Vastaus 8.6.2026 tehtyyn valtuustoaloitteeseen ”Asiakaslähtöisen tuottavuusohjelman käynnistäminen” (Tiainen Maijaterttu)

Aluehallitus 23.11.2026
7801/00.01.02.02/2025

Valmistelija

Konsernipalvelujen toimialajohtaja Sami Sipilä, puh. 044 770 0577
Rahoitusjohtaja Arto Jalkanen, puh. 040 359 6841
Tieto- ja kehittämispäällikkö Mari Teittinen, puh. 044 417 3981

Asiakaslähtöisen tuottavuusohjelman käynnistäminen

Etelä-Savon hyvinvointialueella tuottavuuden kehittäminen on osa toiminnan, palveluprosessien, tiedolla johtamisen ja talouden jatkuvaa kehittämistä. Aloitteessa esille nostettu asiakaslähtöinen näkökulma tukee tätä kokonaisuutta. Tuottavuuden tarkastelua on tarkoituksenmukaista kehittää osana hyvinvointialueen johtamista ja toiminnan kehittämistä siten, että tarkastelussa huomioidaan palvelujen sujuvuus, resurssien tarkoituksenmukainen käyttö, palvelujen saatavuus, toiminnan tulokset ja taloudellisuus.

Etelä-Savon hyvinvointialueella käynnissä oleva tietoaltaan kehittäminen vahvistaa edellytyksiä eri tietolähteiden nykyistä laajemmalle hyödyntämiselle ja yhdistämiselle. Tavoitteena on muodostaa eri lähdejärjestelmien tiedoista johtamista ja toiminnan kehittämistä tukeva yhtenäinen tietopohja. Tietoaltaalle rakennettava henkilökeskeinen tietomalli tukee asiakaslähtöisen tiedon kokoamista ja tiedon hyödyntämistä. Tietomallin kehittyessä samaan tarkasteluun voidaan yhdistää muun muassa palvelujen käyttöä, suoritteita, henkilöstöresursseja, taloutta sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmistä saatavaa tietoa ja asiakaskokemustietoa.

Tietojen yhdistäminen mahdollistaa jatkossa toiminnan tarkastelun nykyistä enemmän asiakas- ja palveluprosessien näkökulmasta. Tavoitteena on kehittää mahdollisuuksia arvioida esimerkiksi eri asiakasryhmien palvelujen käyttöä, palveluketjujen toimivuutta, palvelujen välisiä siirtymiä sekä käytettävissä olevien resurssien kohdentumista. Samalla voidaan

tunnistaa palveluprosessien pullonkauloja, päällekkäisiä työvaiheita ja toimintamallien välisiä eroja.
Asiakaslähtöisessä tuottavuuden tarkastelussa kustannusten ja suoritteiden lisäksi on perusteltua huomioida palveluun pääsy, palveluprosessien sujuvuus, henkilöstön ja muiden resurssien käyttö sekä toiminnalla saavutettavat tulokset ja vaikuttavuus sekä asiakaskokemus ja elämänlaatutieto. Näin tarkastelua voidaan vaiheittain suunnata yksittäisistä tunnusluvuista laajempiin palvelukokonaisuuksiin ja asiakkaan palvelupolkuun.

Myös talous- ja kustannustiedon hyödyntämistä kehitetään osana kokonaisuutta. Tietoaltaan kehittämisen yhteydessä voidaan vahvistaa talouden, toiminnan ja palvelutuotannon välistä yhteyttä sekä kehittää kustannuslaskentaa siten, että kustannustietoa voidaan hyödyntää nykyistä paremmin muun toiminnallisen tiedon rinnalla. Kustannustieto muodostaa tällöin yhden johtamista tukevan näkökulman palvelujen käytön, resurssien, saatavuuden ja toiminnan tulosten ohella.

Asiakaslähtöisen tuottavuuden tarkastelua voidaan kehittää vaiheittain osana tiedolla johtamista ja käytännön toiminnan kehittämistä. Tietoaltaan käyttötapauksia määriteltäessä voidaan painottaa sellaisia palvelukokonaisuuksia, joissa eri tietojen yhdistämisellä voidaan saavuttaa konkreettista hyötyä johtamiselle ja toiminnan kehittämiselle. Samalla voidaan kehittää tuottavuuden seurantaa ja sitä tukevia mittareita.

Aloitteessa esiin nostetut palvelujen oikea-aikaisuus, jatkuvuus ja palveluketjujen sujuvuus ovat keskeinen osa asiakaslähtöistä tuottavuusajattelua. Tuottavuutta ei tällöin arvioida ainoastaan tuotettujen suoritteiden tai yksittäisten palvelujen kustannusten perusteella, vaan tarkasteluun sisältyy myös se, kuinka tarkoituksenmukaisesti asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan ja kuinka sujuvasti asiakas etenee palvelukokonaisuudessa. Tavoitteena on tunnistaa tilanteita, joissa viiveet, päällekkäiset työvaiheet, toistuvat yhteydenotot tai muut palveluprosessin katkokset aiheuttavat tarpeetonta työtä tai resurssien käyttöä.

Palveluketjujen tarkastelussa voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi palveluun pääsyyn, palvelujen välisiin siirtymiin, uudelleenasiointiin, palvelujen jatkuvuuteen ja läpimenoaikoihin. Näiden rinnalla voidaan tarkastella henkilöstöresurssien käyttöä, työnjakoa sekä palvelujen

toteuttamiseen käytettyjä muita resursseja. Tarkastelun tavoitteena on löytää toimintatapoja, joilla asiakkaan palvelutarpeeseen voidaan vastata mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti samalla, kun henkilöstön työ kohdentuu tehtäviin, joissa sen tuottama hyöty on suurin. Näin asiakaslähtöisyyden ja tuottavuuden tavoitteet voivat tukea toisiaan.

Tuottavuuden kehittämisessä on samalla huomioitava, että palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden tai palveluketjujen kehittämisen vaikutukset eivät ole kaikissa palveluissa samanlaisia eikä niiden voida lähtökohtaisesti olettaa johtavan suoraan kustannusten alenemiseen. Vaikutuksia tulee arvioida palvelu- ja asiakasryhmäkohtaisesti riittävän tiedon perusteella. Tiedolla johtamisen kehittyessä voidaan nykyistä paremmin arvioida, missä palvelukokonaisuuksissa toimintatapojen muutoksilla voidaan parantaa palvelujen vaikuttavuutta ja samalla hillitä kustannuskehitystä tai vapauttaa henkilöstön työpanosta muuhun palvelutuotantoon.

Myös henkilöstön näkökulma on olennainen osa tuottavuuden kehittämistä. Prosessien selkeyttäminen, tarkoituksenmukainen työnjako, toimivat tietojärjestelmät sekä päällekkäisen ja tarpeettoman työn vähentäminen voivat parantaa työn sujuvuutta ja mahdollistaa työajan kohdentamisen nykyistä paremmin varsinaiseen asiakas- ja potilastyöhön. Toimintatapojen kehittämisessä on siten perusteltua tarkastella samanaikaisesti vaikutuksia asiakkaiden palveluihin, henkilöstön työhön ja resurssien käyttöön.

Digitalisaatiota ja tiedolla johtamista voidaan puolestaan hyödyntää sekä palveluprosessien kehittämisessä että niiden vaikutusten seurannassa. Tavoitteena ei ole muodostaa yksittäiseen mittariin perustuvaa tuottavuuden arviointia, vaan rakentaa vähitellen kokonaiskuvaa, jossa saatavuutta, jatkuvuutta, sujuvuutta, toiminnan tuloksia, asiakaskokemusta, henkilöstöresursseja ja kustannuksia voidaan tarkastella rinnakkain. Mittareita voidaan kehittää tiedon saatavuuden ja luotettavuuden parantuessa ja suunnata niitä erityisesti niihin palvelukokonaisuuksiin, joissa kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia voidaan käytännössä seurata.

Kokonaisuutena aloitteessa esitetty tavoite on yhdenmukainen Etelä-Savon hyvinvointialueella käynnissä olevan tiedolla johtamisen ja toiminnan kehittämisen kanssa. Asiakaslähtöisen tuottavuuden näkökulmaa voidaan vahvistaa osana tätä kehittämistä hyödyntämällä

erityisesti tietoaltaan mahdollistamaa eri tietolähteiden yhdistämistä. Tavoitteena on, että palvelujen käyttöä, palveluprosesseja, henkilöstöä ja muita resursseja, taloutta sekä toiminnan tuloksia voidaan tulevaisuudessa tarkastella nykyistä yhtenäisempänä kokonaisuutena.

Asiakaslähtöisen tuottavuuden mittaaminen ja seuranta on jo osa rakenteilla olevan henkilökeskeisen tietomallin rakenteita ja kehittämistä, eikä tämän vuoksi ole tarpeen perustaa erillistä tuottavuusohjelmaa tai rinnakkaista seurantajärjestelmää.

Toimivalta Hallintosääntö 126.3 §

Hyvinvointialuejohtajan esitys:

Aluehallitus merkitsee vastauksen tiedoksi ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle, joka toteaa asian loppuun käsitellyksi.

Päätös:

Tiedoksi