



ASIAKASPALAUTE KEHITTÄMISEN TUKENA

PÄIJÄT-HÄMEEN LIIKUNTANEUVONTA





Päijät-Hämeen LIIKUNTA JA URHEILU

- Liikunnan aluejärjestö
- Liikunnan, urheilun ja hyvinvoinnin edistäjä
- Yli 200 yhdistys- ja kuntajäsentä
- Tavoitteena liikkeen lisääminen ja urheiluseurojen tukeminen
- Toimipiste Lahden Urheilukeskuksessa



www.phlu.fi



Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu



phlu_aluejarjesto



Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu



Liikkuva Päijät-Häme 2030

Päijät-Häme – Suomen liikkuvin maakunta!

Päijät-Hämeen liikuntaneuvonta

Fyysisesti aktiivinen arki kaikkien elämäntavaksi

- Päijät-Hämeen liikuntaneuvonnan poikkihallinnollinen toimivuus huomioiden kaikki ikäryhmät.
- Kehittämisen painopiste on **lasten, nuorten ja perheiden** liikuntaneuvonnan kehittämisessä.



Esityksen sisältö



- Miten tähän hetkeen on tultu?
 - Liikuntaneuvonnan kehittäminen Päijät-Hämeessä
 - Hyödynnettyjä asiakaspalautteen keinoja
- Päijät-Hämeen liikuntaneuvonta
 - Liikuntaneuvonnan palvelupolku
 - Faktaa & toimintamalleja
- Liikuntaneuvonnan palautekysely
 - Esimerkki pilotoidusta asiakaspalautteesta
 - Tuloksia & niiden hyödyntäminen
- Asiakaspalautteen top 3 muistilista



Miten tähän hetkeen on tultu?



Liikuntaneuvonnan kehittäminen Päijät-Hämeessä

- Lahti Liikkeelle KKI -hanke, 2006-2009
- Alueelliset hankkeet
 - Maakunnallinen liikuntaneuvonta -projekti, 2012-2015
 - Osallistava ryhmäliikuntaneuvonta -hanke, 2016-2018
 - LIIRA – Liikettä ilman rajoja -hanke, 2017-2019
 - VESOTE -hanke, 2018
 - Työkuntoisena työelämään -hanke, 2018-2020
 - TKT - Työkuntoisena ja -kykyisenä Työelämään -hanke, 2020-2022
- Paikalliset hankkeet
 - Vuosien saatossa lukuisat kuntien kehittämishankkeet
 - Lisää liikettä liikunnasta -hanke (Lahti), 2023->

**Asiakas kehittämistyön
keskiössä**



**Asiakaspalautteen
hyödyntäminen**





Miten tähän hetkeen on tultu?

Liikuntaneuvonnan kehittäminen Päijät-Hämeessä



Lahti Liikkeelle KKI -hanke
2006-2009



LIIKKUMISLÄHETEMALLI

ASIASKASKYSELY

	Yleensä	Joskus	Harvoin/ Ei koskaan
1) Päivittäin ulkoilen esim. kävelen, pyöräillen, pihatöissä	●	●	●
2) Käytän arki liikunta mahdollisuudet hyödyksi esim. käytän portaita, kävelen lyhyet kauppamatkat	●	●	●
3) Liikun viikossa ainakin 2 tuntia 30 minuuttia hieman hengästytyn (esim. reipas kävely, hölkkä, hiihto)	●	●	●
4) Liikun ainakin 2 kertaa viikossa lihaskuntaa kehittävän (esim. kuntosali, jumppa, lumityöt)	●	●	●
5) Mitä liikuntaa harrastan?	●	●	●

Arvio asteikolla 0-10



ASIAKKAALLE LIIKUNTALÄHETE

MITÄ MIELTÄ OLET OMISTA LIIKUNTATOTTUMUKSISTASI?

