

ASUKASKEHITTÄJÄTOIMINTA, PALAUTE

1.1-31.12.2020

Ulkoisen integraatio



SISÄLLYSLUETTELO

2	ASUKASKEHITTÄJÄTOIMINTA	3
3	TIIVISTELMÄ PALAUTTEESTA JA JATKOKEHITTÄMINEN.....	4
4	PALAUTE ASUKASKEHITTÄJILTÄ.....	5
4.1	Miksi ette ole osallistunut?.....	5
4.2	Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan ilmoittautumista muille asukkaille?.....	5
4.3	Miten todennäköisesti suosittelisit asukaskehittäjätoimintaan osallistumista muille asukkaille?.....	6
4.4	Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?.....	6
4.4.1	Kevät	6
4.4.2	Syksy.....	7
4.5	Mitä hyvää mielestäsi on asukaskehittäjätoiminnassa?.....	8
4.5.1	Kevät	8
4.5.2	Syksy.....	8
4.6	Miten kehittäisit asukaskehittäjätoimintaa?	9
4.6.1	Kevät	9
4.6.2	Syksy.....	9
5	PALAUTE ASUKASKEHITTÄJÄTOIMINNAN TILAAJILTA	10
5.1	Oliko asukaskehittäjätoiminnasta hyötyä toiminnan / palvelun kehittämisessä?	10
5.2	Miten todennäköisesti suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS).....	10
5.3	Mitä hyvää asukaskehittäjätoiminnassa oli?	10
5.4	Miten kehittäisit palvelua?	11

2 ASUKASKEHITTÄJÄTOIMINTA

Osallisuusohjelman valmistelussa 2019 nousi esiin, että alueen asukkaat halusivat olla enemmän mukana sotepalveluiden kehittämisessä. Vastausten perusteella vuoden 2020 alussa perustettiin Keusotessa asukaskehittäjien henkilörekisteri, johon sotepalveluiden kehittämisestä kiinnostuneet Keusoten alueen asukkaat voivat ilmoittautua.

Keusoten toimintayksiköt voivat kutsua rekisteriin ilmoittautuneita asukkaita kehittämiseen vastaamalla esim. sähköisiin kyselyihin tai osallistumaan työpajoihin ja muihin tapahtumiin. Osallistuminen ja yhteydenpito on asukkaalle vapaaehtoista. Toimintamalli nimettiin asukaskehittäjätoiminnaksi ja toiminta on osa kuntayhtymän osallisuusohjelmaa. Asukaskehittäjätoiminnan tavoitteena on lisätä asukkaiden mahdollisuuksia olla mukana asukaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä.

Asukaskehittäjätoimintaa ja sen vaikuttavuutta seurataan palautekyselyillä, joita lähetetään asukaskehittäjille sekä toiminnan tilaajille. Palautekyselyt asukaskehittäjille lähetetään 2 kertaa vuodessa (kesäkuu ja joulukuu). Toiminnan tilaajille lähetetään kysely asukaskehittäjätoiminnan käytön jälkeen. Ulkoinen ja sisäinen integraatio koordinoi ja seuraa toimintaa kuukausitasolla ja kehittää sitä edelleen palautteiden pohjalta.

Seurattavana mittarina kyselyissä käytetään NPS nettosuosittelemisindeksiä, jolla mitataan asiakastytyväisyyttä. 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 antaneen suosittelijoiksi, 7-8 neutraaleiksi ja 0-6 kritisioijiksi. Kritisioijien 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.

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

3 TIIVISTELMÄ PALAUTTEESTA JA JATKOKEHITTÄMINEN

Asukaskehittäjätoiminta on herättänyt toiminnan käynnistymisen jälkeen kiinnostusta asukkaiden parissa ja vuoden 2020 aikana on rekisteriin ilmoittautunut yli 230 alueen sotepalveluiden kehittämisestä kiinnostunutta asukasta. Rekisteristä on vuoden aikana poistunut vain 6 asukasta, joista puolet on muuttanut pois Keusoten alueelta. Muut syyt eivät ole tiedossa.

Asukaskehittäjille on vuoden 2020 aikana välitetty tietoa osallistumismahdollisuuksista Keusoten kehittämistyöhön 9 kertaa. Tapoina osallistua ovat olleet puhelinhaastattelu, työpaja ja sähköiset kyselyt. Kyselyiden vastausten perusteella yli puolet vastanneista kokee, että heidän osallistumisellaan on ollut vaikutusta Keusoten toiminnan kehittämisessä. Toiminnassa nähtiin hyvänä mm., että se mahdollistaa asukkaan kuulluksi tulemisen ja lisää asukkaiden kanavia saada äänensä kuuluviin. Asukaskehittäjät toivovatkin lisää konkreettisia kehittämisaiheita. Pienistäkin asioista toivotaan kysyttävän, kun Keusoten toimintaa kehitetään. Osa vastaajista on toimintaan tyytyväisiä sellaisenaan. Osa asukaskehittäjistä sen sijaan kokee, että kehittämiselle olisi hyvä saada myös kaksisuuntaisempi lähestymistapa esimerkiksi todellisen käytännön ongelman ratkaisun etsiminen case-tyyppisellä tarkastelulla. Kehittämistä toiminnassa nähtiin myös vaikuttavuuden raportoinnissa. On ollut haasteellista saada tietoa siitä, miten osallistuminen toimintaan on konkreettisesti vaikuttanut.

Palautteen perusteella asukaskehittäjätoimintaa tullaan kehittämään mm. lisäämällä tiedottamista toiminnasta asukkaiden suuntaan ja kuntayhtymän sisällä, kehittämällä yhteydenpitoa asukaskehittäjiin, raportoimalla asukaskehittäjille enemmän toiminnan kautta tehtyjä muutoksia sekä miettimällä uusia tapoja osallistua asukaskehittäjätoimintaan.

Toimintaan osallistuneiden asukaskehittäjien nettosuosittelemiseksi oli keväällä 34 ja syksyllä 25. Tulos on ensimmäisen vuoden osalta hyvä, kun otetaan huomioon myös koronaepidemian tuomat haasteet. Tavoite NPS vuoteen 2025 mennessä on 80. Toiminnan tilaajat (Keusote) ovat olleet erittäin tyytyväisiä aktiivisiin asukaskehittäjiin ja tilaajien NPS on ollut tasaisesti 100 koko vuoden.

Vuonna 2020 koronaepidemia vaikutti negatiivisesti myös asukaskehittäjätoimintaan. Epidemia on vähentänyt osallistumisen mahdollisuuksia, mikä on osaltaan laskenut asukaskehittäjien mielekkyyttä olla kehittämistoiminnassa mukana. Suunniteltua toimintaa jouduttiin siirtämään kokoontumisrajoitusten vuoksi ja toimintaa painottamaan sähköisiin kyselyihin. Tämä osaltaan laski alkuvuoteen verrattuna koettua kokemusta myös siitä, kuinka kehitettäviin asioihin voidaan vaikuttaa.

4 PALAUTE ASUKASKEHITTÄJILTÄ

Asukaskehittäjien osallistumismahdollisuudet ja palaute 1.1.-31.12.2020

Osallistumismahdollisuudet ja tavat 9 kpl:

- ✓ Kotisairaalahoidon kehittäminen / puhelinhaastattelu
- ✓ Verkkosivujen uudistus / työpaja ja sähköinen kysely
- ✓ Hoida itseäsi -alusta / sähköinen kysely
- ✓ Sähköisen asioinnin ja neuvontapalvelun kehittäminen / sähköinen kysely
- ✓ Apuvälinepalvelun kehittäminen / sähköinen kysely
- ✓ Ikäihmisille suunnatun televisiokanavan vaikuttavuuden arviointi / sähköposti, puhelin, sähköinen kysely
- ✓ Asiakasohjauksen sähköpostiosoitteiden hahmottaminen kuntalaisen näkökulmasta / sähköinen kysely
- ✓ Palveluverkkouudistus / sähköinen kysely välitetty nettisivuilta
- ✓ Alueellinen ehkäiseväpäihdetyö / sähköinen kysely välitetty nettisivuilta

- ✓ *Havainnointikävelyt Nurmijärven kirkonkylän terveysaseman vastaanotolle sekä Hyrylän hammashoitolaan olivat suunnitteilla joulukuulle, mutta siirrettiin korona epidemian aiheuttamisen rajoitusten vuoksi vuodelle 2021*

Asukaskehittäjille lähetettiin vuoden 2020 aikana 2 palautekyselyä. Vastausprosentit ovat seuraavassa taulukossa.

	Kevät 1.1.-30.6.2020	Syky 1.7.-31.12.2020
Vastaa	25 % (50/200)	20 % (47/230)
Toimintaan osallistuneita	20 % (39 hlö)	17 % (39 hlö)
Toimintaan ilmoittautuneita, mutta ei vielä osallistunut	5,5 % (11 hlö)	3,5 % (8 hlö)

Taulukko 1. Palautekyselyiden vastausprosentit keväällä ja syksyllä 2020.

4.1 Miksi ette ole osallistunut?

Tähän kysymykseen vastasi keväällä 11 henkilöä ja syksyllä 8. Suurimmalla osalla vastaajista keväällä syynä oli, että on vasta liittynyt toimintaan tai ei ole saanut vielä tietoa osallistumismahdollisuuksista. Osalla vastaajista ei ole ollut mielipidettä kehitettävistä asioista eikä siksi ole osallistunut. Yksi vastaaja koki, ettei vastaaminen hyödytä kuitenkaan. Syksyn palautteissa nousi erityisesti esiin koronan tuomat haasteet, aikatauluhaasteet sekä että on vain jäänyt osallistumatta.

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 vastaanottaneet tiedon kehittämismahdollisuuksista.

Vastausten perusteella keväällä NPS luku oli -18 (N11). Syksyllä NPS luku parani kevään lukuun verrattuna ja oli 25 (N8).

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

Taulukko 2. Toimintaan ilmoittautuneiden NPS luvut keväällä ja syksyllä 2020.

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 34 (N39). Syksyllä NPS luku laski kevään lukuun verrattuna ja oli 25 (N39).

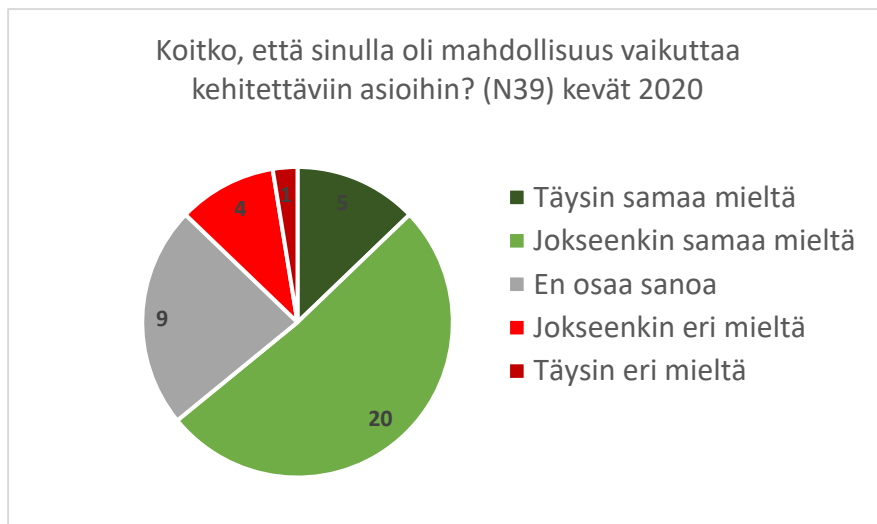
	Kevät 2020 (N39)	Syksy 2021 (N39)
Markkinoijat (9-10)	19	15
Neutraalit (7-8)	14	19
Kritisoijat (0-6)	6	5
NPS	+34	+25

Taulukko 3. NPS lukujen jakautuminen markkinoijien, neutraalien ja kritisoijien kesken / kevät ja syksy 2020.

4.4 Koitko, että sinulla oli mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin?

4.4.1 Kevät

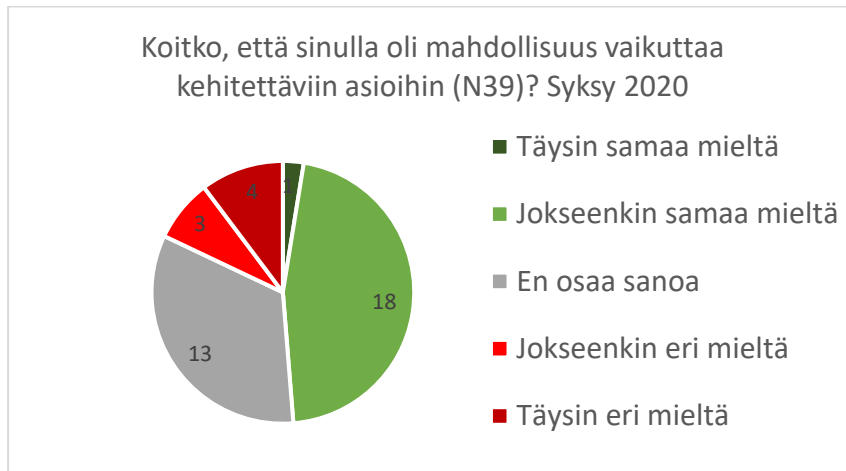
Toimintaan osallistuneista (N39) 64 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 23 % ei osannut sanoa ja 13 % oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että heillä ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Täysin tai jokseenkin eri mieltä vastanneet kokivat (N5), että kysymykset olivat monimutkaisia ja asioita kysytään liian myöhään. Kehittämistilaisuuksien ajankohdat ajoittuvat virka-aikaan, mikä myös esti osallistumasta.



Kuva 1. Koettu mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin, kevät 2020.

4.4.2 Syksy

Toimintaan osallistuneista (N39) 49 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koki mahdollisuuden vaikuttaa kehitettäviin asioihin. Vastaajista 33 % ei osannut sanoa ja 18 % oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että heillä ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa kehitettäviin asioihin.



Kuva 2. Koettu mahdollisuus vaikuttaa kehitettäviin asioihin syksy 2020.

Avoimista vastauksista nostoja kysymykseen ”Miksi?”

Täysin tai jokseenkin samaa mieltä -vastanneet:

- Osallistumisella uskotaan olevan vaikuttavuutta myös käytännön toimintaan
- Asiat etenevät yhteistyöllä
- Asukaskehittäjän esittämää asiaa saatiin eteenpäin
- Yhteistyön koetaan olevan avointa, luontevaa, rakentavaa, vuorovaikutteista ja uskottavaa.
- Annetaan mahdollisuus sanoa oma mielipide

En osaa sanoa -vastanneet:

- Isot päätökset syntyvät ja hyväksytään kuntapäätäjien toimesta ja en ole lainkaan varma, että heitä kiinnostaa tämän foorumin mielipiteet.
- Toiminta on vasta alussa ja koronapandemia on vaikeuttanut kehittämistyötä, niin vaikuttavuuden seuraaminen on vaikeaa
- Yksilötasolla on vaikeaa todeta omaa vaikutusmahdollisuutta, muuta kuin seuraamalla kyselyjen aihepiirin toteutumista

Täysin ja jokseenkin eri mieltä -vastanneet:

- Koetaan, että kehittämisellä ei ole vaikuttavuutta tehtäviin päätöksiin palveluihin liittyen. Toisaalla kehitetään, kun taas toisaalla lakkautetaan palveluja.
- Nimike asukaskehittäjä on johdatteleva eikä kuvaa osaamista, jota kuntalaisilla on.
- Keusote on niin iso organisaatio, että ei uskota asukkaiden sanomisella olevan merkitystä
- Koetaan, että täällä ei tapahdu mitään ennen kuin AVI puuttuu asiaan
- Kovin harvoin kysytään ja liian ylimalkaisia asioita.

4.5 Mitä hyvää mielestäsi on asukaskehittäjätoiminnassa?

4.5.1 Kevät

Vastaajilta tuli kyselyyn 42 kommenttia liittyen asukaskehittäjätoiminnassa oleviin hyviin asioihin. Pääasiallisesti palautteet koskivat kuulluksi tulemisen mahdollistumista sekä ryhmän monipuolisuutta.

Palautteissa nousi esille seuraavia asiakokonaisuuksia:

- + Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja että heitä kuullaan.
- + Asiakaskokemuksia hyödynnetään Keusoten palveluiden kehittämisessä
- + Yhteisen kielen löytäminen → ammattilainen vs. asukas
- + Toiminnassa tulee kaikkien ikäryhmien tarpeet huomioitua.
- + Asukaskehittäjäryhmän monipuolisuus (ikä, ammatti, asuinpaikka)
- + Tuetaan asukaslähtöisyyttä
- + Useampi "aistikanava" tuo näköaloja laajemmin.
- + Asukaskehittäjätoiminta perustuu reaalielämän palautteisiin ja arvioihin
- + Helppoa olla sähköisesti olla mukana
- + OK ottaen huomioon haastavan tilanteen soten osalta
- + Puhelinhaastattelu ja työpajatyöskentely toimi hyvin

4.5.2 Syksy

Vastaajilta tuli kyselyyn 42 kommenttia liittyen asukaskehittäjätoiminnassa oleviin hyviin asioihin. Palautteet koskivat mm. kuulluksi tulemisen mahdollistumista sekä ongelmakohtien esille nousemista.

