

## Tilannekuva asiakaslähtöisyyden edistämisestä

Integraatiovaliokunta 30.10.2025  
13646/00.01.02.00/2025

<b>Valmistelija</b>	asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen, puh. 040 662 8941, asiakkuusjohtaja Heli Aalto, puh.050 306 53 23
<b>Selostus</b>	<p>Aluevaltuuston 27.5.2025 (§ 38) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• palveluintegraation seuranta;</li><li>• asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittäminen;</li><li>• kuntien ja hyvinvointialueen yhdyspinnan toimivuuden seuranta;</li><li>• strategian toimeenpanon seuranta aluehallituksen määrittelemien painopisteiden osalta;</li><li>• seurata, raportoida ja arvioida osallisuusohjelman toteutumista ja järjestöyhteistyötä ja tehdä näitä koskevia kehitysehdotuksia;</li><li>• lausuntojen antaminen strategian ja integraation toteuttamiseen liittyvistä asioista;</li><li>• kehittää tietojohtamista strategisten painopisteiden tukena;</li><li>• valmistella, seurata ja arvioida hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyviä ohjelmia ja suunnitelmia;</li><li>• valiokunta toimii kaikkien edellä mainittujen tehtävien osalta aluehallituksen ohjauksessa.</li></ul> <p>Asiakaslähtöisyys on arvona ja toimintatapana monitahoinen kokonaisuus, jonka edistämistä tehdään hyvinvointialueella tavoitteellisesti. Se ilmenee palvelukulttuurina muun muassa osaamisessa, asenteissa, asiakasymmärryksenä sekä palvelukokonaisuuksien suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä yhdessä asiakkaiden kanssa.</p> <p>Sanna Mäkynen ja Heli Aalto ovat paikalla kokouksessa esittelemässä tilannekuvaa asiakaslähtöisyyden edistämisestä sekä tarkennetummin tietoa palautehallinnan, asiakaskokemuksen ja asiakasosallisuuden nykytilasta.</p>
<b>Toimivallan peruste</b>	Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38
<b>Toimialajohtajan päätösesitys</b>	<p>Integraatiovaliokunta</p> <p>1. merkitsee asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua asukas- ja asiakaspalautteen seurantaa sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittämistä.</p>

**Päätös**

**Täytäntöönpano**

-

**Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta