



# **Ihmiseltä ihmiselle – asiakkaalle ammattitaidolla**

**Kuntayhtymä Kaksineuvoisen strategia  
vuosille 2018 - 2022**

## Sisällysluettelo

<b>1. Arvot .....</b>	<b>3</b>
<b>Asiakas ensin .....</b>	<b>3</b>
<b>Luottamuksen arvoinen .....</b>	<b>3</b>
<b>Työntekijää arvostava .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Missio.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Visio .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Strategiset päämäärät .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Toimintaa seuraavat mittarit .....</b>	<b>5</b>

## **1. Arvot**

### **Asiakas ensin**

Kaikessa toiminnassa ja palveluissamme teemme parhaamme tarjotaksemme asiakkaalle parasta palvelua. Asiakas otetaan mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan ohjaamiseen ja neuvontaan panostetaan entistä enemmän. Asiakas huomioidaan kokonaisuutena. Ammattilaisten osaaminen ohjata ja neuvoa on sillä tasolla, että asiakas tuntee aina olevansa oikeassa paikassa. Kehittämisessä ja innovaatioissa toimitaan asiakas ensin -periaatteella. Jokainen työntekijä työskentelee asiakasta varten. Organisaatiossa toimitaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti kaikkia kuntayhtymän asiakkaita kohtaan.

### **Luottamuksen arvoinen**

Olemme asiakkaalle luottamuksen arvoinen. Hän valitsee meidät uudelleen. Työnantajana olemme luotettava, hyvä työnantaja. Organisaatiossa on luotettava johto. Esimiehet ja työntekijät luottavat toisiinsa. Työyhteisöissä on hyvä ilmapiiri ja työntekijät luottavat toisiinsa työkavereina. Esimiestyö on avointa ja vuorovaikutteista.

### **Työntekijää arvostava**

Työnantajana tarjoamme Etelä-Pohjanmaan parhaan sosiaali- ja terveysalan työpaikan. Organisaationa olemme joustava, innovatiivinen ja kannustava. Olemme turvallinen työpaikka. Huolehdimme työntekijöiden työhyvinvoinnista. Esimiehet ovat oikeudenmukaisia, kehittämishaluisia ja tasapuolisia. Työntekijät ovat mukavia työkavereita toisilleen, auttavaisia ja ymmärtäväisiä. Työntekijät tukevat esimiestyötä.

## **2. Missio**

Tarjoamme Etelä-Pohjanmaan pohjoisen alueen parhaat sosiaali- ja terveyspalvelut sekä parhaat osaajat.

## **3. Visio**

Ihmiseltä ihmiselle – asiakkaalle ammattitaidolla

## 4. Strategiset päämäärät

### 1. Asiakslähtöiset, vaikuttavat ja laadukkaat palvelut

Kriittiset menestystekijät – näissä on onnistuttava:

- Asiakslähtöisyys: asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen
- Palvelujen hyvä saatavuus
- Toimiva yhteistyö sidosryhmien kanssa
- Asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

### 2. Osaava, hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö

Kriittiset menestystekijät – näissä on onnistuttava:

- Hyvät työolosuhteet terveissä rakennuksissa
- Henkilöstön työhyvinvoinnin edistäminen
- Osaamisen arvostaminen ja kehittäminen – kouluttautumismyönteisyys
- Hyvä työnantajakuva

### 3. Uudistuva ja innovatiivinen edelläkävijä

Kriittiset menestystekijät – näissä on onnistuttava:

- Päätöksenteon sujuvuus ja jouhevuus
- Rohkea ja ketterä kehittäminen
- Kokeilukulttuurin edelleen kehittäminen – yrityksen, joskus erehdyksenkin kautta huipputuloksiin

## 5. Toimintaa seuraavat mittarit

- Asiakastyytyväisyys (palautteet, kyselyt ym.)
- Palvelujen saatavuusajat
- Työhyvinvointikyselyt
- Sairauspoissaolot
- Hakemusten määrä/avoinna oleva vakituinen toimi/virka
- Uudistusten ja kokeilujen määrä
- Uudistusten ja kehittämistoimien jalkautumisen seuranta