

Maakunnan palvelustrategia

Maakunnalla on oma palvelustrategiansa, jossa määritellyt tavoitteet maakunta toimeenpanee operatiiviseksi toiminnaksi. Strategisten tavoitteiden toteutumista seurataan ja mitataan maakunnan asettamien mittareiden avulla. Palvelustrategiassa maakunta mm.

- Päättää
 - järjestämisvastuulleen kuuluvien palvelukokonaisuuksien pitkän aikavälin tavoitteet ottaen huomioon myös sosiaali- ja terveydenhuollon ja muiden palvelukokonaisuuksien valtakunnalliset tavoitteet
 - linjaukset kasvupalvelujen tuotantovaihtoehtojen käyttöönotosta
- Asettaa
 - monituottajuutta koskevat maakunnalliset tavoitteet ja linjaukset huomioiden kansalliset tavoitteet, esimerkiksi mikä osa hankinnoista kilpailutetaan innovatiivisesti sekä missä laajuudessa ja palveluissa asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti toteutetaan
 - palveluiden integraatiota koskevat tavoitteet keskeisille palvelukokonaisuuksille
 - palvelurakennetta ja laatua koskevat keskeiset tavoitteet
- Linjaa
 - oman palvelutoiminnan laajuuden ja roolin palveluiden tuottamisessa
 - fyysistä ja digitaalista palveluverkkoa koskevat keskeiset peruseriaatteet
 - asiakasosallisuuden periaatteet palveluiden kehittämisessä
 - työllisyyden ja kasvun edistämisen keskeiset kehittämislinjat
 - mitä maakunnan tehtäväalan tehtävistä maakunta hoitaa itse ja mitä hoidetaan yhteistoiminnassa toisen maakunnan kanssa

Asiakkaiden osallisuus on palvelukokonaisuuden järjestämisessä tärkeää, ja asiakkaille rakennetaan riittävät mahdollisuudet vaikuttaa ja antaa palautetta kasvupalveluista. Lisäksi asiakaspalutteen keruu ja käyttö osana palveluiden suunnittelua on tärkeää. Aktiivinen, monikanavainen, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle (asukas- ja asiakasraadit sekä keskustelu- ja kuulemistilaisuudet). Palvelujen laadun varmistamiseksi luodaan järjestelmät jatkuvaan asiakaspalutteen kokoamiseen sekä systematiikka erilaisten palvelu- ja asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttamiseen.