



# **Asiakaspalautteen keruu -projekti, Uudet palautteen keruun menetelmät**

## **Asiakaskokemus ja osallistuminen**

Sari Anttila, projektipäällikkö

Sari Hänninen, projektisuunnittelija

## Sisällysluettelo

1	Tausta .....	3
2	Mikä on substanssiryhmä.....	3
3	Substanssiryhmätyöskentely .....	4
3.1	Aikataulu ja työskentelyn eteneminen .....	5
3.2	Nykytilan kartoitus .....	6
3.3	Palautteen keruun uudet menetelmät .....	6
3.4	Kokeilujen suunnittelu.....	7
4	Asiakaspalautteen keruun kokeilut.....	8
4.1	Lapset, nuoret ja perheet.....	9
4.1.1	Palautteen antaminen näkyväksi huoltajille suunnatuissa tiloissa	9
4.1.2	Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen palaute.....	10
4.1.3	Kouluterveydenhuollon palaute.....	11
4.1.4	Neuvoloiden palaute .....	13
4.1.5	Lasten ja nuorten palaute tulevaisuudessa .....	14
4.2	Ikääntyneiden palaute .....	14
4.3	Läheisen palaute .....	17
4.4	Vammaispalveluiden palaute .....	19
4.5	Sosiaalipalveluiden palaute .....	20
4.6	Mielenterveys- ja päihdepalvelut .....	21
4.6.1	Etsivän työn palaute.....	21
4.6.2	Mielenterveys- ja päihdepalvelujen palaute .....	22
4.7	Ensihoidon palaute .....	23
4.8	Pelastuslaitoksen palaute .....	24
5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	25
6	Uutiset ja viestintä .....	27
7	Lähteet .....	28
8	Liitteet .....	29
	Liite 1. Substanssiryhmätoiminnan vuosikellot .....	29
	Liite 2. Pilotoinnin ohje.....	30
	Liite 3. Etsivä työ, rintamerkki .....	32
	Liite 4. Kuvakortit, hymiöt .....	33

## Pirkanmaan hyvinvointialue

Liite 5. Kuvakortit, sää .....	34
Liite 6. Ensihoito, palautekortti .....	35
Liite 7. Ensihoito, tarra ambulanssiin .....	36
Liite 8. Pelastuslaitos, käyntikortti .....	37

## 1 Tausta

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen tavoitteena on jatkuvasti ja systemaattisesti asettaa asiakas toiminnan keskelle. Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) strategian kärkiteema ”Tärkeintä ihminen” korostaa asiakaskokemuksen ja osallistumisen merkitystä. Osallistuminen palveluiden kehittämiseen tulee tehdä helpoksi ja osaksi asiakkaiden ja ammattilaisten arkea. Asiakkaiden ja asukkaiden ääni halutaan saada kuuluviin ja siksi jokaiselle tulee tarjota mahdollisuus antaa palautetta hyvinvointialueen toiminnasta. (Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2024; Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2023.)

Palautetta keräämällä ja analysoimalla, voidaan ymmärtää paremmin asiakkaiden ja asukkaiden tarpeita, odotuksia ja kokemuksia. Palautetta tulee kerätä yhtenäisesti ja systemaattisesti. Saadun tiedon avulla palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi.

Palautteiden keruun uusien menetelmien kehittämistä ja kokeilemista varten hyvinvointialueella perustettiin substanssiryhmiä. Substanssiryhmätoiminta oli osa RRP-hankekokonaisuuden (Suomen kestävän kasvun ohjelma) Pirkanmaan kestävän kasvun (HOPPU) hankkeeseen liittyvää Asiakaspalautteen keruu -projektia. Substanssiryhmätoiminnasta ovat olleet vastuussa Asiakaskokemus ja osallistuminen -vastuualueelta suunnittelupäällikkö Sari Anttila, projektisuunnittelija Sari Hänninen sekä kevään 2024 ajan suunnittelija Marja-Terttu Riihelä. Suunnittelijaresurssit, sekä toiminnan kustannukset on mahdollistanut RRP rahoitus. (Kansallinen Suomen kestävän kasvun ohjelma, 2024.) Tämän raportin on kirjoittanut Sari Hänninen.

## 2 Mikä on substanssiryhmä

Asiakaspalautteen keruu -projektin aikana on asiakaspalautteen keräämistä yhtenäistetty muun muassa ottamalla käyttöön asiakaspalauttejärjestelmä koko Pirkanmaan hyvinvointialuetta. Samalla on huomioitu Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) vaatimukset koskien asiakaspalautteen keruun yhtenäistämistä (Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen 2024). Näiden kehittämistoimien lisäksi tunnistettiin tarve huomioida ne asiakasryhmät, jotka eivät

tavanomaisin keinoin voi, pysty tai halua antaa palautetta. Substanssiryhmät perustettiin pohtimaan palautteen antamista juuri näitä tilanteita varten.

Substanssiryhmä tässä yhteydessä tarkoittaa otantaa eri sote-alojen ammattilaisista, kokemusasiantuntijasta ja kolmannen sektorin edustajasta. Substanssiryhmätoiminta aloitettiin keväällä 2023 esittelemällä toimintaa Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmälle (Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä 2023).

Kehittämisryhmän jäseniä pyydettiin nimeämään substanssiryhmiin osallistujat omilta toimialueiltaan. Varsinainen työryhmätyöskentely aloitettiin syksyllä 2023. Kussakin substanssiryhmässä oli jäseniä 2-8 henkilöä. Ryhmät kokoontuivat 4-5 kertaa.

Ryhmien tehtävänä oli pohtia yhdessä miten erilaiset asiakasryhmät voivat ja haluavat antaa palautetta. Asiantuntijoiden välityksellä ryhmissä kuultiin myös asiakkaiden ja asukkaiden kokemuksia ja toiveita palautekokeilujen yhteydessä.

Lisäksi mielipidettä pyydettiin muun muassa vanhusneuvoston jäseniltä.

Tavoitteena oli löytää konkreettisia ja toimivia palautteen antamisen menetelmiä tai malleja Pirkan yhteiseen palautteiden keräämisen palautekokonaisuuteen.

Substanssiryhmiä perustettiin yhteensä kuusi:

- Lapset, nuoret ja perheet
- Ikääntyneet
- Läheiset
- Vammaistyö
- Sosiaalityö
- Mielenterveys- ja päihde
- Näiden työryhmien lisäksi palautteen antamista kehitettiin myös ensihoidon ja pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn henkilöstön kanssa.

### **3 Substanssiryhmätyöskentely**

Substanssiryhmien tapaamiset toteutuivat etäyhteyksin syksyllä 2023 ja keväällä 2024. Ryhmätyöskentelyn tueksi rakennettiin kaikille ryhmille samanlainen runko.

Ryhmille annettiin tapaamisissa tehtäviä, joita työstettiin tapaamisten välillä.

Jokaiselle ryhmälle perustettiin oma Teams-ryhmä, jossa käytiin keskustelua teemoista tapaamisten välillä. Tehtävien ja tapaamisten kirjaaminen tapahtui

Teamsin kautta yhteiseen muistioon. Ryhmien vetovastuu oli projektin työntekijöillä.

### 3.1 Aikataulu ja työskentelyn eteneminen

Substanssiryhmät aloittivat toimintansa syksyn 2023 aikana ja toiminta jatkui kokonaisuudessaan syksyyn 2024, jolloin viimeisimmätkin palautteen keruun kokeilut saatiin päätökseen. Työskentelyn eteneminen on kuvattu tarkemmin liitteessä Substanssiryhmätoiminnan vuosikellot (LIITE 1).

Ryhmien Teams koontumiset:

- Lapset, nuoret ja perheet: 5.9., 4.10., 15.11.2023, ja 10.1., 5.3.2024
- Ikääntyneet: 11.9., 6.10., 7.11.2023 ja 19.1.2024.
- Läheiset: 9.9., 25.10., 28.11.2023 ja 2.2., 13.3.2024
- Vammaistyö: 4.10., 7.11., 12.12.2023 ja 12.3.2024
- Sosiaalityö: 1.11., 15.12.2023 ja 31.1., 5.3., 18.3.2024
- Mielenterveys- ja päihdetyö: 19.1., 23.2., 22.3., 24.4.2024

Tapaamisten sisältö ja työskentelyn kulku eteni seuraavasti:

1. Tutustuminen, yhteisen tavoitteen sisäistäminen. Ennakkotehtävä seuraavaan tapaamiseen: Nykytilanteen kartoitus.
2. Nykytilanteen kartoituksen tulosten purku. Ennakkotehtävä seuraavaan tapaamiseen: Palautteen keruun erilaiset menetelmät
3. Palautteen keruun erilaisten menetelmien -tehtävän purku. Ennakkotehtävä seuraavaan tapaamiseen: Asiakasnäkökulman varmistaminen, kokeilun esitestaus
4. Kokeilusta sopiminen. Ennakkotehtävä seuraavaan tapaamiseen: Kokeilun aloittaminen – missä, miten?
5. Kokeilun aloittamisesta ja metodeista sopiminen, kirjallisen (pilotoinnin)ohjeen läpikäynti ja yleinen ohjeistus (LIITE 2).

Tapaamisten painopiste oli ensimmäisestä kerrasta alkaen asiakaspalautteen keruun kokeilun varmistamisessa, siihen soveltuvien metodien ja kohderyhmien löytämisessä sekä eri kohderyhmille soveltuvien menetelmien varmistamisessa. Asiakaskokemuksen tiedon keruu ja asiakkaiden osallistamisen varmistaminen olivat työryhmätyöskentelyn lähtökohtana koko työskentelyn ajan. Substanssiryhmien tapaamiset ja yhteiset Teams-ryhmät antoivat mahdollisuuden avoimeen keskusteluun tavoitteiden saavuttamiseksi.

