

## Lausunto Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategiasta

Asiakaja 17.05.2023 § 39  
14/00.01.02.00/2022

Valmistelija: Päivi Eskelinen  
puh. 044 718 6403, paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia hyväksyttiin aluevaltuustossa joulukuussa 2022. Nyt valmistellaan hyvinvointialueen palvelustrategiaa, joka syventää strategian palveluiden järjestämistä koskevia linjauksia ja tavoitteita sekä toimii myös strategian yhtenä toimeenpano-ohjelmalla.

Valmistelijan päätösehdotus:  
Asiakaskokemusjaosto käy kokouksessa keskustelun palvelustrategialuonnoksesta ja laatii halutessaan keskustelun pohjalta lausunnon, joka välitetään palvelustrategian valmisteluun.

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Päätös Asiakaskokemusjaosto antaa lausuntonsa palvelustrategiasta seuraavasti:

Asiakaskokemusjaosto haluaa korostaa palvelustrategiassa asiakaskokemusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakaskokemuksen ja -tyytyväisyyden sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittaaminen ja tulosten hyödyntäminen kehittämistoimissa tulisi näkyä palvelustrategiassa.

Palvelustrategia-luonnoksessa kohderyhmänä on kohtuullisen hyväkuntoiset asukkaat. Kuvaus kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa oleville suunnatuista palveluista puuttuu. Kaipaamme oman dian kuvaamaan, miten kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevat sekä paljon palveluita käyttävät tunnistetaan ja heidän hoitopolkunsa rakennetaan.

Palveluissa tulisi huomioida terveydenhoidon kustannusten voimakas painottuminen elämän loppuvaiheeseen, viimeiseen elinvuoteen ja viimeiseen elinkuukauteen. Tällöin tärkeää on laadukkaiden palveluiden takaaminen ilman, että tuotetaan vain aiheetonta kärsimystä tai ylihoitamista.

Palvelustrategiassa on kuvattu hyvin erilaiset ennustettavissa olevat

kustannusten kehitykset. Kuitenkin tässä olisi hyvä kuvata myös mistä rahoitus tulee – valtion myöntämä rahoitus asettaa reunaehdot, joiden puitteissa palveluita voidaan tuottaa.

Yhteistyössä kuntien, järjestöjen ja työelämäpalveluiden tehtävä HYTE-työ sekä kumppanuusmallit toivotaan palvelustrategiaan näkyväksi. HYTE läpi leikkaa kaikkia palveluita sekä kaikkia asiakas ja potilas kohtaamisia. Tämä ei ilmene palvelustrategialuonnoksessa riittävän painokkaasti.

Palveluiden periaatteisiin toivotaan konkretiaa. Kuinka ja kuka toimenpiteet konkreettisesti toteuttavat, esimerkiksi palveluiden integraatiossa, kenellä on veto- ja seurantavastuu.

Palvelustrategiaan tarvitaan oma dia viestinnästä. Selkeä puute on, miten asioista viestitään sisäisesti ja ulkoisesti. Palvelustrategian tulee viestiä Pohjois-Savon hyvinvointialueen imagoa niin, että luodaan positiivista kuvaa hyvinvointialueesta alueena, palveluntuottajana sekä työnantajana. Yleisesti positiiviseen ja informatiiviseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään toivotaan panostusta.

Palvelustrategiassa pitäisi kuvata myös, että jo olemassa olevat hyvät käytänteet tulisi tunnistaa ja niitä tulisi monistaa laajempaan käyttöön.