

## Tulevan hyvinvointialueen suunnitelma tulevaisuuteen

### Asukaskysely

Hyvinvointialueen strategiatyö kutsui asukkaita vastaamaan kyselyyn. Asukaskyselyyn vastasi n. 450 asukasta.

Kyselyllä tavoiteltiin asukkaiden osallisuutta osana Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen strategiatyötä.

Kyselyn tuloksien perusteella asukkaat toivat esiin seuraavaa:

Asiakaslähtöisyys koettiin tärkeimpänä yhteisenä peruseriaatteena, joka ohjaa tulevan hyvinvointialueen toimintaa suhteessa asiakkaisiin, henkilöstöön ja sidosryhmiin. Kyselyyn vastanneista asukkaista melkein puolet kokivat, että asiakaslähtöisyys on tärkein peruseriaate hyvinvointialueella. Asiakaslähtöisyyden jälkeen vastuullisuus, turvallisuus sekä yhdenvertaisuus koettiin rinnakkain lähes yhtä tärkeinä peruseriaatteina. Vähiten tärkeimpänä nähtiin avarakatseisuus.

Tuleva hyvinvointialue on olemassa, että meillä olisi *”Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: turvaa, hyvinvointia ja tukea.”* Erityisesti Pohjois-Karjalan mainitseminen koettiin vastaajien mielestä hyvänä. Myös *turvaa ja hyvinvointi* -sanojen käyttö koettiin hyvänä. Noin puolet vastaajista koki, että lause kuvaa hyvin hyvinvointialuetta sekä kuvaus herättää positiivisia tunteita.

Tuleva hyvinvointialue tavoittelee sitä, että meillä olisi *”Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.”* Kuvaus koettiin sopivan pituisena ja erityisesti *”yhdessä tehden”* koettiin hyvänä. Vastaajien mielipiteet erosivat erityisesti siinä, koetaanko hyvänä se, että mainitaan *”vaikuttavimmat”* ja siinä kuvaako tämä lause hyvin tulevaa hyvinvointialuetta. Vain alle puolet vastaajista koki, että kuvaus herättää positiivisia tunteita.

Kyselyssä esitettiin erilaisia vaihtoehtoja siitä, millaisten toimien avulla tuleva hyvinvointialue tavoittelisi sitä, että meillä olisi *”Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut”*. Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että tärkein toimi on, että *”Palvelun saatavuus, oikea-aikaisuus, laatu ja vaikuttavuus paranevat”*. Seuraavaksi tärkeimpinä toimina koettiin, että *”Toimintamme perustana on ennaltaehkäisy sekä terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen.”* sekä *”Turvaamme henkilöstön hyvinvoinnin, osaamisen, sitoutuneisuuden ja riittävyden.”* ja että *”Monikanavainen palveluverkkomme vastaa palvelutarvetta.”*

Tulevan hyvinvointialueen palvelulupaus on lupaus asiakkaalle siitä, mitä hyvin tuotetusta palvelusta on odotettavissa. Hyvinvointialueemme palvelulupaukseksi on suunniteltu *”Oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa”*. Suunniteltu palvelulupaus koettiin vastaajien näkökulmasta sopivan pituisena. Pääsääntöisesti vastaajat kokivat, että on hyvä, että lupauksessa mainitaan *”oikea palvelu”, ”oikeaan aikaan” ja ”oikeassa paikassa”*. Vastauksissa korostui, että palvelulupaus herätti positiivisia tunteita.