

Koonti lausuntopyyntö hyvinvointialuestrategiasta
Webropol-kyselyn kautta tulleet vastaukset

ARVOT	
Lausunnon antaja	Lausunto
Keski-Karjalan Kehitysyhtiö Oy KETI	<p>Vastuullisuus toiminnassa koskee myös elinkeinoelämävaikutusten arviointia päätöksenteossa; tämän toivoisin näkyvän kirjattuna ko. kohtaan esim. Toimintamme täyttää vastuullisuuden ja eettisyyden kriteerit niin sisäisesti työntekijöiden kuin ulkoisesti asiakkaiden sekä sidosryhmien, maakunnan elinkeinoelämän ja ympäristön suhteen.</p> <p>Turvallisuus; voisiko täydentää muotoon: Henkilöstömme on ammattitaitoista. Kaikille maakunnan asukkaille saavutettavat, laadukkaat ja luotettavat palvelumme vahvistavat turvallisuutta.</p> <p>Yhdenvertaisuuden toiminnassa tulee tarkoittaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koko maakunnassa. Voisiko täydentää: Tarjoamme tarpeenmukaiset palvelut kaikille väestöryhmille maakunnan eri osissa.</p> <p>Saavutettavuus kattaa varmastikin niin lähi- kuin etäpalvelut eri muodoissaan.</p> <p>Arvojen toteutuminen käytännössä eri yksiköissä ja toiminnoissa on ensisijaista. Vaatii organisaation johdolta vahvaa lähiesimiestason jalkauttamista ja osaamisen kehittämistä.</p>
Itä-Suomen yliopisto	<p>Pidän erityisen hyvänä sitä, että arvot ovat hyvin asukas-/asikakeskeiset. Ennenkaikkea sitä, että turvallisuus on nostettu niin asukkaiden/asiakkaiden kuin henkilöstönkin näkökulmasta yhdeksi keskeiseksi arvoksi. Myös avarakatseisuus arvona kuvaa HVAn dynaamisuutta ja tulevaisuuteen suuntautumista.</p>
P-K:n kansanterveyden keskus	<p>Asiakslähtöisyys: toiminnan tulisi olla myös asiakasnäkökulmasta "sujuvaa ja vaikuttavaa"</p> <p>Avarakatseisuuteen toivoisin lisäyksen "sekä kumppanuuksia vahvistava"</p>
Joensuun kaupunki	-
Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, Riveria	<p>Valitut arvot mielestämme kohdallisia. Voisiko avarakatseisuus sisältyä osaltaan asiakslähtöisyyteen ja yhdenvertaisuuteen sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulmista? Nyt avarakatseisuus koskee pelkästään organisaatiota itseään, kun muiden arvojen osalta kuvaukset koskevat sekä organisaatiota että asiakkaita.</p>
Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE	<p>Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANEn mielestä strategialuonnokseen sisältyvät arvot ovat hyvät. Arvoissa voisi näkyä myös maininta palvelujen ja tuen oikea-aikaisuudesta.</p> <p>Vastuullisuuden osalta luonnoksessa painotetaan ihmisen vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Lähestymistapa lähtee yksilön hyvinvoinnista ja terveydestä. JANE ehdottaa, että arvoissa huomioidaan myös yksilön lähipiiri, omaiset, perhe ja heille suunnatut palvelut ja tuki. Yksilön tilanne vaikuttaa useimmiten laajempaan yhteisöön.</p> <p>Lisäksi olisi tärkeää miettiä, kuinka vastuullisuutta mitataan.</p>
Karjalan apteekkariyhdistys	<p>Karjalan apteekkariyhdistys kiittää mahdollisuudesta antaa lausuntonsa Hyvinvointialueen strategiasta.</p> <p>Näemme tavoitteet erinomaisina ja osaltamme toivomme hyvää yhteistyötä Siunsoten ja apteekkien välillä. Toivomme apteekkeja pidettävän tiiviissä yhteistyössä muun terveydenhuollon kanssa. Esimerkiksi yhteiset koulutustilaisuudet voisivat olla hyviä yhteistyön tapoja (mm. haavan hoito). Osaisimme myös varautua muun terveydenhuollon antamiin hoitosuosituksiin paremmin niin asiakasneuvonnan kuin varaston osalta. Kaikkinensa uusien hoitokäytäntöjen ja toimintatapojen tiedottaminen apteekkeille helpottaisi asiakkaiden hoitopolussa kokonaisuutena (esim. Klexane -> Innohep, varautuminen apteekkeissa).</p> <p>Hyvän yhteistyön edellytyksenä toivomme toimivaa yhteydenpitokanavaa apteekkien ja terveydenhuollon välille.</p>

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri ry	<p>Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri toteaa lausuntonaan hyvinvointialuestrategian arvoista, että ne ovat arvoina tavoiteltavat, tärkeät ja laaja-alaiset. Arvojen tulisi parhaimmillaan läpäistä kaikki toiminta.</p> <p>Asiakasnäkökulma nousee arvoissa hyvin esille, mutta pystytäänkö arvot toteuttamaan kaikessa toiminnassa? Erityisesti yhdenvertaisuus voi näin laajalla alueella olla haasteellista saavuttaa. Kuinka tarpeenmukaiset palvelut määritellään; kenen näkökulmasta tarpeenmukaiset? Asiakkaan ja organisaation näkökulma voivat olla varsin kaukana toisistaan. Lupaus tarpeenmukaisista palveluista kaikille väestöryhmille on erittäin suuri. Kuka arvioi oikean tarpeen ja miten se arvioidaan? Asiakaslähtöisyys on hyvä arvo palvelujen kehittämiseksi. Asiakkaan ystävällinen kohtaaminen kiireenkin keskellä on tärkeää. Vastuullisuuteen toivoisimme sisällytettävän myös ennaltavahvistavuuden. "Toimintamme on vaikuttavaa, ennalta vahvistavaa ja auttaa yksilöä vastaamaan omasta hyvinvoinnistaan."</p>
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	Pohjois-Karjalan maakuntaliitto pitää strategialuonnokseen sisällettyjä arvoja hyvinä ja yleisluonteisina. Vastuullisuuden kohdalla korostetaan yksilön vastuuta omasta hyvinvoinnista. Näkisimme tärkeänä, että auttamisen lisäksi hyvinvointialue tukisi yksilöä hyvinvointinsa ylläpitämisessä ja edistämässä.

MISSIO	
Lausunnon antaja	Lausunto
Keski-Karjalan Kehitysyhtiö Oy KETI	Missio on ylevä. Sen toteuttamisessa tarvitaan laaja-alaista yhteistyötä niin maakunnan kuntien, yksityisten palveluntuottajien eli yritysten ja järjestöjen kanssa kuin elinkeino-yhtiöiden ym. sidosryhmien kanssa. Yksittäisen ihmisen ja perheen elämässä Hyvinvointialueen tarjoamat palvelut ovat osa isompaa kokonaisuutta. Saumaton ja sujuva yhteistyö sekä tarpeenmukainen tiedonkulkuvaihto on ainoa tapa varmistaa mission toteutuminen.
Itä-Suomen yliopisto	Missio on ytimekäs, dynaaminen ja kuvaa HVAn keskeisiä arvoja hyvin. Lisäksi painotus ja kohdentaminen Pohjois-Karjalaan kuvaa hyvin alueellisuuden tärkeyttä.
P-K:n kansanterveyden keskus	"osaamista, turvaa, tukea ja hyvinvointia"
Joensuun kaupunki	-
Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, Riveria	Missio on kunnianhimoinen ja vaativa tehtävä, kun hyvään elämään ja elämäniloon vaikuttavat monet eri tekijät, jotka eivät ole vain hyvinvointialueen käsissä. Onko turva, hyvinvointi ja tuki kirjattu tarkeysjärjestyksessä ja/tai onko niiden järjestys mietitty? Ammatillisen toisen asteen näkökulmasta opiskelijoiden hyvinvointi on keskiössä, sen tukeminen ja mahdollistaminen eri tavoin. Meidän näkökulmasta eri ikäisille opiskelijoille suunnatut hyvinvointipalvelut on kriittisin tekijä.
Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE	-
Karjalan apteekkariyhdistys	Tavoitteet ovat hyvät.
Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri ry	-
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	-

VISIO	
Lausunnon antaja	Lausunto
Keski-Karjalan Kehitysyhtiö Oy KETI	Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut - Tämä on niin totta. Täytyy toteutua käytännössä ja arjessa, myös yksittäisissä kohtaamisissa ja toiminnoissa. Tärkeää organisaation jokaisen työntekijän ymmärtää ja sisäistää siten, että näkyy päivittäistoimissa ja -valinnoissa, kuten arvojenkin.

Itä-Suomen yliopisto	Kuten missio, niin myös vision ydin on saatu hyvin kuvattua yhteen lauseeseen. Visiossa keskeisenä teemana on HVAn yhdessä tekemisen merkityksen korostaminen . Sillä tuodaan esille HVAn tahtotila tehdä yhdessä kaikkien sidosryhmien niin alueen asukkaiden/asiakkaiden, kuntien, yritysten, kolmannen sektorin kuin alueen ulkopuolistenkin toimijoiden kanssa. HVAn palvelujen toteuttamisessa on nostettu palvelujen vaikuttavuus keskeiseksi teemaksi, jolla vastataan mm. palvelujen laadullisiin ja kustannusten hillitsemisen tavoitteisiin.
P-K:n kansanterveyden keskus	"Vaikuttavasti yhdessä ja kumppanuudella"
Joensuun kaupunki	-
Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, Riveria	Visiossa mainittu yhdessä tekeminen on hyvä valinta. Vaikuttavuus tässä jää avoimeksi eli mitä tarkoitetaan vaikuttavimmilla palveluille ja kenen/keiden näkökulmasta sitä tarkastellaan. Sisältyykö ajatus palveluiden uudistamisesta vaikuttavimpiin palveluihin? Onko tämä sellainen visio, joka herättää intohimoja ja innostusta. Pitäisikö miettiä, mitä tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta?
Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE	Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANEn mielestä on hyvä, että visio korostaa yhteisöllisyyttä. Visio on hieman monitulkintainen: tarkoitetaanko vaikuttavimmat palvelut suhteessa muihin hyvinvointialueisiin vai suhteessa nykyiseen tasoon? Vai ajatellaanko tätä niin, että yhdessä tekeminen on keskiössä ja vain yhdessä tekemällä saavutetaan vaikuttavimmat palvelut?
Karjalan apteekkariyhdistys	Hyvä yhteistyö parantaa asukkaiden hoitopolkuja.
Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri ry	MLL:n Järvi-Suomen piiri toteaa lausuntonaan, että strategian visio on monimerkityksinen ja sen voi ymmärtää useammalla eri tavalla. Lukija voi painottaa visiossa joko yhdessä tekemistä tai vaikuttavuutta. Kumpaa visiolla halutaan painotettavan? Jos painotetaan yhdessä tekemistä, kenen kanssa tehdään yhdessä? Jos taas painotetaan vaikuttavimpia palveluita niin mihin palveluita verrataan? Verrataanko niitä toisten hyvinvointialueiden palveluihin vai johonkin muuhun? Kuinka vaikuttavuutta arvioidaan ja kuka sitä arvioi?
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut -visio jättää avoimeksi suhteessa mihin vaikuttavuutta arvioidaan.

STRATEGISET TAVOITTEET	
Lausunnon antaja	Lausunto
Keski-Karjalan Kehitysytio Oy KETI	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisemme ja toimintakulttuurimme luovat yhdenmukaiset toimintatavat - Ruohonjuuritasolle jalkauttamisessa tulee onnistua. Miten tämä varmistetaan? • Monikanavainen palveluverkkomme vastaa palvelutarvetta • Monipuolisen kumppanuuden ja yhteistyön avulla turvaamme hyvinvoinnin tasapuolisesti asukkaita osallistaen - Tarkoittaahan myös ulkopuolisia kumppanuuksia ja yhteistyötä? Tulisiko laaja-alainen yhteistyö nostaa yhdeksi strategiseksi tavoitteeksi, kun yleisesti tiedetään ja tunnustetaan, että ainoastaan julkisen ja yksityisten palveluntarjoajien yhteistyöllä on mahdollista vaikuttavat palvelut toteuttaa? • Palvelun saatavuus, oikea-aikaisuus, laatu ja vaikuttavuus paranevat • Toimintamme perustana on ennaltaehkäisy sekä terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen • Toimintamme on tuloksellista ja vaikuttavaa, jotta rahoitus riittää laadukkaisiin palveluihin • Turvaamme henkilöstön hyvinvoinnin, osaamisen, sitoutuneisuuden ja riittävyyden - Henkilöstön osallistamisen turvaaminen olisiko hyvä näkyä tässä? On merkittävässä roolissa sitoutuneisuuden muodostumisessa. • Kaikessa päätöksenteossa huomioidaan päätösten vaikutukset lasten ja vammaisten asioihin. - Eikö kaikessa päätöksenteossa tule huomioida päätösten vaikutukset eri asiakas- ja ikäryhmiin? <p>Hyvinvointialueen ollessa maakunnassa suurtyöllistäjä ja hankintojen toteuttaja, tulisi strategisissa tavoitteissa näkyä myös yritys- ja elinkeinoelämävaikutukset esim. Kaikessa päätöksenteossa huomioidaan päätösten vaikutukset maakunnan yritys- ja elinkeinoelämään.</p>

Itä-Suomen yliopisto	Johtamisen ja toimintakulttuurin nostaminen strategisten tavoitteiden kärkeen kuvaa hyvin HVAn tahtotilaa luodan monikulttuurisista organisaatioista yksi yhteinen organisaatio, johon kaikkien toimijoiden on hyvä sitoutua. Kokonaisuutena strategiset tavoitteet tulisi laatia huomioiden HVAlle asetetut arvot, missio ja visio. Strategisia tavoitteita voisi tarkastella vielä siitä näkökulmasta, että miten ne vastaavat em. kokonaisuuksiin.
P-K:n kansanterveyden keskus	Päätöksenteossa tehdään vaikutusten ennakoarviointia haavoittuvien kohderyhmien osalta (lapset, vammaiset, ikääntyneet).
Joensuun kaupunki	<p>Hyvinvointialueen toiminnan perustana olevien ennaltaehkäisyn sekä terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen osalta tulee määrittää selkeät ja toimivat tehtävänjaot kuntien kanssa. Myös vastuut varautumisen suhteen tulee määrittää.</p> <p>Tuloksellinen ja vaikuttava toiminta sekä erikoissairaanhoidossa että perusterveydenhuollossa varmistaa laadukkaiden palveluiden riittävyyden lisäksi myös hyvinvointialueen toimisen itsenäisenä alueena tulevaisuudessakin.</p> <p>Kumppanuuden ja yhteistyön tulee toimia ja jatkua kuntien ja yhteistyöyhtiöiden (esim. Meita, Polkka) kanssa kaikilla tasoilla ja kaikissa toiminnoissa.</p> <p>Hyvinvointialueen päätöksenteon vaikutukset tulee huomioida kaikissa ihmisryhmissä, ei vain lasten ja vammaisten osalta.</p>
Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, Riveria	<p>Strategisissa tavoitteissa on oikeita asioita, toki ne eivät ole yhteismitallisia ja tulokulma vaihtuu. Haastaa lukijaa, joka ei oikein tavoite listauksen logiikkaa: ensin on johtamista, sen jälkeen palveluverkko, kumppanuus, palvelut, toiminnan perusta, toiminta, henkilöstö ja päätöksenteko. Voisi vielä tarkastella kyseisiä tavoitteita siten, että ne muodostavat loogisen kokonaisuuden. Johtamisen osalta pitäisikö korostua yhdenmukaisuuden lisäksi uudistuminen ja muutos tavalla tai toisella. Henkilöstön hyvinvoinnin, osaamisen jne. kohdalla puhutaan turvaamisesta, joka viittaa säilyttämiseen, voisiko valita jonkun muun verbin, joka olisi dynaamisempi. Päätöksenteossa huomioidaan vaikutukset vain lasten ja vammaisten asioihin, mielenkiintoinen valinta, herättää kysymyksiä: Miksi ei huomioida vaikutuksia muihin kohderyhmiin, vanhuksiin, nuoriin jne.?</p>
Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE	<p>Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE ehdottaa, että strategiseen tavoitteeseen "Toimintamme perustana on ennaltaehkäisy sekä terveyden, hyvinvoinnin, ja turvallisuuden edistäminen" lisätään osallisuus: "Toimintamme perustana on ennaltaehkäisy sekä terveyden, hyvinvoinnin, osallisuuden ja turvallisuuden edistäminen." Osallisuuden edistämisen tulee olla mukana hyvinvointialueen strategisissa tavoitteissa, jotta osallisuusohjelmassa voidaan nojautua hyvinvointialueen strategiaan.</p> <p>Lisäksi JANE ehdottaa, että strategiseen tavoitteeseen "Turvaamme henkilöstön hyvinvoinnin, osaamisen, sitoutuneisuuden ja riittävyyden" lisätään osallisuus: "Turvaamme henkilöstön hyvinvoinnin, osaamisen, osallisuuden, sitoutuneisuuden ja riittävyyden" Henkilöstön kokemus osallisuudesta omassa työssään ja organisaatiossaan on vaikuttavan ja tuloksellisen ja asiakaslähtöisen toiminnan perusta, sitouttaa henkilöstöä työhönsä ja organisaatioon sekä lisää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen houkuttelevuutta työpaikkana.</p> <p>JANEn mielestä on hyvä, että tavoitteissa on huomioitu - lapsi- ja vammaisvaikutusten huomiointi päätöksenteossa. Huomiointi-käsitteen tilalla voisi käyttää arviointi -termiä.</p> <p>Lisäksi hyvinvointialuestrategiaan tulee lisätä kohta "Kaikessa hyvinvointialueen päätöksenteossa otetaan käyttöön mielenterveysvaikutusten arviointi." Mielenterveydellä on tärkeä merkitys maakuntamme kaikkien asukkaiden hyvinvoinnille, ja tulevaisuudessa sen merkitys korostuu entisestään. Mielenterveysvaikutusten arviointi antaa lisäpontta ja uskottavuutta strategian missiolle ja palvelulupaukselle.</p> <p>Ympäristönäkökulma ei strategiassa näy. Monet ympäristöterveydelliset kysymykset ovat relevantteja ihmisten hyvinvoinnin kannalta. Strategian tulisikin huomioida yhteiskunnan ja ympäristön muutokset, sekä osoittaa valmiutta reagoida niihin.</p>

Karjalan apteekkariyhdistys	Alueelliset palvelut ovat asukkaille tärkeitä ja ne on hyvä säilyttää koko Siunsoten alueella.
Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri ry	<p>Strategian tavoitteista toteamme seuraavaa:</p> <p>Palveluverkon vastaaminen palvelutarvetta on arvovalinta ja näkökulmakysymys. Milloin palveluverkko vastaa palvelutarvetta ja kenen näkökulmasta asiaa tarkastellaan? Onko ratkaisevaa asiakkaan näkemys vai organisaation? Palveluiden tehokkuus voi edellyttää palveluiden keskittämistä, mutta asiakkaan näkökulmasta uusi palveluverkko ei enää vastaakaan palvelutarvetta. Tavoitetta olisi tärkeää avata, jotta tavoitteen taustalla oleva ajatus tulisi selkeästi näkyväksi.</p> <p>Onko hyvinvoinnin turvaaminen riittävä tavoite ja haluammeko pitää hyvinvoinnin nykyisellä tasolla, johon turvaaminen viittaa vai olisiko sitä ehkä tarve kehittää ja edistää. Mitkä ovat ne yhteistyötahot, joiden kanssa hyvinvointia halutaan turvata? Minkä periaatteiden mukaan yhteistyötä tehdään?</p> <p>Ennaltaehkäisy toiminnan perustana on ehdottomasti kannatettava ajatus. On hyvä, että korjaavien palveluiden rinnalla strategiassa on huomioitu myös ennaltaehkäivä toiminta.</p> <p>Henkilöstön sitoutuneisuuden turvaaminen voi muodostua haasteeksi, kun se taitaa olla sitä jo nytkin.</p> <p>Kaikessa päätöksenteossa huomioidaan päätösten vaikutukset lasten ja vammaisten asioihin. Tavoite on tärkeä ja on hyvä, että se nousee strategiassa esille. Lapset ja vammaiset ovat ryhmiä, jotka eivät itse kykene edistämään omia asioitaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että asia nousee esiin strategiassa. Ehdotamme kuitenkin, että päätösten vaikutusten huomioimisen sen sijasta käytettäisiin termiä arviointi, jolloin päätösten vaikutuksia pohdittaisiin syvemmin näiden ryhmien kannalta. Ikääntyneiden liittäminen lasten ja vammaisten rinnalle olisi suotavaa.</p>
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	<p>Pohjois-Karjalan maakuntaliitto näkee tärkeänä, että strategiassa näkyisi konkreettisesti keitä hyvinvointialueen sidosryhmät ja kumppanit ovat sekä mitä tavoitteita ja toimintoja heidän kanssaan edistetään. Erittäin tärkeää olisi määritellä yhteistyö kuntien kanssa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Toimiva ja vaikuttava yhteistyö hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä, vähentää tarvetta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.</p> <p>Henkilöstön osalta pidämme tärkeänä heidän osallisuuden huomioimista ja turvaamista hyvinvointialuetta ja sen toimintoja kehitettäessä sekä tuettaessa henkilöstön työtyytyväisyyttä ja -sitoutuneisuutta. Osallisuus ja sen edistäminen tulisi myös huomioida strategiassa laajemmin.</p> <p>Strategiaan tulisi sisällyttää lisäksi ympäristöterveys sekä tavoitteet, millä ihmisille terve elinympäristö voidaan turvata.</p>

