja asiakkaan tarpeiden mukaisia. Palveluiden tulisi olla helposti saatavilla omassa kunnassa ja asiakkaiden tulisi saada tukea myös omaan kotiin. Henkilökunnan ammattitaidon tulisi olla korkealla tasolla ja heidän tulisi kohdella asiakkaita kunnioittavasti ja empaattisesti.

5.5 Polis-kysely: Ammatilaisen näkökulma asukkaille suunnatuista digipalveluista

Kyselyllä selvitettiin ammatilaisen näkökulmaa asukkaille suunnatuista digipalveluista. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa intranetissä. Ensimmäiseen Polis-kyselyyn osallistui 291 vastaajaa ja he antoivat yhteensä lähes 14 000 ääntä. Järjestelmä loi vastauksista kaksi mielipideryhmää: digipositiiviset (52 %), sekä digivarautuneet (31 %). Tulokset osoittavat, että vastaajat ovat yleisesti ottaen myönteisiä digitaalisia palveluita kohtaan.

Suuri enemmistö on samaa mieltä keskenään siitä, että digipalvelut lisäävät asiointimahdollisuuksia ja että he käyttävät mielellään helppokäyttöisiä digitaalisia palveluita. Lisäksi suuri osa vastaajista katsoo, että helposti löytyvät ja käytettävät digipalvelut vähentävät asiakkaiden yhteydenottotarpeita muiden kanavien kautta.

Pieni osa vastaajista kokee epämukavuutta käyttäessään digitaalisia palveluita ja pelkäävät tulevaisuuden laajentuvia digipalveluita. Digitaalisten palveluiden kehittäjiä olisi tärkeää panostaa käytettävyyteen ja käyttäjäkoulutukseen varmistaakseen, että käyttäjät voivat hyödyntää niitä täysimääräisesti ja tuntematta epämukavuutta. Tämän lisäksi esihenkilön tuki, koetaan tärkeäksi digipalveluita hyödynnettäessä.

5.6 Polis-kysely 2: Pirkanmaalaisten kokemukset asiakaslähtöisistä digipalveluista

Kyselyllä kysyttiin pirkanmaalaisten kokemuksia asiakaslähtöisistä digipalveluista. Kysely julkaistiin 7.12.2023 ja se oli auki koko joulukuun ajan. Kyselystä viestittiin tiedotteella, Pirhan ulkoisilla verkkosivuilla sekä some-julkaisuissa. Toiseen Polis-kyselyyn osallistui 459 vastaajaa ja he antoivat yhteensä lähes 26 314 ääntä. Järjestelmä loi vastauksista kaksi mielipideryhmää: teknologian omaksujat (53 %), sekä varovaiset traditionalistit (34 %).

Varovaiset traditionalistit edustavat käyttäjäkuntaa, joka vaatii enemmän tietoturvaa, parempaa saavutettavuutta ja tasa-arvoisuutta digipalveluissa. Heidän näkemyksensä korostavat tarvetta kehittää käyttäjäystävällisempiä, turvallisempia ja kaikkien saavutettavissa olevia digitaalisia palveluita. Ryhmän vastauksista piiryy kuva varovaisesta ja tietoturvasta huolestuneesta ryhmästä, joka on kriittinen nykyisten digipalveluiden kehitystä ja tasa-arvoisuutta kohtaan. Tämä korostaa tarvetta kehittää digipalveluita, jotka huomioivat eri käyttäjäryhmien tarpeet ja mahdollisuudet.

Teknologian omaksujat edustavat modernia ja teknologisesti sopeutuvaa käyttäjäkuntaa, joka näkee digipalveluiden tarjoamat mahdollisuudet ja on valmis omaksumaan uusia innovaatioita. Heidän näkemyksensä korostavat tarvetta jatkaa digipalveluiden kehittämistä, samalla huomioiden käyttäjien tietoturvatarpeet ja palveluiden saavutettavuuden. Ryhmä erottuu positiivisella suhtautumisellaan digipalveluihin ja avoimuudellaan teknologisia muutoksia kohtaan.