Työryhmätyöskentelyn loppuksi vietettiin kaikkien substanssiryhmien yhteistä iltapäivää 13.12.2024, jolloin kuultiin esityksiä asiakaspalautteen keruun kokeiluista ja käytiin yhteistä keskustelua asiakaspalautteen keräämisen menetelmistä. Yhteisessä

tapaamisessa käytiin läpi substanssiryhmätoiminta, matkan aikana koetut haasteet, onnistumiset ja tulevaisuuden näkymät.

### **3.2 Nykytilan kartoitus**

Substanssiryhmän ensimmäisessä tapaamisessa jäsenille annettiin tehtäväksi selvittää omassa työympäristössään asiakaspalautteen nykytilaa. Kartoittamalla nykytila, voitiin perehtyä syvemmin siihen mitä parannettavaa ja kehitettävää vielä on. Tehtävää lähestyttiin pohtimalla kysymyksiä:

- Mitä palautetta tällä hetkellä pyydetään?
- Miten palautetta kysytään? Missä tilanteissa?
- Onko palautteen pyytäminen ja keruu systemaattista?
- Mitä tapoja muualla on käytössä?
- Miten annettua palautetta hyödynnetään?
- Mitkä tavat ovat hyviä?
- Mitä tekisit toisin?
- Mikä on ongelmallista?

Ryhmäläisiä kannustettiin ottamaan nämä pohdinnat esille omissa yksiköissään, tiimeissään, keskusteluissa ja tapaamisissa. Eri ryhmien kesken ja ryhmien sisällä havaittiin isoja eroja. Toisissa palveluissa ja toiminnoissa palautteen kerääminen oli jo pitkällä, kun taas toisaalla palautetta ei kerätty lainkaan. Lisäksi palautetiedon hyödyntämisessä oli paljon vaihtelua. Palautteen keruun systematiikan puute nousi esille kaikissa substanssiryhmissä. Kullakin ryhmällä oli omat haasteensa palautteen keruussa koskien edustamaansa asiakasryhmää, resursseja ja olemassa olevia käytänteitä. Ryhmissä keskustelua käytiin laajasti ja näistä nousseita ajatuksia hyödynnettiin asiakaspalautekokeilujen suunnittelussa.

### **3.3 Palautteen keruun uudet menetelmät**

Ryhmien toisessa tapaamisessa tehtäväksi annettiin pohtia mitkä voisivat olla uusia palautteen keruun menetelmiä, jotka vastaisivat niihin ongelmiin, toiveisiin tai tarpeisiin, jotka edellisen tehtävän aikana nousivat esiin.

- Millä tavoin palautetta voisi kysyä?
- Mikä olisi helppoa?
- Mikä toisi lisäarvoa palautteen antajalle?
- Miten itse haluaisit antaa palautetta?
- Pohdi tapoja, joita meillä ei ole käytössä ja joita emme ole osanneet edes ajatella, ole innovatiivinen!

Tehtävän ja keskustelun myötä uusia tapoja löydettiin useita. Lisäksi olemassa olevia tapoja ja esimerkiksi kysymysten asettelua haluttiin muokata. Digitaalisten välineiden tarve tiedostettiin, sillä resurssien myötä paperipalautteen käsittelyn ei koettu olevan mahdollista. Digitaalisen palautteen ajateltiin tuovan paitsi ketteryyttä, myös ajantasaista ja helpommin hyödynnettävää tietoa. Samalla kuitenkin esitettiin, että paperisenkin palautteen antaminen on osin mahdollistettava. Palautteen pyytäminen, sen puheeksi ottaminen ja kulttuurin muutoksen tarve tiedostettiin. Lisäksi suullisesti annettavalle palautteelle toivottiin automatiikkaa tai vaihtoehtoisesti suullisen palautteen kirjaamiselle prosessia. Samalla todettiin myös, että päällekkäiset kyselyt tulisi poistaa tai vähintäänkin minimoida.

### **3.4 Kokeilujen suunnittelu**

Kolmannessa tapaamisessa käytiin läpi edellisellä kerralla tehtäväksi annetut kysymykset ja niiden pohjalta kukin jäsen oli pohtinut yksikkönsä kanssa mikä olisi sopiva asiakaspalautteen keruun kokeilu. Tarkoituksena oli valita menetelmä ja kohderyhmä. Kokeilujen tuli olla rajattuja niin laajuudeltaan, kuin kestoltaankin ja niihin liittyi esitestaus asiakkailta. Ryhmän jäsenet saivat kirjallisen ohjeistuksen kokeiluja varten (LIITE 2).

Yhteiskehittämisessä löydettiin innovatiivisiakin ratkaisuja kokeilujen pohtimisen tueksi. Kokeiluun näistä otettiin hymiökortit (LIITE 4) ja sääkortit (LIITE 5). Kokeiluja pohdittaessa mukana kulki myös THL:n Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen työryhmässä tapahtuva kehitystyö. Substanssiryhmien työskentelyn kanssa samanaikaisesti THL:n työryhmissä kehitettiin muun muassa kysymysten selkomukautus, suositteluhaluuden pitkä muoto, sekä Lasten ja nuorten asiakaspalautte -työryhmässä ehdotus ikäryhmäkyselyistä 7–12 ja 13–17-vuotiaille (Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen, ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023). Näitä pyrittiin heti ottamaan kokeiluihin mukaan. THL:n



Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen kehitystyö jatkuu edelleen, joten sisällön määrittely on osin vielä kesken, eikä lopullisia määrittelyjä ole vielä julkaistu.

## 4 Asiakaspalautteen keruun kokeilut

Jokaisesta substanssiryhmästä pyrittiin saamaan ainakin yksi asiakaspalautteen keruun kokeilu ja tässä onnistuttiin. Kyselyjen pohjana ja perustana toivottiin mahdollisuuksien mukaan hyödynnettävän suositteluhaluuden kysymystä (NPS), avointa kysymystä ja THL:n perusväittämiä. Perusteluina tälle olivat kansallinen vertailtavuus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmaan kirjattu NPS-tavoite, joka ohjaa palautteen keruun kokonaisuuden kehittämistä (Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2023; Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen 2024).

### **Suositteluhaluuden arvio:**

NPS (Net Promoter Score), ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua läheisellesi?” sekä avoin kysymys, ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”

### **Arviointiasteikko:**

NPS-arvo perustuu asteikkoon 0–10 (erittäin epätodennäköisesti – erittäin todennäköisesti). Vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = arvostelijat, 7–8 = passiiviset, 9–10 = suosittelijat

NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan kokonaislukuna välillä -100 - +100.

### **Perusväittämät:**

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

Perusväittämiä asiakkaat arvioivat Likertin asteikolla (1–5)

täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), osittain samaa mieltä (4), täysin samaa mieltä (5). (Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen 2024.)

Kokeiluissa kyselylomakkeille voitiin lisätä myös yksikön omia kysymyksiä ja lisäksi THL:n väittämiä voitiin hyödyntää myös vain soveltuvin osin.

Kyselylomakkeet ja muu materiaali mahdollistettiin vastuuhenkilöiden toimesta.

Palautelomakkeet luotiin yhteistyössä kokeilun suorittavan yksikön kanssa asiakaspalautejärjestelmään tai Microsoft Formsilla.

## **4.1 Lapset, nuoret ja perheet**

### **4.1.1 Palautteen antaminen näkyväksi huoltajille suunnatuissa tiloissa**

Lasten, nuorten ja perheiden substanssiryhmässä todettiin yhdeksi haasteeksi se, että huoltajilta on ollut vaikeaa saada vastauksia paperisiin palautekyselyihin.

Palautteen antamista ketterästi ja digitaalisesti haluttiin lähteä kokeilemaan. Yksi ensimmäisistä kokeiluista oli tulostaa huoltajille ja läheisille suunnattuihin tiloihin QR-koodi palautteen antamista varten. Tähän kokeiluun lähtivät mukaan Tays-Keskussairaalan lastenosastot. QR-koodin linkki ohjasi palautteen antajan yhteiselle suoran palautteen lomakkeelle. Sama palautekanava löytyy [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) -sivulta, jolloin palautteen antaja etsii itse valikosta sen kohteen, mihin palautetta haluaa antaa. Substanssiryhmätoiminnan alkaessa syksyllä 2023 oli juuri otettu käyttöön hyvinvointialueen laajuinen palautejärjestelmä käyttöön ja siten myös suoran palautteen lomake asiakkaille saataville digitaalisessa muodossa.

QR-koodi tulostettiin yhteensä yhdeksään huoltajille ja läheisille tarkoitettuihin tauko-, lepo- ja odotustiloihin sekä lasten leikkitiloihin. Ensimmäisten kuukausien seurannassa todettiin, että palautemäärät kasvoivat hieman, mutta kesäaikana palautemäärät tasoittuivat siten, että syyskuussa 2024 voitiin todeta, että palautemäärissä ei ollut todettavissa muutosta. QR-koodit ovat tiloissa edelleen palautteen antamisen väylänä ja niitä voidaan hyödyntää edelleen suoran, spontaanin palautteen antamisessa.

#### **4.1.2 Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen palaute**

Nuorille suunnattu asiakaskokemuksen keräämisen kokeilu toteutettiin matalan kynnyksen työryhmän toteuttamana nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa 1.7.-12.7.24. Kysely toteutettiin Microsoft Forms -lomakkeella. Kysely sisälsi THL:n lasten- ja nuorten työryhmän suositusten mukaiset kysymykset ja väittämät, sekä kaksi yksikön oman työn kehittämisen tueksi muodostettua kysymystä.

Vastausasteikko oli työryhmän suosituksen mukaisesti kolme hymiövaihtoehtoa ja en tiedä/en osaa sanoa -vaihtoehto. (Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen 2023).

Teknisten syiden takia, Forms-lomakkeella hymiöille täytyi antaa myös sanallinen vastine. Sanalliset vastineet valittiin Likertin asteikolta, sillä se on kaikissa THL väittämissä vastausasteikkona. Likertin asteikolta valikoitiin hymiöitä vastaamaan asteikon ääripäät (täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä), sekä valinta ”ei samaa eikä eri mieltä”.

Kyselylomake esiteltiin 24.6.-26.6.2024. Esitelaussessa oli mukana kaksi työntekijää ja kaksi esihenkilöä. Esitelaus meni hyvin, eikä lomaketta ollut enää tarpeen muokata testauksen jälkeen.

Henkilökunta tuotti oman ohjeistuksen kokeiluun osallistuvalla henkilökunnalla ja samalla he linjasivat, että palautekysely tarjotaan heti tapaamisen aluksi ja että sitä ei tarjota ensikäynnillä oleville.

Kokeilun aikana palautetta saatiin 41 nuorelta, jotka olivat iältään 13–17-vuotiaita.

Palautetta oli keräämässä 10 työntekijää omien vastaanottojensa yhteydessä. Kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat suositteluhalukkuuden kysymykseen ja lisäväittämiin. Tekstisisältöistä palautetta antoi noin 90 % vastanneista.

Nuoret kokivat kyselyyn vastaamisen helppona, kysymykset selkeinä ja ymmärrettävinä. Kyselyyn vastaaminen oli mielekästä ja lomake oli helppo täyttää.

Yksi vastaajista koki, että vastausvaihtoehtoja olisi voinut olla enemmän.

Kesäaikaa ei yksikössä pidetty parhaana mahdollisena kokeilun ajankohtana, sillä nuorten sitoutuminen kesälomalle sijoittuviin käynteihin koettiin heikoksi. Lisäksi työntekijöiden loma-aika haastoi, sillä suurin osa työntekijöistä oli lomalla.

### 4.1.3 Kouluterveydenhuollon palaute

Nokian ja Sastamalan kouluterveydenhuollon kuraattorikäynneillä toteutettiin asiakaspalautekokeilu 2.9.-15.9.2024, jonka tarkoituksena oli selvittää oppilaiden kokemuksia palautteen antamisesta. Kokeilussa olivat mukana THL:n lasten- ja nuorten työryhmän suositusten mukaiset kysymykset ja väittämät (Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen 2023). Kyselylomake toteutettiin sähköisesti asiakaspalautejärjestelmässä. Vastauksen antaminen toteutettiin QR-koodin avulla. Kokeilussa oli mukana seitsemän eri koulua. Mukana oli ylä- ja alakoululaisia, myös erityisen tuen oppilaita. Yhteensä 15 oppilasta antoi kokeilun aikana mielipiteensä ja arvionsa palautelomakkeesta.

7–12-vuotiaat lapset:

- Alhoniityn koulu, Nokia (erityisen tuen oppilaita)
- Harjuniityn koulu, Nokia
- Vareliuksen koulu, Sastamala
- Mouhijärven yhteiskoulu, Sastamala

13–17-vuotiaat lapset:

- Alhoniityn koulu, Nokia (erityisen tuen oppilaita)
- Emäkosken koulu, Nokia
- Sylvään koulu, Sastamala
- Äetsän koulu, Sastamala

Kokeilun päätyttyä henkilöstö toimitti substanssiryhmien vetäjille koosteen kokemuksista. Haasteelliseksi palautekyselyyn vastaamisessa teki heidän mielestään sen, että oppilailla ei ole kuraattorin käynneillä mukana omaa puhelinta. Lisäksi osalla kuraattoreista oli vanha puhelin, jolla QR-koodin lukeminen ei onnistunut. Myös työpuhelimen käyttö ja salassapitoasiat pohdituttivat silloin, kun käytössä oli työpuhelin.

**Yläkoululaiset** (13–17-vuotiaat): kokivat kyselyyn vastaamisen helppona.

Kysymykset olivat heille ymmärrettäviä. QR-koodin kanssa osa tarvitsi apua. Osalla käynti oli ohjaukseen muihin palveluihin ja silloin kysymyksiin vastaaminen oli vaikeampaa.

**Alakoululaiset** (7–12-vuotiaat): henkilökunta koki kyselyn toteuttamisen erityisen sujuvana ja jouhevana. Lomake koettiin selkeänä ja hymynaamat hyvinä.

**Erityisen tuen oppilaat (kaikki ikäluokat):** Osalle QR-koodi oli vieras ja sen käyttöä harjoiteltiin palautteen antamisen yhteydessä. Oppilaat olivat innoissaan, että heiltä kysyttiin palautetta ja he kokivat erittäin tärkeänä, että saivat osallistua asiakaspalautekyselyn kehittämiseen. Kehittäminen nähtiin merkityksellisenä. Lomakkeella ikäryhmän valinta aiheutti haasteita, sillä kyselylomakkeessa oli ikäryhmät luokkina (7–12-vuotiaat, 13–17-vuotiaat) ja oman iän asettaminen oikeaan luokkaan oli vaikeaa (esimerkiksi 14-vuotias ei osannut sijoittaa itseään oikeaan luokkaan). Erityisen tuen oppilaat kokivat 7–12-vuotiaiden kyselyn helpommin ymmärrettävänä ja siihen vastaaminen onnistui kaikilta oppilailta suhteellisen hyvin. Tekstin lukemisessa osa oppilaista tarvitsi hiukan apua. 13–17-vuotiaiden kysely koettiin näiden oppilaiden kohdalla liian haastavana, erityisesti suositteluhaluuden kysymys oli vaikea. Myös väittämien vastausvaihtoehdot olivat liian pitkiä ja sanat monimutkaisia. Erityisen hankalaa oli, kun kysymys oli haastava ja vastausvaihtoehdotkin olivat vaikeita ymmärtää. Avoin vastauskenttä koettiin myös haastavana, sillä siihen piti tuottaa itse tekstiä.

Teknisesti kysely eteni yhdellä oppilaalla liian helposti vahingossa eteenpäin, vaikka hän ei ollut vastaamisessaan vielä valmis. Hyödylliseksi olisi koettu, että yhdellä sivulla olisi vain yksi kysymys ja siihen liittyvät vastausvaihtoehdot. Lomakkeella pääsi palaamaan takaisinpäin vastaamaan väliin jääneisiin kysymyksiin, mutta tässä toiminnossa oppilaat tarvitsivat henkilökunnan apua. Hymynaamat koettiin helpoiksi ja mielekkäiksi vastausvaihtoehdoiksi. Niitä toivottiin jopa lisää.

Henkilökunta pohti myös vastausten luotettavuutta, koska oppilaat tarvitsivat runsaasti apua kysymyslomakkeen kanssa. Tämä siitäkin huolimatta, että tilanteessa pyrittiin toimimaan siten, että henkilökunta ei nähnyt vastauksen antamista.

Henkilökunta koki tärkeäksi asiakaslähtöisen kehittämisen ja iloitsivat, että heidän erityisen tärkeät oppilaansa saivat tilaisuuden osallistua palautteen kehittämiseen. Yhteenvetona voidaan todeta, että oppilaat antoivat palautetta mielellään, kokivat sen tärkeäksi ja parhaiten kaikki oppilaat olisivat pystyneet vastaamaan ikäryhmälle 7–12-vuotiaille suunnattuihin kysymyksiin.

#### 4.1.4 Neuvoloiden palaute

Neuvoloiden asiakaspalautteen keräämisen kokeilussa haluttiin kysyä palautetta uusilla tavoilla erityisesti lapsilta. Lapsilta palautteen kysyminen suoraan on harvinaisempaa, eikä siihen ole yhtenäistä ja sovittua toimintatapaa.

Substanssityöryhmässä pohdittiin, miten palautteen antamista voitaisiin kokeilla visuaalisten korttien avulla. Pirhassa päädyttiin suunnittelemaan kahdet erilaiset palautekortit (LIITE 4, LIITE 5). Vammaispalveluiden toive oli, että kortit olisivat saavutettavia ja jo käytössä olevien Papunet -kuvapankki ”hymiöiden” kanssa samankaltaisia (Papunet 2024) (LIITE 4). Lisäksi kokeiluun otettiin ”sääkortit” (LIITE 5), joiden kaltaisista on kokemuksia muun muassa Pelastakaa Lapset ry:n toiminnassa (Pelastakaa Lapset ry 2024). Korttien taakse lisättiin kuviin liittyvät kysymykset ja tilaa vastauksen kirjoittamiselle. Kortit suunniteltiin yhdessä substanssiryhmien jäsenten, Pirhan asiakaskokemus ja osallistumisen tiimin sekä graafisen suunnittelijan kanssa. Saavutettavuus oli suunnittelun perustana. Palautteen voi korttien avulla antaa myös vain valitsemalla kuvan ja palauttamalla sen. Näin saadaan määrällistä palautetta, vaikka palautteen kirjoittaminen ei onnistuisikaan.

Kuvakortteja kokeiltiin hyvinvointialueen kolmessa neuvolassa Lempäälässä, Orivedellä ja Ylöjärvellä 3.6.-14.6.2024. Ylöjärvellä kokeilun ajankohta osui yksikössä lomien suhteen hankalaan tilanteeseen ja kokeilu siellä epäonnistui.

Henkilökunnan mielestä kuvakortit olivat visuaalisesti onnistuneita ja hyviä konkreettisia tapoja kerätä palautetta. Koettiin, että niitä voisi hyödyntää jatkuvassakin käytössä. Kokeilussa huomattiin, että osa lapsista valitsi vain sillä hetkellä mieluisan kortin. Myös ulkoilma ja rokotustapahtuma vaikuttivat palautekortin valintaan. Lisäksi huomiona nousi, että alle 3-vuotiaat vaikuttaisivat olevan liian nuoria antamaan palautetta. Henkilökunta koki lasten palautteen kysymisen lapsen osallisuutta tukevana, mutta palautearvon arvioitiin kuitenkin jäävän vähäiseksi. Vaikuttavuus huomioiden aikuisen kokemus on neuvolakohtaamisissa merkityksellisempi. Lapsi ei asioi lastenneuvolassa ilman aikuista.

Sää- ja hymiökortit jäävät osaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaspalautteen materiaalipankkia ja on kaikille tilattavissa ja hyödynnettävissä. Kortteja on käytetty edellä mainitun lisäksi muun muassa työpajatyöskentelyssä ja vastaanottokäynneillä.

#### 4.1.5 Lasten ja nuorten palaute tulevaisuudessa

Lasten ja nuorten palautteen antamisen tapoja tulee edelleen jatkokehittää. THL:n lasten ja nuorten alatyöryhmän (Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen, ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023) esittämät suositukset ja niiden pohjalta tehdyt kokeilut ovat tuoneet kokemusta lasten ja nuorten palautteen keräämisestä. Samalla on saatu ymmärrystä siitä mikä toimii ja mikä ei.

Työryhmän suosittamat lasten ja nuorten ikäryhmäkysymykset otettiin kokeiluun Taysin lastenpsykiatrialla syksyllä 2024. Vastauksia saatiin kolmessa kuukaudessa (12.9.-12.12.2024) 54 kappaletta. Vastauksista suurin osa annettiin ikäryhmässä 7–12-vuotiaat (52 kpl). Saatujen kokemusten perusteella kysymyksiä ja menetelmiä tulee edelleen jatkokehittää.

Pirkanmaan hyvinvointialue on mukana THL:n kansallisen palautteen keruun työryhmissä ja nyt tehdyt kokeilut antavat arvokasta tietoa jatkokehittämisessä myös kansallisesti.

#### 4.2 Ikääntyneiden palaute

Ikääntyneiden substanssiryhmässä asiakaspalautteen kokeilu päätettiin toteuttaa kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaille. Kokeilu suoritettiin kahdessa vaiheessa 18.3.-21.4.2024 ja 6.5.-26.5.2024. Viidessä ensimmäisessä kokeiluyksikössä asiakkaille esitettiin muokattu NPS kysymys eli ”päivätoiminnan suosittelukysymys” ja avoin kysymys.

**Päivätoiminnan suosittelukysymys:** ”Suosittelisitko päivätoimintaa muille?”. Arvioi päivätoimintaa asteikolla 0–10 sen perusteella, kuinka todennäköisesti suosittelisit sitä muille. 0 = en suosittelisi sitä muille, 10 = suosittelisin mielelläni päivätoimintaa muille.

**Avoin kysymys:** ”Kerro vielä, mikä vaikutti kokemukseesi eniten”

Kokeilun toisessa vaiheessa asiakkaille esitettiin pelkästään päivätoiminnan suosittelukysymys. Tässä kokeilussa olivat mukana kaikki muut Pirkanmaan hyvinvointialueen omat päivätoiminnan yksiköt.

Kaksivaiheiseen palautekokeiluun päädyttiin siitä syystä, että samanaikaisesti hyvinvointialueella oli kokeilussa tekoäly asiakaspalautteen analysoinnissa (LIITE 1), ja sitä voitiin hyödyntää avoimen palautesisällön analysoimisessa tämän

asiakasryhmän palautteissa. Tekoälykokeilu oli tässä kohdassa pian päättymässä ja rajallisen kapasiteetin takia vain osan yksiköiden palautteet voitiin ottaa mukaan tekoälyn analysoitavaksi. Lisäksi jakamalla kokeilu kahteen erilliseen ajankohtaan, voitiin tehdä keskinäistä vertailua paitsi tulosten myös menetelmien kesken.

Kaikissa yksiköissä asiakkaat vastasivat kyselyyn paperiselle palautelomakkeelle. Tarvittaessa hoitajat avustivat asiakkaita. Kyselyiden vastaukset tallennettiin yksiköissä asiakaspalauttejärjestelmään.

Lomakkeen esitestaus tehtiin Hämeenkyrön yksikössä. Esitestauksessa oli mukana 16 asiakasta. Testauksessa asiakkaat kokivat vastaamisen selkeänä. Alkuun asiakkaat kokivat epävarmuutta vastaamisessa, mutta kannustuksen ja tuen turvin kaikki esitestaajat vastasivat kyselyyn. Henkilöstö koki lomakkeen selkeänä ja helppona. Numeraalista arviointia ja itse toteutustapaa pidettiin helppoina.

Esitestauksen jälkeen lomaketta ei enää muokattu.

Ensimmäisessä vaiheessa 18.3.-21.4.2024 mukana olivat seuraavat päivätoiminnan yksiköt:

- Hämeenkyrö, Aurinkorinne
- Pälkäne, Kanerva
- Tampere, Pappilanpuisto
- Tampere, Pispassa
- Tampere, Pohjola

Toisessa vaiheessa 6.5.-26.5.2024 mukana olivat seuraavat päivätoiminnan yksiköt:

- Ikaalinen, Päivätoiminta
- Kangasala, Päiväkeskus Jalmarin koto
- Kiikka, Kiertävä päivätoiminta
- Kiikoinen, Kiertävä päivätoiminta
- Kuhmoinen, Päiväkeskus
- Lempäälä, Päiväkeskus Toimelantalo
- Nokia, Päivätoimintakeskus
- Orivesi, Päivätoiminta Ilon päivä
- Pirkkala, Päiväkeskus



- Punkalaidun, Päivätoiminta
- Sastamala, Kunto-Hopun päivätoiminta
- Suodenniemi, Kiertävä päivätoiminta
- Tampere, Nekalan päiväkeskus
- Urjala, Päiväkeskus Lahjantupa
- Valkeakoski, Päiväkeskus Mielikki

Yhteensä suositteluhaluuden kysymykseen annettiin 354 vastausta ja kirjallisia vastauksia annettiin 176 kappaletta. Vastausmäärää näinkin lyhyessä kokeilussa voidaan pitää erittäin hyvänä. Henkilöstön sitoutuminen palautteen keräämiseen tuotti hyvän tuloksen. Tekoälyn hyödyntäminen avoimen palautesisällön analysoinnissa koettiin hyvänä ja sitä hyödynnettiin laajasti. Tekoälylle esitettiin lisäksi ennalta pohdittuja kysymyksiä, joiden arveltiin auttavan asiakasymmärryksessä ja kehittämistyössä. Näitä kysymyksiä olivat:

- Miten suunnittelisit kuntouttavan päivätoimintapäivän sisällön?
- Miten päivätoimintaa tulisi kehittää?
- Mitä mieltä asiakkaat ovat henkilökunnasta?
- Mitä lisäarvoa päivätoiminta tuo asiakkaille?
- Miten päivätoiminta on mahdollistanut kotona asumisen?

Yhtenä esimerkkinä tekoälyn koostama vastaus annetun asiakaspalautteen perusteella kysymykseen ”Mitä lisäarvoa päivätoiminta tuo asiakkaille?” oli:

*”Päivätoiminta tuo asiakkaille lisäarvoa monin eri tavoin. Asiakkaat arvostavat päivätoiminnan monipuolista ohjelmaa, kuten erilaisia aktiviteetteja, kuntosaliharjoittelua, askartelua ja erilaisia pelejä. Lisäksi he nauttivat yhdessäolosta muiden kanssa, saavat virikkeitä ja elämyksiä sekä uusia ajatuksia. Asiakkaat kokevat päivätoiminnan tärkeänä, koska se tarjoaa vaihtelua arkeen, katkaisee yksinäisyyttä ja antaa mahdollisuuden nähdä muita ihmisiä. Lisäksi he arvostavat päivätoiminnan tarjoamaa hyvää ruokaa, saunomismahdollisuutta ja henkilökunnan ystävällisyyttä ja ammattitaitoa. Asiakkaat toivovat myös päivätoiminnan jatkuvan ja antavan heille mahdollisuuden kuntoutua ja ylläpitää toimintakykyään. Lisäksi he kaipaavat enemmän ulkoilua ja toivovat päivätoiminnan jatkuvan tulevaisuudessa. Yhteenvetona päivätoiminta tarjoaa asiakkaille tärkeää yhdessäoloa, viriketoimintaa, kuntoutusta ja vaihtelua arkeen.”*

Tekoälyn antamat vastaukset kysymyksiin perustuivat asiakkaiden antamiin kirjallisiin vastuksiin. Tekoäly koosti nopeasti lausemuotoisia vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

Päivätoiminnan asiakaspalautteen kokeilujen jälkeen kerättiin henkilöstöpalautetta, jossa henkilöstö arvioi asiakkaiden suhtautumista kyselyyn ja arviota siitä oliko asiakkailla vastaamisessa haasteita. Henkilöstön antaman palautteen mukaan asiakkaat suhtautuivat kyselyyn positiivisesti ja olivat tyytyväisiä, että heidän mielipidettään kuunnellaan. Samanaikainen uutisointi päiväkeskusten lopettamisesta hämmensi kuitenkin asiakkaita. Kyselyyn vastaamisessa haasteita aiheuttivat heikko näkökyky ja muistisairaudet. Osa asiakkaista ei ymmärtänyt kysymyksiä tai tehtävänantoa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla erityisesti numeerinen arviointi oli haastavaa. Suullisesti annettavan palautteen mahdollisuutta toivottiin. Hymiöitä, numerorivejä tai muita vastaavia apuvälineitä palautteen antamisessa koettiin tarpeelliseksi. Lisäksi henkilöstön antamassa palautteessa nousi esille toive siitä, että muu kuin oma henkilöstö suorittaisi kyselyt ja että kysymykset olisivat voineet olla tarkempia ja yksityiskohtaisempia. Henkilöstön avustaminen kyselyyn vastaamisessa koettiin tärkeäksi ja tarpeelliseksi.

### 4.3 Läheisen palaute

Läheiseltä kysyttävää palautetta varten läheisten substanssiryhmän kanssa yhteistyössä suunniteltiin läheisille suunnattu kyselylomake. Kyselylomakkeessa oli läheiselle sopivaksi muokattu suositteluhalukkuuden kysymys ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit läheisesi saamaa palvelua?” ja lisäkysymys ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten”.

