

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma

Hyväksytty aluehallituksessa 12.06.2023

Asiakaskokemuksen johtamisen ja osallistumisen pääperiaatteet pähkinänkuoressa

- Kehitämme sidosryhmien kanssa yhteistyössä uusia osallistumisen menetelmiä ja otamme niitä laajasti käyttöön koko hyvinvointialueelle. Tavoitteena ovat monipuoliset ja toimivat osallistumisen tavat, joilla luodaan kaikille mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen.
- Huolehdimme, että osallistuminen vaikuttaa päätöksentekoon ja/tai palvelujen kehittämiseen.
- Vahvistamme yhteiskehittämistä ja palvelumuotoilua toiminnan kaikilla tasoilla.
- Vahvistamme asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toimintakulttuuria koulutuksella ja valmennuksella sekä yhtenäisillä toimintatavoilla.
- Seuraamme onnistumista toiminnassa yhtenäisin asiakaskokemusmittarein, jossa tukena on asiakaspalautejärjestelmä.



Sisällysluettelo

Ohjelman tavoite ja määritelmät	3
Miksi ohjelma tehtiin?	3
Asiakaskokemus ja osallistuminen	3
Lähtökohdat	4
Lainsäädäntö taustalla	4
Strategia ohjaa	5
Arvot ja palvelulupaus tukevat	5
Asiakasorientaatio taustalla	6
Asiakaskokemuksella vaikuttavuutta	7
Miksi asiakaskokemuksen johtaminen on tärkeää?	8
Me muodostamme hyvinvointialueen	8
Miksi osallistuminen on tärkeää?	9
Nykytilan haasteet ja tarvittavat toimenpiteet	9
Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toimintaympäristö	10
Yhteys muihin ohjelmiin	10
Ohjelman toimeenpano	11
Asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategian mukaiset tavoitteet	11
Asiakaskokemuksen toimenpidekokonaisuudet	11
Asiakaskokemuksen mittaaminen	12
Osallistumisen toimenpidekokonaisuudet	12
Osallistumisen mittaaminen	13
Tiekartta 2023–2025	13
Asiakaskokemuksen ja osallistumisen organisoituminen hyvinvointialueella	14
Asiakaskokemus ja osallistuminen on jokaisen asia	14
Asiakaskokemuksen johtamisen viitekehys	14
Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen ja osallistumisen verkosto	15
Liitteet	16
Liite 1. Ohjelman käsittely	16
Liite 2. Ohjelman rakennuspalikoita	17
Liite 3. Asiakaslähtöisyyden ja osallistumisen portaat	18
Liite 4. Osallistumisen lajit, osallistumisen päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisen prosesseissa	19
Liite 5. Asiakasymmärryksen ja osallistumisen menetelmät	19
Liite 6. Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu	21
Liite 7. Osallistumisen periaatteet hyvinvointialueella	22

Ohjelman tavoite ja määritelmät

Miksi ohjelma tehtiin?

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella. 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.

- Ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategisten tavoitteiden mukaiset toimeenpanokokonaisuudet, tuotokset, vaiheistuksen ja mittarit.
- Ohjelma kytkee asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen tavat osaksi päätöksentekoa, palvelujen kehittämistä ja asiakaskokemuksen johtamista.
- Ohjelma luo kokonaiskuvan siihen liittyvän työn organisoinnista Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Asiakaskokemus ja osallistuminen

- **Asiakaskokemus** tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaista kokemusta vuorovaikutuksesta organisaation kanssa. Se on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, joka muodostuu asiakkaan yksittäisten kokemusten tai useiden erilaisten kokemusten yhteisvaikutuksena. Siihen vaikuttavat asiakkaan ennako-odotukset ja kokemukset palvelutilanteessa, ennen sitä ja sen jälkeen. Asiakas ja palveluntarjoaja osallistuvat yhdessä asiakaskokemuksen muodostumiseen.
- **Asiakkaalla** tässä ohjelmassa tarkoitetaan henkilöitä, jotka ovat hyvinvointialueen palveluiden käyttäjiä tai potentiaalisia käyttäjiä. Hyvinvointialueella asiakkaiksi nähdään myös palveluiden käyttäjän läheiset.
- Ohjelma on sovellettavissa myös **sisäiseen asiakkuuteen**, jossa eri yksiköiden välille muodostuu palvelun arvontuottamisen ketju. Ohjelman toimenpiteet koskevat myös tilannetta, jossa palvelun tarjoajana on hyvinvointialueen ulkopuolinen taho.
- **Osallisuudella** tarkoitetaan tässä ohjelmassa asukas- ja asiakasosallisuutta, joka liittyy hyvinvointialueen päätöksenteon ja palveluiden kehittämisen prosesseihin.
- **Asiakasosallisuudella** tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palveluntajan asiakaskunnan.

- **Asukasosallisuudella** tarkoitetaan alueen asukkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.

Lähtökohdat

Lainsäädäntö taustalla

Osallistumista käsitellään useammassa laissa.

Perustuslain (731/1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (2 §). Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14§).

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.

Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti (29 §):

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;
- selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;
- tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Strategia ohjaa

Pirkanmaan hyvinvointialueen missio, olemassa olemisen tarkoitus, luo perustan asukas- ja asiakslähtöiselle toiminnalle. Asukas asetetaan missiossa kaiken keskelle.

”Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten”.

Visiona on:

”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”.

Jotta tässä onnistutaan, asukkaiden ja asiakkaiden ääni täytyy kuulua vahvasti niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa. Visiossa asiakkaat asetetaan tärkeään rooliin myös palvelujen arvioinnin näkökulmasta: asiakkaat arvioivat onnistumista heidän omista lähtökohdistaan.

Asiakaskokemus ja osallistuminen liittyy erityisesti strategian kärkiteemaan ”Tärkeintä ihmisen”

- Ansaitsemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen
- **Tavoittemme on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut**
- **Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen**
- Turvallisuus on meidän jokaisen asia

Arvot ja palvelulupaus tukevat

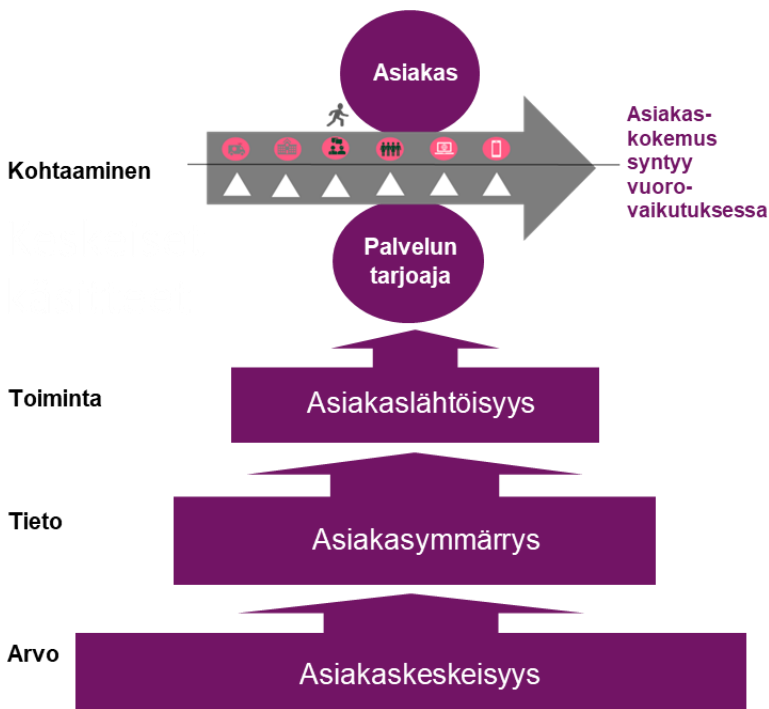
Hyvinvointialueen arvot ovat: **ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.**

Ihmisläheisyys viitoittaa tietä tavaksi vuorovaikuttaa. Hyvinvointialueella kohtaamme toisemme ja jokaisen asiakkaan inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti. Olemme ylpeitä moninaisuudestamme ja huomioimme jokaisen yksilönä. Haluamme olla helposti lähestyttävä, lämmin ja mutkaton.

Palvelulupaus konkretisoi hyvinvointialueen arvoja:

”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. Olemme sinua varten, elämän vuoksi.”

Asiakasorientaatio taustalla



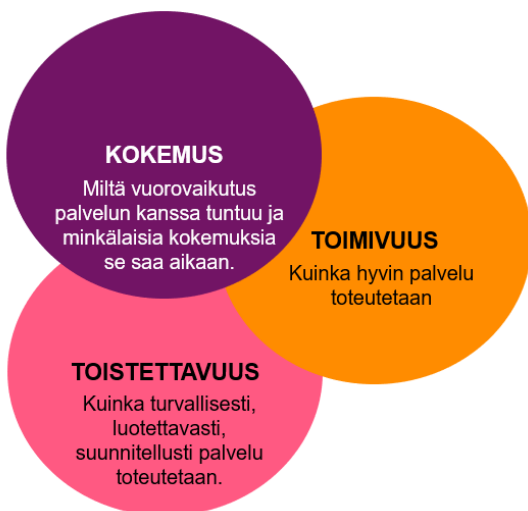
Asiakaslähtöisyys ja –osallisuus konkretisoidut Pirkanmaan hyvinvointialueen eri kohtaamisissa ja toimintamalleissa. Asiakkaat osallistuvat toiminnan tai palvelun arviointiin. Tärkeää on, että mitaamisen, palautteiden ja osallistumisen kautta saatava tieto muuttaa toimintaa ja näyttäytyy asiakkaalle entistä parempana asiakaskokemuksena.

Asiakaslähtöisessä ajattelussa toimintaa ajatellaan ensisijaisesti asiakkaan tarpeista lähtien, organisatoriset ratkaisut seuraavat näistä tarpeista. Asiakkaat osallistuvat yhdessä hyvinvointialueen kanssa toiminnan ja palveluiden määrittelyyn, ratkaisujen luomiseen sekä toteuttamiseen. Asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksenä on perustavanlaatuinen ymmärtäminen asiakkaasta ja kaikista kohtaamisista hyvinvointialueen ja asiakkaan välillä.

Asiakaskeskeinen kulttuuri ulottaa asiakaslähtöisyyden osaksi kaikkea toimintaa ja päätöksentekoa. Uudet menetelmät ja osallistumista vahvistava toimintakulttuuri auttavat hyvinvointialuetta ymmärtämään paremmin asiakkaiden tarpeita ja siten järjestämään vaikuttavampia palveluita.

Asiakaskokemuksella vaikuttavuutta

- Hyvä asiakaskokemus kerryttää myönteisyyttä ja luottamusta hoitoon ja palveluun.
- Asiakkaan sitoutuminen hoitoon ja palveluun lisääntyvät, kun asiakas tulee kuulluksi ja tarpeet huomioiduksi.
- Oikeanlaisella kohtaamisella päästään asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä oikeisiin tavoitteisiin ja vaikuttavuuteen.
- Onnistunut vuorovaikutus lisää asiakkaan ymmärrystä oman toiminnan merkityksestä osana hoitoa ja palvelua sekä vahvistaa arjessa pärjäämistä.
- Hyödyntämällä asiakaskokemuksia kehittämisessä, varmistetaan miellyttävä ja sujuva palvelupolku.
- Selkeät ja ymmärrettävät palvelut helpottavat asiakasta arjessa ja luovat osaltaan hyvinvointia.



Palvelun laadun kolme suuntaa

Miksi asiakaskokemuksen johtaminen on tärkeää?

- Asukkaat ja asiakkaat saavat äänensä kuuluviin ja hyvinvointialueen palvelut rakentuvat aidosti asiakaslähtöisesti.
- Asettamalla asiakas keskelle, organisaation toiminnalla on yksi yhteinen nimittäjä, jonka ympärille voidaan muodostaa arvoa tuottavia palveluja, yhdenmukaisuutta ja sujuvuutta.
- Kun tunnemme asiakkaiden tarpeet, asiakkaiden kokemukseen vaikuttavat tekijät ja mahdollistamme asiakkaiden osallistumisen luomme joustavuutta palveluihin.
- Resurssien käyttö tehostuu, kun ne kohdennetaan hyödyntämällä parasta mahdollista tietoa asiakkaiden tarpeista.
- Asiakaskokemus laajentaa näkemyksen asiakkaan palvelupolkuun kokonaisuudessaan, eikä vain yksittäisiin kohtaamisiin.
- Asiakaskokemus on yksi väline toiminnan vaikuttavuuden parantamiseen.
- Kun yhteiskehittämisessä (palvelumuotoilu) ovat mukana sekä asiakkaat että henkilöstö, sitoutuminen muutokseen paranee.

Me muodostamme hyvinvointialueen

- Oikeus osallistua palveluiden kehittämiseen ei rajoitu palveluiden asiakkaisiin, vaan samat oikeudet osallistua palvelutoiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen ulotetaan kaikille alueen asukkaille:
- **Hyvinvointialueen muodostavat sen asukkaat, asiakkaat, työntekijät, yhteisöt ja kumppanit. Hyvinvointialueen rakentamiseen, kehittämiseen ja yhteisen tahtotilan luomiseen tarvitaan kaikki mukaan.**
- Hyvinvointialue tarjoaa osallistumisväyliä asukkaille, jotta he voivat osallistua palveluiden kehittämiseen.

Miksi osallistuminen on tärkeää?

- Osallistumisella on vahva vaikutus luottamukseen organisaatiota kohtaan. Luottamus vaikuttaa organisaation maineeseen. Luottamus alueen päätöksentekoa kohtaan vahvistuu.
- Päätöksenteon laatu paranee, kun keskustelussa kuullaan mielipiteitä erilaisista näkökulmista.
- Tehtyjen päätösten taustalla on vahvempi oikeutus asukailta ja palveluiden käyttäjiltä, kun he ovat olleet alusta asti mukana keskustelemassa niistä.
- Vastakkainasettelut eri mieltä olevien välillä vähenevät yhteisen keskustelun myötä.
- Luottamushenkilöt pääsevät suoraan vuorovaikutukseen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien kanssa ja saavat ensi käden tietoa näiden toiveista.
- Asukkaiden kansalaisvalmiudet ja tietotaso kasvavat
- Monipuoliset osallistumisen mahdollisuudet voivat lopulta vahvistaa alueen elinvoimaa ja houkuttelevuutta asuinpaikkana, kun asukkaat kokevat olevansa aktiivisia alueensa yhteisön jäseniä.

Nykytilan haasteet ja tarvittavat toimenpiteet

Asiakaskokemustieto ei ole yhteneväistä eikä sitä hyödynnetä tavoitteellisesti.

Palautejärjestelmiä on monia. Asiakkaat ja henkilöstö eivät näe palautteensa vaikutusta.

- ➔ Asiakastiedon hyödyntäminen
- ➔ Palautteen läpinäkyvyys

Osallistumiskanavia ei ole riittävästi tai ne ovat vasta kehittymässä. Palveluiden kehittämisessä osallistumisen vaikuttavuutta ei seurata.

- ➔ Osallistumisen kanavien kehittäminen
- ➔ Osallistumisen vaikuttavuutta lisittävä
- ➔

Sitran tekemän tutkimuksen mukaan suomalaiset haluaisivat osallistua päätöksentekoon enemmän, jos se olisi nykyistä helpompaa. Päätöksenteko tuntuu kuitenkin etäiseltä arjessa. Se pitäisi tuoda lähemmäksi tavallista ihmistä.

- ➔ Osallistumisen vaivattomuus

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen systemaattista johtamista varten on tarve laatia Pirkanmaan hyvinvointialueelle yhtenäisiä rakenteita.

→ Rakenteet tukemaan johtamista

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toimintaympäristö

Ulkoinen yhteistyö ja velvoitteet

- Lainsäädäntö
- THL / mittarointi
- Sitra / Demokratia teemaryhmä

Päätöksentekoon vaikuttaminen, palvelujen ja osallistumisen kehittäminen ja arviointi

- Asiakkaat ja läheiset
- Asukkaat
- Vaikuttamistoimielimet
- Järjestöt

Asiakas-kokemuksen ja osallistumisen kehittäminen ja toteuttaminen

- Sote-palvelut
- Pelastuspalvelut
- Tukipalvelut
- Strateginen ohjaus

Yhteys muihin ohjelmiin

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma painottuu vaikuttamiseen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen. Tässä ohjelmassa käsiteltävien asukas- ja asiakasosallistumisen lisäksi sidosryhmäosallisuutta käsitellään laajasti

- Alueellisessa hyvinvointisuunnitelmassa

ja henkilöstöosallisuutta

- Henkilöstöohjelmassa
- Henkilöstöä koskevissa kehittämissuunnitelmissa
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma tukee **omavalvonnan** seuranta- ja mittaamista.

Ohjelman toimeenpano

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen strategian mukaiset tavoitteet

- Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella
- Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

Asiakaskokemuksen johtamisen ja osallistumisen tavoitteena on jatkuvasti ja systemaattisesti asettaa asiakas toiminnan keskellä.

Asiakaskokemuksen toimenpidekokonaisuudet

Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

- Asiakaslähtöisen kulttuurin ja toiminnan painopisteet toimintaohjeineen kuvattu
- Asiakaskokemus-verkosto toiminnassa
- Asiakaslähtöisyyden koulutuskokonaisuus luotu ja aktivoitu

Asiakaspalautejärjestelmä

- Yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä luotu: NPS, suora palaute ja kohdennetut kyselyt
- Systematisoitu tekoälyavusteinen asiakaskokemustiedon analysointi aloitettu

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

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

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella

Mittarit:

- Asiakaskokemuksen NPS –mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluissa vuoden 2024 loppuun mennessä ja 70 %:ssa vuoden 2025 loppuun mennessä
- Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55 vuonna 2024 ja 60 vuonna 2025

Osallistumisen toimenpidekokonaisuudet

Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet

- Osallistumisaktiivisuutta edellyttävien ja aktivoivien, digitaalisten ja fyysisten keinojen käyttöönotto
- Saavutettavuus ja esteettömyys ovat osallistumisen suunnittelun lähtökohdat

Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät

- Osallistumisen hyvät käytännöt kuvattu ja otettu käyttöön
- Asukaspooli kehitetty ja käyttöönotettu
- 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
- Osallisuuden vaikuttavuuden seuranta ja arviointi otettu käytännöksi

Osallistumisen mittaaminen

Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

Mittarit:

- Asukaspoolissa jäseniä 1000 vuoden 2024 loppuun mennessä ja vuonna 2025 jäseniä 3000
- Tehdään uudelleen yhdessä Sitran kanssa mittaus vuonna 2025. Kehitetään ja otetaan käyttöön oma osallistumismittari vuonna 2024. Tavoitteena tulosten paraneminen vuonna 2025.

Tiekartta 2023–2025

Toimenpide-kokonaisuudet	2023	2024	2025
Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri	Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin määrittely ja suunnittelu	Pirhalaisen asiakaslähtöisen toimintakulttuurin luominen	Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin edistäminen koko organisaatiossa painopisteiden, verkostomallin, koulutuksen avulla
Asiakaspalautejärjestelmä	Asiakaspalautejärjestelmän toimenpidesuunnitelma, toimintamallin kuvaus ja tekniset kokeilut	Asiakaspalautejärjestelmän erityisryhmien keruuratkaisut, osittainen tuotantoon siirto	Asiakaspalautejärjestelmän käyttö koko organisaatiossa ja järjestelmän jatkokehittäminen
Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen	Asiakaskokemustavoitteiden määrittely ja yhteisten toimintamallien suunnittelu	Asiakaskokemustavoitteiden asettaminen ja yhteisten toimintamallien luominen	Asiakaskokemustavoitteiden ja yhteisten toimintamallien hyödyntäminen ja jatkokehittäminen
Yhdenvertaiset osallistumisen mahdollisuudet	Tarpeiden ja yhdenvertaisen osallistumisen elementtien kartoitus eri asiakasryhmien näkökulmista	Osallistumisen menetelmien kehittäminen kokeilut, kuvaus ja ohjeistus ja käyttöönotto	
Monipuoliset ja ketterät osallistumisen menetelmät	Osallistumisen hyvien käytäntöjen kartoitus, osallistumisen ja palvelujen kehittämisen tuen suunnittelu	Osallistumisen hyvien käytäntöjen ja osallistumisen ja palvelujen kehittämisen tuen kuvaaminen	Osallistumisen hyvien käytäntöjen ja osallistumisen tuen käyttöönotto ja palvelujen kehittämisen tuen alustan kehitystyö
Osallistumisen vaikuttavuus ja viestiminen	Osallistumisen periaatteiden ja prosessien yhteiskehittäminen, viestinnän suunnittelu	Osallistumisen periaatteet, prosessit ja vaikuttavuuden seuranta sekä viestinnän elementtien rakentaminen ja käyttöönotto	

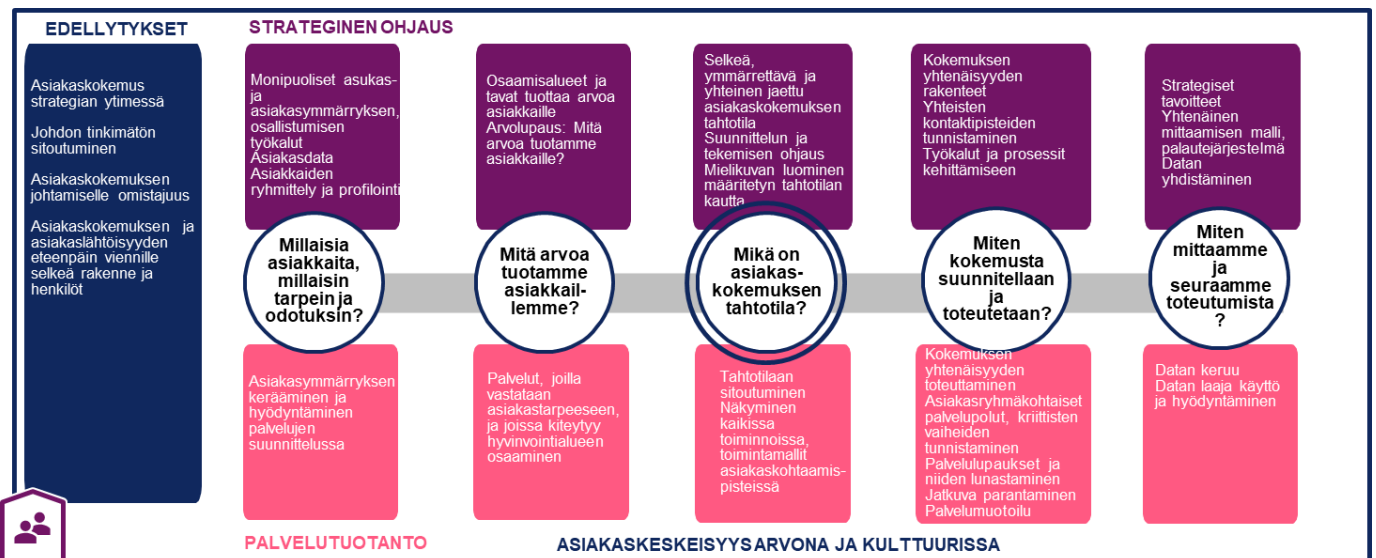
Asiakaskokemuksen ja osallistumisen organisoituminen hyvinvointialueella

Asiakaskokemus ja osallistuminen on jokaisen asia

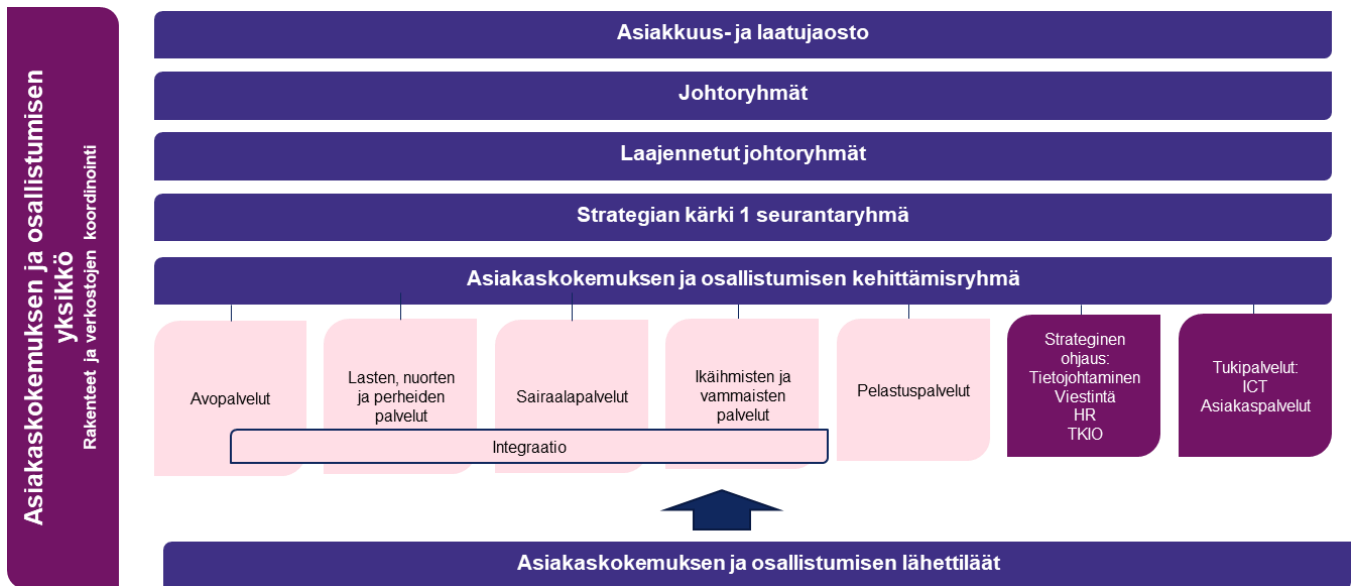
Asiakaskokemukseen ja osallistumiseen liittyvään kehittämiseen on sitouduttava organisaation kaikilla tasoilla ja kaikissa tehtävissä työskentelevien. Kehittämistä johdetaan yhtenä kokonaisuutena hyvinvointialueella ja toteutetaan yhdessä palvelutuotannon kanssa.

- Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus on asettanut **asiakkuus- ja laatujaoston**, jonka tehtävänä on muun muassa valmistella osaltaan asiakaskokemustavoitetta ja arvioida sen toteutumista sekä valmistella osaltaan aluehallitukselle asiakaskokemus- ja osallistumisen ohjelmaa ja arvioida sen toteutumista.
- **Strateginen ohjaus** kuvaa tavoitteet ja luo rakenteet osallistumisen ja erinomaisen asiakaskokemuksen luomiseksi. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen yksikkö koordinoi asiakaskokemuksen ja osallistumisen rakenteiden kehittämistä ja mm. lähettiläverkostoa.
- **Palvelutuotanto** on avainroolissa erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamisessa. Asiakaskokemus tuodaan näkyväksi osaksi arjen johtamista ja henkilöstön arkea.

Asiakaskokemuksen johtamisen viitekehys



Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen ja osallistumisen verkosto



Liitteet

Liite 1. Ohjelman käsittely

Asiakkuus ja laatujaosto

- 09/2022
- 11/2022
- 01/2023

Monipalveluvaliokunta 11/22

Tulevaisuus ja strategiavaliokunta 02/23

Konsernipalvelujohtoryhmä 11/22

Sote -johtoryhmä 11/22

Tukipalveluiden johtoryhmä 11/22

Pelastuspalveluiden johtoryhmä 11/22

HVA johtoryhmä

- 11/22
- 05/23

Vanhusneuvosto 03/23

Vammaisneuvosto 03/23

Nuorisovaltuusto 03/23

Liite 2. Ohjelman rakennuspalikoita

Kansallinen

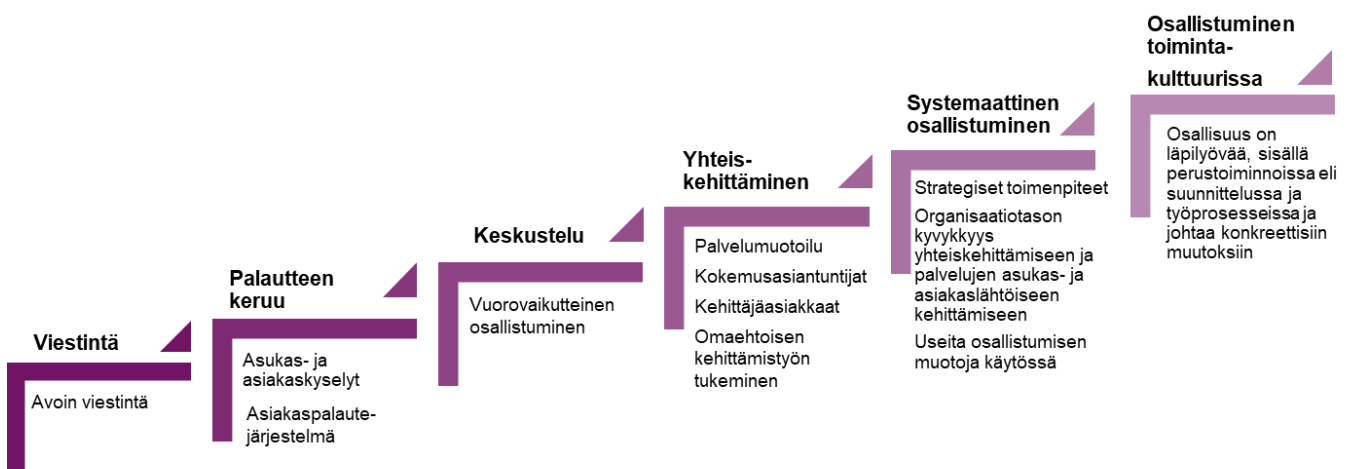
- Sitran Demokratia –teemaryhmä
- Sote -uudistuksen kansallinen osallisuusverkosto
- THL:n kansallinen ASPA-työryhmä (mittaristo)
- Oikeusministeriön hyvinvointialueiden aloitepalvelun suunnittelun työpajat
- Sitran uudet osallistumisen tavat ja Nuorten hyvinvointialue –hankkeet
- Hoppu -hanke → Asiakaspalautejärjestelmä
- Keskustelu Sitran kanssa asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen digitaalisesta alustasta

Oma

- Aluevaltuuston linjapaperi ”kaiken toiminnan keskiössä on palveluja käyttävä ihminen”
- Strategiaprosessi
- Hallintosääntö
- Asiakaskokemuksen johtamisen rakenteet
- Asiakkuus ja laatu –jaosto
- Sidosryhmäyhteistyö: Osallisuus ja HVA ja PirSOTE –ryhmä, työpajoja osallistumisesta
- Kokeilut ja hyvien käytäntöjen tunnistaminen PirSOTE:n ja PirKOTI:n kanssa yhteistyönä

Liite 3. Asiakslähtöisyyden ja osallistumisen portaat

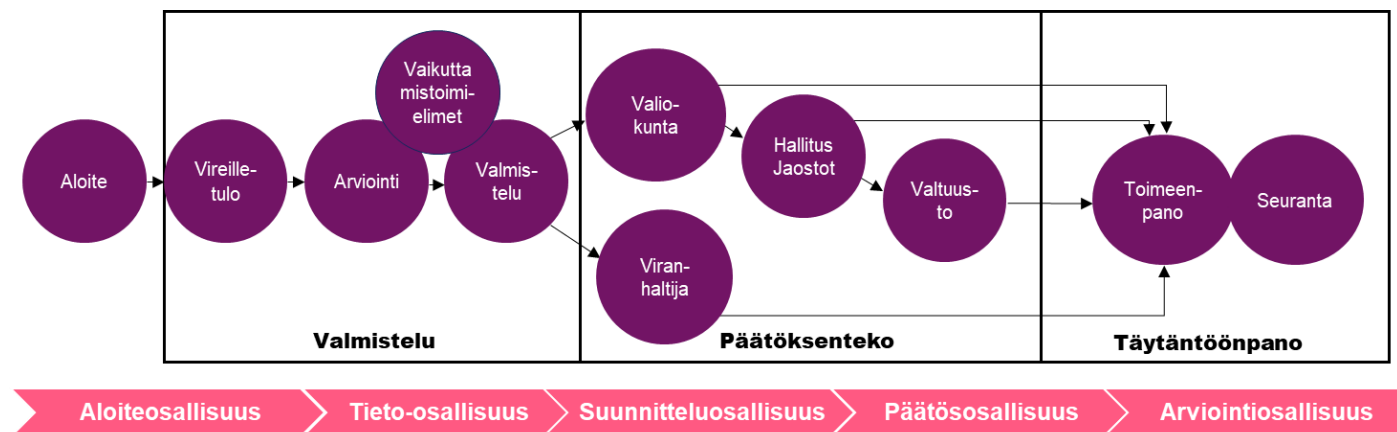
Pirkanmaan hyvinvointialueen tähtäimessä on saada osallistuminen ja asiakaslähtöinen toiminta elämään kulttuurissa osana jokaista päivää. Tahtotilana on, että osallistuminen johtaa aidosti konkreettisiin muutoksiin ja osallistumisen toteutumista seurataan ja mitataan. Toimeenpano-ohjelmassa jokaista askelmaa kehitetään eteenpäin.



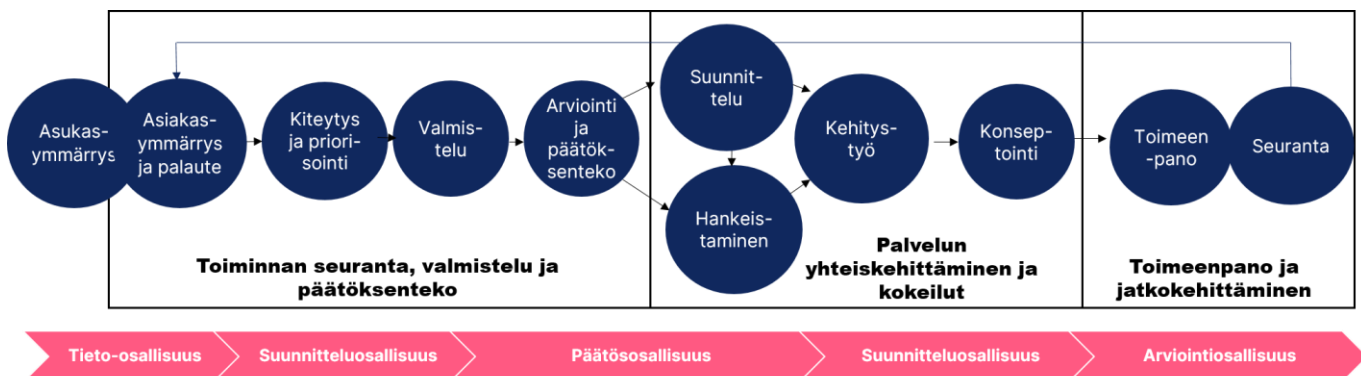
Liite 4. Osallistumisen lajit, osallistumisen päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisen prosesseissa

Päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen liittyviä osallisuuden lajeja ovat mm. tieto-, aloite-, suunnittelu-, päätöksenteko- ja arviointiosallisuus (Sitra). Toimeenpano-ohjelmassa on tavoitteena tukea näiden osallistumisen lajien ja niihin liittyvien monipuolisten ja toisiaan tulevien menetelmien käyttöä ja päätöksenteon että palvelujen kehittämisen eri vaiheissa.

- **Tieto-osallisuus** = tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun
- **Aloiteosallisuus** = itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun
- **Suunnitteluosallisuus** = asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta
- **Päätöksenteko-osallisuus** = suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen
- **Arviointiosallisuus** = päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi



Hyvinvointialueen päätöksentekoprosessi asukasosallistumisen näkökulmasta



Hyvinvointialueen palvelujen kehittämisen prosessi asiakasosallistumisen näkökulmasta

Liite 5. Asiakasymmärryksen ja osallistumisen menetelmät

Monipuoliset menetelmät antavat asiakkaille ja asukkaille mahdollisuuden vaikuttaa päätöksentekoon, kuvata omia kokemuksiaan palvelusta, osallistua yhteiskehittämisen menetelmin palvelujen

suunnitteluun ja arvioida saamaansa palvelua. Osallistua voi sekä digitaalisesti että kasvotusten ja joko pidempiaikaisesti tai kertaluontoisesti.

Toimeenpano-ohjelmassa kehitetään, kokeillaan, hyödynnetään ja tuotetaan yhdessä asukkaiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa monipuolisia osallistumisen ja palautteenannon menetelmiä sen mukaan, mitä niillä tavoitellaan. Osallistumista tukemaan rakennetaan asukaspooli, jonka kautta asukkaiden on entistä helpompi saada tietoa osallistumisen menetelmistä ja vaikuttaa.

Osallistuminen päätöksentekoon

Vaikuttamistoimielimet
Aloitetoiminta
Päätösten vaikutusten ennakoarviointi
Asukaspaneeli (myös digi)
Verkkopohjainen keskustelualusta

Asukaspooli

Osallistuminen palvelujen kehittämiseen

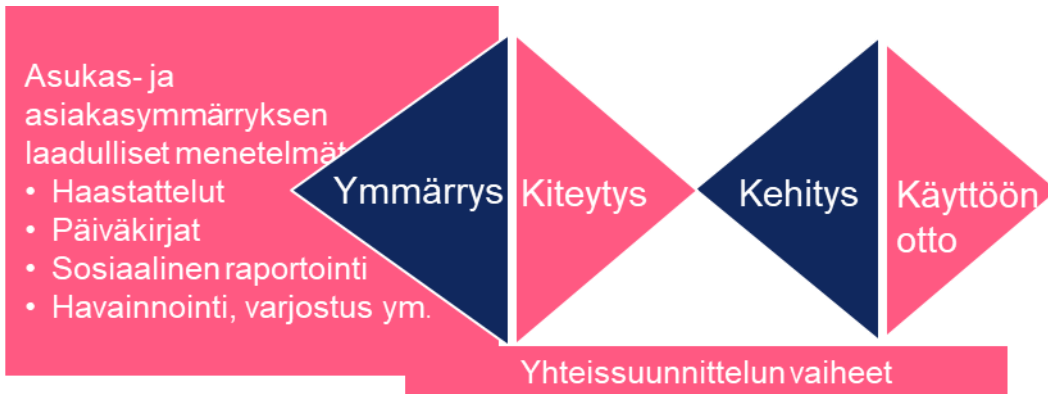
Asiakasraati
Kokemusasiantuntijatoiminta
Kehittäjäasiakkaat
Asiakaspaneelit
Kohdennetut kyselyt

Asiakaspalautejärjestelmä

Teksti-analytiikka avoimen palautteen käsittelyssä	Jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen (NPS)
	Suora palaute

Liite 6. Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu

Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu, jossa sekä asukkaat, asiakkaat, sidosryhmät että henkilöstö ovat mukana toiminnan kehittämisessä luovat keskeisen perustan palvelujen kehittämiselle moniäänisesti.



Toimenpano-ohjelma kasvattaa kyvykkyyttä tällaiseen toimintaan tuomalla työkaluja, kehittämisen vaiheistusta, verkostoja, hyvien käytäntöjen kuvaamista sekä koulutusta ja valmennusta koko organisaation käyttöön.

Liite 7. Osallistumisen periaatteet hyvinvointialueella

Valitusta menetelmästä riippumatta Pirkanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tiettyjä perusperiaatteita, joilla taataan, että osallistuminen on vaikuttavaa ja osallistujille motivoivaa.

Osallistumisen tavoitteena on saada hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien ääni esiin päätöksenteossa ja palvelujen suunnittelussa, jotta he saavat yhdenvertaisesti entistä parempia palveluja. Hyvinvointialueen osallistuvat prosessit rakentuvat viiden periaatteen mukaan, joiden sisältöä täsmennetään toimeenpano-ohjelmassa.

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.