

Asukaskehittäjätoiminta 2024

Sote ihmisen
kokoiseksi.

Sisällysluettelo

Asukaskehittäjätoiminta	3
Tiivistelmä.....	4
Kehittämistilaisuudet	5
Palaute asukaskehittäjiltä	6
Miksi ette ole osallistunut?	7
Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista muille asukkaille? (NPS).....	7
Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille? (NPS).....	7
Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?	8
Millä tavoin mieluiten osallistuisit asukaskehittäjätoimintaan?	9
Avoin palaute	10
Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta	10
Millä todennäköisyydellä suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)	10
Avoin palaute	11

Asukaskehittäjätoiminta

Asukaskehittäjätoiminta tuo asukkaille mahdollisuuksia osallistua Keusoten palvelujen kehittämiseen ja tuo esiin asukkaiden näkemyksiä Keusoten palvelujen järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Keusoten palvelujen kehittämistä kiinnostuneet alueen asukkaat voivat ilmoittautua asukaskehittäjärekisteriin. Keusoten toimintayksiköt kutsuvat rekisteriin ilmoittautuneita asukkaita palvelujen kehittämiseen. Asukkaat voivat osallistua toimintaan vastaamalla esim. sähköisiin kyselyihin tai osallistumalla työpajoihin ja muihin tapahtumiin. Osallistuminen ja yhteydenpito on asukkaalle vapaaehtoista.

Asukaskehittäjätoimintaa ja sen vaikuttavuutta seurataan palautekyselyillä, joita lähetetään asukaskehittäjille sekä toiminnan tilaajille. Palautekyselyt asukaskehittäjille lähetetään kerran vuodessa (joulukuu tai tammikuu). Toiminnan tilaajille lähetetään kysely asukaskehittäjille järjestetyn tilaisuuden/kyselyn jälkeen. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Toimintaa koordinoidaan ja seurataan Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet tulosalueella.

Kooste kyselyiden vastauksista tehdään kerran vuodessa ja se lähetetään asukaskehittäjille ja lisätään Keusoten verkkosivuille sekä Keusoten henkilöstön intranet-sivustolle (Keunet). Vuosikooste lisätään osaksi vuosittain tehtävää alueellista hyvinvointikertomusta, joka käsitellään hyvinvointialueen päätöksenteossa (johtoryhmä, kehittämis- ja tulevaisuuslautakunta, hallitus, valtuusto).

Yhtenä mittarina palautekyselyissä käytetään mm. NPS nettosuositeluindeksiä, jolla mitataan asiakastyytyväisyyttä. Indeksiperustuu kysymykseen siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee kysyjän yritystä, tuotetta tai palvelua – yleensä asteikolla 0–10. Tämän jälkeen vastaukset luokitellaan NPS-kategorioihin: arvosanan 9–10 antaneen suosittelee kysyjän yritystä, 7–8 neutraaleiksi ja 0–6 kritisoi kysyjän yritystä. Kritisoijien määrä vähennetään suosittelevien määrästä ja saatu tulos jaetaan vastaajien määrällä. Lopputulos kerrotaan sadalla ja tulokseksi saadaan luku -100:n ja +100:n väliltä. Asukaskehittäjätoiminnan NPS tavoitetasoksi on määritetty 80.

Tällä hetkellä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on 307 asukaskehittäjää. Vuonna 2024 toimintaan liittyi 6 alueen asukasta ja rekisteristä poistui tai poistettiin toimimattoman sähköpostiosoitteen vuoksi 9 asukaskehittäjää. Osa toiminnan jättäneistä oli muuttanut pois alueelta. Osa ei ilmoittanut syytä. Asukaskehittäjätoimintaan liittyneet olivat saaneet toiminnasta tiedon Keusoten verkkosivuilta, Keusoten Facebook -sivulta, LinkedInistä tai Keusoten järjestämästä tilaisuudesta.

Tiivistelmä

Vuonna 2024 asukaskehittäjille järjestettiin 8 kehittämistilaisuutta. Kehittämismahdollisuudet ovat olleet yksittäisiä kyselyitä tai isompia kehittämiskokonaisuuksia. Osallistumistapoina on käytetty työpajoja, sähköisiä kyselyjä sekä testaamista verkkosivuilla.

Asukaskehittäjille lähetetyn palautekyselyn vastausten mukaan toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien nettosuosittelemiseksi oli 21. NPS luku on hieman laskenut verrattuna vuoteen 2023. 54 % osallistuneista palautekyselyyn vastanneista koki, että heidän osallistumisellaan on ollut vaikutusta Keusoten toiminnan kehittämisessä. Erään asukaskehittäjän mukaan jo pelkästään se, että saa kantaa oman kortensa kekoon ja esittää oman mielipiteensä anonyymisti on jo itsessään palkitsevaa. Vastaajista 38 % ei osannut sanoa ja 8 % oli jokseenkin eri mieltä siitä, että heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Haasteena on nähty mm. se, että ei ole varmuutta siitä, miten osallistuminen on vaikuttanut.

Asukaskehittäjien palautteen mukaan edellisten vuosien tapaan mieluisin tapa osallistua asukaskehittäjätoimintaan ovat sähköiset kyselyt, sillä niihin on helppo vastata oman aikataulun mukaan, ja ne tavoittavat suuren määrän asukaskehittäjiä. Aina löytyy kuitenkin kannattajajoukko läsnä tapaamisiin, koska kasvokkain kohtaamista arvostetaan ja se koetaan mukavana tapana tavata kanssakehittäjiä. Teams -kokouksia vierastetaan jonkin verran. Kaikilla ei välttämättä ole tietoteknistä osaamista tai mahdollisuutta osallistua digitaalisesti. Avoimissa palautteissa kiitetään mm. siitä, että toiminnassa voi olla mukana, vaikka ei olisi koko aikaa kovin aktiivinen. Lisäksi on koettu, että toiminta lisää kotoisuuden tunnetta ja kokemusta siitä, että on osa yhteisöä.

Toiminnan tilaajien (Keusoten palvelut) nettosuosittelemiseksi oli 68. Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien palautteen mukaan asukaskehittäjien osallistuminen kehittämistilaisuuksiin on ollut erittäin merkityksellistä ja korvaamatonta kehittämistyössä. Avoimessa palautteessa toivotaan, että asukaskehittäjiä kutsuttaisiin Keusotessa useamminkin kehittämiseen mukaan.

Asukaskehittäjätoiminnan koordinaattorit pyrkivät vuoden 2025 aikana kasvattamaan niin asukaskehittäjien kuin tilaustenkin määrää. Lisäksi raportoinnissa pyritään tuomaan esille myös sitä, millaista vaikutusta asukaskehittäjien osallistumisella on ollut kehittämiseen.

Kehittämistilaisuudet

Vuonna 2024 asukaskehittäjille järjestettiin 8 Keusoten palvelujen kehittämistilaisuutta. Osallistumistapoina käytettiin sähköisiä kyselyitä, Teams -työpajoja sekä testaamista mobiililaitteella tai tietokoneella. (Taulukko 1)

Kehittämisko konaisuus 2024	Tilaaja	Tapa	Kehittämisen tuloksia	Osallistu minen
Digitaalisten asiointipalvelu jen kehittäminen	ICT	Live työpajat	Olemme hyödyntäneet asukaskehittäjiä mm. digikoontisivun testauksessa, josta saimme hyvää palautetta sekä teimme palautteen pohjalta tarvittavia korjauksia. Asukaskehittäjille järjestetyissä digi-illoissa olemme käsitelleet tulevia digipalveluita ja saaneet palveluihin hyviä kehitysehdotuksia -> osa on toteutettu ja osa odottaa toteutusta. Asukaskehittäjien kanssa tehtävä yhteistyö on ensiarvoisen tärkeää. He ovat digipalvelujen käyttäjiä :)	8 asukaske hittäjää
Chat- palvelujen kehittäminen	Hyvinvoin ti, terveys ja asiakkuud et	Chatbotin ja live chat- palvelujen testaaminen	Asukaskehittäjien vastauksia on hyödynnetty chat-palveluiden kehittämisessä, mm. aukioloaikojen ja chat-palvelukanavassa hoidettavien asioiden määrittelyssä.	42 asukaske hittäjää
Mielenterveys - ja päihdeasioide n puheeksi ottaminen	Kestävä kasvu - hanke (RRP2)	Sähköinen kysely	Asukaskehittäjiin vastauksia on käytetty suorina lainauksina henkilöstölle suunnatussa puheeksioton koulutuksessa. Koulutuksen video osuus rakentuu dialogisen huolen puheeksi ottamiseen ja asukaskehittäjien kokemukset ovat keskeisessä roolissa videoissa. Osa1: https://www.youtube.com/watch?v=dtADEJ003Ag Osa2: https://www.youtube.com/watch?v=_kTJWRfXUKw Osa3: https://www.youtube.com/watch?v=4ZQ8VgaFX_Q Osa 4: https://www.youtube.com/watch?v=cCULJSRQT_k	n. 24 asukaske hittäjää
Digitaalisen Tarmoa- alustan (pilotti)	Hyvinvoin ti, terveys ja asiakkuud et	Testaus omalla laitteella	Palaute huomioidaan kokonaisuudessaan päätöksenteossa, otetaanko Tarmoa palvelualusta käyttöön alueellamme. Palautteen ja kustannusten perusteella alustaa ei päätetty ottaa käyttöön.	17 asukaske hittäjää
Palvelukatalog in jatkokehittämi nen	Laatu- ja valvontap alvelut	Sähköinen kysely		

Kaatumisen ehkäisyyn opas	Kuntoutus palvelut (Kestävän kasvun ohjelma, RRP2 -hanke)	Sähköinen kysely	Useammalta asukaskehittäjältä tuli toive, että oppaasta tulisi tehdä reilusti lyhyempi. Emme pystyneet tätä toteuttamaan tässä oppaassa, sillä muuten oppaan "luonne" ja tarkoitus olisi muuttunut täysin. Sen sijaan päädyimme tilaamaan oppaan rinnalle materiaalia ulkopuoliselta tekijältä. Tässä lyhyehkössä lomakkeessa on samoja asioita, kun oppaassa, mutta paljon tiiviimmin.	22 asukaskehittäjää
Keusote.fi sivuston navigaation ja uuden ohjaustavan kehittäminen sekä Keusote.fi sivuston uuden ohjauselementin kehittäminen	Viestintäpalvelut	Sähköinen kysely ja demoversion testaaminen verkkosivuilla	Asukaskehittäjät ovat olleet mukana keusote.fi -verkkosivujen uudistuksessa, osallistuen syksyllä 2024 sekä suunnitteluvaiheeseen että luonnosten ja demojen arviointiin. Heidän panoksensa on vaikuttanut merkittävästi lopullisiin toteutuksiin, erityisesti navigaation selkeyttämiseen ja uuden ohjaustavan käyttösuunnitteluun. Navigaatiouudistuksessa asukaskehittäjiltä pyydettiin näkemyksiä rakenteen selkeydestä, ja heidän palautteensa perusteella on tehty tarkennuksia esimerkiksi palveluiden nimeämiseen ja tietojen ryhmittelyyn. Uuden ohjaustavan (widgetin) lanseerauksessa asukaskehittäjien palaute oli keskeinen ohjaava tekijä elementin rakenteen ja toiminnallisuuden muotoilussa. Asukaskehittäjät osallistuivat sekä alkuvaiheen suunnitteluun, jossa vertailtiin eri aloituspainikkeiden toimivuutta, että myöhempään käyttäjätestaukseen. Saadun palautteen perusteella parannettiin ohjauksen sujuvuutta, sisältöjen ymmärrettävyyttä ja terminologiaa ennen käyttöönottoa. Asukaskehittäjien osallistuminen verkkosivujen suunnitteluun ja käytettävyyden arviointiin on ollut arvokas osa käyttäjälähtöistä kehittämistä, ja heidän näkemyksiään hyödynnämme jatkossakin.	47 asukaskehittäjää

Taulukko 1. Asukaskehittäjätoiminnan kehittämiskokonaisuudet 2024

Palaute asukaskehittäjiltä

Asukaskehittäjille lähetettiin joulukuussa 2024 palautekysely vuodesta 2024. Palautekyselyjen vastausprosentit ovat seuraavassa taulukossa vuodesta 2022 alkaen. Kyselyyn vastanneiden määrä on laskenut edellisiin vuosiin verrattuna. (Taulukko 2)

	2022	2023	2024
Vastaajia	21 % (64/310)	14 % (44/311)	9 % (28/307)
Toimintaan osallistuneita	14 % (44 hlö)	10 % (31 hlö)	8 % (24 hlö)

	2022	2023	2024
Toimintaan ilmoittautuneita, mutta ei vielä osallistunut	6 % (20 hlö)	4 % (13 hlö)	1 % (4 hlö)

Taulukko 2. Palautekyselyiden vastausprosentit 2024

Miksi ette ole osallistunut?

Tähän kysymykseen tuli 4 vastausta. Syitä olla osallistumatta toimintaan olivat:

- ollut mukana vasta vähän aikaa (1)
- muut kiireet (2)
- en osaa sanoa (1)

Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista muille asukkaille? (NPS)

Asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautuneilta vastaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista asteikolla 1–10. Tähän kysymykseen vastanneet eivät olleet vielä osallistuneet kehittämiseen, mutta ovat ilmoittautuneet rekisteriin ja vastaanottaneet tietoja kehittämismahdollisuuksista. Vastausten perusteella vuoden 2023 NPS luku oli 0 (N4). Ilmoittautuneiden NPS luku on parantunut verrattuna vuoteen edellisvuosiin. (Taulukko 3)

	2022 (N20)	2023 (N12)	2024 (N4)
Markkinoijat (9–10)	1	0	1
Neutraalit (7–8)	11	5	2
Kritisoijat (0–6)	8	7	
NPS	-35	-58	0

Taulukko 3. Toimintaan ilmoittautuneiden NPS luvut 2022–2024

Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille? (NPS)

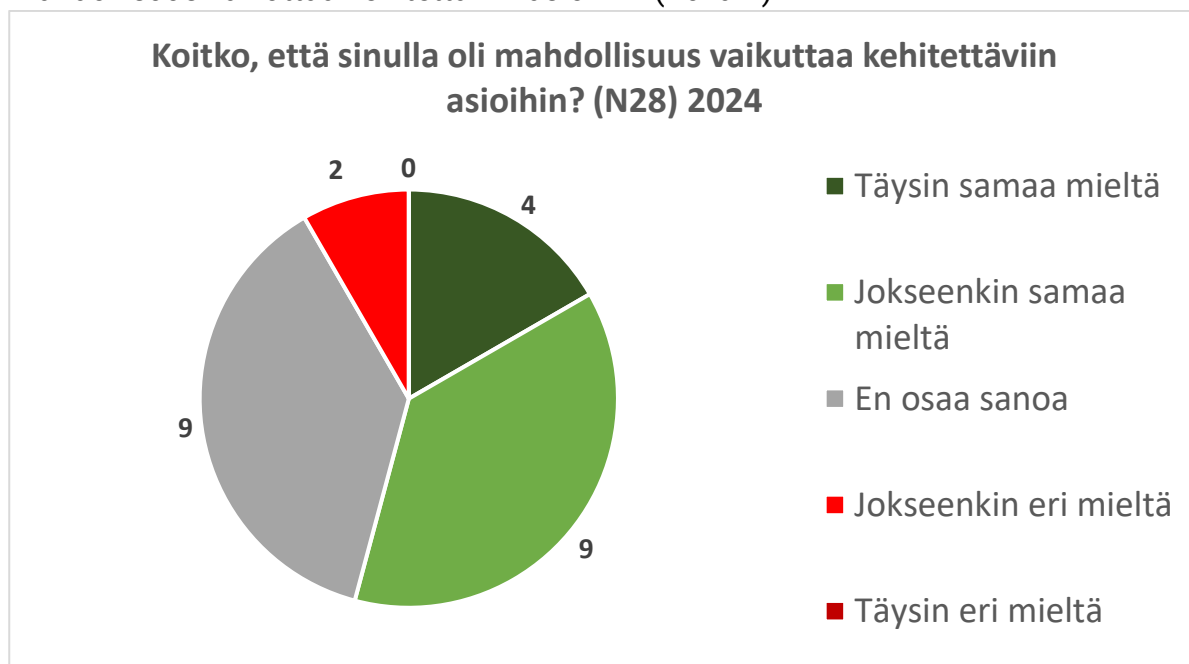
Asukaskehittäjätoimintaan osallistuneilta vastaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella asukaskehittäjätoimintaan osallistumista asteikolla 1–10. Vastausten perusteella vuoden 2023 NPS luku on 21. Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien NPS luku on hieman laskenut verrattuna edellisvuosiin (Taulukko 4)

	2022 (N 44)	2023 (N 31)	2024 (N 28)
Markkinoijat (9–10)	20	12	7
Neutraalit (7–8)	17	14	15
Kritisoijat (0–6)	7	5	2
NPS	+29	+23	+21

Taulukko 4. NPS lukujen jakautuminen markkinoijien, neutraalien ja kritisoijien kesken

Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?

Toimintaan osallistuneista (N24) 54 % (13 hlö) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 38 % (9 hlö) ei osannut sanoa ja 8 % (2 hlö) oli jokseenkin eri mieltä siitä, että heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin. (Kuva 1)



Kuva 1. Koettu mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin 2024

Avoimet vastaukset kysymykseen "Miksi?"

Täysin tai jokseenkin samaa mieltä -vastanneet

- Lienee omasta aktiivisuudesta kiinni, saako lausuttua kyselyihin omia kantojaan.
- Tuntuu siltä, että minun esityksiäni kuunnellaan
- Ei edes voi vaikuttaa täysin kukaan yksin
- Olen huomannut, että kehitystä on tullut

- Ainakin sain kantaa korteni yhteiseen kekkoon ja olla rehellisesti omaa mieltäni anonyymisti. Se jo pelkästään on palkitsevaa.
- Asiat kirjattiin ja priorisoitiin ensin
- En ollut varma, vaikuttiko oma mielipide
- Kyselyn tulosten tultua näkyi suuntaa samaa mieltä oleviin vastauksiin
- Muutama ajatukseni on jo muokkaantunut käyttöön.
- On asioita, joihin ei yksinkertaisesti voi vaikuttaa.
- No, mielipide on otettu huomioon

En osaa sanoa -vastanneet

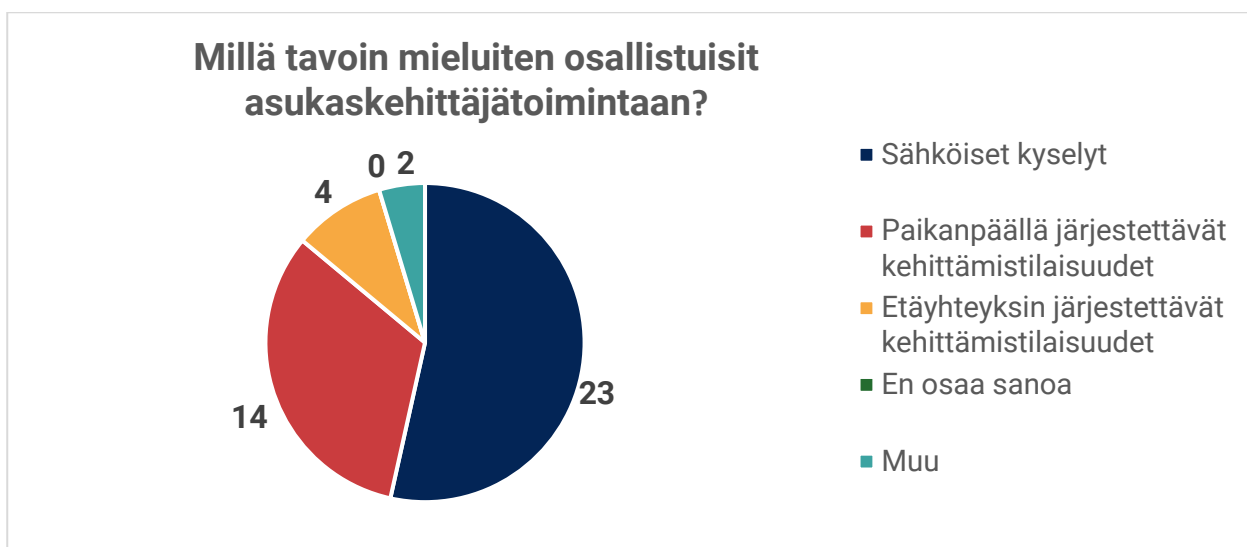
- Saan tietoa, millaisia asioita on kehitteillä.
- Olin vain yhdessä tapaamisessa.
- En voi tietää, pystynkö vaikuttamaan, jos en saa palautetta
- Vaikutuksen mittaaminen käytännössä mahdotonta.

Jokseenkin eri mieltä -vastanneet

- Ei ole kehitystä parempaan näkynyt
- Kysellään mutta päätökset tehdään kyllä muiden prosessien kautta.

Millä tavoin mieluiten osallistuisit asukaskehittäjätoimintaan?

Asukaskehittäjiltä kysyttiin, millä tavoin he osallistuisivat mieluiten asukaskehittäjätoimintaan. Mieluisimmaksi tavaksi osallistua koettiin sähköiset kyselyt (23 kpl) sekä paikan päällä järjestettävät kehittämistilaisuudet (15 kpl). Etäyhteyksin järjestettävät kehittämistilaisuudet saivat 4 ääntä. Vaihtoehtoon muu tuli 2 vastausta. Toiminnasta toivottiin yksin toteutettavia työpajoja ja puhelin koettaisiin myös hyvänä työkaluna. (Kuva 2)



Kuva 2. Mieluisin tapa osallistua asukaskehittäjätoimintaan 2024

Avoin palaute

Avoimeen palautteeseen tuli yhteensä 9 vastausta.

Ruusut

- Sopii omaan aikatauluun helpommin
- Kiitos, että voin roikkua mukana olematta koko aikaa kovinkaan aktiivinen.
- Tämä on lisännyt kotoisuuden tunnettani. Koen olevani osa yhteisöä. Kiitos ja rauhallista joulua 🎄🌟👶

Risut

- Vaikutusmahdollisuudet ovat pienet, lähes olemattomat.

Kehittämisideoita

- Yhdessä pohtien tulee uusia näkemyksiä helpommin. Sähköisiin kysymyksiin en oikein jaksa vastata, menevät ohii!
- Paikanpäällä olevat työpajat parhaita.
- Kaikki mahdolliset kyselyt vahvan tunnistautumisen taakse
- Minulla on utopistinen toive. Unelmoin kehittämistyöpajasta, missä olisi Keusoten hoitohenkilökunnan (lääkäreitä, hoitajia ym) edustajia sekä asukaskehittäjien edustajia jokaisesta kuudesta kunnasta. Aiheena olisivat säästöt potilastyössä eli miltä hoitopolku voisi asukkaan mielestä näyttää ja parhaiten toimia päällekkäisyyksien välttämiseksi.
- Jos vastaan kyselyyn, pitää saada myös palautetta

Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta

Millä todennäköisyydellä suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella toimintaa kehittämisessä asteikolla 1–10. NPS luku oli vuoden 2024 osalta +67. NPS luvun jakautuminen 2024: markkinoijat 3, neutraalit 2, kritisoijat 0. (Taulukko 5)

	2022	2023	2024
Markkinoijat (9–10)	5	2	3
Neutraalit (7–8)	0	1	2

	2022	2023	2024
Kritisoijat (0–6)	0	0	0
NPS	+100	+68	+67

Taulukko 5. Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien (Keusote) NPS 2022-2024

Avoin palaute

- Asukaskehittäjien kokemusten saaminen koulutuksen sisältöön oli erittäin merkityksellistä.
- Asukaskehittäjätoimintaa hyödynnetään liian vähän kehittämistyössä. YT-neuvotteluissa vähentyi kehittämistyöstä henkilöstöä, joten haasteena sekä huolena nousee tulevaisuudessa kehittämistyöhön suunnattu aika ja resurssit.
- Toiminnan koordinoijan kanssa homma sujuu kuin siivillä.
- Pääosin saatu palaute oli rakentavaa ja hyödyllistä, mutta myös muutama epäasiallinen oli joukkoon eksynyt.
- Lämmin kiitos asukaskehittäjille arvokkaasta panoksestanne verkkosivujen uudistuksessa! Osallistumisenne suunnitteluun, luonnosten arviointiin ja käytettävyydestänsi on ollut korvaamatonta. Teidän panoksenne näkyy verkkosivuilla, ja kehitys jatkuu edelleen. Hyödynnämme verkostonne osaamista myös tulevaisuudessa.