Näiden lisäksi oli seitsemän väittämää, joilla arvioitiin läheisen saamaa hoitoa ja joissa sai antaa arvion omasta kokemuksestaan:

- Läheiseni saama hoito oli hyvää
- Henkilökunta kohteli läheistäni hyvin
- Koin läheisen hoidon tai palvelun turvalliseksi
- Tiedän, miten läheiseni hoito tai palvelu jatkuu

- Ymmärsin saamani tiedon
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin
- Minulle annettiin mahdollisuus olla mukana läheiseni hoidossa

Läheisen kyselylomaketta suunniteltaessa tunnistettiin kaksi erilaista tarvetta läheisen palautteen keräämiseksi. On asiakasryhmiä, joissa asiakkaan palautteen antaminen ei onnistu käytännössä lainkaan, mutta asiakkaan läheisellä saattaa olla mahdollista tehdä asiakkaan puolesta tulkintoja asiakkaan kokemuksista. Tällaisia tilanteita on muun muassa vammaispalveluissa, lasten palveluissa tai vaikkapa asiakkaan ollessa teho-osastohoidossa. Kuitenkin substanssiryhmätyöskentelyn aikana tunnistettiin myös tarve kerätä läheisen arvio omasta kokemuksestaan. Nämä tarpeet huomioitiin lomakkeen suunnittelussa.

Läheisiltä kerättävä palautekokonaisuus tulee kehittymään jatkossa, sillä THL käynnistää työryhmätyöskentelyn vuoden 2025 alussa selvittääkseen minkälaista palautetta läheisiltä tulisi kansallisesti kerätä. Pirha on etulinjassa mukana kehittämässä läheisen palautetta myös kansallisesti nyt saatujen kokemusten myötä. Läheisen palautelomake otettiin kokeiluun Tays Keskussairaalan mielialahäiriöosastolla 29.5.-19.6.2024. Tavoitteena oli selvittää tässä palvelussa QR-koodilla toteutettavan kyselyn toimivuutta, sekä selvittää läheisten kokemuksia ja saamaansa tukea. QR-koodi tulostettiin Pirhan visuaalisen ilmeen mukaisille mallipohjille ja kiinnitettiin sisäänkäynnin yhteyteen, sekä omaisten käytössä olevan odotustilan ilmoitustaululle. Henkilökuntaa tiedotettiin meneillään olevasta kokeilusta. Kyselyyn saatiin lopulta kuitenkin vain yksi vastaus. Kokeilu kuitenkin toi ymmärryksen siitä, että henkilökunta tulee osallistaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa prosessin suunnitteluun. Asiakkaan läheisen palautteen pyytamisestä tulee tehdä systemaattista ja käytänteistä sopia hyvissä ajoin, jotta palautemäärät saadaan kasvuun. Ehdotuksena nousi muun muassa, että läheisen palautetta voisi systemaattisesti pyytää hoitotapaamisten yhteydessä, sillä siellä läheiset ovat usein läsnä.

Läheisille suunnattu asiakaspalautteen kyselylomake otettiin suunnittelun jälkeen heti käyttöön vammaispalvelussa. Lisäksi se otettiin kokeiluun sairaalapalveluiden lastenpsykiatrialla ja aikuisten teho-osastolla. Näistä palveluista palautetta on saatu

runsaammin ja niiden kokemusten perusteella on lomakkeelle tehty muun muassa saavutettavuuteen liittyviä parannuksia.

#### **4.4 Vammaispalveluiden palaute**

Vammaispalvelujen substanssiryhmä aloitti asiakaspalautteen kokeilun asumispalveluissa ja päiväaikaisessa toiminnassa. Kokeilu tehtiin kesäkuussa 2024 Nuutisaran kehitysvammaisten yksikössä. Kyselyn ja kysymysten laatimisessa osallistettiin asukkaita ja henkilöstöä. Kysely toteutettiin Microsoft Forms -lomakkeella, josta tiedot toimitetaan Excel-muodossa johtotiimille. Kyselyssä on taustatietojen lisäksi kysymyksiä koskien päiväaikaista toimintaa sekä asumiseen liittyviä kysymyksiä. Vastausasteikkona käytettiin kyllä/ei ja peukalo ylös/alas -vaihtoehtoja. Lisäksi on avoimia kysymyksiä, johon voi antaa sanallista palautetta. Vastauksia saatiin kaikilta kokeiluun osallistuneilta viideltä asiakkailta. Kyselystä saatiin palautetta ja sitä pidettiin selkeänä, helposti ymmärrettävänä ja sopivan pituisena. Osa vastaajista tarvitsi apua hiiren käytössä, vastauksen kirjaamisessa ja kysymysten lukemisessa.

Kokeilun jälkeen lomake päätettiin ottaa jatkuvaan käyttöön. Kysely tullaan toteuttamaan asumispalveluissa ja päiväaikaisessa toiminnassa joka toinen vuosi. Kyselyjen toteuttamisessa tukee tarvittaessa yksikön työntekijä, joka hallitsee asiakkaiden käyttämät kommunikoinnin tukimenetelmät.

Ensimmäinen kysely toteutettiin hyvinvointialueen oman tuotannon asumisen ja päivätoiminnan asiakkaille 2.9.-11.10.2024. Tuolloin vastauksia saatiin yhteensä 397 kappaletta, joka on 27 % kaikista asiakkaista. Vastaajista 80 % tarvitsi apua lomakkeen täyttämässä.

Toinen asiakaspalautteen keruun kokeilu vammaispalveluissa koski läheisen antamaa palautetta. Substanssiryhmätyöskentelyn myötä tiedostettiin, että tämän asiakasryhmän asiakaspalautteen keräämiseksi tarvitaan osin myös läheisten tulkintaa asiakkaan kokemuksesta - erityisesti silloin, kun asiakas ei sitä pysty itse ilmaisemaan. Lisäksi haluttiin kerätä läheisten arvioita omasta kokemuksesta. Läheisen lomakkeesta ja palautteen keräämisestä on kirjoitettu kappaleessa 4.3, Läheisen palaute.

Vammaispalveluissa tehtiin ratkaisu, että läheisen palautelomake otetaan heti jatkuvaan käyttöön asumispalveluissa ja päiväaikaisessa toiminnassa sekä vaativissa erityispalveluissa. Menetelmänä on QR-koodi, joka on esillä yksikön seinällä. Tiedot kyselyistä tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään ja johtotiimi tarkastelee niitä kuukausittain. 1.6.-30.10.2024 välisenä aikana annettiin 53 läheisen palautetta.

Vammaispalveluissa on kokeiltu myös myymiökortteja (LIITE 4) järjestöverkoston ja vammaisneuvoston kanssa järjestetyissä työpajoissa. Hybriditilaisuudet ja saavutettavuuskysymykset asettivat tässä haasteita, mutta kortit toimivat hyvänä palautteen antamisen menetelmän lisänä.

Vammaispalveluissa on tehty aktiivista työskentelyä asiakaspalautteen keräämiseksi sekä hyödyntämiseksi ja kehitystyö jatkuu edelleen.

### **4.5 Sosiaalipalveluiden palaute**

Tuetun asumisen ja tukiasumisen palveluissa toteutettiin kokeiluna asiakaskysely 25.3.-12.4.2024. Kysely toteutettiin Microsoft Forms kyselynä ja menetelmänä käytettiin QR-koodia. Tavoitteena oli saada asiakaskokemustietoa asumispalveluiden kehittämiseksi, sekä parhaillaan olevan tuetun asumisen kilpailutusprosessin tueksi. Kyselylomake suunniteltiin yhdessä yksikön asiantuntijoiden kanssa. Kyselyssä esitettiin NPS suositteluhaluuden kysymys, avoin kysymys, ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” ja neljä asumispalveluiden kehittämistä tukevaa väittämää tai kysymystä:

- Koin saamani palvelun hyödylliseksi
- Asumisen palvelua koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani
- Sain apua palvelun ohjaajalta, kun sitä tarvitsin
- Saatuasi asumisen palveluita, miten kykenet tulemaan toimeen -sairautesi kanssa, -kodinhoitoon ja arjen askareisiin liittyvien asioiden kanssa, -raha-asioiden, etuusasioiden ja viranomaisasioinnin hoitamisessa, -kodin ulkopuoliseen asiointiin ja liikkumiseen liittyvissä asioissa?

Vastuksia tuli 121 kpl, vastauksen antajista 61 % asui tuetussa tukiasunnossa ja 38 % asui tuetusti omassa kodissa. Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 tuetun asumisen ja tukiasumisen palveluissa oli noin 930 asiakasta. (Tilastotieto 2023.)

Vastauksissa ei ollut suuria eroja liittyen siihen asuiko vastaaja tuetun- vai

tukiasumisen palveluissa. Lähes kaikki vastanneet (118 kpl) antoivat kiitosta palautteessaan. Avoimeen kysymykseen kirjattiin eniten positiivista palautetta henkilökunnan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja ammattitaitoon liittyen.

## **4.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut**

### **4.6.1 Etsivän työn palaute**

Etsivä työ on sosiaalialan ammattilaisten tekemää matalan kynnyksen työtä. Tätä työtä tehdään kaduilla ja julkisissa tiloissa. Etsivän työn työntekijät neuvovat ja ohjaavat ja opastavat asukkaita palveluiden piiriin. Työtä tehdään palveluiden ulkopuolella olevien tai palveluista pudonneiden parissa. (Etsivä työ 2024.)