	Yleensä	Joskus	Harvoin/ Ei koskaan
1. Liikoen päivittäin (esim. kävely, pyöräily, pihatöet)	●	●	●
2. Käytän mahdollisuudet arki liikuntaan hyödyksi (esim. käytän portaita, kävelen lyhyet kauppamatkat)	●	●	●
3. Liikun viikossa ainakin 2 tuntia 30 minuuttia hieman hengästytyn (esim. reipas kävely, hölkkä, hiihto)	●	●	●
4. Liikun ainakin 2 kertaa viikossa lihaskuntaa kehittävän (esim. kuntosali, jumppa, lumityöt)	●	●	●
5. Mitä liikuntaa harrastan?	●	●	●

Liikettä arkeen

Malli ryhmämuotoisen liikuntaneuvonnan toteuttamiseen

Opetus- ja kulttuuriministeriö
Haaga-Helia
LAMK

Alkukyselyn pohjalta tyypillinen asiakas

TERVEYS

- Arvioi terveydentilansa keskiarvoksi
- Näköni hyvin
- Pytyy nauttimaan nauttimaan päivittäisistä toiminnoista ja on seurakass tulevaisuuden osittain

RUOKAILU

- Epäkäsitteellisen ruokailutavat ja ei syö tarpeeksi kalaa
- Tietää mikä on lautasella
- Käyttää väliaikaisia ruokavaroja ja syö kasvissyöntejä ja marjoja
- On jo lauantai nauttimaan ruokailuunsa parempaan nauttimaan

LIIKUNTA

- Ruudallista kestävyysliikuntaa n. 2pr/vko yhteensä kaksi nauttia
- Ripeä ja reipasta kestävyysliikuntaa 2pr/vko yhteensä alle
- Aikoo lähitulevaisuudessa lisätä liikuntamäärää
- Liikuntamääränsä lisääminen on haittaavaa arki elämässä, väkivaltainen, tervystilasta ja sopivan liikuntamäärän saaminen on haittaavaa
- Istuu päivittäin vähintään yli 6 nauttia. Ennen kotona television ääressä ja töissä

TYÖ

- Keskustelen koulutus
- Päivätyössä jatkuvalla puolella
- Sairauspoissaoloja korkeintaan 5pr/vuosi
- Työ lisää jatkuvasti jatkuvasti jatkuvasti
- Työkäy 6.8 nauttia 0-10
- Työn fyysiset vaatimukset rasittavat enemmän kuin henkiset
- Käkee pysyvissä terveyden jatkuvasti jatkuvasti jatkuvasti

TYYPILLINEN LIIKUNTANEUVONNAN ASIAKAS 55-64v NAINEN

HYVÄÄ OLOA LIIKUNNALLA!

PÄIJÄT-HÄMEEN LIIKUNTANEUVONTA

PÄIJÄT-HÄMEEN LIIKUNTA JA URHEILU
VESOTE

TYÖKUNTOTODISTUS

Erkki Esimerkki

on osallistunut ajanjaksoilla
1.1.-31.4.2021

työkuntaa edistävään toimintaan ja panostanut hyvinvointinsa seurauksella

Työkunnan kokonaissuus	Osallisuus (sosiaalinen)	Mieli (psykyinen)	Työkunto (fyysinen)
66% → 78%	81% → 81%	70% → 80%	65% → 82%

Muutokset seurantaajan aikana 12.1.-31.4.2021 (4kk)

Työkäy työelämään -kursi

Osallistunut toimintoihin seuraavasti:

- Osallistunut työpajoihin
- Luennot
- Liikuntajakkeilu
- Aktiivisuuden seuranta
- Laajuus tunteina 40 h

Paajarjestaja

Kursi edistää toimintakykyä ja terveyttä (liikunta, ravinto, uni, mieli) sekä työelämävalmiuksia (arjen hallinta, vuorovaikutus- ja digitaaliset taidot, tietoturva). Työkuntaa kohennetaan laajan ammattilaisverkoston tuella, kurssiin myötä työmarkkinatiedot sekä tietoisuus tukipalveluista paranevat.

MYÖNNETTY 31.4.2021 LAHTI

Liikuntaneuvonta



Miten tähän hetkeen on tultu?

Hyödynnettyjä asiakaspalautteen keinoja Päijät-Hämeessä



Päijät-Hämeen liikuntaneuvonta



Liikuntaneuvonnan palvelupolku



Päijät-Hämeen liikuntaneuvonta



Faktaa & toimintamalleja



Liikuntaneuvontaa
10(16) / 10(16)
kunnassa



Liikuntaneuvoja yli 20



Uusia asiakkaita ~ 500 / v.



Asiakaskäyntejä ~ 2 000 / v.

[Päijät-Hämeen liikuntaneuvonta](#)

Käytössä mm.:

- Yhtenäinen palvelupolku
- Yhteiset kirjaamisen tavat
- Yhteiset seurantamittarit
- Yhteiset tukimateriaalit
- Alueelliset ja kuntakohtaiset yhdyspintakartat
- Yhteinen ilme
- Yhteinen kehittäminen
- Verkostot
- **Yhteinen palautekysely**



Liikuntaneuvonnan palautekysely

Esimerkki pilotoidusta asiakaspalautteesta



- Pilotointi Lahden liikuntaneuvonnan asiakkailta vuosina 2022-2023
- N = 103
- Pilotoinnin pohjalta paitsi kehitetty liikuntaneuvonnan palautekyselyn sisältöä myös Lahden liikuntaneuvontaa
- Päijät-Hämeessä kaikilla kunnilla mahdollisuus käyttää ko. liikuntaneuvonnan palautekyselyä

HYVÄÄ OLOA LIIKUNNALLA!

Päijät-Hämeen Liikuntaneuvonnan palautekysely

i Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Kunta, jossa kävit liikuntaneuvonnassa *

Valitse

2. Palautekyselyn täyttää

Liikuntaneuvonnan asiakas itse

Huoltaja

Asiakas yhdessä huoltaian kanssa



[Palautekyselyn linkki](#)



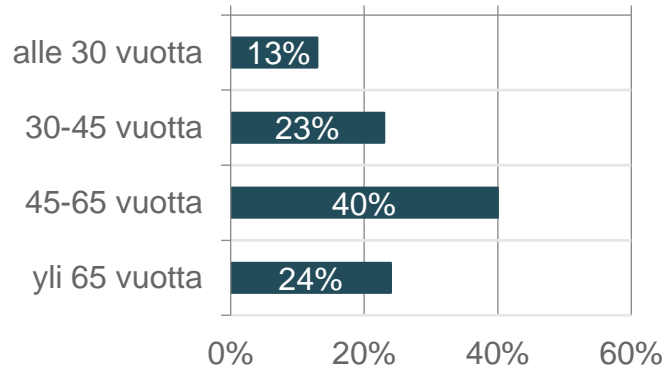
Liikuntaneuvonnan palautekysely

PÄIJÄT-HÄMEEN
LIIKUNTANEUVONTA

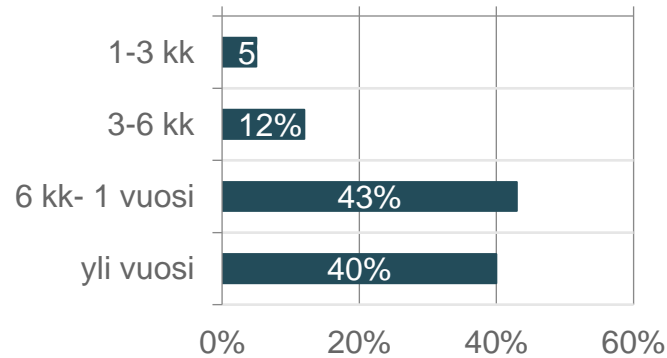


Tuloksia & niiden hyödyntäminen

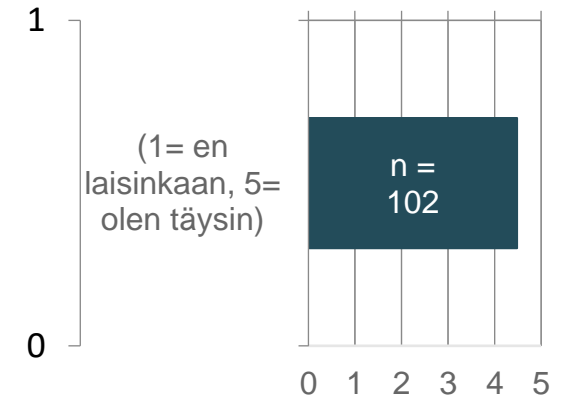
Ikä:



