

# Alueelliset palvelupäälliköt katsovat toiminnan laatua asiakkaan silmin

**Pohjanmaan hyvinvointialueelle valittiin vuoden 2021 helmikuussa viisi alueellista palvelupäällikköä. He toimivat asiantuntijoina, joiden tehtävissä korostuu yhteistoiminta sekä tiivis rajapinta kuntayhtymän, kuntien, väestön, päättäjien ja henkilöstön välillä.**

**Teksti: Ulla Kalliokoski**  
viestintäsuunnittelija,  
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

**Palvelupäälliköt varmistavat,** että palvelut sujuvat ja tieto kulkee eri tahojen välillä. He muodostavat alueellisen verkoston, jossa he osallistuvat muun muassa toiminnan kehittämiseen ja valvontaan. Heidän kauttaan otetaan käyttöön ja toimeenpannaan hyvinvointialueen turvallisuus- ja laatutietoa.

### **Avuksi jo hyvinvointialueen valmistelussa**

Laatujohtaja **Mari Plukka** kertoo, että palvelupäälliköitä voitiin hyödyntää jo hyvinvointialueen valmistelun aikana tiedon keräämisessä ja alueellisen kuvan luomisessa.

– Heistä oli ja on suuri apu monenlaisissa konkreettisissa asioissa, koska he tuntevat alueensa henkilöstön, tilat ja palvelut. Heidän puoleensa voi kääntyä, jos esimerkiksi halutaan kartoittaa koko Pohjanmaan alueen tilannetta.

Vaikka Pohjanmaa on aika pieni hyvinvointialue – nyt on vapaaehtoisesti 13 kuntaa ja ensi vuonna 14 kuntaa – niin siitä huolimatta väestö ja väestön tarpeet sekä rakenne ovat erilaisia. Hyvinvointialueen sisällä on suuriakin eroja, Plukka toteaa.

– Esimerkiksi eräällä alueella on paljon maahanmuuttajia ja toisella enemmän lapsia tai ikäihmisiä. Lisäksi alueiden ympärillä on selkeitä kielirajoja. Palvelupäälliköiden kautta alueiden ominaispiirteet osataan ottaa huomioon.

Plukan mukaan näin alkuvaiheessa voidaan hyvin nähdä, miten aikaisemmissa organisaatioissa on toimittu: mitä asioita on edistetty ja minkälaisia painopisteitä on ollut.

– Palvelupäälliköiden avulla hyvin toimivat mallit voidaan tunnistaa ja ottaa käyttöön koko hyvinvointialueella. Ja toisaalta tunnistetaan myös heikommin toimivat kohdat, jolloin benchmarkauksen avulla niitäkin voidaan kehittää.



## Kuin hämähäkkejä verkossa

Palvelupäälliköt ovat mukana vaikuttamistoimielimissä, joiden tehtävänä on osallistaa asiakkaita. Tällaisia ovat esimerkiksi lakisääteiset neuvostot ja asiakasraadit. Palvelupäälliköt toimivat lisäksi yhteyshenkilöinä alueella toimivien järjestöjen suuntaan.

Mari Plukka kertoo, että palvelupäälliköt seuraavat vaaratapahtumailmoituksia ja ovat mukana valvontakäynneillä, joten heillä on näkemys alueen tilanteesta ja mahdollisista haasteista. He seuraavat asiakastytyväisyyttä sekä toimivat tukihenkilöinä yksiköiden esihenkilöille laatujärjestelmätöissä.

Alueelliset palvelupäälliköt ovat kuin hämähäkkejä verkossa, Plukka kuvailee. He kutovat verkkoa yli kuntarajojen ja mahdollistavat näin palvelujen integraation hyvinvointialueella.

Pohjanmaan hyvinvointialueella työskentelee viisi alueellista palvelupäällikköä, Johanna Skarper, Annika Ikkala-Västi, Åsa Nyberg-Sundqvist, Tarja Koukkunen ja Tiia Krooks.

– Voimme katsoa nyt asiakkaiden palvelupolkuja kokonaisvaltaisemmin ja voimme myös aikaisempaa paremmin tehdä niihin muutoksia, koska olemme samaa organisaatiota ja puhallamme yhteen hiileen. ○