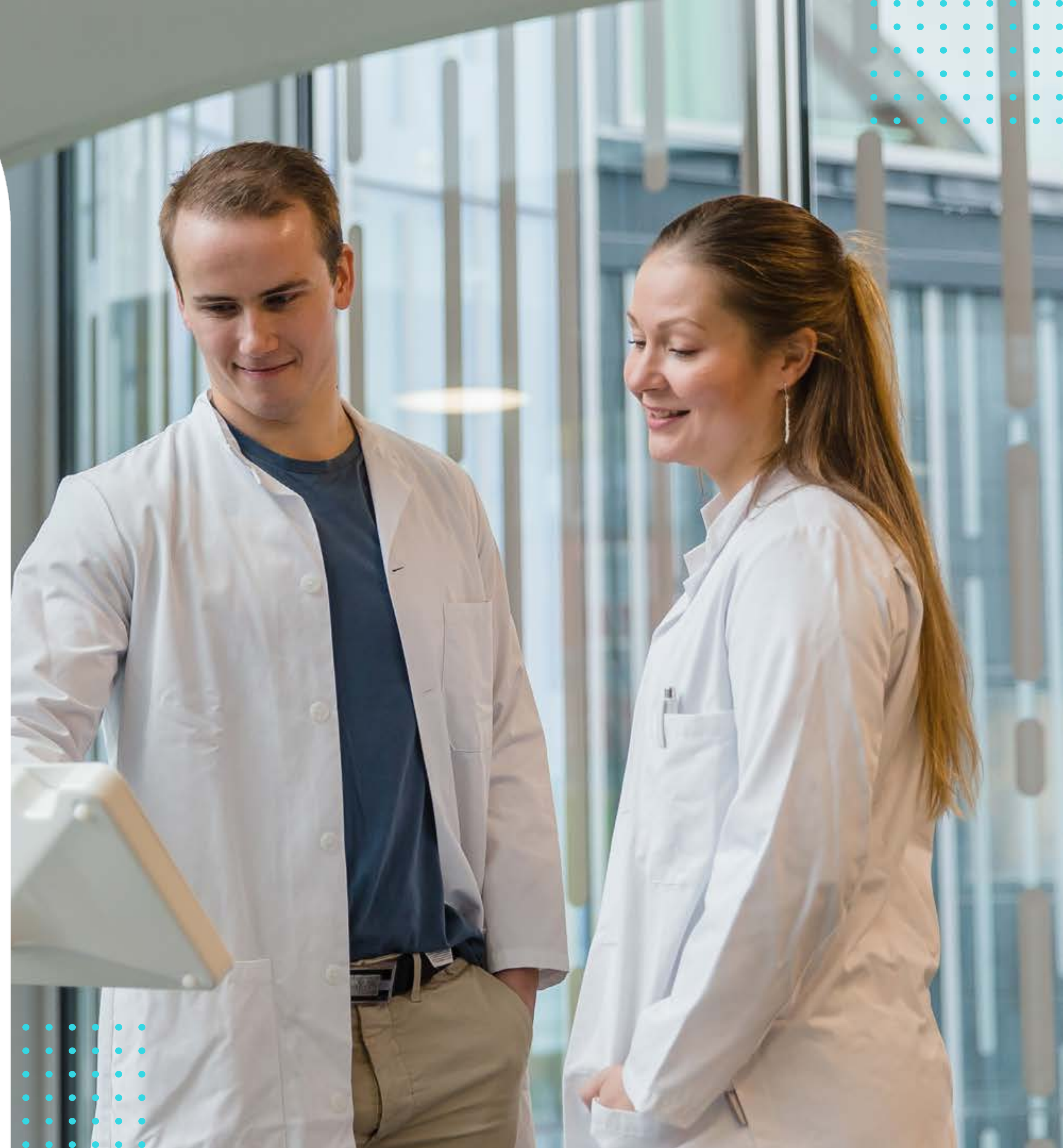


Roidu®

**Alan johtavaa
asiakaskokemusta
rakentamassa:
katsaus sote-alan
nykytilanteeseen**

9/2024





01	Pääkirjoitus Mika Hyvönen	3
02	HUS Haastattelussa Katriina Mikkonen	4
03	Pihlajalinna Haastattelussa Jaana Olsson	7
04	Keusote Haastattelussa Roni Nukarinen	9
05	Attendo Haastattelussa Minna Linna ja Minna Väänänen	12
06	Soite Haastattelussa Jussi Salminen	14
07	Esperi Haastattelussa Jani Nurisalo	17
08	Loppusanat Janna Myllymäki ja Diana Pitkänen	20

01 Pääkirjoitus



Mika Hyvönen
Toimitusjohtaja

mika.hyvonen@roidu.com

040 869 1819

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakaskokemus on mainettaan parempi

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on ollut paljon erinomaisia onnistumisia asiakaskokemuksen kehittämiseen ja johtamiseen liittyen. Asiakkaamme saavat jatkuvasti potilailta positiivista palautetta ja hyviä NPS (net promoter score) tuloksia. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset kokevat tekevänsä merkityksellistä työtä, jossa palveluiden käyttäjät otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen.

Haluamme nostaa esiin sote-alan onnistumisia tällä julkaisulla, jossa olemme haastatelleet asiakaskokemukseen erikoistuneita ammattilaisia niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla. Julkaisussa tuodaan esille, miten asiakkaamme kehittävät asiakaskokemusta, millaisia case-esimerkkejä heillä on ja miten he näkevät asiakaskokemuksen tulevaisuuden.

Sotepalveluissa tehdään yhteiskunnallisesti merkittävää työtä, jota haluamme kaikin tavoin tukea asiakaskokemuksen mittaamisen ja kehittämisen avulla. Siitä huolimatta, että säästötoimenpiteet ja muutokset ovat olleet jatkuvia, organisaatiot ovat edelleen pystyneet kehittämään asiakaskokemusta entistä paremmaksi.

Terveisin,
Mika Hyvönen

02 HUS

Katriina Mikkonen, Asiakaskokemuspäällikkö



Vuosien 2023-2027 HUSin strategian yksi painopisteistä on asiakaskokemus. HUS saa vuodessa n. 600 000 asiakaspalautetta ja valtavaa palautemäärää analysoidaan tekoälyn avulla. Palautteiden pohjalta tehdään jatkuvasti korjaavia toimenpiteitä sekä käynnistetään laajempia kehitysprojekteja.

Asiakaskokemuksen kehittämisessä on mukana yli 300 kokemus-asiiantuntijaa ja asiakasraatilaista, jotka ovat apuna konseptien testauksessa. He antavat ideoita ja palautetta toiminnan kehittämiseen liittyen. Lisäksi HUSilla on laajat verkostot, joita hyödynnetään tarvittaessa. Asiakaskokemuksen kehittämisessä käytetään myös palvelumuotoilua ja tehdään erilaista tutkimustyötä.

Ajanvarauskirjeitä on kehitetty asiakaspalautteen pohjalta

Yksi asiakaspalautteista noussut kehitysprojekti on ajanvarauskirjeiden kehittäminen, joka on nyt pilotoitavaiheessa. Asiakkaat antoivat palautetta, että ajanvarauskirjeet ovat liian pitkiä, ja niissä olevien ohjeiden perusteella on välillä hankala toimia oikein. Lisäksi osa potilaista haluaa asioida ainoastaan digitaalisesti.

”Palautteita hyödyntämällä sekä osallistamalla asiakasraatilaisia, kokemusasiiantuntijoita ja henkilökuntaa kehitystyöhön, olemme saaneet laajasti näkemystä uutta konseptia varten. Uudet kirjepohjat pyritään samaan käyttöön loppuvuoden aikana. Tulevan syksyn aikana asiakkaamme saavat myös mahdollisuuden päättää haluavatko he jatkossa saada HUSin lähettämät kirjeet paperisena kirjeenä vai asiakasportaaliin. Sen mahdollistaminen on vaatinut paljon teknistä kehitystä”, kuvailee Mikkonen.

Vauvamatkalla-tuoteperheen kehittäminen on tehty asiakkaat huomioiden

Toinen projekti, johon osallistettiin asiakkaita on Vauvamatkalla-tuoteperheen kehittäminen. Tuoteperheen tavoitteena on tarjota luotettavaa tietoa raskauteen, synnytykseen ja vauvan hoitoon liittyvissä asioissa. Projekti on tehty yhteistyössä Uudenmaan neuvoloiden kanssa. Palvelua tarjotaan kaikille tuleville äideille ensimmäisen raskausajan ultran yhteydessä. Todellisuudessa raskausajan polku alkaa jo positiivisesta raskaustestistä ja asiakkaalla on erilaisia tarpeita raskauden eri vaiheissa. ”Olemme havainneet esimerkiksi, että raskauden alkuvaiheessa tuleva äiti saattaa pohtia enemmän isompia muutoksia kuten isompaan asuntoon muuttoa, kun taas raskauden loppuvaiheilla keskitytään enemmän synnytykseen”, kertoo Mikkonen.

Yksi osa tuoteperhettä on digihoitopolku. Polkua hyödynnetään, kun suunnitellaan mitä ja millaisia palveluita tuleva äiti tarvitsee. Se auttaa tarkastelemaan käyntien tarpeellisuutta ja voisiko joitakin käyntejä suorittaa etänä. Palvelun kehittämiseen on pyydetty testaaajia jopa facebook-ryhmistä.



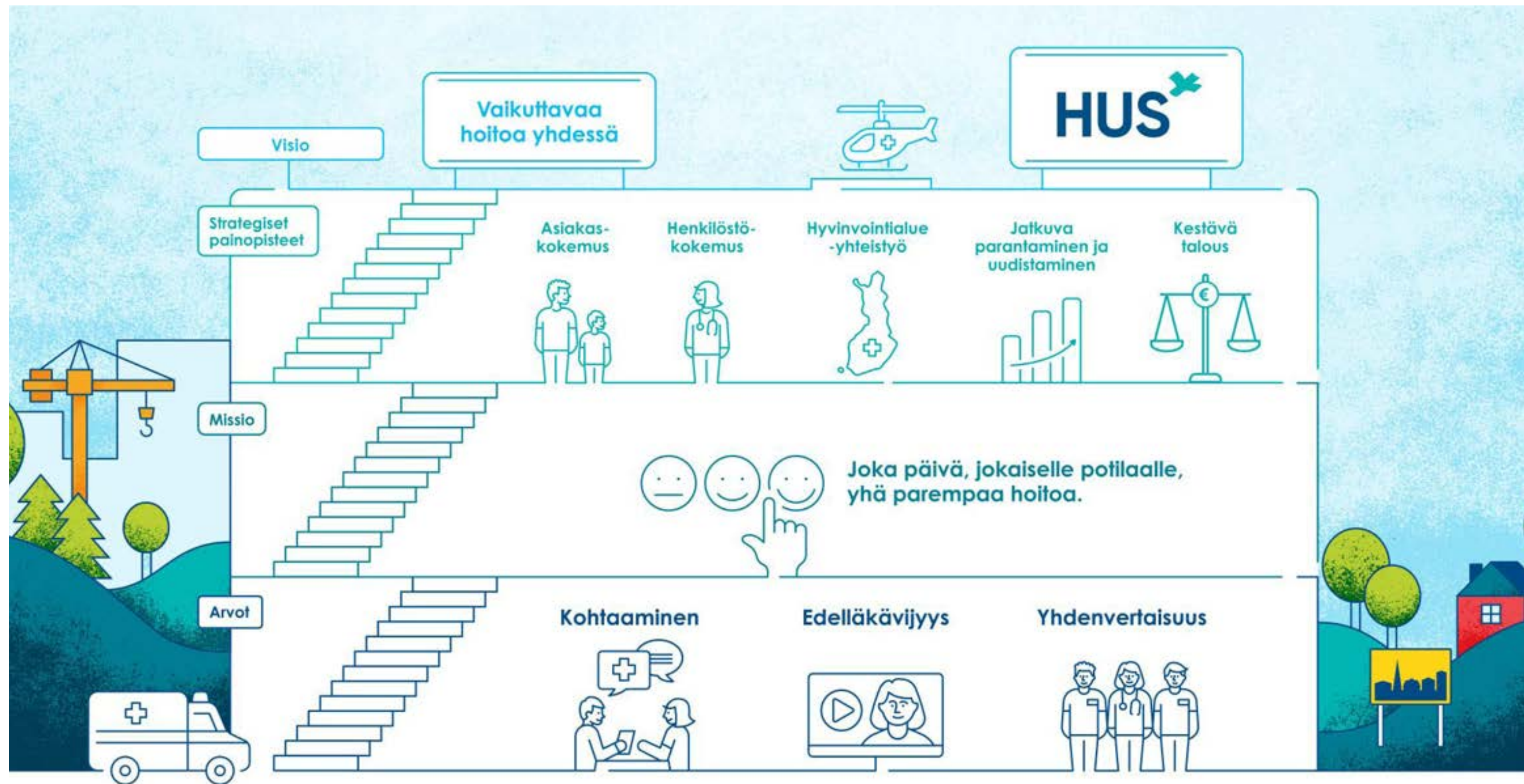
Hyödynnämme palautteen analysoinnissa tekoälyä

HUS saa runsaasti asiakaspalautteita vuoden aikana. Palautteiden käsittelyssä käytetään tekstianalytiikkaa ja tekoälyä. HUS ja Roidu tekevät yhteistyössä palautteiden analysointia helpottavaa tekoälyn työkalua.

”Päivitimme tänä vuonna palautekyselyämme. Alunperin suosittelukysymyksen lisäksi kysyimme ”Haluatko antaa muuta palautetta?”. Muutimme sen muotoon: ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”. Huomasimme, että asiakkaamme vastaavat nyt kysymykseen paremmin - vapaamuotoisen tekstin osuus nousi 50%:sta 80%:iin.”

Asiakaskokemuksen mittaamiseen käytetään NPS-mittaria. Jokaisella yksiköllä on omat tavoitteet, joita seurataan todella aktiivisesti. HUSin NPS on 79 (1-7/2024), joka on keskiarvo kaikista yksiköistä. On hyvä kuitenkin ottaa huomioon, että kaikilla palveluilla ei ole näin korkea NPS. Esimerkiksi laboratorioilla ja kuvantamisella on korkea 85-95 välillä vaihteleva NPS, koska palvelu on ennakoitua ja suoraviivaista. Päivystyksen ja psykiatrian puolella NPS ei ole kovin korkea, koska päivystyksessä on vaikea ennakoida asiakasvirtaa ja psykiatrian tuloksissa pitää tarkastella enemmän hoitojen vaikuttavuuden tulosta. Noin 96% avoimista tekstipalautteista on positiivista.

NPS-mittaamisen lisäksi hyödynnetään Omavointi-tutkimuksia, puhelinyhteyksien kanssa CSAT-mittaria (Customer satisfaction score) ja muita eri toiminnoille sopivia mittareita. Työntekijät saavat myös paljon suullista palautetta.



Kuva: HUSin strategia

Kaikki työntekijät ovat osa muutosta

HUSissa on kaksi asiakaskokemuspäällikköä, jotka mm. ylläpitävät positiivista otetta asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyen ja auttavat yksiköitä. Myös jokaisella yksiköllä on oma asiakaskokemuskokemusta vastaava, joka auttaa palautteiden hyödyntämisessä ja ohjaa asiakaskokemukseen liittyvissä seikoissa. Jokainen HUSin työntekijä on vastuussa hyvästä asiakaskokemuksesta. Uutena toimintona HUS on käynnistämässä asiakaskokemuslähettilästoiminnan tänä syksynä.

HUSin asiakaskokemusta tukee myös asiakaskokemuskartasto, jonka keskiössä on asiakas. Jokainen yksikkö yksilöi

ja optimoi kehitystä yksikkönsä sopivilla menetelmillä. "Ajattelemme, että muutosjohtaminen tarkoittaa myös sitä, että jokainen työntekijä omaksuu strategiamme ja missiomme," kuvailee Mikkonen.

”Vaikuttavaa hoitoa tehdään yhdessä hyvinvointialueiden sekä asiakkaiden kanssa. Arvot ovat toiminnan perustana ja niitä ylläpidetään niin asiakaskohtauksissa kuin henkilöstön kesken.

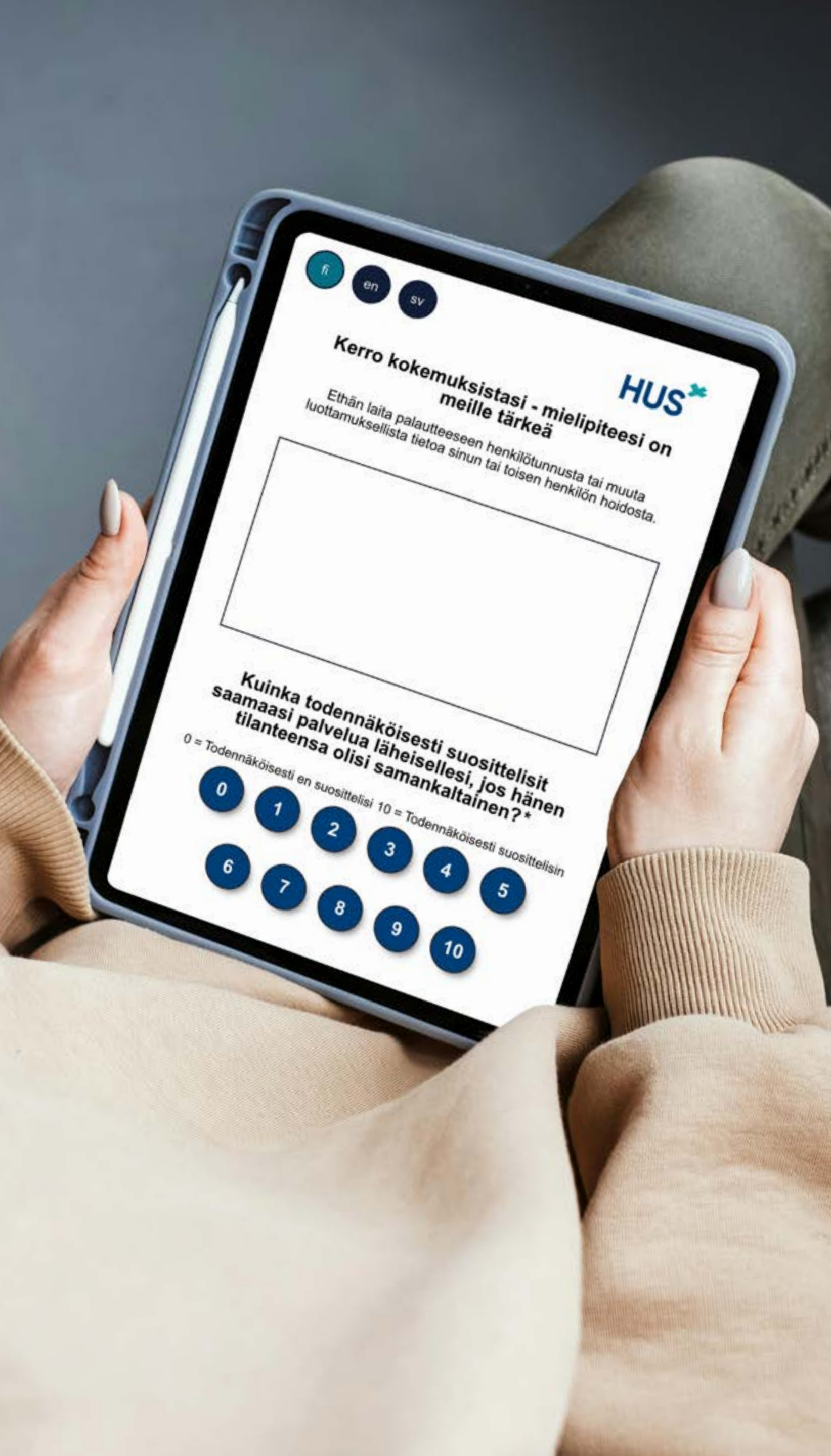
HUSin tavoite on tarjota Suomen paras asiakaskokemus, ei pelkästään sote-alalla vaan kokonaisvaltaisesti. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakaskokemuksen kehittämistä on tehty HUSissa pitkään, mutta strategiamuutoksen myötä, siitä on tullut enemmän osa organisaatiokulttuuria. Aiheesta puhutaan enemmän organisaation sisällä.

Asiakaskokemukseen panostaminen on investointi, joka tuottaa pitkässä juoksussa säästöjä. Hoitopolkua tulee sujuvoittaa, jotta ei tulisi pitkiä hoitosarjoja ja saadaan nopeammin vaste asiakkaalle. On myös tärkeää huomioida, että asiakas on paljon vastaanottavaisempi ottamaan hoidollista apua, jos pohjakokemus palveluistamme on hänen mielestään hyvä. Siihen vaikuttaa kokonaisuus mm. vastaanotto ja neuvonta puhelimesta, hyvä kohtaaminen henkilökunnan kanssa, oikeaan paikkaan löytäminen ja tiedonsaanti.

”Olemme huomanneet, että asiakkaan sitoutuminen saamaansa hoitoon on korkeampaa positiivisen kokemuksen myötä, mikä johtaa myös parempiin hoitotuloksiin”, toteaa Mikkonen.

Palvelulupauksemme on ”Saat meiltä parhaan mahdollisen hoidon ja kohtaamme sinut inhimillisesti, asiantuntevasti ja yhdenvertaisesti”.

”Olemme lanseeraamassa tämän uuden palvelulupauksen tänä syksynä. Palvelulupauksen kehittämistä varten olemme osallistaneet henkilökuntaa sekä asiakkaita. Henkilökunnan ja asiakkaiden yhteisen linjan löytäminen on tärkeää, sillä henkilökunta sitoutuu lunastamaan palvelulupauksen joka päivä missiomme mukaisesti.”



Työntekijät toivovat saavansa palautetta tekemästään työstä

Työntekijät ja henkilöstö kokevat palautteiden keräämisen positiivisena ja haluaisivat kerätä jopa enemmän palautetta. "Joudumme välillä jopa jarruttelemaan palautteiden keräämistä, koska meidän tulee suojella myös asiakasta ja ottaa huomioon, että emme rasita tai kysele heiltä liikaa," naurahtaa Mikkonen.

Tärkeä palautekanava on kaksisuuntainen tekstiviesti, jossa on maksimissaan 3 kysymystä. Ensimmäisenä kysymyksenä on aina NPS-kysymys, jotta saisimme siihen eniten vastauksia. Vastausprosentti laskee yleensä ensimmäisen vastauksen jälkeen. HUSissa seurataan vastausaktiivisuutta ja sitä, kuinka moneen kysymykseen asiakkaat vastaavat.

"Olemme huomanneet eroja vastausaktiivisuudella ja -prosentilla eri ikäryhmien välillä. Vastauksia kertyy vähiten alle 25-vuotiailta ja yli 50-vuotiaat ovat huomattavasti aktiivisempia vastaajia."

Terveystuollolla on suuri potentiaali muuttaa asioita tulevaisuudessa

Tulevaisuuden sote-alaan tulee vaikuttamaan hyvinvointialueiden välinen yhteistyö. "Elämme uusien asioiden ja teemojen äärellä, jonka eteen tulee tehdä lisää yhteistyötä. Uudenmaan erilliskeskitys haastaa meitä, kun meillä on erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon eri toimijoiden järjestämänä," kertoo Mikkonen.

Asiakkaan näkökulmasta palvelupolun tulee olla entistä sujuvampi ja asiakkaan tulee saada entistä enemmän tietoa tulevaisuudessa. Digitaalisten palveluiden tulee tukea asiakkaan informaation tarvetta, mutta meidän ei tule unohtaa fyysisiä palveluita kehittäessämme digipalveluita.

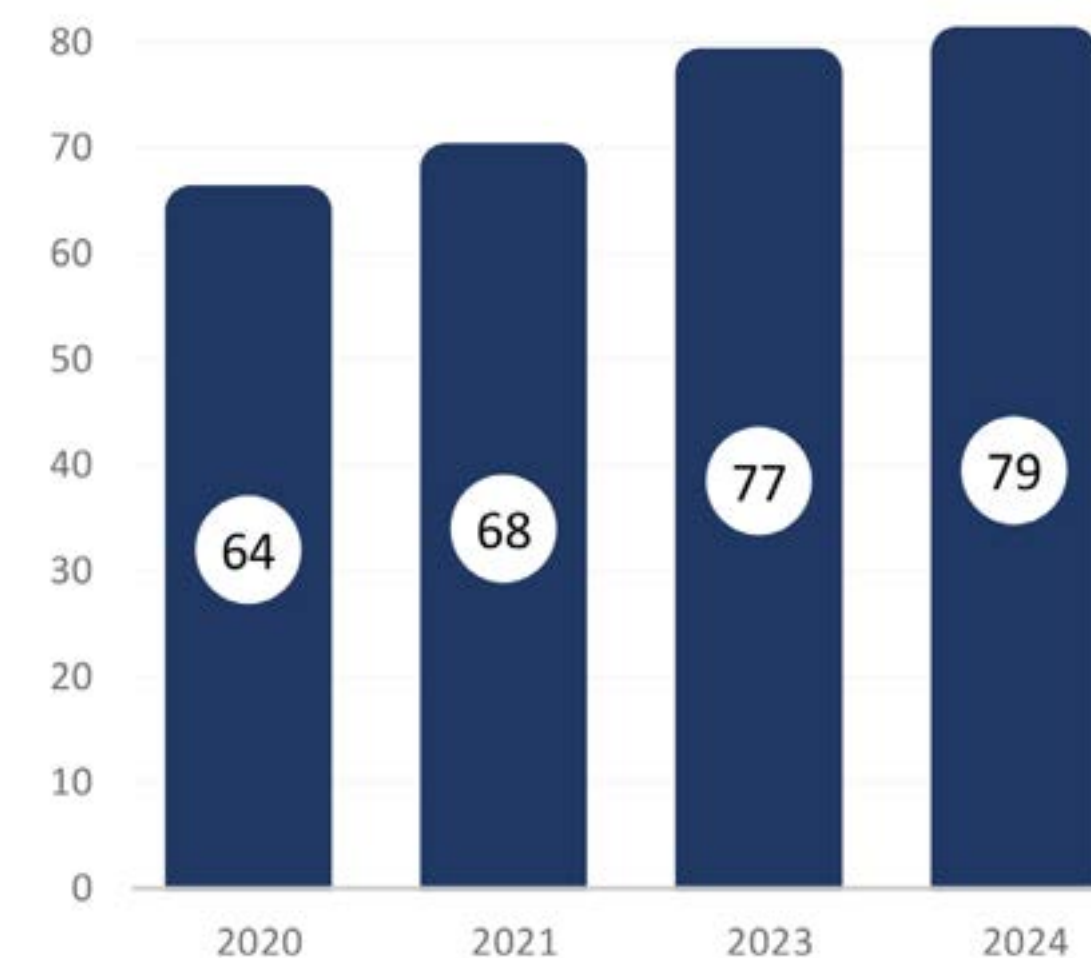
Tällä hetkellä asiakkaiden ja sairauksien polut ovat hajanaisia. Jokaisella hyvinvointialueella on yksikön sisäisiä palvelupolkuja, mutta nämä eivät yhdisty missään vaiheessa yhtenäisemmäksi poluksi. HUSin tavoitteena on pystyä tutkimaan enemmän esimerkiksi pitkäaikaissairaiden palvelupolkua.

Palvelupolun optimointi on tärkeää niin asiakkaan kuin henkilökunnan kannalta. Palvelupoluista kokonaisvaltaisesti saatava tieto auttaa tarjoamaan asiakkaalle parempia palveluita ja oikeanlaista hoitoa.

Terveystuollolla on suuri potentiaali muuttaa asioita entistä parempaan suuntaan. Julkiset palvelut ovat luotu käyttäjiään varten. HUSin tehtävä on tarjota mahdollisimman hyvien ja oikea-aikaisten palveluiden toteutuminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa pystytään luomaan hyvä asiakaskokemus empaattisella ja ihmislähtöisellä kohtaamisella.

"Pyrimme tukemaan asiakkaiden terveyttä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia."

HUSin NPS-lukeman nousu vuosien 2020-2024 aikana



03 Pihlajalinna

**Jaana Olsson,
Head of CX & Design**



Pihlajalinnassa on oma asiakaskokemustiimi, josta löytyy sekä asiakaskokemuksen että muotoilun asiantuntijoita. Tiimi seuraa säännöllisesti asiakaskokemuksen mittareita, kuten NPS (suosittelu), PEI (hoidon vaikuttavuus), CES (asioinnin sujuvuus) ja FCR (ratkaisuaaste). Pihlajalinnassa kehitetään palveluita ja liiketoimintaa myös palvelumuotoilun keinoin, jossa mukana on mm. potilaan hoitopolkuun keskittyvää laadullista tutkimusta.

Asiakaskokemus huomioidaan hoitopolun jokaisessa vaiheessa

Asiakaskokemus näkyy vahvasti osana Pihlajalinnan strategiaa, visiota ja missiota. Pihlajalinnan strategisia painopiste-alueita ovat henkilöasiakkaan palveluiden uudistaminen, digitalisaation vahvistaminen ja sote-yhteistyö.

Asiakaskokemustiimin lisäksi asiakaskokemuksen kehittämiseen ovat sitoutuneet kaikki, aina johtoa myöten. Tällä hetkellä käynnissä on laajempi hanke, jossa muodostetaan uusi raami yhdenmukaiselle asiakaskokemuksen kehitykselle läpi Pihlajalinnan konsernin. Samalla selkeytetään asiakaskokemuksen mittauksia aina järjestelmäpuolelta lähtien.

ESIMERKKEJÄ PIHLAJALINNAN ASIAKASSEGMENTEISTÄ:

- Henkilöasiakkaat eli potilaat
- Potilaiden puolesta asioita hoitavat
- Lääketieteen ammattilaiset

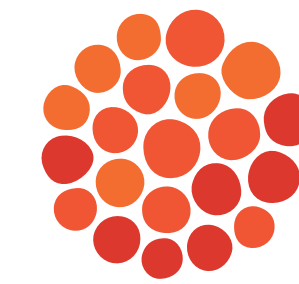
Missiomme on auttaa elämään parempaa elämää

Pihlajalinnan arvoja ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. "Haluamme varmistaa valtakunnallisesti tasalaatuisen huippuhoidon. Tavoitteenamme on olla toimialamme vastuullinen edelläkävijä, joka tarjoaa nopeaa ja vaivatonta hoitoa. Haluamme haastaa totuttuja toimintamalleja ja pyrimme jatkuvasti tarjoamaan entistä parempaa palvelua," kuvailee Olsson.

Pihlajalinnalla on oma tiimi, joka on keskittynyt asiakaskokemuksen kehittämiseen

Pihlajalinnalla on asiakaskokemukseen keskittyvä tiimi, joka jatkuvasti tutkii ja pyrkii löytämään tapoja kehittää asiakaskokemusta. Kehitystyötä tehdään yhdessä sisäisten sidosryhmien kanssa ja asiaa käydään läpi säännöllisesti. Samat ratkaisut eivät toimi joka yksikön haasteisiin. On tärkeää, että yksiköt pääsevät käsittelemään palautteita keskenään, jotta he löytävät itselleen sopivia ratkaisuja.

Pihlajalinna ja Roidu tekevät yhteistyötä tekoälyn hyödyntämisessä palautteiden analysoimiseen liittyen. Pihlajalinnan tavoitteena on, että palautteiden analysoiminen olisi mahdollisimman pitkälle automatisoitua. Tekoälyn avulla työaikaa voitaisiin säästää ja pystyttäisiin luomaan syvällisempiä analyyseja, kun tekoäly tunnistaisi olennaisimmat teemat.



Pihlajalinna



Kuva: Pihlajalinna

Pihlajalinnan asiakaskokemuksen mittarit

”NPS mittaa asiakaskokemuksen tyytyväisyyden kokonaisuutta, mutta käytämme tämän lisäksi myös muita mittareita, kuten PEI, CES ja FCR. Asiakaskokemuksen mittaamisessa on olennaisinta, että kyselyt ja menetelmät pidetään kevyinä asiakkaiden kannalta. Näin ne tuovat esille asiakaskokemuksen kehitykseen liittyvät relevantteimmat aiheet,” kertoo Olsson.

PEI (Patient enablement instrument) on uusi Pihlajalinnassa laajasti käyttöönotettu mittari ja osoittautunut tärkeäksi kuvaamaan hoidon laatua ja vaikuttavuutta. PEI mittaa kuinka hyvin potilas pärjää omasta mielestään sairautensa kanssa. Asiakkaan pärjäämisen tunnetta mitataan yhdellä kysymyksellä, jolloin asiakkaan on kevyempi vastata kyselyyn.

CES (Customer effort score) mittaa kuinka sujuvaksi asiakas on kokenut asiointin yrityksen palvelussa. Vastausasteikko on 1 (erittäin vähän) - 7 (erittäin paljon). Mittari on osoittautunut toimivaksi erityisesti digitaalisten palveluiden kehityksessä.

FCR (First contact resolution) keskittyy ensimmäisen kontaktipisteen mittaamiseen ja sen kehittämiseen. Sillä seurataan esimerkiksi ajanvaraukseen ja asiakaspalveluun liittyviä toimintoja.