Tämän palvelun piirissä olevilta asiakkailta ei ole saatu kerättyä juurikaan asiakaspalautetta. Palautteen keruun haasteeksi todettiin, että nykyiset palautteen keruun menetelmät ovat näiden asiakkaiden saavuttamattomissa. Asiakkaita ei kirjata järjestelmiin eivätkä he tunnistaudu kohtaamisissa omilla henkilötiedoillaan. Asiakkaita tavataan muun muassa kaduilla ja tapahtumissa. Siksi suunnittelun perustana oli kehittää jokin saavutettava ja mukana kulkeva palautteen antamisen menetelmä. Yhteistyön tuloksena päädyttiin valmistamaan Etsivälle työlle rintamerkki (LIITE 3), johon painettiin QR-koodi palautteen antamista varten. Asiakas lukee koodin omalla älypuhelimellaan tai työntekijän työpuhelimella/tabletilla. Koodi ohjaa asiakkaan suoran palautteen lomakkeelle antamaan palautetta. Lomake löytyy myös [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) -verkkosivulta. Näin mahdollistetaan myös järjestelmän näkökulmasta yhdenmukainen palautteen käsittelyn toimintamalli.

Palautteen antamisen mallia esiteltiin Hervannan Etsivän työn toimesta 11-15.6.2024. Esitestauksessa ja arvioinnissa oli mukana asiakkaita ja Etsivän työn työntekijöitä. Esitestauksen perusteella havaittiin teknisiä haasteita lomakkeen mobiilioptimoinnissa. Itse menetelmää pidettiin helppona, toimivana ja kyselyä sopivan mittaisena.

Saatujen palautteiden perusteella tehtiin palautejärjestelmään korjaustoimenpiteitä. Kokeilu aloitettiin esitestauksen jälkeen ja jatkui 31.8.2024 asti. Kokeilun aikana vastauksia saatiin yhdeksän. Kaikki vastanneet antoivat palautteessaan kiitoksia ja yksi lisäksi kehitysehdotuksen. Kiitosta annettiin erityisesti palvelun sujuvuudesta ja

saatavuudesta, sekä kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Kehitysehdotus koski palvelun saatavuutta, tiedonkulkua, ohjeistusta, toimintatapoja ja asiantuntemusta. Moitteita ei annettu. Palautteisiin ei oltu kirjattu sanallista palautetta. Rintamerkit jäävät jatkuvaan käyttöön, joten palautteen antaminen on jatkossakin mahdollista tällä menetelmällä.

#### **4.6.2 Mielenterveys- ja päihdepalvelujen palaute**

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaiden asiakaspalautekokeilu käynnistettiin Nokian mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Kokeilun ajankohta oli 12.8.-16.8.2024. Kokeilussa oli kyselylomake, jossa oli suositteluhaluuden (NPS) pitkä muoto ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?”, avoin kysymys ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” ja yksikön oma väittämä ”Palveluihin oli helppo hakeutua”.

Kokeilu toteutettiin ohjaamalla asiakas sähköiselle lomakkeelle QR-koodin avulla. Tämän lyhyen kokeilun aikana saatiin kuusi vastausta, joista neljässä oli kirjallista palautetta. Asiakkaat suhtautuivat palautteen antamiseen pääosin positiivisesti tai neutraalisti. Vain yksi asiakas ei halunnut antaa palautetta. Henkilöstö lähti mukaan kokeiluun positiivisella asenteella.

Menetelmä koettiin hyväksi heille, joilla oli QR-koodin lukemisen mahdollistava mobiililaitte. Kaikilla asiakkailla tätä ei ollut, jolloin palautteen antamista ei pidetty kiinnostavana. Henkilökunnan koostama palaute kokeilusta nosti esille, että kyselyyn vastaamisen tulisi olla mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista. Esimerkiksi toivottiin, että vastaanoton jälkeen automaattisesti lähtisi tekstiviestikysely. Koettiin myös, että palautteen antamisen ei tulisi olla riippuvainen henkilökunnan aktiivisuudesta. Huomiona nousi, että palautteen keruun tausta-ajatuksena tulisi olla toimintojen kehittäminen palautteen myötä. Lisäksi koettiin, että yksiköiden omaa kysymystä tulee jatkojalostaa, sillä hoitoon hakeutumisen väylät ovat muuttuneet Pirkan alueella ja ovat epäselviä niin asiakkaille kuin ammattilaisillekin.

Tekstiviestikyselyä tullaan laajentamaan kattamaan koko Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelut. Tekstiviestikyselyn laajentamisen edellytys on yhteisen potilas- ja asiakastietojärjestelmän käyttöönotto. Tekstiviestitse lähettävään

asiakaskokemuskyselyyn vastaaminen edellyttää, että asiakkaalla on käytössään älypuhelin.

#### **4.7 Ensihoidon palaute**

Ensihoidon palautteen keruun suunnittelu aloitettiin muista substanssiryhmistä poikkeavalla tavalla. Kehittämistä varten ei ollut työryhmää vaan keskustelut käytiin suoraan yksikön kanssa.

Ensihoidon asiakasryhmä ei ole aikaisemmin ollut palautteen keruun piirissä, ja asiakasryhmän tavoittaminen on ollut vaativaa palautteen keruun näkökulmasta. Suunnittelu aloitettiin pohtimalla ensihoidon ja pelastuslaitoksen kanssa yhdessä, miten palautetta voitaisiin heidän asiakkailtaan kerätä ja mikä olisi oikea menetelmä. Pian huomattiin, että näidenkin ryhmien kesken menetelmä tulee asiakaskunnan takia olemaan erilainen, joten kehittämistä jatkettiin erikseen ensihoidon kanssa. Ensihoidon palautetta päädyttiin keräämään QR-koodin avulla. Ensihoidolle suunniteltiin palautekortti (LIITE 6), jonka he voivat asiakkaalle ojentaa tai jättää esimerkiksi asiakkaan kotiin. Palautekorttiin kirjataan ambulanssin tunnus sekä päivämäärä, joka yksilöi palautteen antamisen tiettyyn kohtaamiseen. Lisäksi ambulansseihin suunniteltiin A4 -kokoinen Anna meille palautetta -tarra (LIITE 7). Tarrassa on QR-koodi, jonka asiakas voi, voinnin niin salliessa, lukea älypuhelimellaan.

Palautekyselyssä on Pirkanmaan Hyvinvointialueen strategian mukaisesti suositteluhaluuden (NPS) kysymys ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi ensihoidon palvelua läheisellesi?”, sekä avoin kysymys ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”. Näiden lisäksi ensihoidolla on heidän omaa seurantaansa ja kehitystyötä tukevia väittämiä:

- Ensihoitajat esittelivät itsensä
- Ensihoito saapui paikalle riittävän nopeasti
- Ensihoitajat kohtelivat minua hyvin
- Ensihoitajat hoitivat minua ammattitaitoisesti

Palautteen keruun malli jäi kokeilun jälkeen pysyväksi toimintamalliksi ensihoidossa. Kyselylomaketta on mahdollista päivittää tarpeen mukaan myöhemminkin vastaamaan muuttuvia tarpeita ensihoidossa ja hyvinvointialueella. Lisäksi



tulevaisuudessa muokkaustarpeita saattaa nousta Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kansallisen palautteenkeruun yhtenäistämisen -kehitystyön perusteella.

#### 4.8 Pelastuslaitoksen palaute

Palautteen keruun suunnittelu aloitettiin pelastuslaitoksen kanssa edellä mainitulla tavalla samanaikaisesti ensihoidon kanssa. Pian havaittiin, että pelastuslaitoksen toiminnan luonteen takia heidän tarpeensa kysymysten osalta ovat erilaiset, joten palautteen keruun suunnittelua jatkettiin erikseen pelastuslaitoksen kanssa.

Suunnittelun aikana havaittiin, että pelastuslaitoksen palautteen keruun tarpeet liittyvät ensi sijassa työhön, jota tehdään onnettomuuksien ehkäisyn parissa. Näitä ovat turvallisuusviestintä ja koulutus, määräaikainen palotarkastus, yleisötapahtuman palotarkastus, rakennuksen käyttöönottoon liittyvää tarkastus sekä muu palotarkastus. Palautekysely suunniteltiin siten tätä kohderyhmää ajatellen.

Pelastuslaitoksen käyttöön suunniteltiin palautekortti, jonka he voivat käyntiensä yhteydessä jättää paikan päälle. Palautekortissa on QR-koodi palautelomakkeelle, jonka asiakas voi lukea älypuhelimellaan. Palautekyselyssä pelastuslaitoksen asiakkailta kysytään suositteluhaluuden kysymys NPS kysymys ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi ensihoidon palvelua läheisellesi?”, sekä avoin kysymys ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”.

Näiden lisäksi pelastuslaitoksella on heidän omaa seurantaansa ja kehitystyötä tukevia väittämiä:

- Minua palvellut henkilö oli osaava ja ammattitaitoinen
- Saamani palvelu oli ystävällistä

Sekä tarpeen mukaan:

- Kirjallinen pöytäkirja tai lausunto oli selkeä ja helposti ymmärrettävä
- Määräaikaisen valvonnan prosessin kulku kuvattiin minulle selkeästi
- Päätökset ja ohjeet olivat selkeästi perusteltuja

Suunniteltua palautekorttia ei lopulta otettu sellaisenaan käyttöön. Pelastuslaitos päätyi suunnittelemaan ja ottamaan käyttöön käyntikortin kokoisen palautekortin, jossa QR-koodi ohjaa edellä mainitulle kyselylomakkeelle (LIITE 8).

Kyselylomaketta on mahdollista päivittää tarpeen mukaan myöhemmin vastaamaan muuttuvia tarpeita pelastuslaitoksella ja hyvinvointialueella. Lisäksi tulevaisuudessa muokkaustarpeita saattaa nousta Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kansallisen palautteenkeruun yhtenäistämisen -kehitystyön perusteella.