Palautteissa nousi esille seuraavia asiakokonaisuuksia:

- + Saa oman äänen kuuluviin muuallakin kuin huuhtelemalla sosiaalisessa mediassa, ettei mikään, koskaan ja missään toimi.
- + Tavallisen kuntalaisen mahdollisuus saada edes pienesti äänensä kuuluvaksi.
- + On hyvä, että mielipiteitä kysytään. Asiakaslähtöisyys.
- + Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa, kuntalaiset pääsevät toiminnan kautta vaikuttamaan.
- + Koetaan, että pystytään vaikuttamaan asioihin paremmin. Harvoin tulee annettua muuten palautetta tai kehitysehdotuksia.
- + On tärkeää, että kuuden kunnan yhteistoimintaelimellä Keusotella on halua kuunnella myös asukkaita ja heidän mielipiteitään. Varsinkin ikäihmisten, joiden ääni ei välttämättä kuulu nettikyselyissä riittävästi.
- + Toiminnalla saadaan ongelmakohtia neutraalimmin esiin.
- + Saa tietoa Keusotesta.
- + Kun korona-aika on ohi ja toiminta lähtee kunnolla käyntiin, niin uskotaan, että toiminnan avulla saadaan enemmän asukkaiden mielipiteitä ja ideoita esiin
- + Kaksisuuntainen käsittely
- + Kannatetaan lämpimästi ihmisten osallistamista oman terveytensä edistämiseen tätäkin kautta.

- + Jos palautteella on vaikutusta, niin silloin toiminnallakin on merkitystä
- + Yhteisöllisyyden lisääminen on tärkeää

4.6 Miten kehittäisit asukaskehittäjätoimintaa?

4.6.1 Kevät

Kyselyyn vastaajat jättivät keväällä 40 kehittämiseen liittyvää kommenttia/ehdotusta liittyen mm. viestintään, toimivaan työskentelytapaan, ajankohtaan ja uusiin työskentelytapoihin.

Palautteissa nousi esille seuraavia asiakokonaisuuksia:

- Asukaskehittäjätoiminnan tavoitteet ja keinot pitää olla selvillä ja kaikkien löydettävissä
- Asukaskehittäjille annettava palautetta siitä, mihin kehittäminen on johtanut.
- Lisää mainostamista ja markkinointia toiminnasta (esim. lehtikirjoitus)
- Aktiivisempaa yhteydenpitoa ja yhteistyötä. Pienissäkin käytännön asioissa on asukkaalle merkitystä. Ei ole aihealuetta, mistä ei voisi keskustella.
- Lähettäkää selkeitä kysymyksiä kohdeaiheista ja paljon tilaa vastaajien omille ideoille ja vapaalle sanalle.
- Kaikki sähköpostin kautta tulevat kyselyt pitää olla, linkin (lomakkeen) kautta vastattavia → selkeys vastaamiseen
- Isot kyselyt lohkottava, mieluummin pieniä kokonaisuuksia kerrallaan
- Konkreettisen kehittämistilaisuuden ajankohta. Työssäkävien on hankala osallistua virka-aikana. Sähköiset kommentointikanavat hyvä säilyttää rinnalla.
- Mahdollisuus tiettyyn aihepiiriin keskittyvään yhteiskehittämiseen, jonka rakenteita myös asukkaat pääsisivät pöyhimään. Nyt tämä on kovin järjestelmäkeskeistä.
- Kysely, jossa asukaskehittäjät kertoisivat niistä kysymyksistä, joissa he kokevat olevan pahoja ongelmia ja ne vaatisivat mahdollisimman nopeaa parantamista/kehittämistä.
- Säännöllisesti kokoontuvia ryhmiä, joilla olisi sama kokoonpano esim. 12 kk. Näin saataisiin jatkuvaa palautetta ja ryhmä olisi motivoitunut.

4.6.2 Syksy

Kyselyyn vastaajat jättivät syksyllä 38 kehittämiseen liittyvää kommenttia/ehdotusta liittyen mm. viestintään ja uusiin työskentelytapoihin. Palautteen mukaan eniten toivottiin lisää tietoa itse toiminnasta sekä tietoa siitä, mihin kehittäminen on johtanut. Osa toivoi myös lisää konkreettisia kehittämisasihteja ja tietoa siitä, miten vaikuttavuutta arvioidaan. Vastaajista osa oli tyytyväisiä toimintaan sellaisenaan ja osa ei osannut sanoa, miten toimintaa voisi kehittää.

Palautteissa nousi esille seuraavia asiakokonaisuuksia:

- Kyselyjä edelleen ja suunniteltujen toimintojen ennakkoon testaamista tai ainakin niistä tiedottamista
- Lisää tiedottamista asukaskehittäjätoiminnasta myös nuorille
- Lisää tiedottamista toiminnasta eri tiedotuskanavia hyödyntäen esim. paikallislehdet
- Toimintaa pitäisi kyetä arvioimaan vaikuttavuuden kautta ml. kustannusvaikutus.

- Palautetta siitä, miten asukaskehittäjien mielipide on vaikuttanut. Enemmän julkaistua tietoa.
- Yksinkertaisesti jokainen kuntalainen tietoisesti siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Ja erityisesti korostus sille, että valittaminen ei ole vaikuttamista.
- Asukaskehittäjille pitäisi olla infopaketti siitä, mitä on asukaskehittäminen.
- Yhteisiä keskustelu/kehittämistilaisuuksia kehittäjille toiminnan sisällöstä.
- Lisää asukkaita mukaan toimintaan ja kohteita, joihin he voivat vaikuttaa.
- Yhteistyötä esim. vanhusneuvoston kanssa enemmän.
- Toivotaan matalan kynnyksen tilaisuuksia tehdä asioita yhdessä. Lisää tapaamisia esim. yhteiskävelyillä, kylätapahtumina, kaikenlaiset ideariihet, vuodenaika tapahtumat, kyläyhdistysten kuuleminen ym.
- Todellisen käytännön ongelman ratkaisun etsiminen case-tyyppisellä tarkastelulla.

5 PALAUTE ASUKASKEHITTÄJÄTOIMINNAN TILAAJILTA

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien palaute 1.1.-31.12.2020

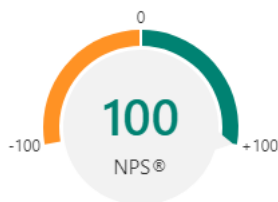
- 5 vastaajaa
- 5/6 vastausprosentti 83.

5.1 Oliko asukaskehittäjätoiminnasta hyötyä toiminnan / palvelun kehittämisessä?

Kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä siinä, että asukaskehittäjätoiminnasta oli hyötyä toiminnan/palvelun kehittämisessä.

5.2 Miten todennäköisesti suosittelisit tätä palvelua työkavereillesi? (NPS)

Asukaskehittäjätoiminnan tilaajilta kysyttiin todennäköisyyttä suositella toiminnan käyttöä mukana kehittämisessä asteikolla 1-10. NPS luku on 100. Luvun jakautuminen: markkinoijat 5, neutraalit 0, kritisoijat 0.



Kuva 4. Asukaskehittäjätoiminnan tilaajien NPS toiminnasta.

5.3 Mitä hyvää asukaskehittäjätoiminnassa oli?

- Saimme konkreettisia toiveita ja mielipiteitä verkkopalveluiden kehittämistä varten.
- Näkökulmia asiakaslähtöiseen ajatteluun.
- Saimme sitoutettua asukaskehittäjiä jatkotyöskentelyyn projektin edetessä.
- Nopea, sujuva yhteydenottotapa
- Aktiiviset asukaskehittäjät.
- Hyvä osallistuminen sekä puhelinhaastatteluun että ryhmätapaamiseen. Jatkossa asukaskehittäjiä on tarkoitus tavoittaa systemaattisesti osana palvelun kehittämistä.

- Asukkaat olivat perehtyneet aiheeseen sekä kysymyksiin. Vastaukset olivat aitoja mielipiteitä ja kommentteja ja vastasivat kysymykseen. Upeaa, että sain hyödyntää valmista ryhmää, helpotti työskentelyä paljon.
- Asukaskehittäjien panos kehittämiseen, osallisuuden vahvistaminen
- Asukkaita tulee kuulla palvelujen kehittämisessä, jonka tarpeeseen tämä valmis arviointipooli on jo koottuna ja helposti käytössä. Asukaskehittäjät voivat arvioida, kiinnostaako kehitettävä aihe vai ei, ja osallistua oman valinnan mukaan.

5.4 Miten kehittäisit palvelua?

- Voisi muistuttaa, että tiedonkeruu kannattaa tehdä sähköisellä kyselyllä (Forms), ei sähköpostiin vastaamisella.
- Voisiko olla jokin alusta, jonne voi "heittää" (strukturoidulla toimintaohjeella?) kehittämisen/ideoinnin kohteen ilman välikäsiä? Suljettu Facebook tai Teams?