”Mittaamme myös työntekijöiden tyytyväisyyttä, sillä haluamme pitää työntekijöiden pysyvyyden ja työntekijätyytyväisyyden hyvällä tasolla. Työntekijäkokemus vaikuttaa myös olennaisesti asiakaskokemukseen. Haluamme olla paikka, jonne on mukava tulla, oli sitten asiakas tai henkilökuntaa,” kertoo Olsson.

Työntekijät ovat suhtautuneet positiivisesti asiakaspalautteiden keräämiseen ja arvostaneet saamaansa palautetta. Erityisesti potilaan hoitopolun yksityiskohtiin pureutuvat mittaukset ovat osoittaneet arvonsa.



Kuva: Pihlajalinna



PEI - potilaan oma kokemus pärjäämisen tunteesta

Pihlajalinnassa on otettu käyttöön uusi terveydenhuollon laatu-mittari. Uutta asiakaskokemuskyselyä on pilotoitu lääkärikeskuksissa kevästä lähtien.

Potilaille esitetään seuraava kysymys osana käynnin jälkeistä palautekyselyä: Pärjäätkö paremmin oireesi/sairautesi kanssa tämän käynnin jälkeen?

Pihlajalinnassa PEI mitataan yhdellä kysymyksellä kuuden kysymyksen mallin sijaan. Yhden kysymyksen mittari soveltuu hyvin täydentämään muita asiakaskokemusmittareita ja toimii nopea-tempoisessa vastaanottokontekstissa. NPS ja muut mittarit täydentävät edelleen asiakaskokemuksen kokonaisuuden ymmärtämistä.

Ei ole yhtä oikeaa vastausta siihen, mikä on ”hyvä” PEI-tulos. PEI-tulokseen vaikuttaa moni tekijä, kuten potilaan sairaus ja vastaanotolla käsitellyt asiat. Jos potilas kuulee huonoja uutisia terveydestään, on pärjäämisen tunne odotetusti silloin heikompi. Hoitoketjussa PEI kertoo potilaan pärjäämisen tunteen muutoksesta. On hyvä huomioida, että vahvistunut pärjäämisen tunne vaatii alkutilanteeksi heikomman pärjäämisen tunteen. Mittaamisen ajankohta vaikuttaa myös tulokseen.

”Pihlajalinnan lääkärikeskusten PEI-kyselyyn on vastannut tähän mennessä reilu 9100 potilasta. Tulokset osoittavat, että 75 prosenttia pärjää sairautensa kanssa paremmin Pihlajalinnan vastaanoton jälkeen. Vain 1,4% (127 potilasta) kokee pärjäävänsä huonommin. Kiinnostavaa onkin tutkia asiakkaiden antamia avoimia palautteita ja ymmärtää erityisesti missä tilanteissa potilaat kokevat pärjäävänsä huonommin tai entiseen malliin. Osuva asiakaspalaute ohjaa toimintaa ja antaa meille hyvän mahdollisuuden kehittyä,” kertoo asiakaskokemusjohtaja Jaana Olsson.

04 Keusote

Roni Nukarinen, Erityisasiantuntija



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiakkaiden, heidän omaisten ja läheisten sekä yhteistyökumppaneiden antama palaute on ensiarvoisen tärkeää, jotta Keusote voi jatkuvasti parantaa palveluja ja innovoida uutta. Palautteen perusteella arvioidaan strategisten tavoitteiden ja laatutavoitteiden toteutumista.

Asiakaskokemusta mitataan asiakaspalautteen avulla. Palautteen keräämisen keskeisin tavoite on sen laaja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja palveluiden jatkuvassa parantamisessa. Palautteiden käsittely auttaa löytämään uusia kehityskohteita, jotka helpottavat palveluiden ketterää kehitystä. Keusoten palveluja kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella, jossa hyödynnetään mm. LEAN-ajattelua.

Palautteiden analysointi auttaa löytämään palveluista kehittämisalueita, joihin voidaan tehdä muutoksia nopeallakin aikataululla. Toisinaan palautteista nousee myös sellaisia aiheita, joista voidaan keskustella enemmän esimerkiksi asukaspaneelin tai asiakasraatien kesken. Olemme parantaneet asiakaspalautteen perusteella mm. asiakasohjeita, verkkosivujen sisältöjä ja asiakasprosesseja.

Osallisuus tehdään todeksi jokapäiväisessä kohtaamisessa. Keusote tarjoaa alueen asukkaille ja asiakkaille mahdollisuuden osallistua hyvinvointialueen kehitykseen ja alueella on oma osallisuusohjelma. Osallistumisen vaihtoehtoja palautteen antamisen lisäksi ovat muun muassa:

- **Asukaskehittäjätoiminta**
- **Puntaroivat asukaspaneelit**
- **Asiakasraadit**
- **Kokemusasiantuntijuus**

Asukaskehittäjätoiminta ja asukaspaneelit ovat tuottaneet hyviä tuloksia

Erytyisesti asukaskehittäjätoiminnalla on saatu hyviä tuloksia. Asukaskehittäjiä (n. 300 Keusoten alueen asukasta) on kutsuttu mukaan kehittämistapahtumiin ja vastaamaan palvelujen kehittämistä koskeviin asiakaskyselyihin:

- **Digitaalisten asiointipalvelujen kehittämistyöpajat**
- **Chat-palvelujen kehittäminen**
- **Mielenterveys- ja päihdeasioiden puheeksi ottaminen-sähköinen kysely**
- **Digitaalisen Tarmoa-alustan (pilotti) testaaminen**
- **Palvelukatalogin jatkokehittäminen -sähköinen kysely**



Keusoten asiakaspalautekysely koostuu NPS-kysymyksestä, väittämistä ja avoimesta palautteesta

Uusimpana osallistavana toimintana on puntaroivat asukaspaneelit, joissa on keskusteltu lasten ja nuorten mielen hyvinvoinnista sekä hyvinvointialueen digipalveluista. Menetelmä on saanut inspiraation Sitran esittelemästä puntaroitavasta kansalaispaneelin mallista. Paneeleihin kutsutaan alueen asukkaita satunnaisotannolla. Asiakasraadissa on n. kymmenkunta osallistujaa ja se tuo esiin asiakkaiden näkemyksiä palveluista. Myös kokemusasiantuntijoita on osallistunut palveluketjujen kehittämiseen.

Missiomme on "Hyvinvointia yhdessä" ja visio ilmentyy strategiaan kirjatussa tahtotilassamme

Meillä on tyytyväiset asukkaat ja työntekijät: Me olemme olemassa asukkaidemme hyvinvointia varten. Se tarkoittaa sitä, että tuotamme asukkaiden tarpeita vastaavia palveluita ihmislähtöisesti ja laadukkaasti.

Meidät tunnetaan rohkeina uudistajina: Onnistuminen edellyttää meiltä myös rohkeaa uudistumista ja toimintamalleja, joiden kehittämisessä asiakkaila, henkilöstöllä ja yhteistyökumppaneillamme on keskeinen rooli. Pyydämme palautetta ja kannustamme osallistumaan. Aktiivinen vuorovaikutus ja erilaisten, monimuotoisten sidosryhmien osallisuus ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Niiden avulla parannamme palveluitamme ja tuotamme uusia innovaatioita.

Tarjoamme tutkitusti vaikuttavat palvelut: Vaikuttavuus syntyy siitä, että meidän ammattilaisillamme on hyvä ymmärrys asiakkaistamme ja pystymme tarjoamaan entistä laadukkaampia palveluita juuri oikeaan aikaan. Kun tieto tuodaan osaksi työntekijöiden arkea, se auttaa hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja kasvattamisessa.

Asiakaskokemus on osa Keusoten strategiaa

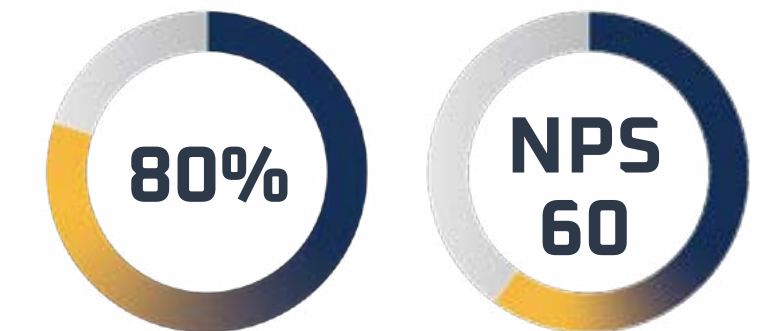
Keusotessa asiakaskokemuksen kehittämisen ja johtamisen lähtökohtana toimivat hyvinvointialueen strategia ja palvelustrategia 2023-2025 sekä osallisuusohjelma 2020-2025. Asiakaskokemuksen parantaminen on myös hyvinvointialueohjelman sekä laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman tavoitteistossa.



Kuva: Keusote / Iiro Rautiainen photography



Asiakaskokemus on ollut vahvasti osana strategiaa alusta asti. Tärkein mittari on NPS-mittari. Mittarin seuraaminen auttaa kerryttämään ymmärrystä siitä, että onko asiakkaat kokeneet muutokset toimivina.



Strategiset tavoitteet:

- NPS 60
- 80% asiakkaista kokee saaneensa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa.
- Keusote saavutti strategisen tavoitteen NPS 60 ensimmäisen kerran 7/2024.

Keusoten arvot

Keusoten arvolupaus konkretisoituu strategiaan kirjattujen arvojen kautta.

Ihmislähtöisyys: Ihmislähtöisyys on punainen lanka kaikessa toiminnassamme. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti arvokkaina ja ammattitaidolla. Toimimme luottamuksen arvoisesti. Ihmislähtöisyys on keskeistä osallisuudessa.

Yhteistyö: Yhdessä tekeminen on voimavaramme, jolla saavutamme tavoitteemme. Kannustamme asukkaita ja yhteistyökumppaneita osallistumaan ja vaikuttamaan.

Vaikuttavuus: Sitoudumme tutkitusti vaikuttavien palveluiden tarjoamiseen. Vaikuttavuus syntyy asiakasymmärryksestä ja laadukkaista palveluista, joita tarjotaan oikeaan aikaan.



Työntekijät osaksi asiakaskokemuksen kehittämistä

Organisaatiossa tarjotaan tukea ja koulutusta asiakaspalauttejärjestelmien käyttöön sekä palautteiden käsittelyyn ja hyödyntämiseen liittyen. Tämä tukee henkilöstön jatkuvaa oppimista ja palautteen hyödyntämistä palveluiden kehityksessä.

Esihenkilöiden ja työntekijöiden sitoutuminen ovat avainasemassa asiakaskokemuksen kehittämisessä. Johtajan tulee johtaa asiakaskokemuksen kehittämistä omalla esimerkillään.

” Joskus työntekijöillä on ennakkoluuloja siitä, että palaute jota saadaan on vain negatiivista. Todellisuudessa valtaosa palautteesta, jota annetaan suoraan palveluihin, on positiivista.

Työntekijäkokemus vaikuttaa asiakaskokemukseen

Selkeitä kustannussäästöjä ei ole helppo mitata taloudellisesta näkökulmasta, mutta asiakaskokemus näkyy esimerkiksi laatu- ja tyytyväisyysmittareissa. Olemme Keusotella huomanneet, että työntekijätyytyväisyys vaikuttaa paljon myös asiakastyytyväisyyteen sekä toisin päin. Vertailemme eNPS ja NPS tuloksia keskenään.