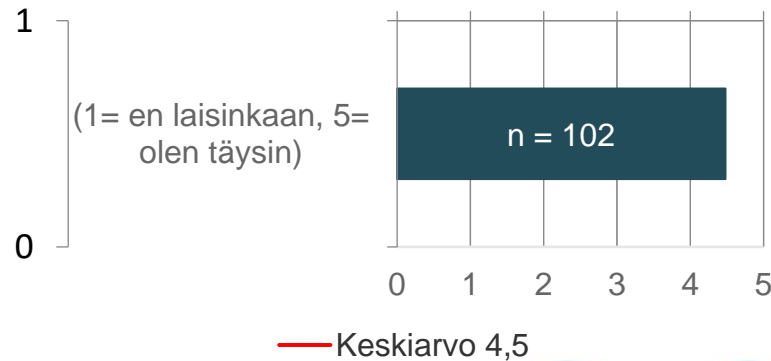
Prosessin kesto:



Liikuntaneuvonnan hyödyllisyys:



Tapaamiskertojen määrä:



Liikkumiskokeilujen/-ryhmien hyödyllisyys:

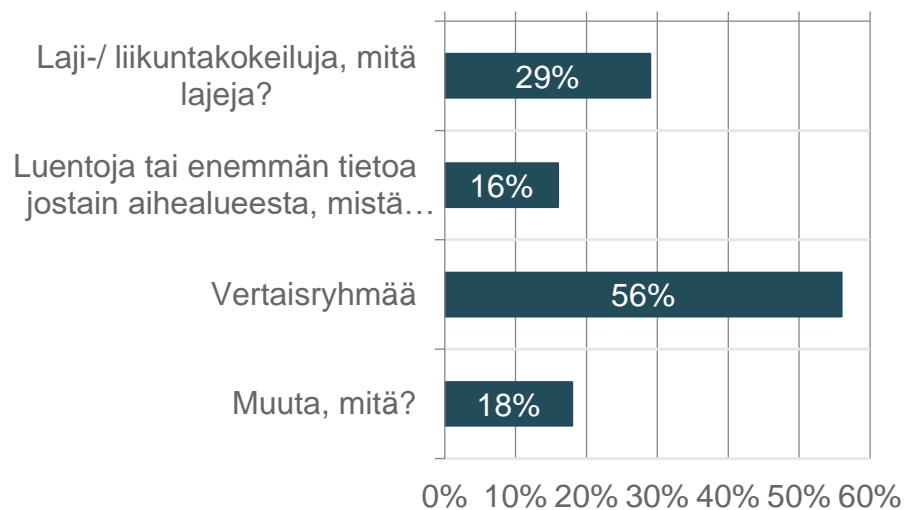


Liikuntaneuvonnan palautekysely

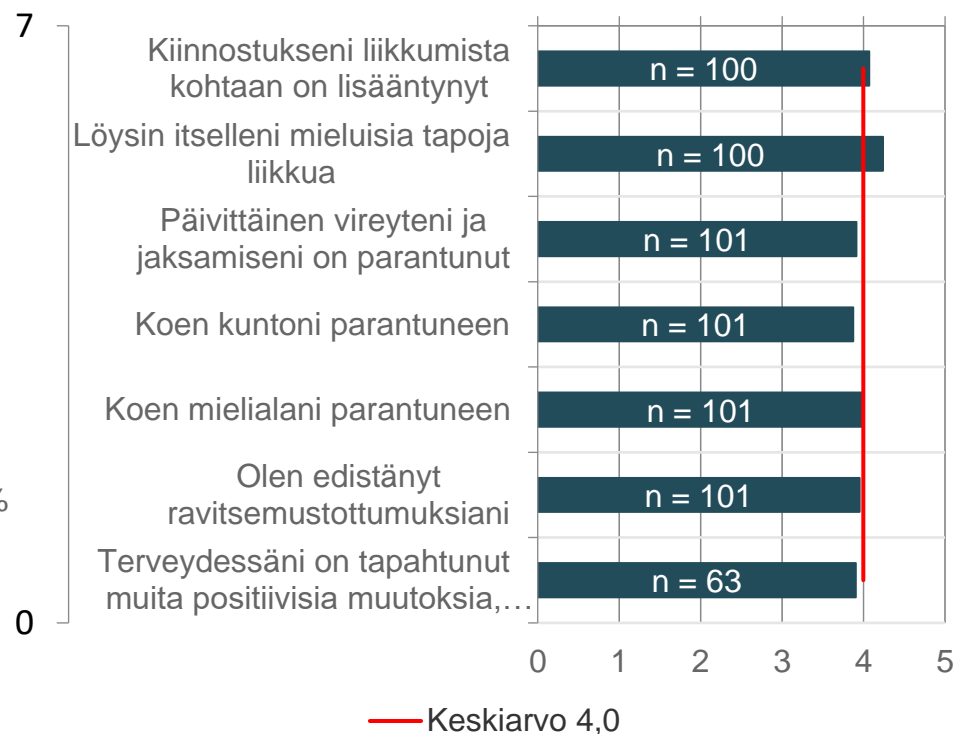
Tuloksia & niiden hyödyntäminen



Mitä lisää:



Vaikutukset:



Ohjautumisen syyt:

- Liikkumattomuus
- Ylipaino
- Diabetesriski
- 2 tyypin diabetes
- Elintapojen muutos



Liikuntaneuvonnan palautekysely

Tuloksia & niiden hyödyntäminen



Terveydessä tapahtuneet pos. muutokset:



Kehittämisideat:

- Monipuoliset liikuntaryhmät
- Tapaamisia useammin (etävastaanotto, seurantapuhelut käyntien väliin)
- Enemmän ja pidempiaikaisia liikunnan vertaistukiryhmiä
- Enemmän pienryhmätoimintaa (keskustelua, kokemusten jakamista, luentoja)
- Paremmat ajat ryhmätoiminnalle (hankalia työssäkäyville)
- Asiakkaiden sitouttaminen vaihteellisiin kehonhuolto- tai liikuntapalveluihin
- Seurannan tehostaminen



Asiakaspalautteen top 3 muistilista



- **Yksilöllisten tarpeiden ymmärtäminen**
