

## Palveluiden asiakslähtöisyyden parantaminen

Asiakaja 13.05.2026 § 125  
2817/01.03.00/2026

Valmistelija(t) Palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu, Päivi Eskelinen puh 044-7186403, paivi.eskelinen1(a)pshyvinvointialue.fi

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee asian tiedoksi

### Ennakkovaikutusten arviointi

Asiakslähtöisyys ja asiakslähtöinen toimintatapa on strateginen painopiste ja toiminnan lähtökohta. Henkilöstön kuuleminen ja osallistaminen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä on myös strategiasta johdettu lähtökohta. Asiakslähtöisyyskyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään osana palvelustrategiaa, sillä kysely antaa arvokasta tietoa arjen sujumisesta palveluketjuissa

Toimivallan peruste Hallintosääntö § 39

Liitteet ja oheisaineisto Esityslistan liitteenä:

Esityslistan oheisaineistona:

Valmistelu Pohjois-Savon hyvinvointialueella tehtiin asiakslähtöisyyskysely henkilöstölle 11/2025-2/2026. Hyvinvointialueen työyksiköitä pyydettiin keskustelemaan yhdessä viidestä asiakslähtöisyyskysymyksestä työpaikkakokouksessa, ja keräämään vastaukset yksiköittäin HowSpace-alustalle. Viisi kysymystä, joista pyydettiin keskustelemaan olivat

- Mitä asiakslähtöisyys tarkoittaa meidän tiimin tai yksikön työssä
- Miten asiakslähtöisyys näkyy meidän tiimin tai yksikön työskentelyssä, tai työn suunnittelussa
- Mitä voimme omassa tiimissä tai yksikössämme tehdä, jotta työstämme tulee nykyistä asiakslähtöisempää
- Mitkä asiat hankaloittavat asiakslähtöisyyden vahvistamista työssämme
- Mitkä asiat tukevat tai helpottavat asiakslähtöisyyden vahvistamista työssämme

Vastauksia saatiin runsaasti jokaiseen kohtaan. Osassa oli yhdessä vastauksessa merkitty luettelonomaisesti asioita, ja siinä saattoi olla useita asioita yhdessä vastauksessa. Näitä asioita kertyi yli 1000 kpl.

Kyselyn tulokset ovat henkilöstön näkemyksiä oman yksikön asiakaslähtöisyydestä, eikä niitä voi suoraan yleistää koskemaan koko hyvinvointialueen toimintaa. Koska kyselyssä ei ollut yksilöiviä tunnistetietoja, ei vastauksia voida tarkastella toimialoittain tai palveluittain.

Kyselyssä nousi esille se, että henkilöstö on motivoitunut toimimaan asiakaslähtöisesti ja on valmis kehittämään toimintaa sen edistämiseksi. Vastauksissa nousi samoja asioita niin kehittämiskohteina kuin vahvuuksina, joka kertoo osaltaan siitä, että palvelut ovat kehittyneet hyvinvointialueella osin eritahtisesti. Osassa palveluissa koettiin asiakaslähtöisyyden esteeksi korkealle karannut päätöksenteko, kun taas osassa vastauksissa se ja esihenkilön tuki koettiin tiimin vahvuudeksi. Asiakkaiden osallistaminen päätöksentekoon oli myös osassa vastauksissa vahvuus ja osassa heikkous. Asiakaslähtöisyyden esteenä koettiin se, että asiakkaalle ei ole yhteisissä palvelupoluissa määritetty vastaavaa työntekijää, jolla olisi kokonaisuuden hallinta. Omassa työssä ja oman tiimin sisällä vastuutyöntekijä koettiin asiakaslähtöisyyden vahvuudeksi. Henkilökunnan vastauksissa nousi esille asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi tarvittavat rakenteet, joissa olisi määritetty esimerkiksi asiakasraadit, kokemusasiantuntijoiden käyttö ja asiakkaiden osallistaminen. Vastauksissa nousi esille myös se, että asiakaslähtöisyyttä ei voida mitata tällä hetkellä niin, että se olisi yksiselitteistä. Mittarit kohdentuvat enemmänkin suoritteisiin ja laadulliset mittarit ovat epäselvempiä henkilöstölle. Henkilöstö nosti samoja asioita niin oman tiimin vahvuuksina kuin toisissa vastauksissa oman tiimin heikkouksina. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että hyvinvointialueella tarvitaan selkeä rakenne, kuinka asiakaslähtöisyyttä jatkossa parannetaan jakamalla hyviä käytäntöjä ja miettimällä yhteisiä toimintatapoja.

Kyselyssä esille nousseita asioita käydään läpi koko henkilöstölle intrassa julkaistavissa Strategiakahveissa ja jatkotyöskentelystä tiedotetaan henkilöstöä intrautisten muodossa.