## 5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Toiminnan aikataulu suhteessa ryhmien määrään ja aikaresurssiin oli tiukka. Tällä oli vaikutusta muun muassa siihen, että äänipalautteen antamista ei ehditty ottaa mukaan kokeiluun, vaikka äänipalautteen antaminen menetelmänä nousi useassa ryhmässä esille. Teknisten vaatimusten selvittely, tietosuojaselvitykset sekä -arviointit vievät aikaa, eikä näihin voitu tässä työryhmätyöskentelyssä aikataulujen puitteissa lähteä. Työskentelyä haastoi myös se, että asiakaspalautteen antamisen kehittäminen oli kesken niin kansallisesti kuin Pirkanmaan hyvinvointialueellakin. Toisaalta samanaikaisuus mahdollisti kokeilemaan kynnyksettömästi uusia kehitteillä olevia menetelmiä ja kehittää niitä myös itse.

Substanssiryhmien kokeilujen perusteella onnistumisia olivat erityisesti QR-koodin hyödyntäminen palautteen antamisen välineenä. Erityisesti hyötyä koettiin, kun QR-koodi ohjasi suoraan yksikön palautelomakkeelle, jolloin valintaa ei tarvinnut tehdä itse. Tämä lisäsi palautteen antamisen helppoutta. Hyväksi koettiin myös uusien, kohderyhmille suunnitellut omat kyselykaavakkeet, sanoituksen muotoilu ja materiaalien visuaalisuus palautetta pyydettäessä.

Yhdeksi tärkeimmäksi huomioksi voidaan todeta, että kulttuurin muutos, eli palautteen aktiivinen pyytäminen kokeilun aikana lisäsi palautteiden määrää. Toinen tärkeä huomio oli, että vaikka yhdellä keinolla ei tavoitetaakaan kaikkia asiakkaita, niitä kannattaa kuitenkin rohkeasti lähteä kokeilemaan. Tästä hyvä esimerkki on muun muassa ensihoidon palautteen keruun menetelmä. Kun suurin osa asiakkaista tavoitetaan, voidaan keskittyä jatkokehittämiseen niiden osalta, joita ei tällä menetelmällä tavoiteta. Substanssiryhmätyöskentelyn tuloksena voitiin myös todeta, että harvempikin kyselyjen väli täyttää systemaattisen asiakaspalautteen keruun määritelmän, jos se on suunnitelmallista ja toistuvaa.

Kokeilujen perusteella pelkästään palautteesta kertovan julisteen kiinnittäminen odotus- tai aulatiloihin ei nostanut vastausmääriä. Todeta voidaan myös, että samat

palautteen antamisen menetelmät eivät toimi kaikilla. Tästä esimerkkinä on hymiö- ja sääkortit (LIITE 4 ja LIITE 5), jotka toimivat hyvin esimerkiksi työpajatyöskentelyssä ja neuvolan vastaanotolla, mutta vaativat asiakaskontaktin, eivätkä siten toimi erityisen hyvin passiivisena palautteen antamisen välineenä. Kokeilujen perusteella huomattiin, että tiettyjen asiakasryhmien palautteen keruuta tulee edelleen jatkokehittää asiakkaiden palautteen saamiseksi. Tästä esimerkkinä Etsivän työn asiakkaat, joilta palautteen saaminen on ollut haastavaa. Työ on liikkuvaa, eikä siinä käytetä asiakastietojärjestelmiä, joten palautteen antamista kokeiltiin QR-rintamerkillä asiakkaiden saavuttamiseksi. Palautteiden saaminen oli tästä huolimatta niukkaa. Menetelmiä tulee hyödyntää laajasti, monipuolisesti sekä asiakasryhmään ja palveluun sopivalla tavalla.

Kokeilujen jälkeen jatkuvaan toimintaan jäävät yksiköiden omiin tarpeisiin kehitetyt kyselylomakkeet. Kysymyksiä muokattiin kokeilusta saatujen kokemusten perusteella, sekä THL:n Asiakaskokemuksen kansallisen keruun yhtenäistämisen kehitystyön perusteella. Käyttöön jää myös QR-koodien hyödyntäminen asiakaspalautteen keräämisessä niissä yksiköissä, joissa sen todetaan olevan toimiva menetelmä. Lasten- ja nuorten kyselylomakkeen käyttö jatkuu ja sen toimivuutta, jatkokehityksen tarvetta ja käyttöönoton laajentamista arvioidaan myöhemmin uudestaan.

Työryhmätyöskentelyn ja 13.12.2024 yhteistapaamisen jälkeen jäseniltä pyydettiin palautetta substanssiryhmätoiminnasta. Palautetta pyydettiin Microsoft Forms-lomakkeella, johon oli sähköisessä muodossa viety sääkortit kysymyksineen (LIITE 5). Palautteesta nousi esille, että työskentelyn eteneminen koettiin systemaattiseksi. Projektin vastuuhenkilöiltä saatu tuki koettiin tärkeäksi ja iloiseksi asiaksi.

Yhteistapaamisessa tärkeäksi koettiin, että sai kuulla monipuolisia esityksiä ja havaintoja asiakaspalautteen keräämisestä ja sen monimuotoisuudesta. Jaetut oivallukset ja erilaiset lähestymistavat oli tärkeää jakaa. Verkostoituminen ja linjarajojen yli työskentely koettiin hyvänä asiana.

Substanssiryhmätoiminnan vaikuttava työskentely kehittämistyön aikana on ollut merkille pantavaa. Verkostoituminen ja näkökulmien avartaminen on ollut yksi toiminnan suurimmista hyödyistä. Substanssiryhmätoiminta tämän projektin yhteydessä päättyi, mutta on kannatettavaa hyödyntää jo syntyneitä verkostoja

jatkokehittämisessä. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen työ jatkuu THL:lla edelleen ja se tuo jatkokehittämisen tarpeita myös Pirkanmaan hyvinvointialueella. Substanssiryhmätyöskentely ei tämän projektin aikana myöskään voinut kattaa kaikkia erilaisia palautteen antamisen tarpeita, asiakkaita ja asiakasryhmiä, joten kehittämistyötä tarvitaan jatkossakin.

## 6 Uutiset ja viestintä

- Asiakaspalautteen keruu -projekti Pirkanmaan hyvinvointialueella, [Asiakaspalautteen keruu -projekti Pirkanmaan hyvinvointialueella | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)
- Ensihoito mittaa asiakastytyvääisyyttä, [Ensihoitopalvelu mittaa asiakastytyvääisyyttä - pirha.fi](#)
- Pirha.fi, [Palaute - pirha.fi](#)
- Pirkanmaan hyvinvointialue, Intra. Vaatii kirjautumisen. [Asiakaspalautteet - intra.pirha.fi](#)

## 7 Lähteet

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2023. Viitattu 16.9.2024.

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/asiakaskokemuksen-ja-osallistumisen-ohjelma>

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä 2023. Viitattu 15.10.2024.

Vaatii kirjautumisen. <https://intra.pirha.fi/group/guest/asiakaskokemus-ja-osallistuminen>

Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen 2024. Viitattu 16.9.2024.

<https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

Etsivä työ 2024. Viitattu 25.11.2024.

<https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/tyoikaisten-sosiaalipalvelut/etsiva-tyo>

Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen, ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023. Viitattu 15.10.2024.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148592/TY%C3%962024\\_017\\_Lasten%20ja%20nuorten%20asiakaspalautteen%20kansallinen%20kehitt%C3%A4minen\\_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148592/TY%C3%962024_017_Lasten%20ja%20nuorten%20asiakaspalautteen%20kansallinen%20kehitt%C3%A4minen_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Papunet. 2024. Kuvapankki. Viitattu 17.12.2024.

<https://kuvapankki.papunet.net/haku/iloinen>

Pelastakaa lapset ry. 2024. Materiaalipankki. Viitattu 17.12.2024.

<https://www.pelastakaalapset.fi/lapsilta-opittua/wp-content/uploads/sites/80/2024/08/ilojen-aurinko-harmitusten-haamu-ja-toiveiden-puu.pdf>

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2024. Viitattu 16.9.2024.

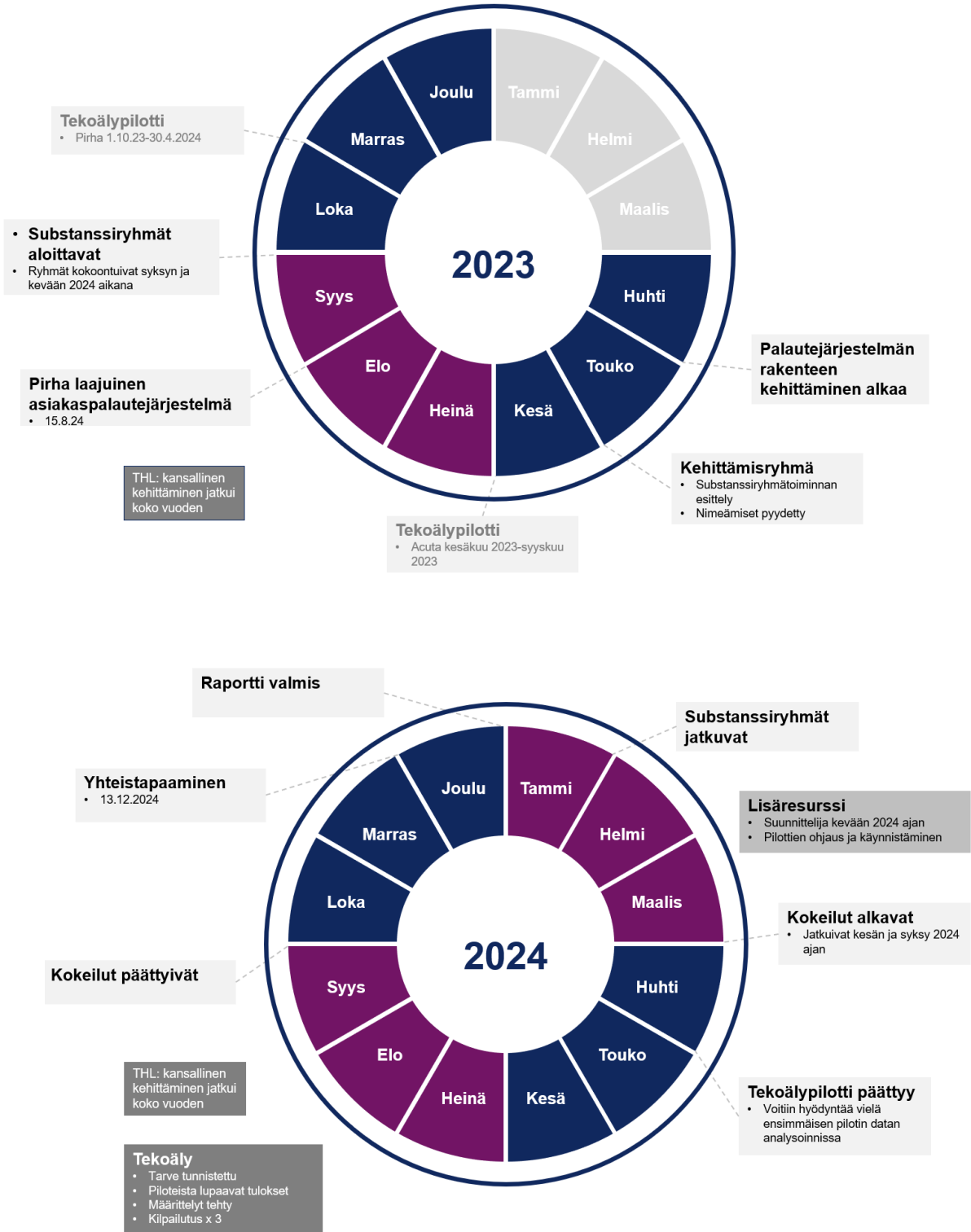
[https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirha-strategia-2023-2025\\_taitettu](https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirha-strategia-2023-2025_taitettu)

Tilastotieto 2023. Viitattu 5.11.2024.

[https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/soshilmo/sos1/summary\\_sos1?palveluala\\_0=592871&palveluntuottaja\\_0=931764&pitkaaikaishoito\\_0=592864&ika\\_0=592837&sukupuoli\\_0=592842&mittari\\_0=592844#](https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/soshilmo/sos1/summary_sos1?palveluala_0=592871&palveluntuottaja_0=931764&pitkaaikaishoito_0=592864&ika_0=592837&sukupuoli_0=592842&mittari_0=592844#)


## 8 Liitteet

### Liite 1. Substanssiryhmätoiminnan vuosikellot



Liite 2. Pilotoinnin ohje

19.2.2024



## PILOTOINTIOHJE SUBSTANSSI- TYÖRYHMILLE

### 1. Mitä pilotointi tarkoittaa ja miksi se tehdään?

Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi Pirhassa yhtenäistetään palautteen käsittelyä, keräämistä, hyödyntämistä ja palvelujen kehittämistä. Systemaattisella ja yhdenmukaisella palautteen keruun ja käsittelyn avulla varmistutaan sekä kansallisten että hyvinvointialueen omien tavoitteiden saavuttamisesta. Asiakaspalautteen keruun perusmittarina on NPS-suositelukysoyry (Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisesellesi?). Asiakas voi myös antaa suoraa palautetta kirjallisesti verkkosivujen kautta tai täyttämällä palautekortin yksikössä.


Substanssiryhmien toteuttamat pilotoinnit kohdentuvat asiakaspalautejärjestelmässä palautteen antamisen menetelmien kehittämistyöhön, jolloin pilotointien avulla parannetaan asiakaspalautteiden keräämistä, nostetaan niihin vastaamisen kiinnostavuutta ja suunnataan asiakaskyselyt strategian Tärkeintä ihminen - kärkiteemaan.

**Pilotoinnilla tarkoitetaan** kokeellista, tutkivaa tai testaavaa projektia tai tutkimusta, jonka avulla haetaan vastausta menettelyjen tai menetelmien toimivuuteen. Uuden toimintatavan tai -mallin tai vaikkapa uuden laitteen käyttöönotossa pilotoinnin avulla saadaan vastaus perustason ongelmakysymyksiin. On tärkeää ymmärtää **pilotoinnin ja kokeilun ero**: kokeilun päämääränä on tuottaa kehitettävään ideaan (esim. tuote, palvelu tai toimintamalli) liittyvää merkittävää uutta tietoa, kun taas pilotoinnin päämääränä on tehdä viimeinen validaatio ja varmistaa, että kaikki sujuu kuten pitääkin. (Lähde: [Mitä eroa on kokeilulla ja pilotilla? – Filosofian Akatemia Oy](#))

### 2. Mitä pilotoinnissa tulee ottaa huomioon?

1. Haaste mitä olette ratkaisemassa ja miten se liittyy strategiaan
2. Millä palvelulla/toimintamallilla/laitteella tms. metodilla ratkaistaan em. haasteet
3. Pilotoinnin esittely kohderyhmälle – miten edetään vaiheittain ja miksi
4. Pilotoinnin kustannusten läpikäynti
5. Mikä on pilotoinnin tuoma hyöty
6. Mitkä ovat seuraavat konkreettiset askeleet pilotoinnin jälkeen

(Lähde: [Pilotointi 4/4 – Kaava millä esittelet pilotin onnistuneesti – Prevenia](#))



Euroopan unionin  
rahoittama  
NextGenerationEU

Pirkanmaan  
hyvinvointialue

19.2.2024

### 3. Pilotoinnin metodeista

Metodeina voidaan käyttää esim. NPS- ja/tai PEI-kysymysten testausta, selkomukautettuja versioita (NPS ja väittämät), ääni-palautetta (kehitteillä), tarinallistamista tai QR-koodin avulla lomakkeeseen vastaamista. Käytettävissä myös erilaiset palauteseinät, kuvakortit, pelilliset keinot yms. menetelmät – eli pilotointi suoritetaan aina kohderyhmään parhaiten soveltuvalla metodilla.



### 4. Pilotin ohjaaminen ja etenemisen varmistaminen

**Kaikkien substanssiryhmien tulee valita pilotoinnin yhteyshenkilö,** joka vastaa alla olevaan kuvaukseen linkitetyistä osioista (sovitusta aikataulusta ja tiedon kulusta tarvittaville tahoille).

**Kaikkien substanssiryhmien ohjaajana piloteissa toimii suunnittelija Marja-Terttu Riihelä,** jolle yhteyshenkilöiden nimet ja yhteystiedot ilmoitetaan. Pilotiikksiköiden yhteyshenkilöt informoivat ohjaajalle pilotointikohteidensa nimet (yksiköt), käytössä olevien laitteiden määrät ja sijainnit, sekä pilotoinnin etenemisessä tapahtuvat ongelmat (joihin haetaan nopeasti ratkaisu, ettei pilotointi keskeydy).

Pilottijaksolle sovitaan jokaisen substanssiryhmän kanssa selkeä ajankohta (alku ja päättymisen) siten, että tavoitteena on toteuttaa kaikkien ryhmien pilotoinnit kevään 2024 aikana. Ohjaaja ja yhteyshenkilö tiedottavat pilotointiin osallistuvaa henkilöstöä ajankohdasta.

### 5. Pilotointimalli substanssiryhmille



### 6. Pilotoinnin päätteeksi kootaan yhteistilaisuus (syksy -24), jossa substanssiryhmät tapaavat, ja pilotointeja käydään yhdessä läpi.

#### PILOTIN OHJAAJA

**Marja-Terttu Riihelä,** marja-terttu.riihela@pirha.fi tai 040 355 4275  
Suunnittelija/ Asiakaskokemus ja osallisuus



Euroopan unionin  
rahoittama  
NextGenerationEU

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**



Liite 3. Etsivä työ, rintamerkki



Liite 4. Kuvakortit, hymiöt

	<p>Mikä sinua ilahdutti?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>
	<p>Mikä olisi voinut mennä paremmin?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>
	<p>Mikä sinua harmitti?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>

Liite 5. Kuvakortit, sää

	<p>Mikä sinua ilahdutti?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>
	<p>Mikä olisi voinut mennä paremmin?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>
	<p>Mikä sinua harmitti?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>

Liite 6. Ensihoito, palautekortti

 <p><b>Anna palautetta</b> ensihoitopalvelusta</p>	<p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>
 <p>Lue QR-koodi älypuhelimellasi.</p> <p>Ambulanssin tunnus.....</p> <p>Päiväys.....</p> <p><b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b></p>	<p><b>Anna palautetta ensihoitopalvelusta. Auta meitä kehittämään toimintaamme.</b></p> <p>Ensihoito arvioi sairastuneen tai loukkaantuneen tilanteen ja voi aloittaa hoidon hoitolaitoksen ulkopuolella. Tarvittaessa ensihoito kuljettaa potilaan jatkohoitopaikkaan.</p> <p>Sanna Hoppu Pirkanmaan hyvinvointialue, ensihoitopalvelun toimialuejohtaja, yllääkäri <a href="http://pirha.fi/palaute">pirha.fi/palaute</a></p>

Liite 7. Ensihoito, tarra ambulanssiin

# Anna meille palautetta

Kehitetään ja parannetaan  
yhdessä toimintaamme.

Lue QR-koodi  
älypuhelimellasi.



Ambulanssin tunnus

**ABCD 1234**

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**



Liite 8. Pelastuslaitos, käyntikortti

## Anna palautetta pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisystä:

Lue QR-koodi älypuhelimellasi

Pirkanmaan  
hyvinvointialue



PIRKANMAAN  
PELASTUSLAITOS



## Antamalla palautetta autat meitä kehittämään toimintaamme.

Pirkanmaan pelastuslaitos ohjaa ja neuvoo kuntalaisia paloturvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä sekä vastaa pelastustoimelle kuuluvista valvonta-tehtävistä ja turvallisuusviestinnästä.



Katso ajantasaiset yhteystietomme:  
[pelastustoimi.fi/pirkanmaa/ota-yhteytta](https://pelastustoimi.fi/pirkanmaa/ota-yhteytta)



Seuraa meitä somessa.