 - Asiakkaat voivat olla hyvin erilaisia tavoitteidensa, kykyjensä ja mieltymystensä suhteen. Asiakaspalautteen kerääminen auttaa ymmärtämään näitä yksilöllisiä tarpeita paremmin ja mahdollistaa räätälöidymmän liikuntaneuvontapalvelun tarjoamisen.
- **Liikuntaneuvontapalveluiden laadun parantaminen**
 - Asiakaspalaute paljastaa mahdolliset puutteet ja ongelmat liikuntaneuvontapalveluissa, mahdollistaen tarvittavat korjaukset ja palveluiden jatkuvan kehittämisen. Tämä parantaa asiakaskokemusta ja lisää liikuntapalveluiden arvoa.
- **Tulosten seuranta ja arviointi**
 - Asiakaspalaute auttaa arvioimaan liikuntaneuvonnan tehokkuutta ja asiakkaiden saavuttamia tuloksia. Tämä auttaa osoittamaan liikuntaneuvontapalvelun arvon ja voi motivoida asiakkaita omassa tavoitteissaan.





Keijo Kylänpää

Aluekehittäjä, aikuisliikunta

040 552 9233

keijo.kylanpaa@phlu.fi

Lahden Urheilukeskus

Salpausselänkatu 8, 15110 Lahti



www.phlu.fi



Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu



phlu_aluejarjesto



Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu

