



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Asukaskehittäjätoiminta 2023

**Sote ihmisen
kokoiseksi.**

26.04.2024
Laura Busi ja Eija Mansnerus
Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet

Sisällysluettelo

Asukaskehittäjätoiminta	3
Tiivistelmä.....	4
Kehittämistilaisuudet	5
Palaute asukaskehittäjiltä	6
Miksi ette ole osallistunut?	6
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?	7
Millä tavoin mieluiten osallistuisit asukaskehittäjätoimintaan?	9
Avoin palaute	10
Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta	11
Millä todennäköisyydellä suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS).....	11
Avoin palaute	11
Liite 1	12

Asukaskehittäjätoiminta

Asukaskehittäjätoiminta tuo asukkaille mahdollisuuksia osallistua Keusoten palvelujen kehittämiseen ja tuo esiin asukkaiden näkemyksiä Keusoten palvelujen järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Keusoten palvelujen kehittämiseen 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 (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, asukaskehittäjätoiminnan tilaajille, 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 asiakastytyväisyyttä. Indeksiperustuu kysymykseen siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi kysyjän yritystä, tuotetta tai palvelua – yleensä asteikolla 0–10. Tämän jälkeen vastaukset luokitellaan NPS-kategorioihin: arvosanan 9–10 antaneen suosittelijoiksi, 7–8 neutraaleiksi ja 0–6 kritisoijiksi. Kritisoijien määrä vähennetään suosittelijoiden 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 311 asukaskehittäjää. Vuonna 2023 toimintaan liittyi 20 alueen asukasta ja rekisteristä poistui tai poistettiin toimimattoman sähköpostiosoitteen vuoksi 19 asukaskehittäjää. Osa toiminnan jättäneistä oli muuttanut pois alueelta. Osa ei ilmoittanut syytä. Asukaskehittäjätoimintaan liittyneet olivat saaneet toiminnasta tiedon Keusoten verkkosivuilta, Keusoten Facebook -sivulta, uutiskirjeestä, Keusoten järjestämästä tilaisuudesta tai mainoskirjeestä.

Tiivistelmä

Vuonna 2023 asukaskehittäjille järjestettiin 9 kehittämistilaisuutta. Kehittämismahdollisuudet ovat olleet yksittäisiä kyselyitä tai isompia kehittämiskokonaisuuksia. Osallistumistapoina on käytetty työpajoja, sähköisiä kyselyjä sekä havainnointikävelyjä terveysasemilla.

Asukaskehittäjätoiminnan palautekyselyn vastausten mukaan 31 % osallistuneista vastanneista koki, että heidän osallistumisellaan on ollut vaikutusta Keusoten toiminnan kehittämisessä. Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien nettosuosittelemisindeksi oli 23. NPS luku on hieman laskenut verrattuna vuoteen 2022. Palautekyselyyn saatiin verrattain vähän vastauksia, mutta toiminnan tilaajat (Keusote) ovat käytyjen keskustelujen mukaan olleet erittäin tyytyväisiä asukaskehittäjiin.

Palautteen mukaan edellisten vuosien tapaan mieluisin tapa osallistua asukaskehittäjätoimintaan ovat sähköiset kyselyt, koska se on helppoa ja tavoittaa suuren määrän asukaskehittäjiä. Teams - kokouksia jonkin verran vierastetaan, jos ei ole osaamista eikä kokemusta sen käytöstä. Aina löytyy kuitenkin kannattajajoukko läsnätapaamisiin, koska kasvokkain vuorovaikutusta arvostetaan ja se koetaan mukavana tapana kohdata kanssakehittäjiä.

Avoimien palautteiden mukaan asukaskehittäjät pitävät toimintaa erittäin tärkeänä, koska sitä kautta voi vaikuttaa palveluihin nyt ja tulevaisuudessa. Asukaskehittäjät toivovat, että heitä kuullaan oikeasti ja otetaan huomioon suunnittelussa ja palveluita kehitettäessä.

Asukaskehittäjät ehdottavat, että he saisivat osallistumisestaan selosteen, mitä heidän vastauksistaan on ajateltu ja onko heidän ehdotuksiaan otettu mitenkään huomioon. Toiminnasta tulisi tiedottaa enemmän esimerkiksi eläkeläistilaisuuksissa. Siellä voisi järjestää jonkun teeman pohjalta kehittämistoimintaa ja näin löytää uusia aktiivisia asukaskehittäjiä. Sähköiset kyselyt on koettu hyödyllisiksi, mutta täytyy huomioida myös ne asukaskehittäjät, joilla ei ole riittävät tietoteknistä osaamista. Toiveena on esitetty, että tietoteknistä tukea olisi jossain määrin saatavilla, jotta asukaskehittäjällä on mahdollisuus osallistua sähköisten kyselyjen kautta kehittämistyöhön.

Kehittämistilaisuudet

Vuonna 2023 asukaskehittäjille järjestettiin 8 Keusoten palvelujen kehittämistilaisuutta. Osallistumistapoina käytettiin sähköisiä kyselyitä, Teams -työpajoja, havainnointikävelyjä sekä testaamista mobiililaitteella tai tietokoneella. (Taulukko 1)

Kehittämiskokonaisuus kevät 2023	Tilaja	Tapa	Kehittämisen tuloksia
Lasten ja perheiden teemaverkoston ilmiötyöpaja	Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet	Live työpaja	Keusoten lape-palvelualue otti nostot omalle työpöydälleen ja kehittää jatkossa Perhekeskustoimintaa niiden suuntaisesti.
Rajamäen ja Klaukkalan terveysasemien kyltit	Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Havainnointikävelyt	Liite 1
Palvelujen verkostosuunnitelman kehittämistyöpaja	Hallintopalvelut	Työpaja	
Keusoten Chatbotin testaaminen		Testaus omalla laitteella	20 asukaskehittäjää testasi Keusoten chatbottia ennen sen julkaisua ja antoivat palautetta. Palautteen perusteella kehitettiin chatbottia paremmaksi. Chat löytyy keusote.fi sivustolta oikeasta alakulmasta.
Hyvinvointialueohjelman kehittäminen	Välitetty verkkosivuilta	Sähköinen kysely	
Sähköisen asioinnin kehittäminen	ICT	Asukasilta	Asukaskehittäjäiltoja on pidetty 8/2023 sekä 1/2024. Asukaskehittäjäilloissa on hyödynnetty asukaskehittäjiä antamaan ideoita ja kommentteja tuleviin digipalveluihin mm. digiasiointiin sekä chat-palveluihin. Tulleita ideoita ja kommentteja on hyödynnetty palvelujen käyttöönotossa ja kehittämisessä.
Digitaalisten sotepalvelujen kehittäminen	ICT	Sähköinen kysely	Kysely oli osa digikoontisivun kehittämistä. Kyselyn vastauksia hyödynnettiin mm. Keusoten vastaanottopalvelujen palvelukanaviin ohjautumisen rakentumisesta digikoontisivulle
Palvelujen verkostosuunnitelma	Hallintopalvelut	Sähköinen kysely	Asukaspalautte käytiin huolellisesti läpi Keusoten eri

			toimielimissä. Palvelujen verkostosuunnitelma käsiteltiin aluevaltuuston kokouksessa.
OmaKeusote digiasiointisivu	ICT	Sähköinen kysely	Digikoontisivu laitettiin asukaskehittäjille testattavaksi ennen julkaisua. Testitulosten pohjalta teimme vielä muutoksia sivun sisältöön.

Taulukko 1. Asukaskehittäjätoiminnan kehittämiskokonaisuudet 2023

Palaute asukaskehittäjiltä

Asukaskehittäjille lähetettiin tammikuussa 2024 palautekysely vuodesta 2023. Palautekyselyjen vastausprosentit ovat seuraavassa taulukossa vuodesta 2022 alkaen. Kyselyyn vastanneiden määrä on laskenut vuoteen 2022 verrattuna. (Taulukko 2)

	2022	2023
Vastaajia	21 % (64/310)	14 % (44/311)
Toimintaan osallistuneita	14 % (44 hlö)	10 % (31 hlö)
Toimintaan ilmoittautuneita, mutta ei vielä osallistunut	6 % (20 hlö)	4 % (13 hlö)

Taulukko 2. Palautekyselyiden vastausprosentit 2023

Miksi ette ole osallistunut?

Tähän kysymykseen tuli 12 vastausta. Syitä olla osallistumatta toimintaan olivat:

- ollut mukana vasta vähän aikaa (1)
- kehitettävät asiat eivät osuneet kiinnostuksen kohteiksi (5)
- muut kiireet (3)
- kehitettävät asiat tuntuivat vierailta (0)
- aikataulut eivät sopineet (1)
- en osaa sanoa (2)
- muut syyt (1): kaukana, ei maksa vaivaa

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 -58 (N12). Ilmoittautuneiden NPS luku on laskenut verrattuna vuoteen 2022. (Taulukko 3)

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

Taulukko 3. Toimintaan ilmoittautuneiden NPS luvut 2022–2023

Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille? (NPS)

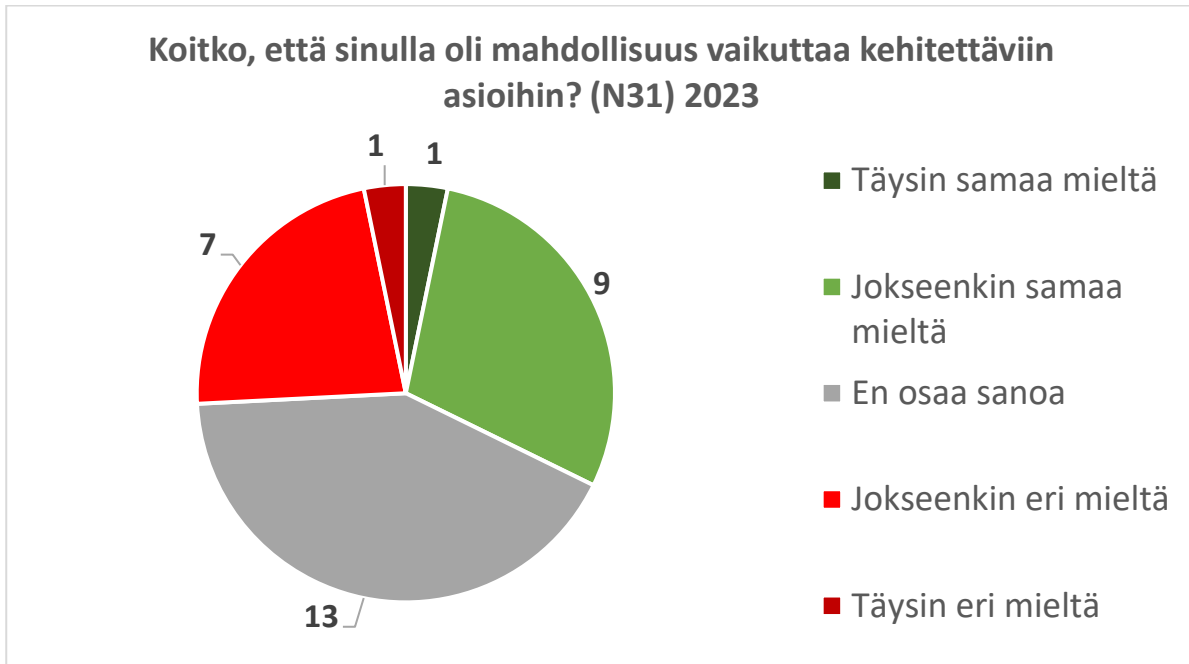
Asukaskehittäjätoimintaan osallistuneilta vastaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella asukaskehittäjätoimintaan osallistumista asteikolla 1–10. Vastausten perusteella vuoden 2023 NPS luku on 23. Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien NPS luku on hieman laskenut verrattuna vuoteen 2022. (Taulukko 4)

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

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

Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?

Toimintaan osallistuneista (N31) 32 % (10 hlö) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 42 % (13 hlö) ei osannut sanoa ja 26 % (8 hlö) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin. (Kuva 3)



Kuva 3. Koettu mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin 2023

Avoimet vastaukset kysymykseen "Miksi?"

Täysin tai jokseenkin samaa mieltä -vastanneet

- Uskon yksinkertaisesti ihmisten osallistumismahdollisuuksien vaikuttavuuteen
- toivottavasti meidän kaikkien mielipiteet vaikuttavat
- Mahdollisuuksia tämä toiminta juuri antaakin. Eri asia on, otetaanko niitä huomioon päätöksenteossa, jos konsultaatioita tarvitaan myös ulkomaita myöten.
- Uskon, että kaikki vastaukset luetaan ja otetaan huomioon, miksi niitä muuten tehtäisiin.
- Koen, että minulla on mahdollisuus vaikuttaa, kuitenkin en ole varma, tulenko oikeasti kuulluksi!
- sain ainakin sanoa mitä mieltä olen

En osaa sanoa -vastanneet

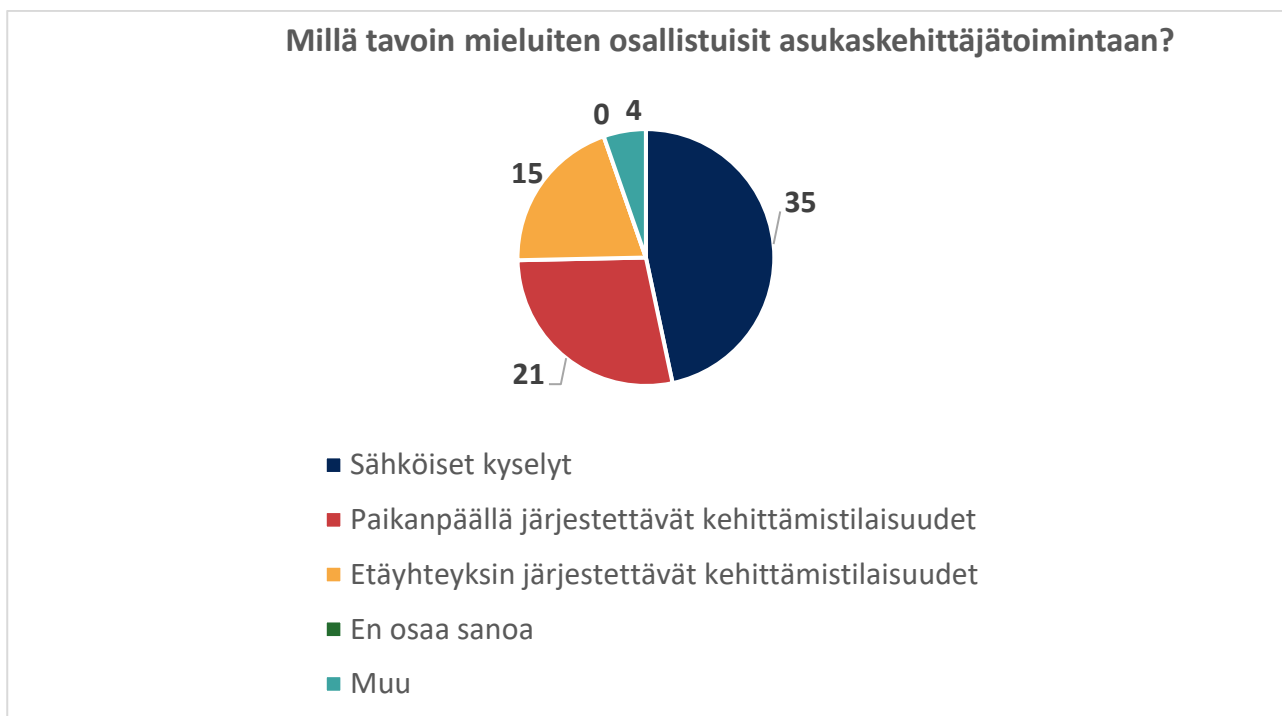
- Palautetta tulee kehitysehdotuksiin varsin vähän.
- pitäisi nähdä listaus eri kyselyistä ja saada eri toimijoilta palaute onko osallistujien näkemyksillä ollut vaikutus päätöksiin,
- Aika näyttää miten annettuihin ehdotuksiin suhtaudutaan
- En saanut tietää oliko jokin ajatukseni tai ideani johtanut johonkin toimenpiteeseen
- Ehkä pitäisi osallistua enemmän. Aihe ollut laaja ja vaatinut perusteellista perehtymistä.
- Vaikea sanoa, mitkä vastaukset otetaan huomioon asioita puolessa, sitä ei näe tästä
- Olenko voinut vaikuttaa palveluiden rakenteisiin

Jokseenkin ja täysin eri mieltä -vastanneet

- Kehitystyö ja näin ollen vastauksemme eivät näy missään julkisesti tai muuten löydettävissä
- Suurin osa kutsuista, joita aika useasti sähköpostiin tulee, ovat läsnätapaamisia Järvenpäässä. Niin paljon en aikaani anna, että ajaisin kymmeniä kilometrejä istumaan hetkeksi johonkin. Kaikissa voisi olla Teamsin kautta osallistumismahdollisuus.
- Jos jossain kysytään ideoita, pitäisi olla mahdollista seurata miten niitä käsitellään. Eiköhän toiminnat ole aika pitkälti sovittuja.
- Ei konkretisoidu käsitellyt asiat juuri mitenkään
- Vaikea sanoa onko kehitysehdotukset toteutuneet

Millä tavoin mieluiten osallistuisit asukaskehittäjätoimintaan?

Asukaskehittäjiltä kysyttiin, millä tavoin he osallistuisivat mieluiten asukaskehittäjätoimintaan. Mieluisimmaksi tavaksi osallistua koettiin sähköiset kyselyt (35 kpl) sekä paikan päällä järjestettävät kehittämistilaisuudet (21 kpl). Etäyhteyksin järjestettävät kehittämistilaisuudet saivat 15 ääntä. Vaihtoehtoon muu tuli 4 vastausta. Toiminnasta toivottiin palkkiota ja omassa kunnassa järjestettäviä kehittämistyöpajoja. (Kuva 4)



Kuva 4. Mieluisin tapa osallistua asukaskehittäjätoimintaan 2023

Avoim palaute

Avoimeen palautteeseen tuli yhteensä 18 vastausta.

Ruusut

- Antoisimpia tapaamisia ovat tietenkin ne, missä on vuorovaikutus.
- Tämä on erittäin tärkeää toimintaa.
- Asukaskehittäjätoiminta on tärkeää, koska sen kautta voin vaikuttaa palveluihin nyt ja tulevaisuudessa. Toivottavasti se, mitä sanon tai annan palautetta, kuullaan oikeasti ja otetaan huomioon suunnittelussa ja palveluita kehitettäessä.
- On kiva nähdä silmäkkäin.

Risut

- Enemmän saisitte ihmisiä tästä kiinnostumaan ja osallistumaan, jos sen voisi tehdä sähköisesti.
- Läsnä tapaamiset eivät enää ole nykypäivää.

Kehittämideoita

- Sähköiset kyselyt, kuten tämä sopii minulle. Teamsin käyttö on minulle vierasta, samoin pitkät matkat, yli 20 km kehittämistyöpajaan ei sovi, eikä ole ympäristöystävällistä.
- Paikalla olo vaatii aina matkustamista omalla kustannuksella. Koen että en saisi ko kustannuksille vastaavaa hyötyä
- Vaihtoehtoja on useita, mutta pitäisi nähdä yhteenveto vastauksista ja joku vaikka seloste sitä, mitä vastauksista on ajateltu ja otetaanko niitä mitenkään huomioon
- Itse osallistun käyttäjänä, en minkään järjestön edustajana. Ehkä siksi aiheen taustatieto on ollut vaillinaista.
- Nyt kun mennään digitaaliseen puoleen enemmän, vähemmän tietotekniikkaa käyttävänä henkilönä toivon tukea ja apua eteen tuleviin tietoteknisiin haasteisiin.
- Toivoisin enemmän informaatiotilaisuuksia esim. eläkeläisryhmiin.

Muuta palautetta Keusoten palveluista:

- Tärkeintä on käyttää rahoja varsinaiseen tehtävään sosiaali- ja terveystalouteen. Hallintohimmelit ja konsultit pois.
- Kyllä Keusote vaikuttaa selvästi keskimääräistä paremmalta oltuaan toiminnassa about yhden vuoden.
- Kunpa meitä asukkaita kuunneltaisiin enemmän. Nyt Keusote on "norsunluutorni" ja olemassa ilmeisesti vain henkilökuntaa varten.
- "Terveyskeskukseen päin on vaikea asioida, jos ei hallitse tietokoneen käyttöä. Näissä asioissa olen joutunut paljon auttamaan läheistäni ja ystävääni. Ei kaikki hallitse tietokoneen käyttöä!

- Kalliit järjestelmähankkeet ovat turhia, jos kohderyhmä ei osaa käyttää niitä.
- Palataan entiseen omalääkäri/hoitaja systeemiin, se toimi.

Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta

Millä todennäköisyydellä suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella toimintaa kehittämisessä asteikolla 1–10. NPS luku oli vuoden 2023 osalta +68. NPS luvun jakautuminen 2023: markkinoijat 2, neutraalit 1, kritisoijat 0. (Taulukko 5)

	2022	2023
Markkinoijat (9–10)	5	2
Neutraalit (7–8)	0	1
Kritisoijat (0–6)	0	0
NPS	+100	+68

Taulukko 5. Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien (Keusote) NPS 2022-2023

Avoin palaute

- Best!
- Kiitos yhteistyöstä.
- Saadaan yhteys Keusoten palveluja käyttäviin asiakkaisiin, jotka ovat kiinnostuneita palvelujen kehittämisestä. Ehdottoman hyvä palvelu, jotta palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti. Koordinointia yhteensovittamisesta eri kehittämisasioiden ympärille mm. RRP hankkeet + muu kehittäminen, jossa tulisi hyödyntää asukaskehittäjiä

Liite 1

Havainnointikävelyt Rajamäen ja Klaukkalan terveysasemilla

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen terveyspalvelut toivoivat asukkailta tietoa, miten asiakkaat osaavat liikkua Rajamäen ja Klaukkalan terveysasemilla sekä mahdollisia muita huomioita. Rajamäen terveysasemalla havainnointien tekoon osallistui 9 asukaskehittäjää ja Klaukkalan terveysasemalla 17.

Havainnointikävelyjen jälkeen pidettiin havainnointeja tehneiden asukaskehittäjien sekä Keusoten henkilökunnan kanssa palautekeskustelutilaisuuksia, joissa tehdyt huomiot käytiin läpi. Saimme asukaskehittäjiltä arvokasta tietoa asioista, joita terveysasemilla tulisi kehittää.

Rajamäen terveysasemalla palveluihin löytämistä ei pidetty kovinkaan vaikeana, mutta huomiota kiinnitettiin terveysaseman yleiseen ilmeeseen, erityisesti julisteisiin ja niiden määrään. Kun seinillä on paljon erilaisia lappuja, on vaikeaa löytää oleellisinta tietoa. Klaukkalassa julisteita/lappusia koettiin myös olevan liikaa. Lisäksi oikeaan palveluun löytäminen koettiin hankalaksi. Havainnointikävelyjen jälkeen Klaukkalan terveysaseman seiniltä on mm. vähennetty lappuja/julisteita. Lisäksi asemalle on lisätty ja päivitetty ohjaavia opasteita yhtenäisen ilmeen mukaisesti. Tuloaulasta on poistettu irralliset roll-udit ja pöydät. Palautelaatikoihin on merkitty selkeästi, mitä niihin palautetaan sekä paperiset asiakaspalautelomakkeet on päivitetty.

Rajamäen terveysaseman seiniltä on myös vähennetty julisteita ja lisätty ohjaavia opasteita. Lisäksi mm. paperinen reseptin uusintalomake on lisätty aseman sisäpuolella olevaan lomakelaatikkoon ja asiakaspalautelaite siirretty sopivampaan paikkaan. Asukaskehittäjien antamia huomioita ja kehittämisideoita hyödynnetään muillakin Keusoten alueen terveysasemilla.