



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Asukaskehittäjätoiminta 2022

**Sote ihmisen  
kokoiseksi.**

3.3.2023  
Laura Busi ja Eija Mansnerus  
Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet

## Sisällysluettelo

Asukaskehittäjätoiminta .....	3
Asukaskehittäjät .....	4
Tiivistelmä ja asukaskehittäjätoiminnan kehittäminen.....	5
Kehittämistilaisuudet .....	6
Palaute asukaskehittäjiltä .....	8
Miksi ette ole osallistunut? .....	9
Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista muille asukkaille? (NPS).....	9
Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille? (NPS).....	9
Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin? .....	10
Millä tavoin mieluiten osallistuisit asukaskehittäjätoimintaan?.....	12
Avoin palaute .....	12
Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta .....	14
Millä todennäköisyydellä suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS).....	14
Avoin palaute .....	15

# Asukaskehittäjätoiminta

Asukaskehittäjätoiminta tuo asukkaille mahdollisuuksia osallistua Keusoten palvelujen kehittämiseen ja tuo esiin asukkaiden näkemyksiä Keusoten palvelujen järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Keusoten palvelujen kehittämisestä 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. Asukaskehittäjätoiminta jatkuu samankaltaisena myös Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella 2023.

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.

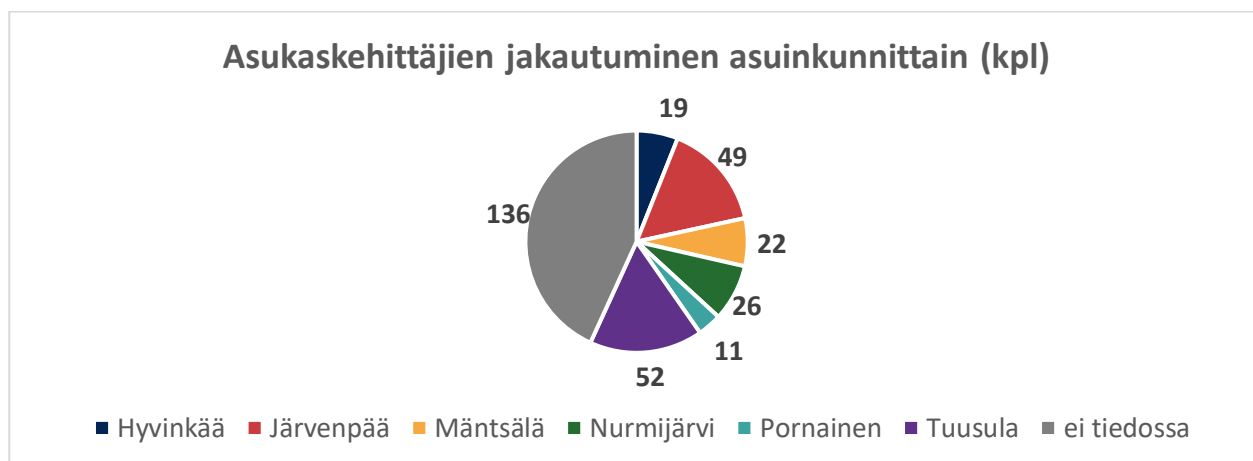
Kooste kyselyiden vastauksista tehdään kerran vuodessa ja se lähetetään asukaskehittäjille, asukaskehittäjätoiminnan tilaajille, lisätään Keusoten verkkosivuille sekä Keusoten henkilöstön intranet-sivustolle (Keunet). Vuosikooste lisätään osaksi vuosittain tehtävää alueellista hyvinvointikertomusta,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

Yhtenä mittarina palautekyselyissä käytetään mm. NPS nettosuositeluindeksiä, jolla mitataan asiakastytyvyyttä. 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.

# Asukaskehittäjät

Tällä hetkellä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on 315 asukaskehittäjää. Vuonna 2022 toimintaan liittyi 96 alueen asukasta ja rekisteristä poistui 7 asukasta. Osa toiminnan jättäneistä oli muuttanut pois alueelta. Osa ei ilmoittanut syytä. Suurin osa toimintaan liittyneistä ilmoittautui toimintaan osallisuuskyselyn kautta. Muut asukaskehittäjätoimintaan liittyneet olivat saaneet toiminnasta tiedon Keusoten verkkosivulta, Keusoten Facebook -sivulta, uutiskirjeestä, Keusoten järjestämästä tilaisuudesta tai mainoskirjeestä.

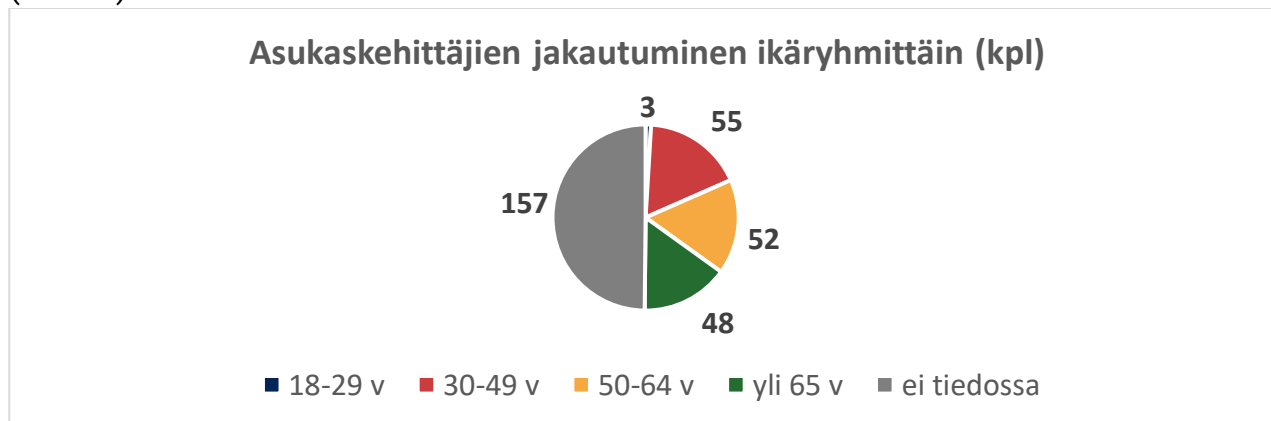
Asukaskehittäjätoimintaan ilmoittauduttaessa kysytään asukkaan asuinkunta (vapaaehtoinen). Rekisterissä olevista asukkaista 136 ei ole ilmoittanut asuinkuntaansa. Asuinkuntansa ilmoittaneista asukaskehittäjistä 52 asuu Tuusulassa, 49 Järvenpäässä, 26 Nurmijärvellä, 22 Mäntsälässä, 19 Hyvinkäällä ja 11 Pornaisissa. (Kuva 1)



Kuva 1. Asukaskehittäjien jakautuminen asuinkunnittain

Asukaskehittäjätoimintaan ilmoittauduttaessa kysytään asukkaan ikäryhmä (vapaaehtoinen). Rekisterissä olevista asukkaista 157 ei ole ilmoittanut ikäryhmäänsä. Ikäryhmänsä ilmoittaneista asukaskehittäjistä 18–29-vuotiaita on 3, 30–49-vuotiaita on 55, 50–64-vuotiaita on 52 ja yli 65-vuotiaita on 48.

(Kuva 2)



Kuva 2. Asukaskehittäjien jakautuminen ikäryhmittäin

# Tiivistelmä ja asukaskehittäjätoiminnan kehittäminen

Vuonna 2022 asukaskehittäjille järjestettiin 13 kehittämistilaisuutta. Kehittämismahdollisuudet ovat olleet yksittäisiä kyselyitä tai isompia kehittämiskokonaisuuksia. Osallistumistapoina on käytetty Teams -työpajoja sekä sähköisiä kyselyjä.

Asukaskehittäjätoiminnan palautekyselyn vastausten mukaan noin puolet toimintaan osallistuneista vastanneista koki, että heidän osallistumisellaan on ollut vaikutusta Keusoten toiminnan kehittämisessä. On mm. koettu, että suunnittelusta on saatu tietoa ja omia näkemyksiä on saanut ehdottaa ja sanoa mielipiteensä. Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien nettosuosittelemiseksi oli 29. NPS luku on hieman laskenut verrattuna vuoteen 2021, mutta on hyvä huomioida, että suosittelijoita oli vuonna 2022 enemmän kuin aikaisempina vuosina. Toiminnan tilaajat (Keusote) ovat olleet erittäin tyytyväisiä asukaskehittäjiin. Tilaajien NPS onkin ollut tasaisesti 100 asukaskehittäjätoiminnan perustamisesta (2020) lähtien.

Palautteen mukaan mieluisin tapa osallistua asukaskehittäjätoimintaan ovat sähköiset kyselyt. Seuraavaksi eniten ääniä sai paikan päällä järjestettävät kehittämistilaisuudet. Osalla asukaskehittäjistä ei ole sellaisia laitteita, joilla voisi osallistua Teams-kokouksiin, mutta yhtäältä on myös heitä, joilla on vaikeuksia päästä liikkumaan paikan päälle järjestettäviin tilaisuuksiin.

Avoimien palautteiden mukaan asukaskehittäjät arvostavat sitä, että Keusote on kiinnostunut palvelujen käyttäjien mielipiteistä, sillä he ovat käyttäjäkokemustensa pohjalta parhaita asiantuntijoita. Asukaskehittäjille on merkityksellistä, että he voivat tuoda ideoita ja ehdotuksia ja olla vaikuttamassa toiminnan kehittämisessä.

## Kehittäminen

Palautteissa nousi esille, että paikan päällä pidettävät kehittämistilaisuudet koetaan tärkeäksi osaksi asukaskehittäjätoimintaa, koska niissä syntyy enemmän keskusteluja ja uusia näkökulmia. Kaikilla ei ole osallistumismahdollisuuksia verkon kautta. Järjestämme vuoden 2023 aikana sähköisten osallistumismahdollisuuksien lisäksi paikan päällä tapahtuvia tilaisuuksia esim. terveyskeskuksissa toteutettavia havainnointikävelyjä. Lisäksi tulemme kutsumaan asukaskehittäjiä tietyn aiheen ympärillä tapahtuviin ilmiötyöpajoihin. Jatkossa kannustamme yhä määrätietoisemmin toiminnan tilaajia järjestämään paikan päällä olevia tilaisuuksia, koska koronarajoitteita ei enää ole.

Palautteiden mukaan toivottiin lisää tiedottamista asukaskehittäjätoiminnasta. Tavoitteenamme on lisätä asukaskehittäjätoiminnasta tietoa pitämällä

asukaskehittäjätoiminnan verkkosivut ajan tasalla, tekemällä aiheesta tiedotteita sekä viestimällä toiminnasta flyereiden ja julisteiden avulla.

Asukaskehittäjät toivat palautteissa esille toiveensa saada enemmän tietoa siitä, miten heidän osallistumisensa on vaikuttanut toiminnan kehittämiseen.

Asukaskehittäjätoiminnan koordinaattorit pyrkivät edistämään asiaa toiminnan tilausten välittäjän roolissa. Kehittäminen tapahtuu suoraan palveluissa, joten koordinaattoreille ei aina välity tieto kehittämistyöhön osallistuneista tai siellä syntyneistä tuloksista. Tulemme vahvemmin kannustamaan toiminnan tilaajia tiedottamaan kehittämisen tuloksista ja hyödyistä.

## Kehittämistilaisuudet

Vuonna 2022 asukaskehittäjille järjestettiin 13 Keusoten palvelujen kehittämistilaisuutta. Osallistumistapoina käytettiin sähköisiä kyselyitä, Teams -työpajoja sekä testaamista mobiililaitteella tai tietokoneella. (Taulukko 1)

Kehittämiskokonaisuus kevät 2021	Tilaja	Tapa	Kehittämisen tuloksia
Kansallinen sähköisen perhekeskuksen testaaminen	Perhekeskuspalvelut	Testaaminen mobiililaitteella tai tietokoneella	Testiryhmän palautetta sähköisen perhekeskuksen demoversion testaamisesta vietiin kansalliseen palautekoontiin. Palautetta analysoitiin kansallisen kehittäjäryhmän toimesta. Sähköisen perhekeskuksen demoversiota kehitettiin testauspalautteiden myötä. Sähköinen perhekeskus portaali on avautunut v.-23 alussa, niille hyvinvointialueille, jotka ovat ottaneet sen käyttöön. Keusote ei ole vielä liittynyt sähköisen perhekeskuksen käyttäjäksi, mutta on edelleen tiiviisti mukana kokonaisuuden kehittämisessä.
Vastaanottopalvelujen verkkosivujen Teams -työpaja	Viestintä/vastanottopalvelut	Teams -tilaisuus	
Neuvonnan ja ohjauksen	Asiakasohjaus	Sähköinen kysely	Julkaisu Keusoten verkkosivuilla ja Keunetissä

asiakaspalvelun kysely			6/22. Lue tiedote: <a href="https://www.keusote.fi/asukaskehittajien-toiveet-hyvastakohtaamisesta-asiakaspalvelutilanteissa/">https://www.keusote.fi/asukaskehittajien-toiveet-hyvastakohtaamisesta-asiakaspalvelutilanteissa/</a>
Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelun kysely ja työpaja	Välitetty verkkosivuilta / Hallinto	Sähköinen kysely ja Teams -työpaja	Työpajan tuotoksia hyödynnetään osana hyvinvointialueen strategian valmistelua, kooste mennyt mm. aluehallitukseen ja aluevaltuutetuille tiedoksi.
Asumisen botin testaaminen Keusoten verkkosivuilla ennen sen suunniteltua käyttöönottoa	Nestori -hanke	Testaaminen mobiililaitteella tai tietokoneella	Käyttöön otettu Botti: <a href="https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/tkio/hankkeet/nestori/">https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/tkio/hankkeet/nestori/</a>
Palveluverkostokartan nimiehdotuskysely	Nestori -hanke	Nimiehdotukset s.postitse	Nimi: PalveluKompassi <a href="https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/tkio/hankkeet/nestori/">https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/tkio/hankkeet/nestori/</a>
Lapsiperheille suunnattuihin palveluihin ja perhekeskustoimintaan liittyen kysely	Välitetty verkkosivuilta	Sähköinen kysely	
"Kulttuuri hyvinvoinnin tukena" asukaspolun valmistelu	Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet	Teams -tilaisuus	Katso sivu: <a href="https://www.keusote.fi/palvelumme/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/tukea-hyvinvointiin-ja-terveyteen/kulttuuri-hyvinvoinnin-tukena/">https://www.keusote.fi/palvelumme/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/tukea-hyvinvointiin-ja-terveyteen/kulttuuri-hyvinvoinnin-tukena/</a>
Hyvinvointialueen palvelujen verkostosuunnittelun valmistelun tueksi kysely	Välitetty verkkosivuilta	Sähköinen kysely	
Miten osallisuus toteutuu Keusotessa	Välitetty verkkosivuilta	Sähköinen kysely	Lue tiedote: <a href="https://www.keusote.fi/osallisuudessa-viela-kehittavaa-keusotessa/">https://www.keusote.fi/osallisuudessa-viela-kehittavaa-keusotessa/</a>

Ehkäisevän työn kysely	Välitetty verkkosivuilta	Sähköinen kysely	Lue tiedote: <a href="https://www.keusote.fi/alueemme-asukkaat-toivovat-matalan-kynnyksen-paihdepalveluita-ja-varhaista-valistusta/">https://www.keusote.fi/alueemme-asukkaat-toivovat-matalan-kynnyksen-paihdepalveluita-ja-varhaista-valistusta/</a>
Lapsiperheiden palvelujen kehittämisen avoin työpaja perhekeskus Rentto Hyvinkää	Peruuntui sairastapauksen vuoksi. Tietoa kerätty asukkailta hyvinvointialuekiertueella 1–2/2023		Kyselytuloksia on käyty läpi perhekeskuksen toimintasuunnitelmaa valmisteleivassa työryhmässä. Toimintasuunnitelma valmistunee kevään 2023 aikana.
Arki -palvelun (Arviointi- ja kuntoutuspalvelu) asiakasnäkökulmas ta Teams -keskustelutilaisuus	Arviointi- ja kotikuntoutuspalvelu	Teams työpaja	

Taulukko 1. Asukaskehittäjätoiminnan kehittämiskokonaisuudet 2022

## Palaute asukaskehittäjiltä

Asukaskehittäjille lähetettiin tammikuussa 2023 palautekysely vuodesta 2022. Palautekyselyjen vastausprosentit ovat seuraavassa taulukossa vuodesta 2020 alkaen. Kyselyyn vastanneiden määrä on vaihdellut 31 ja 64 henkilön välillä. (Taulukko 2)

	Kevät 1.1.-30.6.2020	Syksy 1.8.-31.12.2020	Kevät 1.1.-30.6.2021	Syksy 1.8.-31.12.2021	2022
<b>Vastaajia</b>	25 % (50/200)	20 % (47/230)	14 % (31/228)	21 % (48/231)	21 % (64/310)
<b>Toimintaan osallistuneita</b>	20 % (39 hlö)	17 % (39 hlö)	11,8 % (27 hlö)	15 % (35 hlö)	14 % (44 hlö)
<b>Toimintaan ilmoittautuneita, mutta ei vielä osallistunut</b>	5,5 % (11 hlö)	3,5 % (8 hlö)	1,7 % (4 hlö)	6 % (13 hlö)	6 % (20 hlö)

Taulukko 2. Palautekyselyiden vastausprosentit 2022



## Miksi ette ole osallistunut?

Tähän kysymykseen tuli 20 vastausta. Syitä olla osallistumatta toimintaan olivat:

- ollut mukana vasta vähän aikaa (11)
- kehitettävät asiat eivät osuneet kiinnostuksen kohteiksi (3)
- muut kiireet (2)
- kehitettävät asiat tuntuivat vierailta (1)
- aikataulut eivät sopineet (1).
- muut syyt (2): Ei ole kutsuttu, en tiedä miten osallistua

## 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 2022 NPS luku oli -35 (N20). Ilmoittautuneiden NPS luku on laskenut verrattuna vuoteen 2020, mutta noussut hieman verrattuna vuoden 2021 syksyyn. (Taulukko 3)

	Kevät 2020 (N11)	Syksy 2020 (N8)	Kevät 2021 (N4)	Syksy 2021 (N13)	2022 (N20)
<b>Markkinoijat (9–10)</b>	1	2	0	3	1
<b>Neutraalit (7–8)</b>	7	6	3	2	11
<b>Kritisoijat (0–6)</b>	3	0	1	8	8
<b>NPS</b>	-18	+25	-25	-39	-35

Taulukko 3. Toimintaan ilmoittautuneiden NPS luvut 2020–2022

## Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille? (NPS)

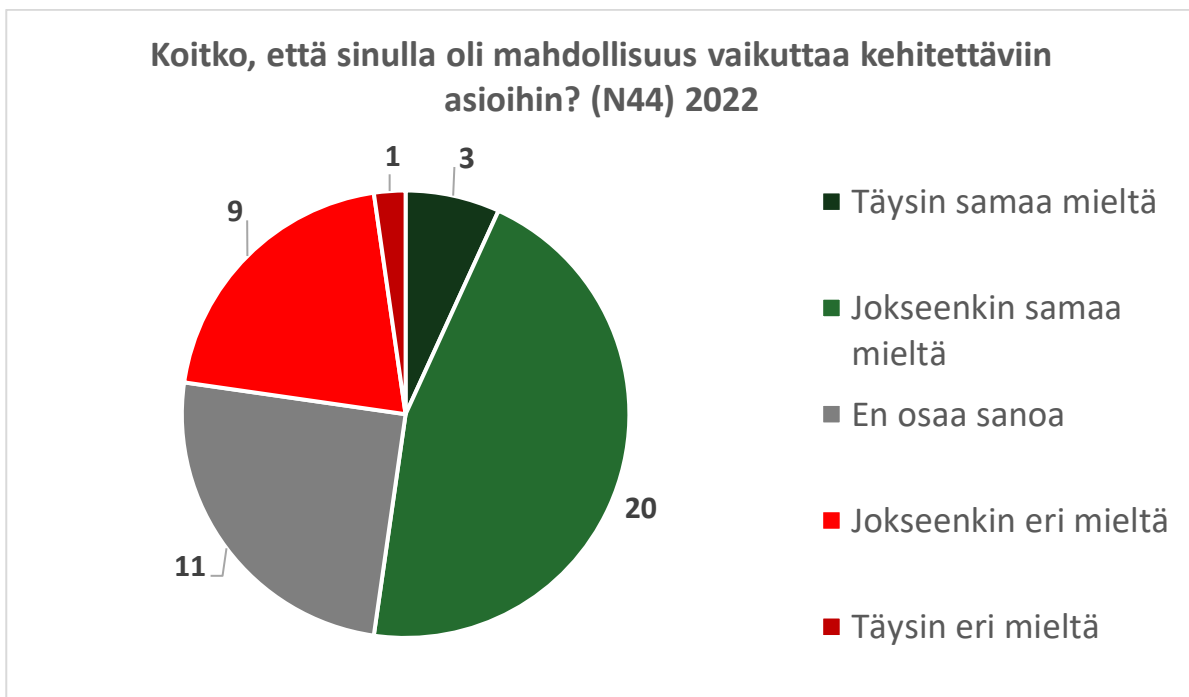
Asukaskehittäjätoimintaan osallistuneilta vastaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella asukaskehittäjätoimintaan osallistumista asteikolla 1–10. Vastausten perusteella vuoden NPS luku on 29. Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien NPS luku on laskenut verrattuna syksyyn 2021. Markkinoijia sekä kritisoijia on vuonna 2022 ollut enemmän kuin muina vuosina. (Taulukko 4)

	Kevät 2020 (N39)	Syksy 2021 (N39)	Kevät 2021 (N27)	Syksy 2021 (N35)	2022 (N 44)
<b>Markkinoijat (9–10)</b>	19	15	15	15	20
<b>Neutraalit (7–8)</b>	14	19	9	16	17
<b>Kritisoijat (0–6)</b>	6	5	3	3	7
<b>NPS</b>	+34	+25	+46	+35	+29

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

## Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?

Toimintaan osallistuneista (N44) 52 % (23 hlö) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 25 % (11hlö) ei osannut sanoa ja 23 % (10 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 2022

### Avoimet vastaukset kysymykseen "Miksi?"

Täysin tai jokseenkin samaa mieltä -vastanneet

- Erilaiset ajatukset voivat antaa ideoita myös kehittäjille.
- Kyllä. Ei tuollaisia huvikseen järjestetä. Minulla on sitä paitsi kokemusta asioihin vaikuttamisesta.
- Joku tapa löytyy aina.

- Koska saa vaikuttaa myös asumiseen
- Sanomalla mielipiteensä, voi osua oikeaan kehittämistä koskevaan asiaan.
- Mielipiteeni pääsi esille yhteenvedossa k.o asiassa
- Ainakin näin kuvittelen, kun olen päässyt vastaamaan.
- On kiinni itsestäni, että miten paljon jaksan olla mukana vaikuttamassa.
- Tuntui siltä, kun tullut palautetta mitä on kehitetty/kehitteillä
- Mielipiteen ilmaisulle oli aika ja paikka.
- Asiaani kuunnellaan, josta tulee tunne, että myös otetaan kantaa
- Voi kertoa näkemyksensä, mutta usein asiat ovat jo niin pitkällä, ettei niihin ole mahdollista saada muutoksia.
- Joskus kuunnellaan, joskus ei
- Minua kuunneltiin
- Oman mielipiteensä saa kertoa kokouksissa, vaikutus kehitettäviin asioihin epäilyttää. Monet asiat on jo viety pitkälle, ennen kuin asiasta puhutaan asukaskehittäjäkokouksissa.
- Tulen kuulluksi

#### En osaa sanoa vastanneet -vastanneet

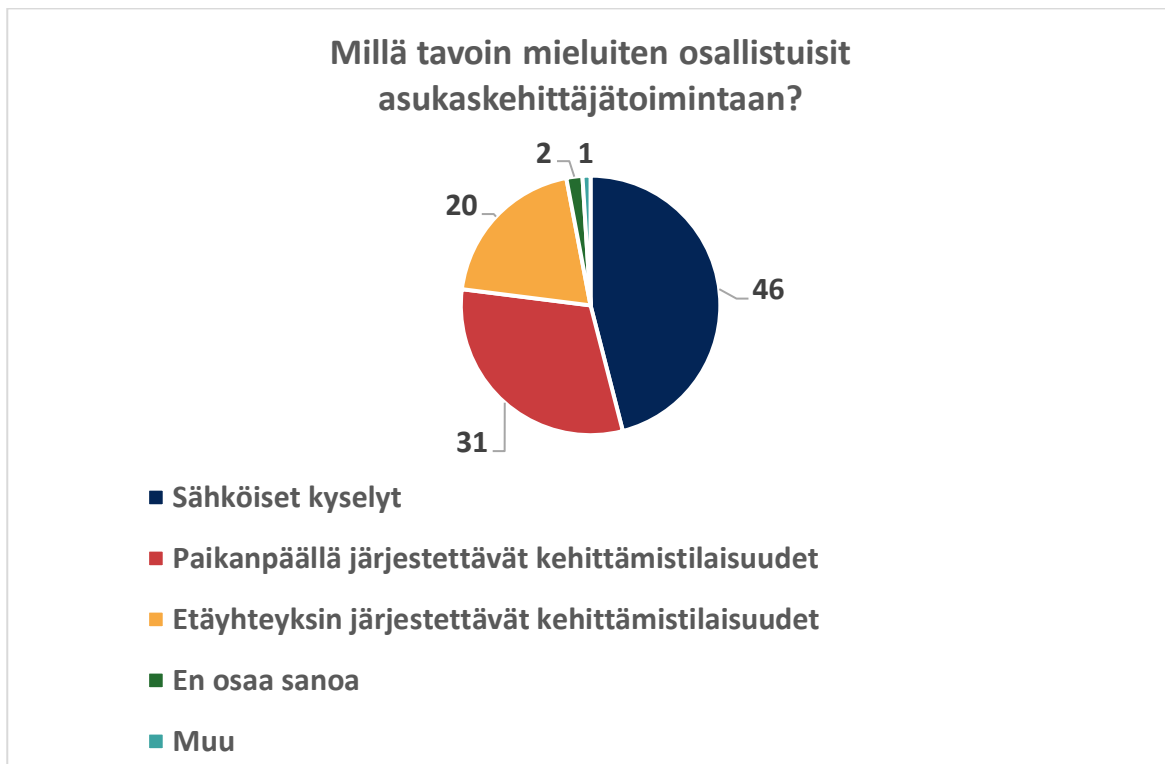
- En ole pystynyt olemaan konkreettisesti mukana seuraamassa ja liian vähän julkaisuja siitä mitä on saatu aikaan ehdotuksiin perustuen.
- Hieman heikosti tulee palautetta annettuihin vastauksiin.
- Liian vähäinen kokemus.
- Ei tiedä mikä työpajojen lopputulos on ollut käytännössä.
- En ole kokenut enkä nähnyt muutosta parempaan sote palveluissa.
- Olen pyörätuolissa istuva hlö ja muut ovat käveleviä, erilaiset tarpeet ym
- En ole kokenut saavani näkyviä tuloksia.
- En oikein ole ymmärtänyt tätä kokonaisuutta. Onko johonkin kohtaan ruksin laittaminen ollut asukaskehittäjätoimintaa.

#### Jokseenkin ja täysin eri mieltä -vastanneet

- En usko, että vastaukseni muuttaa mitään
- Tuntuu ettei mielipiteelläni ole merkitystä. Rajoitteet liikuntaeste ja tekniset välineet.
- Koska melkein kaikki jutut on tehty nettiin, mielestäni on virhe keskittää netti ja puhelin toimintaa, ikäiseni ihmiset toivovat pääsyä hoitaja tai lääkärin luo ei jatkuvaa puhelinrumbaa.
- En saanut vastausta kysymyksiini.
- Tuntuu pelkältä puuhastelulta.

## Millä tavoin mieluiten osallistuisit asukaskehittäjätoimintaan?

Asukaskehittäjiltä kysyttiin, millä tavoin he osallistuisivat mieluiten asukaskehittäjätoimintaan. Mieluisimmaksi tavaksi osallistua koettiin sähköiset kyselyt (46 kpl) sekä paikan päällä järjestettävät kehittämistilaisuudet (31 kpl). Etäyhteyksin järjestettävät kehittämistilaisuudet saivat 20 ääntä. 2 ei osannut sanoa ja vaihtoehtoon muu tuli 1 vastaus. (Kuva 4) Vastauksissa on havaittavissa, että osalla asukaskehittäjistä ei ole sellaisia laitteita, joilla voisi osallistua Teams-kokouksiin. Osalla asukaskehittäjistä taas on vaikeuksia päästä liikkumaan paikan päällä järjestettäviin tilaisuuksiin. Nämä asiat on huomioitava toiminnassa jatkossa.



Kuva 4. Mieluisin tapa osallistua asukaskehittäjätoimintaan.

## Avoin palaute

Avoimeen palautteeseen tuli yhteensä 28 vastausta.

### Ruusut

- Hyvä, että voi näin vaikuttaa. Saadaan mahdollisimman laajaa näkemystä.
- Kaupunkilaisten mielipide saadaan esille erilaisista asioista ja sen pohjalta voidaan asioita parantaa ja viedä kaupunkilaisten toivomaan suuntaan. Hyvä, että voin antaa ideoita ja ehdotuksia myös omista vaikuttimistani.

- Paikan päällä kehittämistyöpajat ovat tehokkaita koska siellä syntyy keskusteluja enemmän ja uusia näkökulmia (toisin tämä vaatii hyvät kulkuyhteydet tai oman auton)
- Hyvä, että asukaskehittämistoimintaa järjestetään. Palveluiden käyttäjät ovat parhaita asiantuntijoita.
- Asukaskehittäjiltä saatu palaute arvokasta ruohonjuuritasolta
- Onnistunut tilaisuus, jossa meille kuntalaisille selvitettiin ja yleisö kysyi Teiltä
- Kiitoksin parempaan kehitykseen yhteistyössä
- Teams kokoukset olivat hyviä kanavia. Samoin sähköiset kyselyt. Sai tietoa suunnittelusta ja sai ehdottaa omia näkemyksiä ja sanoa mielipiteensä.
- Sähköinen osallistuminen on ainut keinoni osallistua liikuntarajoitteisuuteni takia. Osallistun erittäin mielelläni.

### Risut

- Asukaskehittämistoiminta soveltuu vain harvoille. Monet asukkaat eivät käytä nettiä, eivät sähköpostia, puhumattakaan Teamsia
- Yleisesti ottaen Keusotelta valmiit kysymykset. Teams ei toiminut
- Kehittämistöiden lopputuloksista ei anneta mitään vastauksia.

### Kehittämisideoita

- Enemmän tiedottamista ja laajemmalle
- Paljon olisi kehitettävää ikäihmisten ja vammaisten näkökulmista
- Ehdotusten pohjalta tehdyt parannukset ja huomioon otetut ehdotukset tulisi julkistaa aika-ajoin ja kertoa julkaisuissa, joita jaetaan. Ehkä näin on tehty, mutta itse kun esitin asioita en havainnut muutosta.

### Muuta palautetta Keusoten palveluista:

- Asukaskehittäjätoiminnoilla en ole kokenut olleen vielä konkreettisia merkityksiä terveydenhuollon palveluihin. Ne ovat huonontuneet entisestään.
- KeuSote:n hoitohenkilöstö ansaitsee isot kiitokset
- Tarvitaan lääkäreitä ja hoitajia terveysasemille varsinaiseen tuottavaan työhön,
- Terveystieteiden alueellamme, ja sen surkea tila, on nyt ykkösaihe monen mielessä. Olisi kohtuullista, että kuntalaiset saavat tietoa, voivat osallistua, ja kuuntelu olisi todellista
- Terveyspalvelut eivät toimi ja se vaikuttaa ihan kaikkeen
- Suhtaudun hieman skeptisesti. Sotessa on perinteisesti vallinnut kulttuuri "minä asiantuntija tiedän paremmin/ enemmän kuin asiakas". Olen emeritus sote-ammattilainen. Koko urani yritin taistella tuulimyllyjä (minä tiedän paremmin, kuin asiakas/potilas) vastaan. Varsinkaan ruohonjuuritasolla en huomannut muutosta parempaan.
- En koe, että mikään ei ole paremmaksi. Lääkäriin ei pääse, hoitajat työllistyvät paljon, kun juoksevat puhelujen jälkeen lääkärille kertomaan potilastiedot ja sitten taas soittamaan potilaalle jne.

- Organisaatio liian poliittinen, asukkaat, asiakkaat unohdettu sekä heidän tarpeensa
- Olen ottanut esille samoja ikä- ja hoivaihmissen kehittämistarpeita kuitenkin kokematta niissä tapahtuneita parannuksia:
- Yhdenvertaiset lähipalvelut ml hoiva-asumispalvelut (kolmannes Nurmijärveläisistä on sijoitettuna asumaan oman kunnan ulkopuolelle -> pahinta tässä heikkokuntoinen vanhus ja omaiset
- Matalan kynnyksen, yhden luukun, ikäihmiselle (toimintarajoitteiselle) helppo ja huoleton palveluiden saavutettavuus / ohjaus, HUOM! - > 75 v 10 % (Nurmijärvellä n. 3500 hlöä) ei ole tai ei käytä nettiä),
- Oikean palvelukohteen löytyminen hankalaa monien mutkien kautta niin netissä kuin puhelimella
- Yhdenvertaiset kyselyt kehittämis- ja palauteaineistoksi puuttuvat (tämä syrjii ikäihmisiä, joilla ei ole nettiä), Ei riittäne, että mene kirjastoon ja vastaa paperilla! Sadoista vastauksista paperilla jätettyinä saattaa olla alle kahden käden sormin laskettuna, <1 %. Tämä on iso ja laaja ongelma kaikkialla. Tässä ei toteutune yhdenvertaisuus

## Palaute asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta (6 hlö) kysyttiin palautetta kehittämistilaisuuksien jälkeen. Kyselyyn vastasi 5 henkilöä.

### Millä todennäköisyydellä suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella toimintaa kehittämisessä asteikolla 1–10. NPS luku on pysynyt luvussa 100 toiminnan alusta alkaen eli asukaskehittäjiä kehittämiseen mukaan kutsuneet Keusoten yksiköt pitävät toimintaa erittäin hyvänä. NPS luvun jakautuminen 2022: markkinoijat 5, neutraalit 0, kritisoijat 0. (Taulukko 5)

	Kevät 2020	Syksy 2020	Kevät 2021	Syksy 2021	2022
<b>Markkinoijat (9–10)</b>	4	1	3	4	5
<b>Neutraalit (7–8)</b>	0	0	0	0	0
<b>Kritisoijat (0–6)</b>	0	0	0	0	0
<b>NPS</b>	+100	+100	+100	+100	+100

Taulukko 5. Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien (Keusote) NPS 2020-2022

## Avoin palaute

- Kysely tavoitti riittävästi asiasta kiinnostuneita asukkaita.
- Työpajan tuotoksia hyödynnetään osana hyvinvointialueen strategian valmistelua, kooste menee mm. aluehallitukseen ja aluevaltuutetuille tiedoksi.
- Asukaskehittäjä-jakelu on erinomainen ja sitä kautta oli helppo lähettää kutsut tietäen, että viesti saavuttaa kiinnostuneen joukon ihmisiä. Työpajan mainostaminen pelkästään verkkosivuilla ja somessa, olisi tavoittanut vähemmän henkilöitä.
- Yhteistyö sujui mielestäni mutkattomasti, pyyntöihin vastattiin riittävän nopeasti. Saatiin hyviä neuvoja myös käytännön järjestelyihin.
- Asukkaiden mukanaolo työpajassa oli tärkeää.