PALVELULUPAUS	
Lausunnon antaja	Lausunto

Keski-Karjalan Kehitysytio Oy KETI	<p>Oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa: Olisiko kuvaavampi Tarpeenmukainen palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa? Oikea palvelu -muodosta herää kysymys, oikea palvelu kenen mielestä - asiakkaan vai palveluntoteuttajan? Koskien myös oikea aika ja oikea paikka -muotoja. Mietimme organisaatiossamme myös muotoa Tarpeenmukainen apu oikeaan aikaan oikeassa paikassa; ajatellen, että asiakkaalla voi olla jokin yksittäinen tarve, jonka vuoksi on yhteyttä ottanut, mutta taustalla juurisyynä voi olla aivan jotain muuta. Asiakas tulisi huomioida jokaisessa kohtaamisessa kokonaisvaltaisesti, jolloin aidosti pystytään tuottamaan vaikuttavia palveluja ja ennaltaehkäisemään luukulta toiselle kierto / samalle luukulle toistuva paluu.</p> <p>Sidosryhmätoimijana kiinnostaisi kuulla, miten strategiatyö on toteutettu organisaatiossa yksittäisen ns. rivityöntekijän kannalta? Samoin kiinnostaisi kuulla, saammeko jossain vaiheessa nähtävillä strategian toteuttamisen toimintasuunnitelman, jossa käy ilmi käytännön tason toimet?</p>
Itä-Suomen yliopisto	Palvelulupaus on mission ja vision tapaan ytimekäs ja kattaa hyvin strategisissa tavoitteissa asetetut HVAn palvelujen tavoitteet.
P-K:n kansanterveyden keskus	Good!
Joensuun kaupunki	-
Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, Riveria	Hyvä, että olette muotoilleet palvelulupauksen: Oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa. Toki oikea palvelu, oikea aika ja oikea paikka jättää tulkinnanvaraa: kenelle oikea palvelu, oikea aika ja paikka, esim. opiskelija-asiakkaan näkökulmasta terveydenhoitajan palvelu tulisi olla saatavilla tässä hetkessä jne. Miten voitte arvioida, että palvelulupaus on täytynyt? Tätä varmaan kannattaa vielä pohtia.
Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE	Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANEn mielestä on hyvä miettiä kuka määrittää oikean palvelun, oikea-aikaisuuden ja oikean paikan? Kenen mielestä oikea, asiakkaan vai organisaation sekä miten mitataan oikeellisuutta?
Karjalan apteekkariyhdistys	Hyvä yhteistyö apteekkeihin päin on tässä tärkeää.
Mannerheimin Lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri ry	Palvelulupaus ei kerro kenen näkökulmasta palvelulupausta tulisi tarkastella. Jos tavoitteena on oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa asiakkaan näkökulmasta, palveluiden tehostaminen voi muodostua haasteeksi. Jos taas ajatellaan palvelulupausta organisaation näkökulmasta, asiakkaan näkemys voi olla täysin päinvastainen. Palvelulupauksen taustaa olisi erittäin tarpeellista avata, jotta siitä ei synny väärin ymmärryksiä.
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	-