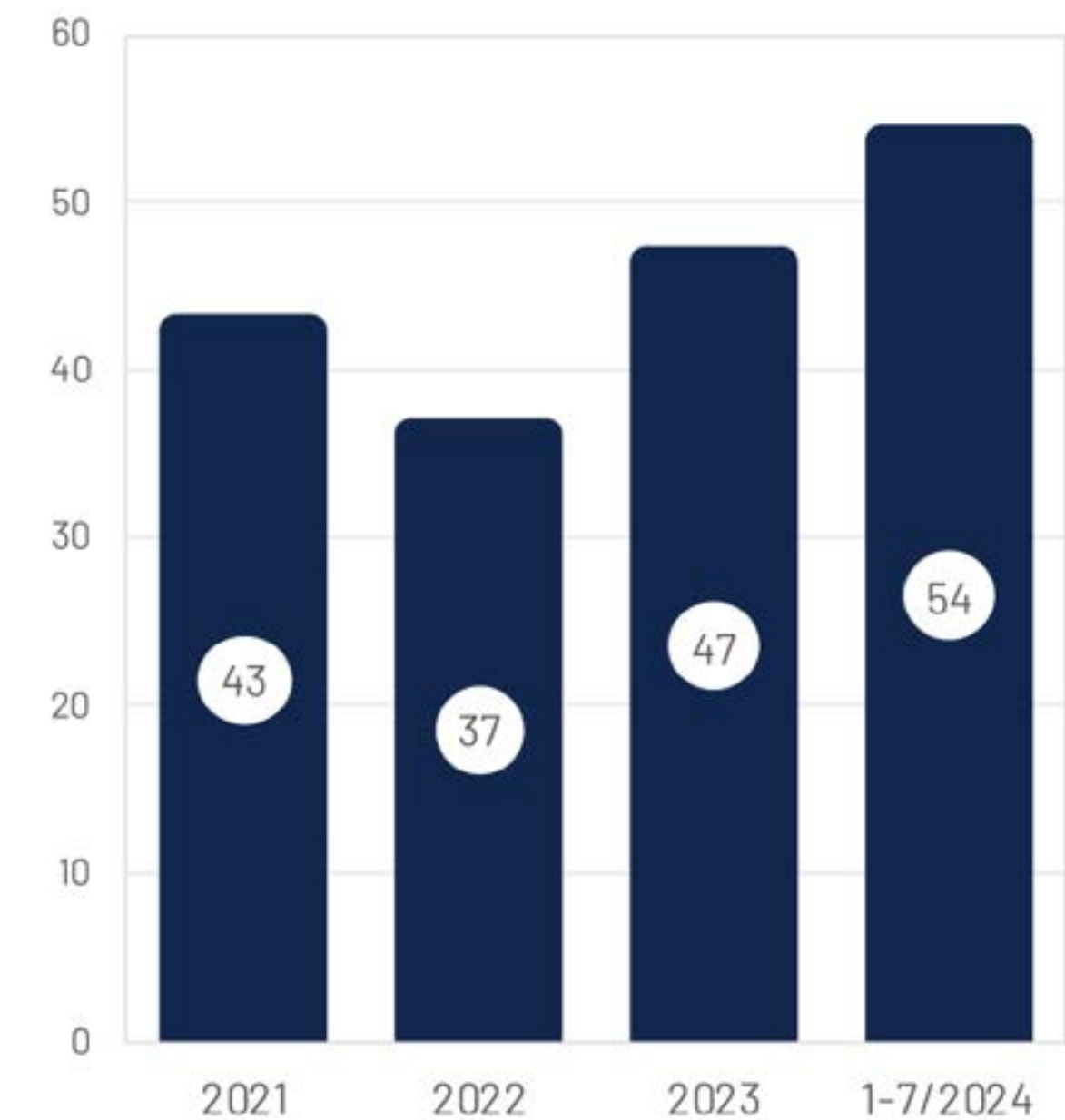
Saamme paljon dataa asiakaskokemuksen mittauksesta, mutta kun dataa on paljon, niin tulee myös kysymys, että mitä kaikkea voimme tehdä datalla ja mitä meidän tulisi tehdä seuraavaksi.

Tulevaisuuden näkymät sote-alalla

Sote-ala on nyt murrosvaiheessa. NPS-lukeman tilastojen perusteella hyvinvointialuemuutos on parantanut asiakaskokemusta. Jatkuvat muutokset kuitenkin kuormittavat organisaatiota.

Sote-alaan tulee vaikuttamaan erityisesti rahoitus, palveluiden saatavuudessa onnistuminen ja digipalvelujen kasvava hyödyntäminen. Henkilöstön saatavuus ja työpaikkaan sitoutuminen ovat myös iso haaste tulevaisuudessa. Sote-alalla asiakaskokemuksen mittaamisen lisäksi halutaan tutkia hoidon ja palvelun vaikuttavuutta ja kuinka sen mittaamista voitaisiin kehittää.

Keusoten NPS-lukeman nousu vuosien 2021-2024 aikana



05

Attendo

Minna Linna, Asiakaskokemuksen asiantuntija
Minna Väänänen, Laatupäällikkö



Attendo on systemaattisesti kehittänyt toimintaansa viime vuosina, ja positiiviset tulokset näkyvät juuri julkaistun tyytyväisyystutkimuksen tuloksissa.

Läpinäkyvä viestintä luo luottamusta

Viime vuosien aikana Attendolla on panostettu erilaisiin koulutuksiin, jotka tukevat kaikkia arjen kohtaamisia, esihenkilöiden johtamistaitoja ja hyvää yhteistyötä mm. läheisten kanssa. Tälläkin hetkellä Attendolla on käynnissä erilaisia projekteja liittyen mm. läheisviestinnän kehittämiseen, teknologian mahdollisuuksiin ja asiakasymmärryksen lisäämiseen palautteiden avulla. Näillä kaikilla asioilla on selkeä tavoite, vahvistaa asukkaiden omannäköistä ja mielekästä arkea.

ASKO-asiakaskokemusohjelma on yksi esimerkki siitä, miten Attendolla vahvistetaan keskustelukulutturia ja käydään läpi ajan-

kohtaisia asioita. Attendolla on n. 400 ASKO-valmentajaa, joiden tehtävä on edistää asiakaskokemusta työyhteisössä. Asiakaskokemusohjelma tarjoaa työkaluja kuten esimerkiksi keskustelukartat. Keskustelukartat auttavat harjoittelemaan esimerkiksi palautteen vastaanottamista ja rakentavan palautteen antamista. Mutta ennen kaikkea keskusteluiden tarkoituksena on vahvistaa toisen ihmisen, asukkaan, asukkaan läheisen tai työkaverin näkökulmaa ja sitä, miten oman työn kautta voi entisestään vahvistaa asukkaan oman näköisen elämän toteutumista.

Attendolla kannustutetaan työntekijöitä nostamaan "kissa pöydälle" niin kannustavan kuin korjaavankin palautteen suhteen. Attendokodeista löytyy pehmokissat, joiden avulla kissa nostetaan konkreettisesti pöydälle. Mutta ennen kaikkea ne ovat muistuttamassa jokaisen 100% vastuusta nostaa asioita esille.

"Keskustelemme avoimesti tavoitteistamme ja analysoimme palautteita toimintaamme nähden. Tämä luo läpinäkyvyyttä asukkaiden, läheisten ja työntekijöiden kesken. Haluamme luoda konkreettisia asioita kuten projekteja ja muutoksia palautteeseen pohjautuen," kertoo Linna.

Vuosien muutostyö on tuottanut tuloksia

Keväällä 2024 työntekijöiden, asukkaiden ja läheisten suositteluindeksi nousi ennätyskorkealle tasolle. "Uskomme, että viime vuosien aikana tehty hyvä työ näkyy näissä luvuissa," kertoo Väänänen.

Attendolla aloitettiin vuonna 2022 Omavalvontaprosessin kehityshanke, jonka tavoitteena on luoda laadukas ja toimiva omavalvonnan toimintamalli, joka toimii myös johtamisen työkaluna sekä perehdyttämisen työvälineenä. Hankkeen tavoitteena on myös lisätä omavalvonnan ymmärrystä kaikilla työntekijätasoilla, sillä omavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkreettista asukkaan omannäköisen elämän ja turvallisen arjen varmistamiseksi.

Luottamus&Maine 2024-tutkimuksessa Attendo oli yksi eniten nousua tehnyt sosiaali- ja terveysalan organisaatio. Suurin muutos oli, miten kiinnostavana työnantajana Attendoa pidetään. "On ollut ilahduttava huomata, että Attendolle tulee yhä enemmän paluumuuttajia, jotka ovat aiemmin lähteneet meiltä. Yksi syy paluuseen on ollut se, että työntekijät kokevat saavansa kehittää omaa osaamistaan meillä. He kokevat myös, että täällä pidetään huolta työntekijöistä sekä heidän hyvinvoinnistaan," kertoo Väänänen.



Välittäminen

Saamme ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Kunnioitamme jokaisen itsemääräämisoikeutta ja autamme asukkaitamme elämään omannäköistä, täyttä elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita



Osaaminen

Pyrimme aina ymmärtämään jokaisen ihmisen tarpeita ja toiveita. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan. Pienet asiat ovat ratkaisevia: pidämme huolta niistä. Kehitämme ja otamme opiksi: näemme ratkaisuja, emme ongelmia.



Sitoutuminen

Kun tulen tietoiseksi, tulen vastuulliseksi. Meillä on tekemisen meininki: pidämme lupauksemme ja tartumme toimeen ripeästi. Teemme aina työmme mahdollisimman hyvin. Olemme ylpeitä työstämme ja siitä, että olemme attendolaisia

**Lupauksemme asukkaalle on:
"Kohtaamme sinut yksilöllisesti, arvostamme toiveitasi ja vahvistamme voimavarojasi."**

Yksi muutosmatkan näkökulmista on olla empaattinen ja löytää ratkaisuja yhdessä asukkaan, läheisten ja henkilökunnan kanssa. "Meille asukkaat eivät ole vain kohderyhmä, vaan haluamme kohdata asukkaamme yksilöinä ja vastata heidän omiin tarpeisiinsa, odotuksiinsa ja elämäntilanteisiinsa", kuvailee Linna.

Yksilöllisyydestä puhuminen luo merkityksen tuntua. Attendo-kodeissa tapahtuu n. 12 miljoonaa kohtaamista vuodessa. Kaikki Attendolaiset voivat vaikuttaa kohtaamisten laatuun ja

merkityksellisyteen oman työnsä osalta. Tämän lisäksi Attendo panostaa merkittävästi johtamiskoulutuksiin, perehdyttämiseen, RAI-mittarin käyttöön sekä sisäiseen auditointiin.

Arvot, eettiset periaatteet ja sidosryhmälupaukset

"Lanseerasimme uudistetut eettiset ohjeet 2022 syksyllä. Loimme käyttöönottoa varten konkreettisia työkaluja, kuten keskustelukartan, jonka äärellä attendolaiset keskustelivat päivitetystä eettisistä ohjeista ja muutosmatkan teemoista. Eettiset periaatteet on otettu hyvin vastaan niiden lanseeraamisen jälkeen," kertoo Väänänen.

”Tähtäämme kaikella toiminnallamme tukemaan asukkaan oman näköisen elämän toteutumista, jossa myös läheiset ja työntekijät ovat tärkeänä osana.

Palautteiden kerääminen ja analysointi tukevat asiakaskokemuksen kehitystä ja muutosmatkaamme Attendolla

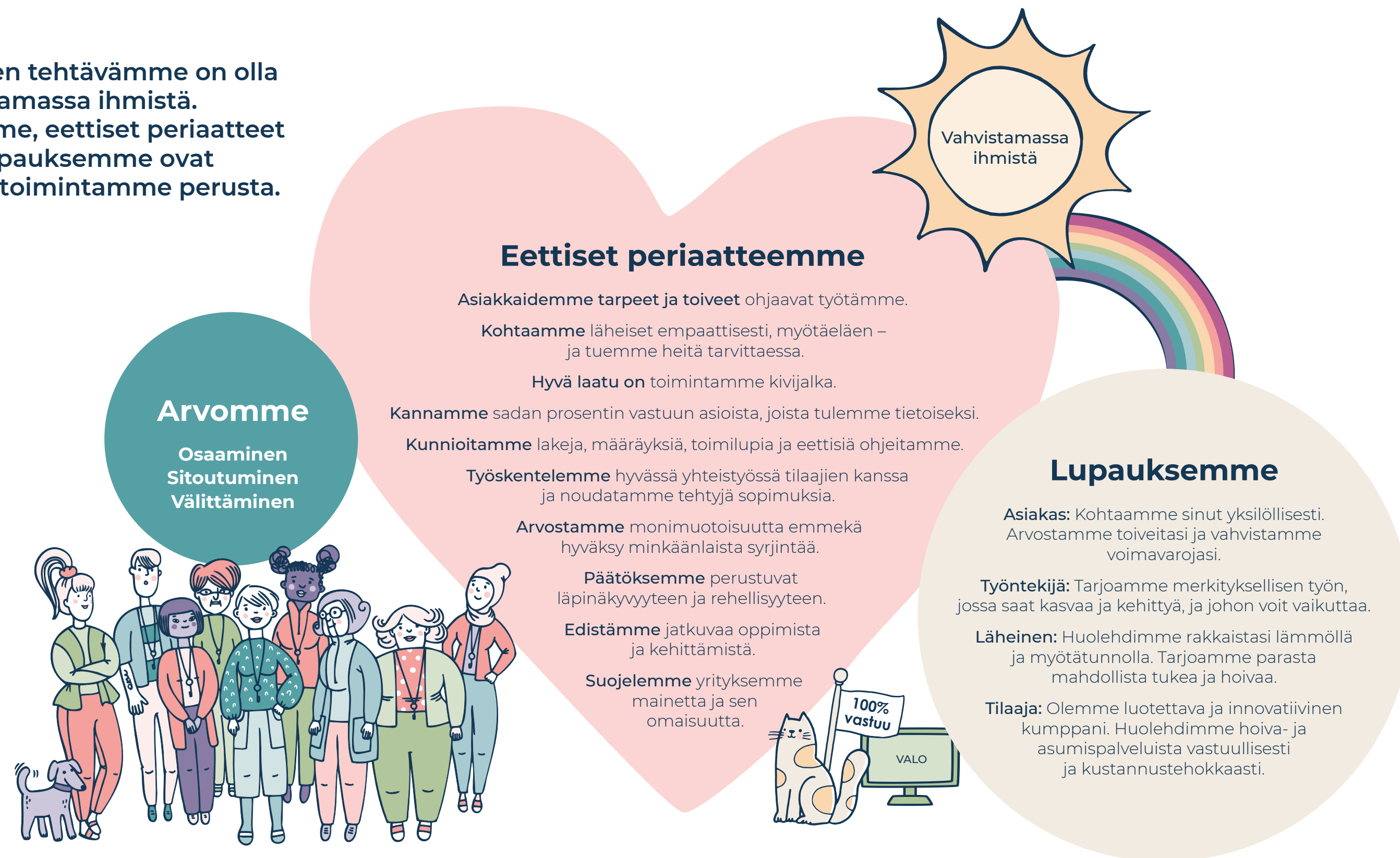
Attendolla tehdään tyytyväisyyskysely kaksi kertaa vuodessa asukkaille, läheisille ja työntekijöille. Kysely sisältää NPS:n sekä lisäkysymyksiä. "Hyödynnämme myös pitkin vuotta tulevaa palautetta palveluidemme kehityksessä – saamme jatkuvasti palautteita niin verkkosivujen kautta kuin Attendo-kotien arjen kohtaamisissa", kuvailee Linna.

"Olemme tehneet Roidun kanssa yhteistyötä jo useamman vuoden ajan. Yhteistyön alussa uudistimme palautteen keräämisen mallia," täydentää Väänänen.

Kotien johtajat ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti palautteita ja analysoivat niitä. Palautteita käydään läpi aluejohtajien, päälliköiden ja koko Attendon kesken. Tällä hetkellä Attendolla on projekti käynnissä, jossa pyritään löytämään entistä systemaattisempia tapoja kerätä palautetta.

"Avoimien palautteiden analysoinnissa hyödynnetään tekoälyä. Tuhansien palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa siitä, missä olemme onnistuneet ja missä asioissa on parannettavaa," lisää Linna. Asiakaspalautteista saatuja tuloksia nostetaan esille säännöllisesti viestintäkanavissa niin sisäisesti kuin ulkoisesti.

Yhteinen tehtävämme on olla vahvistamassa ihmistä. Arvomme, eettiset periaatteet sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Kuva: Attendon eettiset periaatteet

06 Soite

Jussi Salminen, Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Soite hyvinvointialueena on pienempi kuin monet muut Suomen hyvinvointialueet, mutta sen voima löytyy tiiviin yhteisön yhtenäisyydestä, kommunikaatiosta ja asiakkaiden sitoutumisesta. Soiten vahvuus on, että se pystyy työskentelemään läheisesti asiakkaita osallistaen ja välittämään palautteita suoraan päättävälle taholle.

Soite uudisti asiakaspalautejärjestelmänsä THL:n johtamassa pilotissa

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite on mukana THL:n johtamassa asiakaspalaute tiedon kansallinen yhtenäistämisen projektissa. Projektissa on yhteistyössä myös DigiFinland. Projektin tavoitteena on luoda yhtenäinen, valtakunnallinen malli asiakaspalaute keräämiseen. Tämä helpottaisi palautteiden vertailua ja analysointia eri hyvinvointialueiden kesken. Projektin liittyvän pilotin myötä Soite uudistaa palautejärjestelmänsä ja se on päivitetty Roidun tarjoamaan ratkaisuun.

Soitella on käytössä vain yksi palautejärjestelmä sekä yksi asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tämän lisäksi se on osoittanut toimivansa ketterästi ja asiakaslähtöisesti. Näiden ominaisuuksien vuoksi Soite oli yksi hyvinvointialueista, jonka THL valitsi mukaan pilottiin. Koska organisaatio on pieni, päätöksenteko on nopeampaa ja palveluja tuotetaan kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti. Asiakaslähtöisiä palveluraportteja viedään aluehallitukseen päätöksentekoon saakka, jossa välittyvät kuntalaisilta ja asiakkailta saatu palaute sekä tilastot. Raporteista voidaan analysoida ajankohtaisten muutosten vaikutusta.

Projekti lähti aluksi hieman hitaasti liikkeelle johtuen Soiten organisaation sisäisistä muutoksista. Vuoden vaihteen jälkeen Soite on kuitenkin saanut merkittäviä tuloksia ja THL:n mallia käytetään tekstiviestikyselyissä vastaanottoon ja hampashoittoon liittyvissä palveluissa. Tarkoituksena on laajentaa tekstiviestikyselyitä myös muihin palveluihin tämän vuoden aikana.



**Soiten 2024 heinäkuun
NPS-tulos on 75**

Osallisuus on Soiten vahvimpia arvoja

Haluamme vahvistaa kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttavuutta hyvinvointialueellamme ja Soiten osallistumisohjelma tukee Soiten strategiaa. Olemme huomanneet, että Keski-Pohjanmaan asiakkailta on erityinen tarve tulla kuulluksi. Järjestämme säännöllisesti kuulemistilaisuuksia kansalaisille ja hyödynnämme asiakaslähtöisessä kehityksessä asiakasraatia sekä kokemusasiantuntijoita. Kaikki osallisuustoiminta ja palaute auttavat asiakaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikön tehtävänä on tuoda kansalaisten ääni erilaisille lautakunnille ja aluevaltuustolle. Vähenevistä resursseista huolimatta, Soiten vahvuutena on tuoda asiakkaan ääni kuuluviin suoraan päättävälle taholle. Tapaamisissa

käydään läpi esimerkiksi asiakasraadin, kansalliskielilautakunnan ja neuvostojen esiin nostamia asioita tai asiakaskokemuksen mittareita ja asiakaspalautteista esiin nousseita asioita.

Osallistumisohjelmamme tärkeimpiä elementtejä ovat:

Suora osallisuus: kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet/palautteet ja asiakasraati- sekä kokemusasiantuntijatoiminta

Tieto-osallisuus: viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset, päätösten vaikutusten ennakoarviointi

Edustuksellinen osallisuus: Soiten aluevaltuusto, aluehallitus, kansalliskielilautakunta sekä vanhus- ja vammaisneuvosto



Henkilökunnan arvostaminen on tärkeää asiakaslähtöisyyden näkökulmasta

Toimipalvelu- ja vastuualueet käsittelevät palautteita säännöllisesti työntekijöiden kesken. Johtoryhmä palkitsee yksiköt, jotka ovat suoriutuneet erityisen hyvin. Lisäksi henkilökuntaa palkitaan hyvistä kehitysideoista. Pyrimme nostamaan esille henkilökunnan onnistumisia. Tästä huolimatta meillä on tarve kehittää henkilökunnan palkitsemista ja arvostuksen osoittamista. Resurssien heiluessa ja organisaation muuttuessa joudumme jatkuvasti priorisoimaan osa-alueiden kehittämisen ja ylläpidon kanssa. Näemme tärkeäksi panostaa työntekijöiden hyvinvointiin, koska työntekijätyytyväisyys vaikuttaa myös asiakkaiden ja potilaiden elämään.

Raportit viedään kvartaaleittain osavuosikatsauksiin ja kaksi kertaa vuodessa aluehallitukseen. Palaute ei jää vain toimialojen käsiteltäväksi, vaan se etenee päättävälle tasoille.

Viimeisimpiä kehitysprojekteja organisaatiossamme ovat olleet muun muassa:

- Ruotsinkielisten palveluiden kehitys
- Ikäihmisten palveluiden ja vammaishoidon kehittäminen
- Nuorten mielenterveyspalvelut

Asiakaskokemuksen kehittymistä seurataan aktiivisesti Soitessa

Soitella asiakaskokemusta mitataan monikanavaisesti. Palautetta kerätään tekstiviesteillä, verkkosivujen kautta, palautelaitteilla ja lisäksi palautteenkeräyslomakkeilla. Lisäksi palautetta annetaan henkilökunnalle suullisesti. Erityisesti tekstiviestikyselyt on todettu tärkeäksi mittauskanavaksi.

Tulevaisuudessa haluamme asiakaskokemuksen mittaamisen lisäksi tutkia ja mitata hoidon vaikuttavuutta.



Kuva: Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

” Jos asiakas toivoo yhteydenottoa, lupamme vastata palautteisiin seitsemän vuorokauden kuluessa.

Saapuneet palautteet käsitellään Roidun palautejärjestelmässä. Kun asiakas on antanut palautetta, johon hän toivoo saavansa vastauksen, saa työntekijä sähköposti-ilmoituksen käsiteltävästä palautteesta.

Visionamme on olla Suomen toimivin hyvinvointialue

Strategiamme on sidonnainen visioon ja missioon. Missiomme on ”hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta -ihmiselle”. Arvojamme ovat arvostava kohtaaminen, rohkeus, turvallisuus, osallisuus, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus.

Strategisia tavoitteitamme ovat:

- Vahvat peruspalvelut ja päivystävä keskussairaala
- Yhteistyöllä hyvinvointia, tervettä ja turvallisuutta
- Ennakoivat, yhdenvertaiset ja sujuvat palveluketjut ihmisen tukena arjessa
- Vaikuttavuutta hyvällä johtamisella sekä inhimillisesti ja taloudellisesti kestäväillä ratkaisuilla
- Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö

Kustannussäästöjä tulee asiakkaiden mutkattomasta hoidosta

Uskomme, että peruspalveluiden taso tulee olla niin hyvää, että pystyisimme hoitamaan potilaidemme haasteita tarpeeksi aikaisessa vaiheessa ja vähentämään ruuhkaa erikoissairaanhoidossa. Kustannussäästöt tulevat myös siitä, että asiakkaat pääsevät ajoissa hoitoon ja he saavat hoitoa ongelmitta.

Sote-alan kehittämisessä tulisi ottaa huomioon myös pienempien alueiden toiminta ja eroavaisuudet. Kaiken keskiössä on asiakas, jota meidän tulisi tarkastella kokonaisuutena. Meidän tulee selvittää heidän todellinen ongelmansa ja tarjota heille ratkaisua. Jotta pystymme tähän, niin meidän tulee panostaa palveluiden yksilöintiin.

Uskon, että tulevaisuudessa palautetta kerätään entistä enemmän tekstiviestikyselyiden ja puhelinsovellusten kautta. Niiden avulla voidaan kerätä tarkempaa tietoa ja auttamaan asiakkaita paremmin. Näin pystymme myös ketterämpään ja nopeampaan palveluiden kehitykseen. Palautetta voidaan hyödyntää henkilöstön osaamisen kehittämiseen, palveluiden parempaan kohdentamiseen ja palveluiden puutteiden korjaamiseen.

Elämme murrosvaiheessa, jonka johdosta joudumme keskittymään säästöjen luomiseen. Haluamme siitä huolimatta pyrkiä kehittämään sosiaali- ja terveydenhuollon tasoja sekä asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehityksessä.



07 Esperi

Jani Nurisalo, Myynti- ja markkinointijohtaja



Esperi Care tarjoaa monipuolisia ja laadukkaita asumispalveluita ikäihmisille, kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille ympäri Suomen. Tehtävämme on tarjota asukkaille turvallinen koti, joka mahdollistaa asukkaan näköisen elämän. Asiakas on palveluidemme keskiössä ja pääsee vaikuttamaan saamaansa palveluun. Tämän johdosta jokainen Esperi-kotimme on omanlaisensa ja toimintaa kehitetään paljon yhteistyössä asukkaiden, läheisten ja henkilöstön kanssa. Tavoitteenamme on, että meillä asuvat Suomen onnellisimmat asukkaat.

Kehitämme toimintaamme tavoitteellisesti

Painotamme strategiassamme erityisesti neljää päätavoitetta; hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous. Haluamme rakentaa edelläkävijyyttä ja olla asukkaiden ensisijainen valinta asumispaikaksi. Tavoitteenamme on olla hoiva-yhtiö, jossa on arvostetuimmat esihenkilöt ja parhaimmat työkaverit.

Keskitymme ydinosaamiseemme eli laadukkaiden hoiva- ja asumispalveluidentuottamiseen ja koulutamme henkilöstöämme säännöllisesti. Strategiamme perustuu tavoitteelliseen kehittämiseen. Emme koskaan tingi turvallisuudesta. Turvallisuus on olennainen osa asumisen laatua, mikä takaa asukas- ja työturvallisuuden sekä tietoturvan.

Osallistamisen avulla tuemme asukkaan ja henkilöstön arkea

Kuuntelemme asukkaidemme yksilöllisiä toiveita ja tuotamme heille mieleisiä aktiviteetteja ja tapahtumia. Jokaisessa kodissamme pyritään elämään asukkaidemme näköistä elämää.

Järjestämme kodeissamme asukasiltoja ja -keskusteluita. Läheiset pääsevät keskustelemaan henkilöstön kanssa ja vaikuttamaan kodin elämään.

Teemme säännöllisesti asukkaille ja läheisille suunnattuja tyytyväisyyskyselyitä ja mittaamme myös työntekijätyytyväisyyttä. Säännöllisen mittauksen tulokset käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Johtoryhmä analysoi tuloksia ja muuttaa tarvittaessa painopisteitä palautteen perusteella sekä arvioi resursseja. Säännöllisten kyselyiden lisäksi jokaisesta kodista löytyy QR-koodi, jonka avulla läheinen voi jättää palautetta esimerkiksi vierailun yhteydessä.



Kuva: Esperi Caren vastuullisuusraportti 2023 tilastoja

Esperin strategia päivitettiin yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa

Osallistimme strategiaamme kehityksessä asukkaita, läheisiä, henkilöstöä sekä kuntapäittäjiä. Järjestimme strategian kehittämistä varten eri alueilla keskustelu- ja foorumitilaisuuksia. Strategiaamme ovat vaikuttaneet kaikki sidosryhmät. Näin löysimme parhaimmat yhteiset arvot ja linjaukset. Arvomme ovat:

On ilo kohdata sinut

Vuorovaikutus ja välittäminen ovat työmme perusta. Toisen ihmisen kohtaaminen on meille ilon hetki. Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Rehtiys on vahvuutemme

Teemme mitä lupaamme. Tunnettemme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää ja avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Meissä on rohkeus uudistaa

Johdamme tavoitteellisesti ja katsomme rohkeasti eteenpäin. Säännöllinen mittaaminen ohjaa kehittymistämme. Keräämämme osaaminen on voimavaramme, josta olemme ylpeitä. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme. Kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Työntekijöiden palkitseminen ja onnistumisten korostaminen ovat tärkeitä työntekijätyytyväisyyden kannalta

Myönnämme joka toinen kuukausi Kuukauden onnistuja -palkinnon kodille tai tiimille, joka on saanut erityisen hyvää palautetta, kehittänyt toimintaansa merkittävällä tavalla tai onnistunut jollakin muulla tavalla erityisen hyvin. Tuomme esiin onnistumisiamme niin sisäisen kuin ulkoisen viestinnän kanavissamme.

Käsitlemme palautteita alueittain aluekokouksissa, joissa alueen yksiköt käyvät laajemmin läpi kehityskohteita ja onnistumisia. Järjestämme esihenkilöille suunnattuja Esperipäiviä, joissa alueiden

esihenkilöt käsittelevät yhdessä palautteita ja vertailevat alueiden tuloksia.

Arvojemme toteutumista tukee myös henkilöstön kouluttaminen, hoivafilosofian sisäistäminen sekä yksiköiden sisäiset tykypäivät ja muut tapahtumat. Tykypäivien yhteydessä käydään läpi Esperin arvoja, tulevia muutoksia ja käsitellään toimintatapoja. Järjestämme myös henkilöstölle suunnattuja keskustelutilaisuuksia, joissa keskustellaan niin ohjatusti kuin vapaasti strategian kehittämiseen liittyvistä seikoista ja kysytään henkilöstön mielipiteitä.



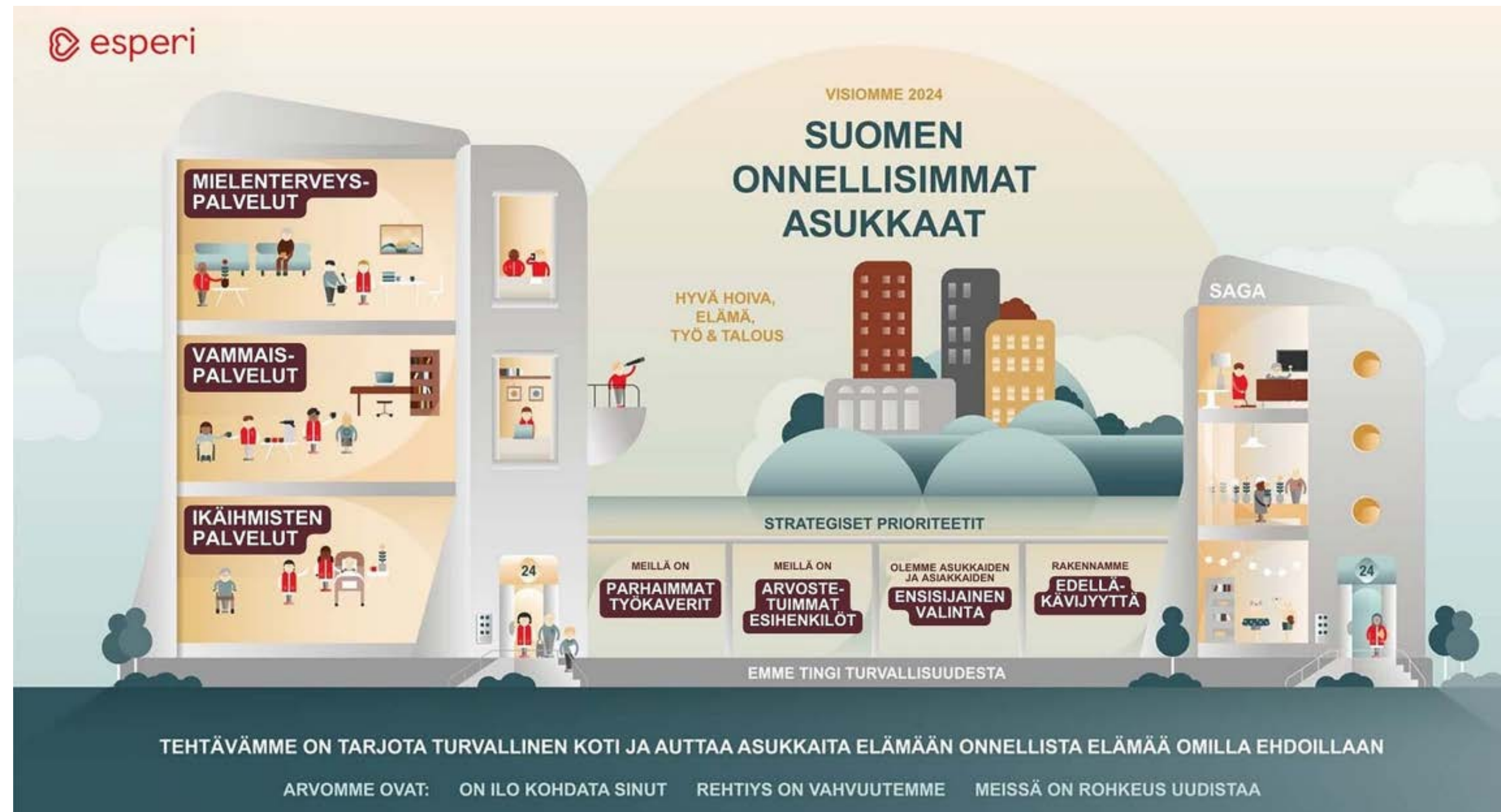
Strategiamme uudistuksen myötä siirryimme Roidun tarjoamaan uudenlaiseen ratkaisuun

Aloitimme yhteistyön Roidun kanssa 2021. Ennen Roidua keräsimmme palautteita fyysisillä paperilomakkeilla. Nykyään hyödynnämme tekstiviesti-, verkkosivu- ja tablettikyselyitä. Kaikista kodeistamme löytyy QR-koodi, jonka kautta esimerkiksi läheinen voi jättää palautetta esimerkiksi käydessään asukkaan luona vierailulla.

Strategisia mittareitamme ovat NPS-mittarit, joita käytetään asukas-, työntekijä- ja läheistyytyväisyyden mittauksessa. NPS helpottaa liiketoiminnallisten tavoitteiden tarkastelua. Näiden lisäksi hyödynnämme paljon perinteisiä 1-5 asteikon kysymyksiä. Joillakin asiakkaillamme voi olla vaikeuksia vastata perinteisiin kyselyihin esimerkiksi dementian vuoksi, joten panostamme kaikkien kannalta saavutettavampiin kyselyihin. Joskus asukkaat vastaavat kyselyihin henkilöstön tai läheisten avustamana.

Numeraalisen datan lisäksi keräämme myös avointa palautetta, jota analysoimme tekoälyn avulla. Tekoälyn avulla pystymme tunnistamaan nousevia ja suurimpia aiheita, tarkastelemaan onko palautteessa esim. mitään henkilöstöön tai turvallisuuteen liittyviä seikkoja sekä luokittelemaan palautteet aihealueittain. Yhdelle yksikölle ei välttämättä kerry paljon palautetta, mutta yhtiötasolla palautteita tulee tuhansia, joten siksi tekoälyn käyttö on välttämättömyys palautteen analysoinnissa.

Henkilöstö on kokenut hyvin positiivisena palautteiden keräämisen muutoksen ja Roidun palveluun siirtymisen. Se on helpottanut henkilöstön arkea sekä onnistumisten ja kehityskohteiden löytämistä. Alan maine on ollut heikko, mutta asukastyytyväisyyskyselyiden tuloksista suurin osa on hyvää palautetta. Myös suosittelijoiden määrä on tehnyt tasaista nousua.



Kuva: Esperin Caren 2021 päivitetty strategia



Käyttöasteen tarkastelu osoittaa kuinka hyvin olemme onnistuneet henkilöstön rekrytoinneissa ja luottamuksen saamisessa

Yksi tärkeä mittari on käyttöasteen kehittymisen tarkastelu. Se osoittaa kuinka olemme onnistuneet esimerkiksi henkilöstön rekrytoinneissa tai asukkaiden ja läheisten luottamuksen saamisessa. Viime vuoden lopussa käyttöasteemme oli lähes 94 prosenttia, mikä on erittäin korkea luku 212 yksikön yritykselle. Asiakassuhteemme ovat pääasiassa pitkäaikaisia, joten pyrimme kehittämään toimintaamme kestäväillä ja laadukkailla ratkaisulla.

Läheisviestintätyökalu helpottaa hoivakodin ja läheisen välistä yhteydenpitoa

Esperin ja Finlabsin yhteistyönä syntyi sovellus nimeltä OmaEsperi, joka helpottaa hoivakodin ja läheisen välistä yhteydenpitoa. Työkalu on käytössä ikäntyneiden ja kehitysvammaisten kodeissa. OmaEsperi tarjoaa ikkunan läheisten arkeen ja helpottaa viestintää varsinkin tilanteissa, missä läheinen asuu kauempana asukkaasta. Sovelluksessa viestit kulkevat kahteen suuntaan ja siinä pystyy lähettämään myös kuvia. Sen avulla henkilöstö voi lähettää arjen kuulumisia ja kertoa esimerkiksi vaatetus-tarpeista. Samalla sovellus mahdollistaa, että läheiset pääsevät seuraamaan Esperiin liittyviä uutisia, tapahtumia ja tiedotteita. Sovelluksella ei korvata vierailuja paikan päällä, vaan sen tarkoitus on tarjota lisäyhteydenpidon mahdollisuuksia henkilökunnan kanssa.

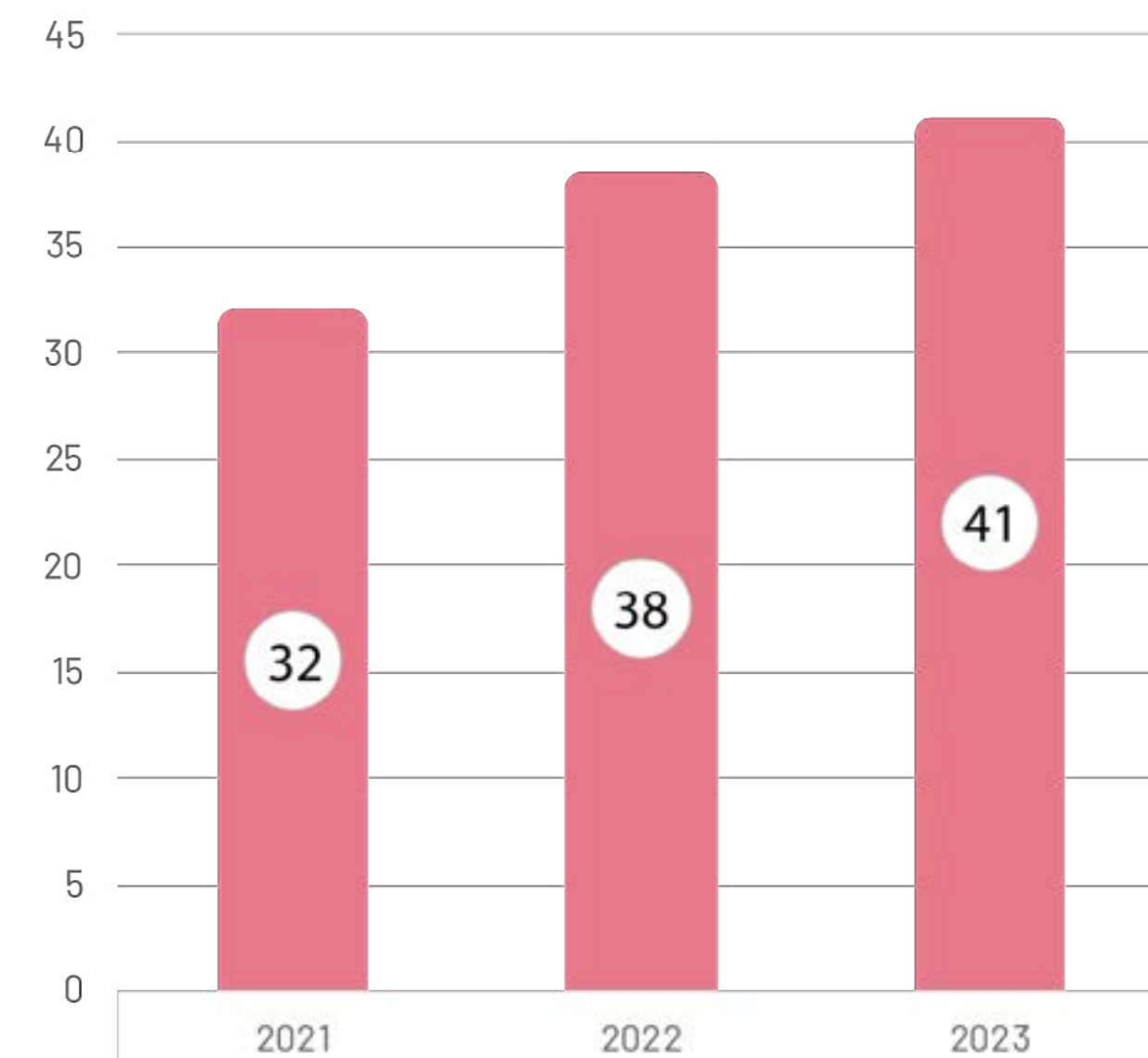
Asukkaiden kohtaaminen on Esperin yksi ydinarvoista. Pyrimme valitsemaan teknologiavaihtoehtoja, jotka tukevat asukkaiden elämää ja helpottavat työntekijöiden työtä. Sovelluksen avulla haluamme tuoda asukkaita lähemmäs läheisiään.

” Tekemisemme on läpinäkyvää ja avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla.

Ihmislähtöiselle kohtaamiselle on kasvava tarve

Asiakkaat haluavat, että heidät huomioidaan ja heitä kuunnellaan. Uskon, että kaikille hoiva-alan yrityksille kohtaaminen on yhä kasvavampi arvo. Kohtaamme Esperillä monista taustoista tulevia ihmisiä. Väestön vanhetessa Suomessa ja hoitajien siirtyessä eläkkeelle, rekrytointi ulkomailta kasvaa yhä tärkeämmäksi. Tämän johdosta henkilöstömme kehittyy monikulttuurisempaan suuntaan ja pyrimme panostamaan myös kulttuurien kohtaamiseen Esperin kodeissa. Vuoden 2023 aikana rekrytoimme kumppanimme kautta ulkomailta 185 uutta työntekijää. Jokainen on tervetullut Esperille omana itsenään.

Esperi Caren NPS-lukeman nousu vuosien 2021-2023 aikana



08 Yhteenveto

Asiakaskokemuksen kehittämiseen sitoutuminen näkyy sote-alalla

Haluamme tällä julkaisulla tuoda esille sosiaali- ja terveysalan myönteisiä onnistumisia. Lämpimät kiitokset kaikille julkaisun tekemiseen osallistuneille asiantuntijoille antamastaan ajasta sekä antoisista keskusteluhetkistä! Sosiaali- ja terveydenhuollossa on onnistuttu kehittämään asiakaskokemusta jatkuvasti parempaan suuntaan.

Palveluiden käyttäjät haluavat usein jakaa kiitosta saamastaan hyvästä hoidosta sekä ihmislähtöisestä kohtaaamisesta. Asiakkaiden antama positiivinen palaute toimii työntekijöille myös voimavaratekijänä. Haastatteluista voidaan huomata paljon samankaltaisuuksia hyvän asiakaskokemuksen omaavien organisaatioiden välillä – näitä ovat esimerkiksi monipuoliset tavat ottaa asiakkaita mukaan palveluiden kehittämiseen ja vahva sitoutuminen asiakaskokemukseen.

Yhdessä kohti parempaa asiakaskokemusta!

Diana Pitkänen

Customer Experience trainee

Janna Myllymäki

Product Owner

Roidu[®]



Kuva: Marianna Käpynen

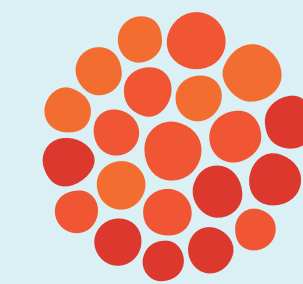
Roidu®

Kiittää yhteistyöstä

HUS*



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue



Pihlajalinna



espero

soite

Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Attendo

