

Asukaskehittäjätoiminta 2021

1.1.-31.12.2021

Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet



Sisällysluettelo

1	Asukaskehittäjätoiminta	3
2	Asukaskehittäjät	4
3	Tiivistelmä palautteesta ja jatkokehittäminen	5
4	Palaute asukaskehittäjiltä	7
4.1	Miksi ette ole osallistunut?	11
4.2	Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista muille asukkaille?	12
4.3	Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille?	12
4.4	Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?	13
4.4.1	Kevät 2021	13
4.4.2	Syksy 2021	15
4.5	Mitä hyvää mielestäsi on asukaskehittäjätoiminnassa	18
4.6	Miten kehittäisit asukaskehittäjätoimintaa	19
4.6.1	Kevät	19
4.6.2	Syksy	20
5	Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta	23
5.1	Oliko asukaskehittäjätoiminnasta hyötyä palvelun kehittämisessä?	24
5.2	Millaista hyötyä asukaskehittäjätoiminnasta on ollut yksikön toimintaan?	24
5.3	Miten todennäköisesti suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)	24
5.4	Mitä hyvää asukaskehittäjätoiminnassa oli?	25
5.5	Miten kehittäisit palvelua?	26
6	Lähteet	27
7	Liite / asukaskehittäjätoiminnan prosessikuva asukkaalle	28

1 Asukaskehittäjätoiminta

Asukaskehittäjätoiminta tuo asukkaille mahdollisuuksia osallistua Keusoten palvelujen kehittämiseen ja tuo esiin asukkaiden näkemyksiä Keusoten palvelujen järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Sotepalvelujen kehittämisestä kiinnostuneet Keusoten alueen asukkaat ilmoittautuvat 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 2 krt vuodessa (kesäkuu ja joulukuu). Toiminnan tilaajille lähetetään kysely asukaskehittäjätoiminnan käytön jälkeen. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Palautekyselyprosessi tullaan päivittämään 2022. Toimintaa koordinoidaan ja seurataan Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet tulosalueella.

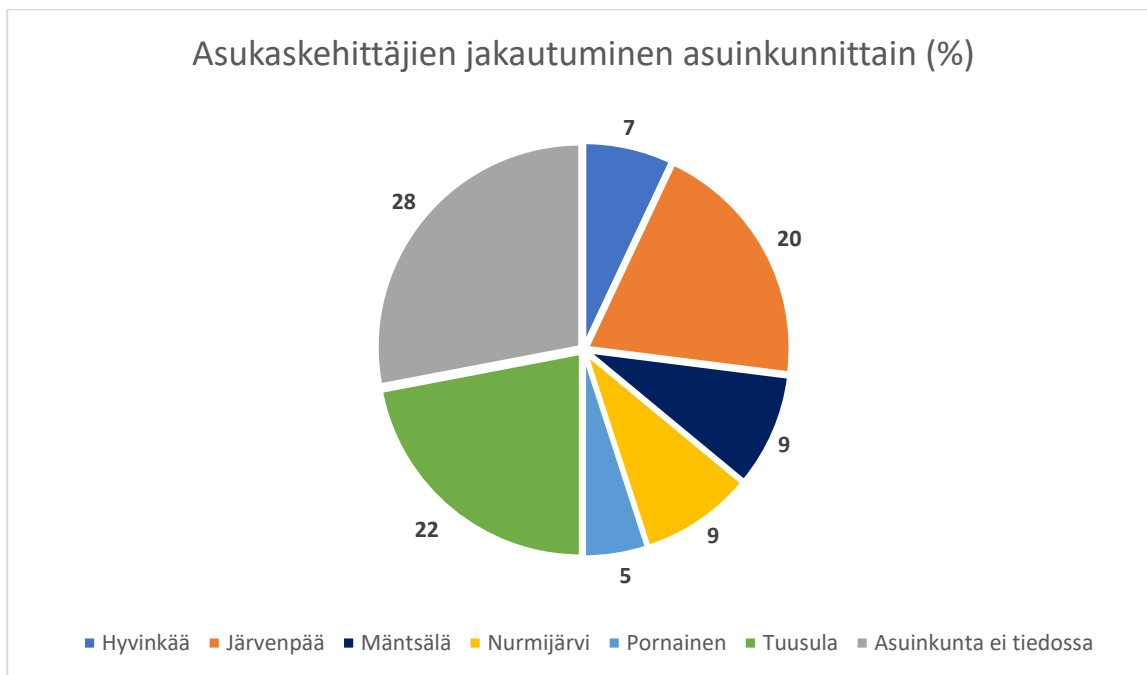
Kooste kyselyiden vastauksista tehdään 2 krt vuodessa ja se lähetetään asukaskehittäjille, asukaskehittäjätoiminnan tilaajille sekä lisätään Keusoten henkilöstön nähtäväksi sisäiseen intraan (Keunet). Vuosikooste lisätään osaksi vuosittain tehtävää alueellista hyvinvointikertomusta.

Yhtenä mittarina palautekyselyissä käytetään mm. NPS nettosuositteleeindeksiä, jolla mitataan asiakastyytyväisyyttä. Indeksillä perustuu kysymykseen siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee kysyjän yritystä, tuotetta tai palvelua – yleensä asteikolla 0–10. Tämän jälkeen vastaukset luokitellaan NPS-kategorioihin: arvosanan 9–10 antaneet suositteleejoiksi, 7–8 neutraaleiksi ja 0–6 kritisoijiksi. Kritisoijien määrä vähennetään suositteleejojen 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.

2 Asukaskehittäjät

Tällä hetkellä kuntayhtymässä on 244 asukaskehittäjää. Vuonna 2021 toimintaan liittyi 23 alueen asukasta ja rekisteristä poistui 11 asukasta. Suuri osa poistuneista oli muuttanut pois alueelta. Osa ei ilmoittanut syytä. Toimintaan liittyneet olivat saaneet toiminnasta tiedon mm. Keusoten verkkosivuilta, My Keusote App-sovelluksesta, Keusoten Facebook -sivulta, uutiskirjeestä ja jossakin tilaisuudessa.

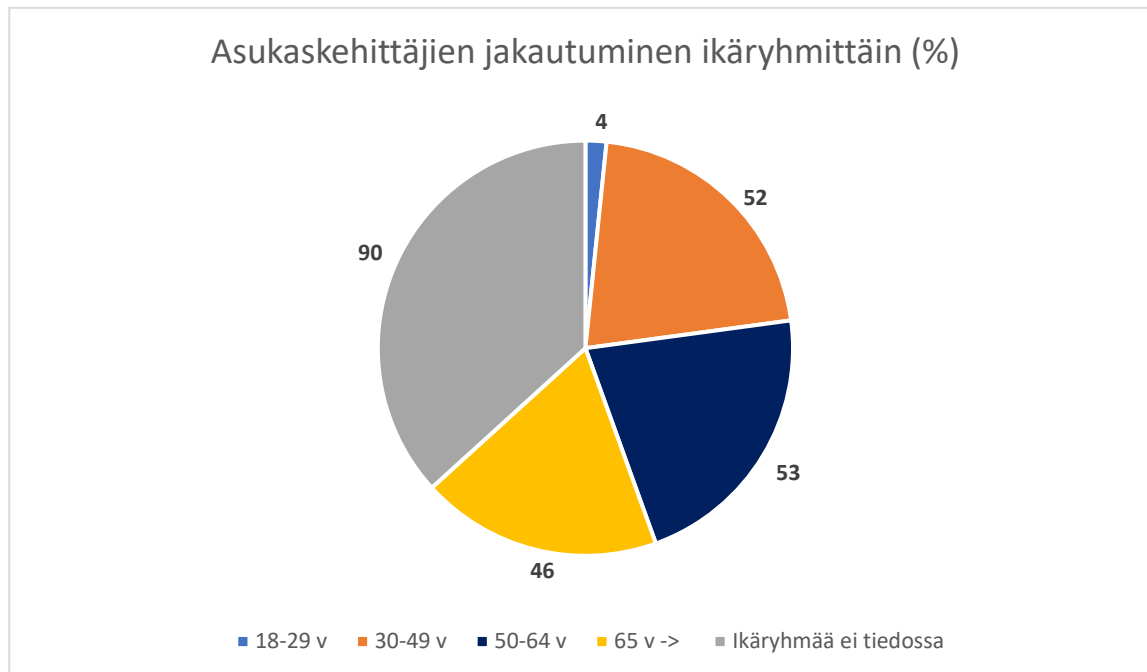
Asukaskehittäjätoimintaan ilmoittauduttaessa kysytään asukkaan asuinkunta (vapaaehtoinen). Rekisterissä olevista asukkaista 28 % (68) ei ole ilmoittanut asuinkuntaansa. Asuinkuntansa ilmoittaneista asukaskehittäjistä 22 % (53) asuu Tuusulassa, 20 % (49) Järvenpäässä, 9 % (23) Mäntsälässä, 9 % (23) Nurmijärvellä, 7 % (17) Hyvinkäällä ja 5 % (12) Pornaisissa. (Kuva 1)



Kuva 1. Asukaskehittäjien jakautuminen asuinkunnittain

Asukaskehittäjätoimintaan ilmoittauduttaessa kysytään asukkaan ikäryhmä (vapaaehtoinen). Rekisterissä olevista asukkaista 37 % (90) ei ole ilmoittanut ikäryhmäänsä. Ikäryhmänsä ilmoittaneista asukaskehittäjistä 22 % (53) on 50–64-

vuotiaita, 21 % (52) on 30–49-vuotiaita, 19 % (46) yli 65-vuotiaita, 1 % (4) 18–29-vuotiaita. (Kuva 2)



Kuva 2. Asukaskehittäjien jakautuminen ikäryhmittäin

3 Tiivistelmä palautteesta ja jatkokehittäminen

Vuonna 2021 asukaskehittäjille järjestettiin 17 Keusoten palvelujen kehittämistilaisuutta. Kehittämismahdollisuudet ovat olleet yksittäisiä kyselyitä tai isompia kehittämiskokonaisuuksia ja osallistumistapoina on käytetty Teams -työpajoja, sähköisiä kyselyjä sekä havainnointikävelyjä.

Asukaskehittäjätoiminnan palautekyselyn vastausten mukaan noin puolet toimintaan osallistuneista vastanneista kokee, että heidän osallistumisellaan on ollut vaikutusta Keusoten toiminnan kehittämisessä. Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien nettosuosittelemisindeksi oli keväällä 46 ja syksyllä 35. NPS luvut ovat nousseet verrattuna vuoteen 2020. Tavoite NPS vuoteen 2025 mennessä on 80. Toiminnan tilaajat (Keusote) ovat olleet erittäin tyytyväisiä asukaskehittäjiin. Tilaajien NPS onkin ollut tasaisesti 100 asukaskehittäjätoiminnan perustamisesta (2020) lähtien.

Palautteen perusteella asukaskehittäjätoiminnassa nähdään mm. hyvänä, että asukkaille annetaan mahdollisuus olla mukana, kysytään aktiivisesti mielipiteitä ja järjestetään tapaamisia. On myös hyvä, että kehittämiseen on voinut osallistua myös sähköisten järjestelmien kautta. Osa vastaajista on toimintaan tyytyväisiä sellaisenaan, mutta kehittämis ehdotuksiakin on annettu. Kehittämis ehdotuksissa toivottiin mm. lisää tietoa toiminnasta, lisää asukaskehittäjiä eri ikäryhmistä, lisää kehittämisaiheita laaja-alaisesti sote-palveluista, sekä enemmän palautetta siitä, mihin kehittäminen on johtanut.

Kehittäminen

Palautteiden perusteella vuonna 2021 on kehitetty monikanavaista viestintää asukaskehittäjätoimintaan liittyen. Aiheesta on tehty tiedotteita sekä asukaskehittäjätoiminnalle oma sivu Keusoten kotisivuille. Markkinointia on tehty verkkosivujen sekä sosiaalisen median kanavien lisäksi myös televisiossa Koti TV - kuntoutuskanavalla. Lisäksi eri kuntien rokotuspisteissä jaettiin 20 000 hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvää flyeria, joissa oli tietoa myös asukaskehittäjätoiminnasta.

Syksyllä valmistui ”Voin vaikuttaa asioihin ja saan samalla itse tietoa ja oppia”: Osallisuuden ytimessä yhteiskehittelyn avulla asukaskehittäjien kanssa -opinnäytetyö. Opinnäytetyö käsittelee mm. sitä, miten tavoitettaisiin ja saataisiin mukaan myös ikääntyneitä alueen asukkaita, jotka eivät ole aktiivisia netissä. Opinnäytetyössä tuli asukaskehittäjätoiminnan mainoslehtisen lisäksi esille useita kehittämisideoita, jotka tullaan tämän palautekyselyn vastausten lisäksi ottamaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

Asukaskehittäjille on pyritty lisäämään raportointia kehittämisen tuloksista ja tilaajien palautekyselyyn on lisätty kohta ”Millaista hyötyä asukaskehittäjätoiminnasta on ollut yksikön toimintaan?”. Mukana on ollut myös isoja ja melko ajallisesti pitkiä kehittämiskokonaisuuksia, joten joissakin aiheissa konkreettisista tuloksista viestiminen on ollut lyhyellä ajanjaksolla haasteellista.

Asukaskehittäjätoimintaa esitellään osana osallisuuden kokonaisuutta eri yksiköissä, jotta tietous toiminnasta kulkisi myös Keusoten sisällä ja sitä kautta saataisiin lisää kehittämismahdollisuuksia asukaskehittäjille.

Asukaskehittäjätoimintaa tullaan tarkastelemaan ja kehittämään osana tulevan hyvinvointialueen valmistelua sekä annetun palautteen perusteella. Uusien työskentelytapojen kehittämisen ohella liitetään Asukaskehittäjätoiminnan palaute Keusoten asiakaspalautejärjestelmän yhteyteen (Roidu).

Keskeisiä aiheita, joita toiminnassa tulisi edelleen kehittää:

- Kehittää vaikuttavampaa viestintää toiminnasta (ulkoista ja sisäistä)
- Lisätä viestintää tehdystä kehittämistyöstä ja sen vaikutuksista
- Kehittää uusia toimintatapoja (mm. raportointi, säännöllisempää työskentelyä)
- Lisätä 18–29-vuotiaiden asukaskehittäjien määrää
- Lisätä asukaskehittäjien määrää, erityisesti Hyvinkään, Pornaisten, Mäntsälän ja Nurmijärven osalta.
- Alle 18 -vuotiaiden tavoittaminen

4 Palaute asukaskehittäjiltä

Vuonna 2021 asukaskehittäjille järjestettiin 17 Keusoten palvelujen kehittämistilaisuutta. Osallistumistapoina käytettiin sähköisiä kyselyitä, Teams -työpajoja sekä havainnointikävelyjä. (Taulukko 1 ja 2)

Kehittämiskokonaisuus kevät 2021	Tilaaja	Tapa	Kehittämisen tuloksia
Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ideariihi	Välitetty verkkosivuilta / Hyte-allianssi	Sähköinen kysely	Ennaltaehkäiseviä Hyte-allianssin asukaspolkuja kehitettiin ideariihessä esille nousseiden ehdotusten mukaisesti. Nettimenetelmien houkuttelevuuden ja käytettävyyden osalta esiin nousi mm. napakka visuaalisuus, kannustavat lauseet ja

			herätteet, kaikenikäisten huomiointi sekä jo olemassa olevien, järjestötoimijoiden nettisivujen ja laskureiden hyödyntäminen.
Asukasprosessien arviointi	Hyte-allianssi	Sähköinen kysely ja Teams -työpaja	Asukaspolkuja yksinkertaistettiin huomattavasti ja asukaskehittäjiltä tulleet kommentit otettiin huomioon myös työskentelyn edetessä. Kts. liikkumisen asukaspolku: https://www.keusote.fi/palvelumme/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/tukea-hyvinvointiin-ja-terveyteen/iloa-liikunnasta/ kts. Yksinäisyyden polku: https://www.keusote.fi/palvelumme/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/tukea-hyvinvointiin-ja-terveyteen/apua-yksinaisyyteen/
Käytettävät termit uusilla verkkosivuilla	Viestintä	Sähköinen kysely	
Asukaskehittäjien mielipide yhtenäistettyihin apuvälinepalvelujen palvelupisteiden aukioloaikoihin (Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula)	Kuntoutuspalvelut	Sähköinen kysely	Jatkokysely liittyen 2020 kehittämiskokonaisuuteen, jonka lopputuloksena oli: Uudet aukioloajat 15.3.21 alkaen Järvenpään, Mäntsälän, Nurmijärven ja Tuusulan palvelupisteissä: ma-ke klo 12.30–14 to klo 15–17 pe klo 10–11.30
Asukaskehittäjätoiminta ja ikäihmisten tavoittaminen	Asukaskehittäjätoiminta / Metropolia Ammattikorkeakoulu - opinnäytetyö	2 Teams -työpajaa,	Asukaskehittäjätoiminnasta valmistui ikääntyneille suunnattu mainoslehtinen, joka on helposti muokattavissa muillekin kohderyhmille sopivaksi. Mainoslehtisen tekstiä on hyödynnetty myös verkkosivuilla. Opinnäytetyö sisälsi toiminnalle uusia

			kehittämisideoita, jotka otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä 2022. Kts. opinnäytetyö ”Voin vaikuttaa asioihin ja saan samalla itse tietoa ja oppia”: Osallisuuden ytimessä yhteiskehittelyn avulla asukaskehittäjien kanssa: https://www.theseus.fi/handle/10024/507335
Asukaspolku eläköityvän hyvinvoinnin ja terveyden tukemiseen	Hyte-allianssi	Teams-työpaja	Työpajan pohjalta tehtiin asukaspolku: https://www.keusote.fi/2021/10/01/uusi-arki-elakelaisena/
Uuden sosiaalipalvelujen Chatbot -palvelun ideointi	Ent. sisäinen integraatio	Teams-työpaja	Saimme todella hyvää tietoa siitä millä tavalla asukkaat tietoa hakevat. Tämä on tärkeää, sillä ammattilaisten näkökulmasta tekemisessä korostuu ammatilliset termit, jotka eivät ole asukkaille tuttuja. Asukaskehittäjiltä otettiin myös vinkkejä vastaan jatkokehittämisen osalta.
Verkkosivut ja näkövammaisten asukaskokemustieto	Viestintä	Testaaminen asukkaan luona (Eficode)	Käytettävyydestäukseen saatiin mukaan ruudunlukulaitteen käyttäjä

Taulukko 1. Asukaskehittäjätoiminnan kehittämiskokonaisuudet ja tulokset keväällä 2021

Kehittämiskokonaisuus syksy 2021	Tilaaja	Tapa	Kehittämisen tuloksia
Neuvolan ja lapsiperheiden ja nuorten asiakasohjauksen välisen yhteistyön kehittäminen	Asiakasohjaus / Laurea Ammattikorkeakoulu - opinnäytetyö	Sähköinen kysely ja Teams -työpaja	Asiakasohjauksen esimiehet ovat lisänneet tiedotusta ja käyneet neuvolatiimeissä. On perustettu kehittämistyöryhmä liittyen ennakollisten lastensuojeluilmoitusten käsittelyyn. Kts. opinnäytetyö "Yhteistyöstä yhteiseen työhön": yhteistyön kehittäminen neuvolan ja lapsiperheiden asiakasohjauksen välillä varhaisen tuen näkökulmasta: https://www.theseus.fi/handle/10024/510632
Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakasohjauksen kehittäminen	Asiakasohjaus ja terveyspalvelut	2 Teams -työpajaa	Työpajan tilaajat kokivat, että oli hyvä saada otanta siitä, miten ei-ammattilaiset ajattelevat kehittämistyön aiheena olevista asioista. Esiin nostetuista teemoista oltiin isolta osin samaa mieltä asukaskehittäjien kanssa, mutta oli hyvä tunnistaa, missä kohtaa näkökannat eroavat.
Uusien verkkosivujen käytettävyyden arviointi	Viestintä	Testaaminen asukkaan luona (Eficode)	Asukaskehittäjien havainnot on otettu huomioon sivuja kehitettäessä (mm. valikot toivottiin aakkosjärjestykseen)
Päihdetilanne Keusoten alueella	Välitetty verkkosivuilta / ehkäisevän päihdetyön ryhmä	Sähköinen kysely	Ehkäisevän työn suunnitelmaa valmistellaan Keusotessa yhteistyössä kuntien, seurakuntien ja järjestöjen kanssa. Kuntalaisten vastauksia ja toiveita nostetaan esiin ehkäisevän työn suunnitelman toimenpiteissä. Suunnitelma on menossa päätöksentekoon vuoden 2022 aikana.

Terveysasemien kylttien ja opasteiden kehittäminen	Vastaanottopalvelut	Havainnointikävelyt Mäntsälän terveysaseman vastaanotolla ja Hyrylän hammashoitolaissa	Huomattiin useita kehittämiskohtia, joista osaa voi hyödyntää laajemminkin. Kehittämistyö havainnontien perusteella on aloitettu Mäntsälän terveysasemalla sekä Hyrylän hammashoitolassa. Suunnittelussa on havainnointikävelyjen järjestäminen muillakin terveysasemilla.
--	---------------------	--	--

Taulukko 2. Asukaskehittäjätoiminnan kehittämiskokonaisuudet ja tulokset syksyllä 2021

Asukaskehittäjille lähetettiin vuoden 2021 aikana 2 palautekyselyä. Palautekyselyjen vastausprosentit ovat seuraavassa taulukossa vuodesta 2020 alkaen. Kyselyyn vastanneiden määrä on vaihdellut 31 ja 50 henkilön välillä. (Taulukko 3)

	Kevät 1.1.- 30.6.2020	Syksy 1.8.- 31.12.2020	Kevät 1.1.- 30.6.2021	Syksy 1.8.- 31.12.2021
Vastaajia	25 % (50/200)	20 % (47/230)	14 % (31/228)	21 % (48/231)
Toimintaan osallistuneita	20 % (39 hlö)	17 % (39 hlö)	11,8 % (27 hlö)	15 % (35 hlö)
Toimintaan ilmoittautuneita, mutta ei vielä osallistunut	5,5 % (11 hlö)	3,5 % (8 hlö)	1,7 % (4 hlö)	6 % (13 hlö)

Taulukko 3. Palautekyselyiden vastausprosentit keväällä ja syksyllä 2020–2021

4.1 Miksi ette ole osallistunut?

Kevään ja syksyn osalta tähän kysymykseen tuli 17 yhteensä vastausta. Syitä olla osallistumatta toimintaan olivat: muut kiireet (9), kehitettävät asiat eivät osuneet kiinnostuksen kohteiksi (5), kehitettävät asiat tuntuivat vierailta (2), aikataulut eivät sopineet (1), ollut mukana vasta vähän aikaa (1). Muut syyt (1): En osallistunut syksyn 2021 aikana toimintaan / palautekyselyyn. Olen ollut melko turhautunut Keusoten toimintaan. Onko asukaskehittäjätoiminnalla ollut mitään merkitystä?

Mielestäni Keusoten myötä palvelujen tavoitettavuus on huonontunut.
 Suunnitelmien myötä laatukin huononee.

4.2 Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista muille asukkaille?

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 tiedon kehittämismahdollisuuksista. Vastausten perusteella kevään NPS luku oli -25 (N4) ja syksyn NPS luku -39 (N13). NPS luku on laskenut verrattuna vuoteen 2020. (Taulukko 4)

	Kevät 2020 (N11)	Syksy 2020 (N8)	Kevät 2021	Syksy 2021
Markkinoijat (9–10)	1	2	0	3
Neutraalit (7–8)	7	6	3	2
Kritisoijat (0–6)	3	0	1	8
NPS	-18	+25	-25	-39

Taulukko 4. Toimintaan ilmoittautuneiden NPS luvut keväällä ja syksyllä 2020–2021

4.3 Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille?

Asukaskehittäjätoimintaan osallistuneilta vastaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella asukaskehittäjätoimintaan osallistumista asteikolla 1–10. Vastausten perusteella kevään NPS luku on 46 (N27) ja syksyn 35 (N35). Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien NPS luku on parantunut verrattuna vuoteen 2020. (Taulukko 5)

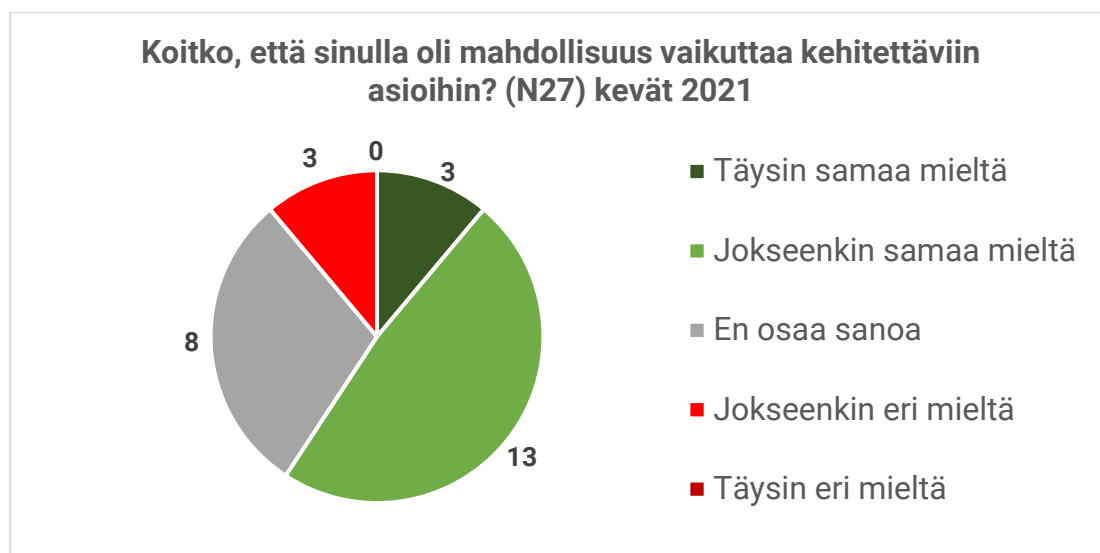
	Kevät 2020 (N39)	Syksy 2021 (N39)	Kevät 2021 (N27)	Syksy 2021 (N35)
Markkinoijat (9–10)	19	15	15	15
Neutraalit (7–8)	14	19	9	16
Kritisoijat (0–6)	6	5	3	3
NPS	+34	+25	+46	+35

Taulukko 5. NPS lukujen jakautuminen markkinoijien, neutraalien ja kritisoijien kesken keväällä ja syksyllä 2020–2021

4.4 Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?

4.4.1 Kevät 2021

Toimintaan osallistuneista (N27) 64 % (16 hlö) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 30 % (8 hlö) ei osannut sanoa ja 11 % (3 hlö) oli jokseenkin eri mieltä siitä, että heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Täysin eri mieltä asiasta vaihtoehtoon ei tullut vastauksia. (Kuva 3)



Kuva 3. Koettu mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin, kevät 2021

Avoimet vastaukset kysymykseen "Miksi?"

Täysin tai jokseenkin samaa mieltä -vastanneet:

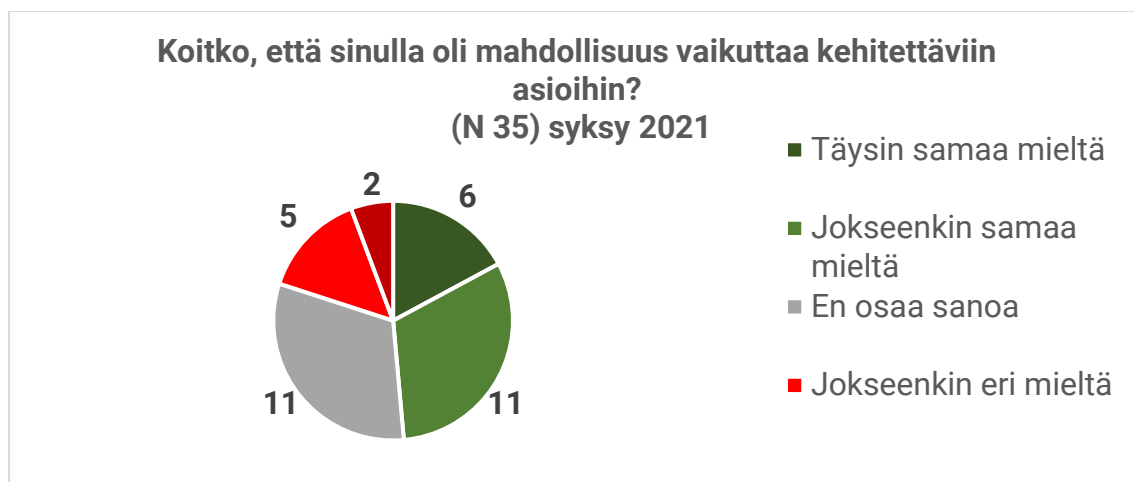
- Korona vaikeutti/esti osin
- Yritin raportoida niiden ikäihmisten äänenä, jotka eivät itse käytä tietotekniikkaa.
- Voin ainakin vaikuttaa ja kertoa oman mielipiteen asioista.
- Ei nyt suoranaisesti, mutta ei siitä haittaakaan ole
- Kehitystyöpajat ehkä vähän pistemäisiä.
- Pelkästään se, että asukkaille annetaan mahdollisuus olla mukana, kysytään aktiivisesti mielipiteitä ja järjestetään tapaamisia, kuvaa mahdollisuutta olla oikeasti mukana vaikuttamassa. Ei kai asukaskehittäjätoimintaan muuten uhrattaisi resurssejakaan.
- Tunnen, että mielipidettäni arvostetaan tässä ja nyt. Äänestän kyllä aina kuntavaaleissa, mutta silloin lupaan vaan mandaatin valitulle, enkä pysty juurikaan vaikuttamaan, kuinka valtaa käytetään.
- Ei vielä pitkää kokemusta
- Toivon, että vastaamalla kyselyihin voin edes jollain tavalla vaikuttaa.
- Kaikkien ajatukset kuullaan.
- Sain omat näkemykset esiin, mutta lopputulos on aina kompromissi.
- Järvenpäässä on perinteisesti ollut kankea byrokratia, hienoa jos sitä edes pienin palasin yritetään muuttaa
- Ehdotukset kirjattiin ylös, niistä keskusteltiin yms.
- Kuulee suunnitelmista, voi kuunnella mielipiteitä, ja olla jotain mieltä asioista, vaikuttaa.
- Koin tulleen kuulluksi kulloisessakin asiassa. Eihän voi vaikuttaa, jos ei osallistu.

Jokseenkin eri mieltä -vastanneet:

- Eipä suurta muutosta tapahtunut suuntaan eikä toiseen
- Webinaareihin osallistui henkilöitä, jotka olivat jo jonkin tahon vetovastuussa olevia ja sitä kautta tiesivät asioista enemmän kuin tavallinen henkilö. He jo tehtävänsä puolesta olivat aktiivisten henkilöiden kanssa jo tekemisissä. Monessa piti kehittää, miten saadaan ikäihmisiä mukaan ja löytämään erilaisia kanavia, ettei yksinäisyys vaivaisi. Aktiiviset mukanaolijat eivät ajatelleet sellaisten henkilöiden tilannetta, jotka eivät kuulu mihinkään järjestöön. Joten tavallisen henkilön näkökulmasta asioita ei ajateltu vaan kaikki piti olla nettinörttejä, jotta löytäisivät sieltä kaikki ja innostuisivat niistä. Mielestäni ryhmät piti olla asukaskehittäjiä.
- Keusote toimii niin kuin pomot määräävät

4.4.2 Syksy 2021

Toimintaan osallistuneista (N35) 49 % (17 hlö) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 31 % (11 hlö) ei osannut sanoa ja 20 % (7 hlö) oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin. (Kuva 4)



Kuva 4. Koettu mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin, syksy 2021

Avoimet vastaukset kysymykseen "Miksi?"

Täysin tai jokseenkin samaa mieltä -vastanneet

- Sain ajatukseni esille ja ne otettiin kehitettävissä asioissa mielestäni esille.
- Ainakin minua kuunneltiin. Tietenkin on vaikea arvioida, johtivatko ajatukseni johonkin konkreettiseen.
- Annan palautetta epäkohdista ja annan parannusehdotuksia toimintaan.
- Sain tietoa Keusotesta
- Jokelan koira-aitaus ei isommaksi muutu pinta-alaltaan, eikä aidat korkeammiksi. Iso aidattu oikea Koirapuisto on esim. Rajamäellä.
- Omat ehdotukset eivät aina sovi päättäjien mielipiteisiin - raha? Tuntuu, että päätöksenteko kulkee samaa polkua vuosikaudet ja muutokset ovat näennäisiä.
- Esim. havainnointikävelyyn osallistuminen oli "silmiä avaava kokemus" niin minulle kuin Keusotesta paikalla olleille. Koontipalaverissa tuli oikeasti tunne, että olin ollut tärkeä osa kokonaisuutta omine kokemuksineni ja huomioineni sekä parantamisehdotuksieni kautta. Koin, että minua kuunnellaan ja että olin arvokas viestin tuoja mm. pyörätuolilla liikkuvan näkökulmia valottaessani.
- Kehitettävät asiat liittyivät asiakaspalveluun. Ei tosin ole tietoa, miten asukaskehittäjien kannat on esitelty päättäjille ja ovatko ne vaikuttaneet päätöksiin.
- On ollut minun alueeni asioita, joihin olen voinut osallistua ja saanut kommentteja
- Tulokset puhuvat puolestaan. Myös yksi teams-kokous jäi mieleen, miten vetäjät olivat lopussa innostuneita ja yllättyneitä kokouksen annista.

Jokseenkin eri mieltä ja Täysin eri mieltä -vastanneet:

- Tuskin mielipiteitä huomioidaan, kun kaupungin johto päättää, mutta hyvä tietää mitä suunnitellaan ja annetaan ainakin nimellinen mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin
- Eipä juuri näin asiakastasolla ole toistaiseksi kehitystä tapahtunut, vaikka kyselyitä on ollut. Pikemminkin päinvastoin.
- Toimivia ratkaisuja on järjestään ajettu alas mm ikäihmisten päivätoiminta, omalääkärijärjestelmä.
- Palveluihin hakeuduttaessa saa täyttää sähköisten lomakkeiden tietoja vain hoitajaa varten, josta tulee eri veloituksia. Lääkärille päästessä ei lääkäri ole edes vaivautunut lukemaan kirjoitettuja diagnooseja vaan lääkäri valittaa, ettei sieltä saa mitään tolkkua ja järjestelmät ovat huonoja.
- Ryhmässä oli liikaa niitä henkilöitä mitkä olivat jo muussa aktiivisessa toiminnassa mukana esim. vanhusten ryhmien vetäjät ym. ketkä olivat myös kunnan tehtävissä.
- Ei tullut aitoa kuulemista eri puutteista, kotona selviytymisestä yksin, ym. Vaan katsottiin vain niiden henkilöiden kannalta asioita, jotka osaavat jo hakeutua erilaisiin ryhmiin osaavat käyttää nettiä ja sen kaikkia mahdollisuuksia. Kunnassa on paljon ihmisiä, joilla ei edes ole nettiä ja näitä syrjään jääneitä vanhuksia, jotka eivät osaa hakea tietoa saatikka toimintaa mistään itse.
- Mutta varmaankin tässä kehittelyssä ei ajateltu oikeita ongelmia vaan katsottiin tulevia sukupolvia, jotka osaavat käyttää jo nyt nettiä ja osaavat pitää omia puoliaan joka asiassa.
- Esiin tulleiden ja olemassa olevien terveydenhoito-ongelmien parantaminen ei mielestäni ole onnistunut toivotulla tavalla.

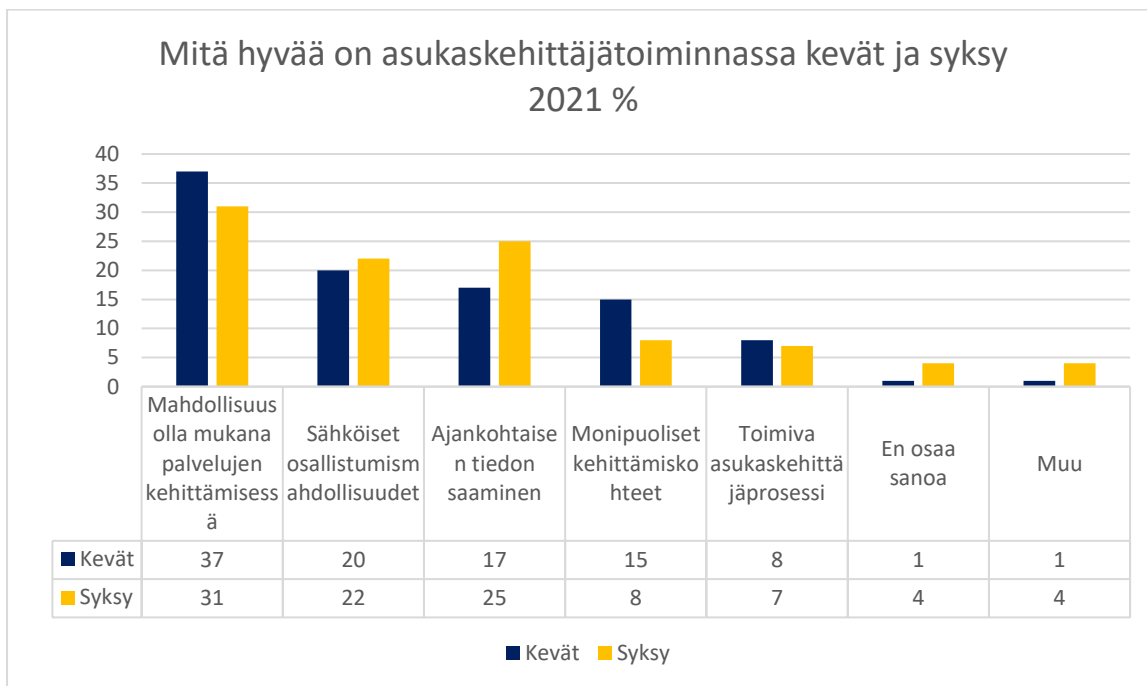
4.5 Mitä hyvää mielestäsi on asukaskehittäjätoiminnassa

Palautekyselyssä kysyttiin avoin sekä monivalintakysymys liittyen siihen, mitä hyvää asukaskehittäjätoiminnassa on. Monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdot perustuivat aiempiin annettuihin palautteisiin. Mahdollisuus olla mukana palvelujen kehittämisessä sai keväällä 37 % äänistä. Sähköiset osallistumismahdollisuudet 20 %, ajankohtaisen tiedon saaminen 16,9 %, monipuoliset kehittämiskohteet 15,4 %, toimiva asukaskehittäjäprosessi 7,7 %. Yksi vastaajista ei osannut sanoa. Syksyllä mahdollisuus olla mukana palvelujen kehittämisessä sai 31 % äänistä.

Ajankohtaisen tiedon saaminen 25 %, sähköiset osallistumismahdollisuudet 22 %, monipuoliset kehittämiskohteet 8 % ja toimiva asukaskehittäjäprosessi 7 %. 4 prosenttia ei osannut vastata ja 4 % prosenttia vastasi Muu. (Kuva 5)

Vastaukset kohtaan Muu:

- On hyvä, jos todella kuunnellaan eikä mennä vain jo suunnitellun mukaisesti. Nuoret ideoivat, jotka ovat tottuneet elämään netin kanssa. Kyllä on ikäluokkia, jotka jäävät ilman tietoa ja eivät osaa sitä edes hakea, kun paperiversiona sitä ei saa.
- Asukkaiden ajatusten välittäminen
- Liikuntavammaisenkin voi osallistua
- Minulle on epäselvää, onko ko toiminnalla ollut jotain merkitystä?



Kuva 5. Asukaskehittäjätoiminnan hyvät puolet kevät ja syysy 2021

4.6 Miten kehittäisit asukaskehittäjätoimintaa

4.6.1 Kevät

Vastaukset:

- Irti Keusotesta
- Kuunneltaisiin todella sitä, mikä asioissa on tällä hetkellä ongelma ja lähdettäisiin sen pohjalta kehittämään parannusta. Eikä sanota, että kaikki on itsestä kiinni, jos jää tiedon ulkopuolelle.
- Tiedottaisin toiminnasta vähän joka paikassa ja kaikin mahdollisin tavoin. Demokratia toteutuisi parhaiten, kun kaikista palvelujen käyttäjäryhmistä olisi kehittäjiä mukana.
- Säännöllinen, jatkuva prosessi. Digitalistin lean lab -alusta voisi olla hyvä hallinnointiin, minulla on kokemusta siitä Fennian yhteisöstä
- Asukaskehittäjiä pitää saada lisää.
- Työntekijöitä mukaan, että saadaan todellista kuvaa kentän tarpeista.

- Enemmän palautetta, miten asukaskehittäjien mielipiteet on huomioitu toteutuksessa.
- Nettikokoontumisten toimivuuden parantaminen, niin ettei aina tarvitsisi "huhuilla" jotain "kadonnutta". Muuten ihan ok
- Enemmän palautetta tehdyistä kyselyistä
- Työkiireiden vuoksi haluaisin osallistua netin välityksellä toimintaan esim. illalla myöhään
- Olen tyytyväinen toimintaan. Toisinaan palavereissa eksytään aiheesta, vetäjien olisi hyvä palauttaa keskustelu, siihen, mistä ollaan puhumassa/kehittämässä. Nämä "eksymiset" eivät ole olleet huonoja tai mielenkiinnottomia, mutta väärästä aiheesta. Kun aika on rajallinen, on hyvä pysyä aiheessa.
- Johtamisen opiskelua lisää johdolle ja asiakaspalvelun opiskelua muille.
- Palautetta kaivataan esityksiin.
- Toimii aika hyvin tällaisenaan.
- Suuri kysymys, mihin ei ole yhtä vastausta. Uskoisin erilaisten työpajojen voimaan joko verkossa (corona-aika) tai kasvotusten pienryhmissä. Tiedän, että työpajat vievät aikaa muulta toiminnalta, mutta onnistuessaan osallistujien flow-tila saattaa synnyttää hyviä ideoita. Olisi hyvä myös saada hieman enemmän osallistujia tasapuolisesti eri alueilta. En nyt osaa tuottaa sanoiksi sitä, mitä ajattelen.

4.6.2 Syksy

- Hyvä asia, toivottavasti jatkuu. Lupaani olla itse aktiivisempi.
- Lyhyitä täsmä kysymyksiä rajatuista aiheista
- Haamuasiakaspalvelu ja palvelumuotoilu mukaan esi. Palveluplus tekee. Asiakaspalvelijoiden poistamisesta tuli palautetta paljon. Miten se annettu palaute vaikuttaa palveluihin? Palvelut riippuvat toisistaan - miten se huomioidaan? Palvelupisteiden poistoa pitäisi tutkia paremmin.
- Laaja-alaisesti kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimialat mukaan.



- Niin, että kyselyistä saataviin tietoihin suhtauduttaisiin vakavasti. Tulosten pitäisi johtaa myös mahdollisiin toimenpiteisiin eikä vain arkistoon.
- En tiedä! Koronan aikaan en halua lähteä mihinkään kotoa, kuten olisi pitänyt, kun tarkasteltiin terveyskeskusten esteettömyyttä esim.
- Pitäisi olla tiiviimpää yhteydenpitoa. Jotenkin on jäänyt epäselväksi vaikutusmahdollisuus. Paljon olisi asioissa parannettavaa, mutta tähän mennessä en ole havainnut missään myönteistä kehitystä.
- Valitsisin kehittämiskohteet tarkasti eri osa-alueille ja valitsin kuhunkin kehittämiskohteeseen sopivat asiakaskehittäjät. Tähän mennessä on tullut itselleni lähinnä "outoja kysymyksiä", joihin minulla ei ole ollut mitään järkevää vastattavaa tai kommentoitavaa.
- Tapaamisia netissä voitaisiin tehdä "pienemmistäkin" asioista, koska nettitapaamiset ovat helppoja ja nopeita saada kokoon, verrattuna tapaamisiin jossain Keusoten pisteessä.
- Ehkä pysyvämpi kehittäjäkunnan kokoonpano. Muitakin mukaan kuin puolueiden tai vastaavien nimeämiä.
- Tämä kysymys on niin monitahoinen ja sisällöltään vaativan laaja, että tällaiseen tilaan sen kirjaaminen on minulle mahdotonta. En myöskään tunne asioita riittävän laajasti.
- Oikea ja oikea-aikaisen asiakkaiden kuuleminen ja aiemmin käytössä olleen tilanteen kattava kartoitus ennen uusien muutosten esittämistä. Nyt tutkimukset jo puoltavat laajemmin aiemmin Nurmijärvellä pitkään käytössä olleen omalääkärijärjestelmän kustannustehokkuuden nimiin.
Hyvinvointialueiden uudistuksessa olisi vain pitänyt purkaa hallintoja perus- ja erityissairaanhoidon välillä kokonaiskustannusten vähentämiseksi mm nopeampien palveluiden saamiseksi ja työkykyisyyksien palauttamiseksi. Nyt päinvastoin raja-aitoja lisätään hallintorakenteita ja ohjaustasoja lisäämällä. Samoin hyvinvointialueelle tuntuu syntyvän uusia 'toimialoja' jotka myös tuovat uusia raja-aitoja mm rahoituksestaan kiinnipitäviä tahoja ilman asiakaslähtöisyyttä ja kokonaishallinnan haltuunottoa.



- Soten etusivulle paikka, josta saa kysyä vapaasti. Esim. - Mistä tai keneltä saan infoa, miten toimia esim, kun siirtyy yksityiseltä kunnan palveluihin. Onko hyvä pyytää mukaan röntgenkuvat. - Miten ratkaistaan tulevaisuudessa hoitoon pääsy kotoa terveyskeskukseen tai kauppaan, jos ei ole omaa autoa. Antaako kunta taksiseleitä? - Kirjataanko kaikista asiakkaista terveyden hoitosuunnitelma. Kannassa on kyllä paikka, mutta ainakaan itseltäni ei sinne kirjattu mitään. - Onko missään mainittu lääkärit terveyskeskuksittain?
- Saamalla edelleen kysymyksiä, joihin vastata.
- Kartoittaisin asiakaskehittäjien osaamis- / mielenkiinnon aiheet ja ohjaisin hankkeita sen mukaan. Työpajoihin ei ehdi kuin eläkeläiset ja opiskelijat, joten enemmän kyselyjä, joissa mahdollisuus vapaaseen tekstiin. Itseäni kiinnostaa erityisesti kotihoidon kehittäminen sekä se, miten saada henkilökunta jaksamaan ja pysymään, koska ilman osaavaa henkilökuntaa on palvelulupaukset asiakkaille yhtä tyhjän kanssa.
- Ikäihmisille jakaisin paperisia tiedotteita ja kyselyitä postilaatikkoon. Sillä heidätkin saisi mukaan. Heillä on arvokasta elämäkokemusta, mutta ei tietotekniikkaa.
- Aitoja keskusteluja eikä vain vetäjien tulevaisuuden kuvia. Nyt ei haluta kuulla tämänhetkistä todellisuutta.
- Asiakkaat/potilaat: heidän tarpeensa ei saa unohtua projektien paljoudessa.
- Pitäisi olla konkreettista toimintaa. Koska itse en ole saanut apua tarvitsemiini ongelmiin julkiselta puolelta = Keusotelta, tulee vastenmielisyys osallistua ns. kehittämiseen, vaikka olin ensin siitä innostunut. Koko homma tuntuu turhalla. Kaikki tarvitsemani hoito on pitänyt ostaa yksityiseltä. Esim. hammashoitoon ei pääse, vaikka hampaiden hoito on erittäin merkityksenkäs muiden sairauksien ennaltaehkäisyn kannalta. Rajamäellä on uusi terveysasema, mutta lähes kaikki toiminta on siirretty sieltä pois! Aina tarvitaan auto, että pääsee palveluun. Verkkopalvelu on vaikeaselkoinen edelleen. Missähän on vika, koska useita henkilökunnan jäseniä on hakeutunut palveluksesta pois mm. erityisen ansioitunut diabeteslääkäri?

- Kykyä ottaa vastaan kovaakin palautetta ei toteutetuista ehdotuksista ja antaa vastine/palaute asukaskehittäjille.
- Lääkärin vastaanotolle pääsyä tulee ehdottomasti helpottaa ja omalääkärisysteemi palauttaa. Uskoisin näin hoitoketjun tehostuvan ja jopa turhilta yhteydenotoilta/-käynneiltä välttyttäisiin.
- Kun korona hellittää, fyysisiä tapaamisia, konkreettisia tekoja.
- Enemmän paikallista vaikutusta ja ikäryhmäni (yli 60 v) koskevia kyselyitä.
- Enemmän asian esilletuontia eri tahojen kautta. Asukaskehittäjätoiminta on melko vieras asia ihmisten keskuudessa.
- Aiheet olisivat osa todellista päätöksentekoa eivätkä opinnäytetöitä.
- Ei tällä hetkellä esittää uutta
- Työpajoihin mahtuu yleensä 8 henkilöä. Oletus, että kaikki ei mahdu, joten annan mielelläni tilaa sellaisille, joilla on ehkä parempaa taustatietoa po. asiasta.
- Itse olen eläkkeellä, eikä kokousten ajankohdalla ole niin suurta väliä, mutta opiskelijoille ja työssä käyville osallistuminen voi olla paljon vaikeampaa. Pelkillä nettikyselyillä ei kuitenkaan kaikkea voida hoitaa. Jotta ikäjakama saataisiin kattavammaksi, myös ilta-aikaiseen kokoustamiseen pitäisi ainakin silloin tällöin löytyä mahdollisuus.
- Keusoten viranhaltioilla ja suunnittelijoilla tulee olla riittävä osaaminen (tieto, taito, kokemus, tahto... resurssit?) jotta saamme toimivat palvelut. Ensisijaisesti tulee saada kuntoon 1. Vanhusten hoito, erityisen tärkeä 2. Riittävä työhönsä sitoutunut henkilöstö (hoitajien, lääkäreiden arvostus, palkkaus, mahdollisuus täydennyskoulutuksiin...) 3. Toimivat työtilat (vastaanottotilat, työtilat) kuuntelemalla asiakkaiden / omaisten ja hoitohenkilökunnan kokemuksia voisi avautua uusia näkökulmia

5 Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta (10 hlö) kysyttiin palautetta kehittämistilaisuuksien jälkeen. Kyselyyn vastasi 7 henkilöä.

5.1 Oliko asukaskehittäjätoiminnasta hyötyä palvelun kehittämisessä?

Vastaajista 6 oli täysin samaa mieltä siitä, että asukaskehittäjätoiminnasta oli hyötyä toiminnan/palvelun kehittämisessä. 1 vastaaja oli jokseenkin samaa mieltä asukaskehittäjätoiminnan hyödystä palvelun kehittämisessä.

5.2 Millaista hyötyä asukaskehittäjätoiminnasta on ollut yksikön toimintaan?

- On saatu kuntalaisen näkökulma aidosti esille. Palaute on vaikuttanut prosessien kehittämistyöhön merkittävästi.
- Asukaskehittäjille tehdyn kyselyn pohjalta uutta verkkosivustoa on kehitetty heidän toivomaansa suuntaan. Asukaskehittäjien mielipide on otettu huomioon esim. palvelujen nimeämisessä ja uutisten suodatustapoja valitessa.
- Asukaskehittäjät osallistuivat Keubotin määrittelyyn ja prototypointiin. Saimme todella hyvää tietoa siitä millä tavalla asukkaat tietoa hakevat. Tämä on tärkeää, sillä ammattilaisten näkökulmasta tekemisessä korostuu ammatilliset termit, jotka eivät ole asukkaille tuttuja. Otimme heiltä myös vinkkejä vastaan jatkokehittämisen osalta.
- Heidän kommenttinsa tukivat valmistuvaa prosessia.
- Yhteistyön kehittämisen tarpeiksi nousivat tiedon lisääminen, perheiden tukeminen käytännössä, sekä ennaltaehkäisevä työ. Näiden tarpeiden pohjalta käytännön yhteistyön lisäämiseksi suunniteltiin muun muassa asiakasohjauksen tunnettavuuden ja näkyvyyden lisäämistä asiakkaiden ja yhteistyötahojen suuntaan, yhteisiä asiakastapaamisia sekä selkeitä ohjeistuksia esimerkiksi työntekijöiden keskinäisiin konsultointeihin.

5.3 Miten todennäköisesti suosittelet tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella toiminnan käyttöä mukana kehittämisessä asteikolla 1–10. NPS luku on 100. Luvun jakautuminen: markkinoijat 7, neutraalit 0, kritisoijat 0. (Taulukko 6)

	Kevät 2020	Syksy 2020	Kevät 2021	Syksy 2021
Markkinoijat (9–10)	4	1	3	4
Neutraalit (7–8)	0	0	0	0
Kritisoijat (0–6)	0	0	0	0
NPS	+100	+100	+100	+100

Taulukko 6. Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien (Keusote) NPS 2020-2022

5.4 Mitä hyvää asukaskehittäjätoiminnassa oli?

- Em asia, saada palautetta ja ideoita kuntalaisilta. Kiitos!
- Kyselyn lähettäminen sujui nopeasti, ja vastauksia tuli yllättävän pian lähetyksen jälkeen. Asukaskehittäjä-ryhmä soveltui mainiosti nopean, vain alle 2 viikkoa auki olleen kyselyn tekemiseen.
- Saimme asukaskehittäjätoiminnan koordinaattoreilta hyvin tukea asukaskehittäjäverkoston kontaktoimiseen ja oli mukavaa, että saimme palvelun kehittämistyöpajaan nopealla aikataululla osallistujia.
- Yhteystiedot löytyivät vaivattomasti :)
- Aukkaita tulee kuulla palvelujen kehittämisessä, jonka tarpeeseen tämä valmis arviointipooli on jo koottuna ja helposti käytössä. As.kehittäjät voivat arvioida, kiinnostaako kehitettävä aihe vai ei, ja osallistua oman valinnan mukaan.
- Innokas, aktiivisesti palveluiden kehittämisestä kiinnostunut, valmiiksi kehittämisestä informoitu joukko alueen asukkaita on helposti palveluita kehittävän saatavilla tärkeän asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi. Asukkaat pääsevät mukaan kehittämiseen, tuomaan esiin näkökulmaansa, ideoitaan ja mielipiteitään palveluiden kehittäjien apuna.
- Kuunneltiin toivetta ja tartuttiin toimeen. Sitouduttiin hyvään yhteistyöhön.

5.5 Miten kehittäisit palvelua?

- Toivoisin enemmän eri ikäisiä edustajia mukaan. Erityisesti nuoria ja työikäisiä lisää.
- Olisi mielenkiintoista tietää asukaskehittäjien taustoista: ikäryhmä ainakin, ehkä muitakin demografisia tietoja. Toki näitä kysymyksiä voi lisätä itse kyselyyn, jos on oleellista
- Kysely heille, mitä he kokisivat tarvetta kehittää?
- Voisiko olla jokin alusta, jonne voi "heittää" (strukturoidulla toimintaohjeella?) kehittämisen/ideoinnin kohteen ilman välikäsiä? Suljettu Facebook tai Teams? Mutta sitten ne netittömät...
- Sellaistenkin asukkaiden tavoitettavuus olisi palveluiden kehittämisen kannalta tärkeää, jotka eivät jostain syystä sähköisesti kykene vastaamaan kyselyihin.

6 Lähteet

- Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän verkkosivut tervetuloa mukaan asukaskehittäjätoimintaan:
www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/osallistu-ja-vaikuta-kehita-kanssamme/tervetuloa-mukaan-asukaskehittajatoimintaan/
- Opinnäytetyö "Voin vaikuttaa asioihin ja saan samalla itse tietoa ja oppia": Osallisuuden ytimessä yhteiskehittelyn avulla asukaskehittäjien kanssa:
www.theseus.fi/handle/10024/507335
- Opinnäytetyö "Yhteistyöstä yhteiseen työhön": yhteistyön kehittäminen neuvolan ja lapsiperheiden asiakasohjauksen välillä varhaisen tuen näkökulmasta:
www.theseus.fi/handle/10024/510632

7 Liite / asukaskehittäjätoiminnan prosessikuva asukkaalle

ASUKASKEHITTÄJÄTOIMINTA

Kiinnostaako sinua Keusoten palvelujen kehittäminen?

