



# Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi ja kehittämistoimenpiteet

Asiakkuus- ja laatujaoston  
kokous 20.1.2025

# Yleistä

- Jaosto on toteuttanut keväällä 2024 itsearvioinnin, jota käsiteltiin jaoston seminaarissa 13.5.2024.
- Jaoston kokouksessa 21.10.2024 käsiteltiin itsearviointiraportissa esitetyt toimenpidesuosituksukset ja koonti siitä, miten ja millä aikataululla niitä toteutetaan käytiin läpi.
- Seuraavissa dioissa on koonti asioista, jotka oli aikataulutettu vuodelle 2025 käsiteltäviksi.

# Asiakkuus- ja laatujaoston oman toiminnan kehittäminen

**1. Kuullaan ajankohtaiskatsaukset jaoston vastuuteemoista, arvioidaan niiden toteutumista jaoston työskentelyssä ja tehdään tai esitetään hallitukselle tehtäväksi tarpeelliset toimenpiteet.**

→Koonti (excel) jaoston tekemistä päätöksistä hallintosääntöön peilaten on tuotu jaoston kokoukseen 16.12.2024 tiedoksi.

→Kokouksessa 20.1.2025 käsitellään tarkemmin jaoston kulunutta toimintakautta. Aiheesta alustaa strategiajohtaja Arto Ranta, käsittelyssä mukana jaoston vastuuviranhaltijat.

→Seuraavissa dioissa koonti.

# Asiakkuus- ja laatujaosto – päätösvallan toteutuminen

Jaoston tekemistä päätöksistä selviää, että seuraavat asiat on käsitelty hallintosäännön tarkoittamalla tavalla:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteuman seuranta neljännesvuosittain (HS 12, 4a §)
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksien käsittely vuosittain (HS 12, 6 §)
- Järjestöavustusten myöntäminen (HS 12, 8 §)
- Lausunnon valmistelu aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä (vuosittain) (HS 12, 9 §)
- Asukasvuokrien vuokranmäärityksen periaatteet (HS 12, 10 §)
- Vuoden 2024 aikana laatutavoitteiden valmistelua (HS 12, 3 §) on kehitetty. Huhtikuussa 2024 jaosto päätti laatumittareista ja jaostolle on tuotu toteumatiedot ajalta 1-6/2024 tiedoksi syksyllä. Jatkossa laatumittareiden toteumaa seurataan osavuosisiraportoinnin yhteydessä
- Laatumittareiden toteuman seurannan myötä jaosto toteuttaa samalla asiakaskokemuksen seurantaa, sillä NPS on yksi laatumittareista.

# Asiakkuus- ja laatujaosto – kehittämiskohteet ja huomiot

- Asiakaskokemusta on käsitelty useissa eri jaoston kokouksissa osana asiakas – ja osallistumisen ohjelman raportoinnin seuranta ja laatuavoitteiden valmistelua
- **Asiakaskokemus ja osallistuminen –ohjelman raportointi vuosittain** (HS 12, 2 §)
  - sisältää asiakaskokemustavoitteen ja sen seurannan (HS 12, 1 §)
  - sisältää asiakastyytyvyyden seurannan (raportin kohta ”asiakastulokset” (HS 12, 7 §).
- **Asiakaskokemusmittaus NPS on yksi laatumittari ja osana järjestämisen tavoitteita** (HS 12, kohta 3 §), seurataan osana osavuosikatsausta
- **Osavuosikatsauksissa seurataan myös asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toteutumista ( osana strategian toimeenpano-ohjelmaa)**
- **Olisiko tarpeellista seurata asiakastyytyvyyttä asiakaspalautteiden osalta ja ohjelman toteutumista neljännesvuosittain osana jaoston toimintaa?**
- Muita asioita, joita ei ole käsitelty:
  - Seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa (HS 12, 4 §)
  - Asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta (HS 12, 5 §) ei ole tehty. Se on kuitenkin poistunut jaoston tehtävistä HS päivityksen 1.3.2024 myötä.

# Esittelijän vastuualue 1/3

**1. Pirha arvioi passiivisen ja aktiivisen tiedottamisen käytäntönsä demokratianäkökulmasta ja tuo havaitut muutostarpeet jaoston tietoon ja tarvittaessa päätettäväksi: vähimmäisvaatimuksena on, että kotisivuilta löytyy helposti, päivitetysti ja selkokieelisesti luottamustoimielinten esittelyt.**

→ Ohessa lyhyt kuvaus jo tehdyistä toimenpiteistä. Viestintäjohtaja Elina Kinnusen jaoston viestintäsuunnitelmaa koskevat diat esityksen lopussa.

- Verkkosivuilla toimielinten kuvauksia on selkeytetty. Esittelyteksteistä on myös poistettu hallintosäännön pykäliin viittaava numerointitapa ja korvattu se luettelomerkeillä.
- Asiakkuus- ja laatujaoston päätöksen perusteella viestitään eri kohderyhmille omissa kanavissa erityisesti järjestöavustuksista ja laututavoitteista.
- Myös muista asiakkuus- ja laatujaostossa käsiteltävistä asioista voidaan viestiä valmisteluvaiheessa jo jaoston käsittelyn jälkeen, vaikka asia menisi aluehallituksen käsiteltäväksi: esimerkiksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksistä, asiakastyytyväisyyden toteutumisesta sekä asiakaskokemuksen ja osallisuuden ohjelman valmistelusta.
- Jaoston esittelijät vastaavat asian viestinnästä yhteistyössä viestintäammattilaisten kanssa.
- Jaoston tehtävistä on koottu selkokieelinen versio nettisivuille.

# Esittelijän vastuualue 2/3

**2. Valmistelu etsii ja esittelee jaostolle rajatun kohteen, jossa laadun kehittämistä voitaisiin lyhyiden päivitysten ja ehkä tutustumisten kautta seurata koko prosessin ajan. Ajatuksena ei ole käynnistää uutta hanketta, vaan hyödyntää muutenkin toteutuvaa toimintaa ja lisätä jaoston työn konkretiaa.**

→ Aiheena lapsiperheiden kotiin vietävien palvelujen kehittäminen ja laatu. Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja Titta Peltari alustaa aiheesta (käsitellään omana pykälänään).

→ Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla käynnistetään erillinen kotiin vietävien palvelujen kehittämisprojekti vuosille 2025-2026. Kehittämistyön myötä asiakkaille pyritään tarjoamaan näiden tarvitsemaa palvelua nykyistä nopeammin, intensiivisemmin, räätälöidymmin ja siten, että vähennetään työntekijävaihdoksia nykyisestä. Tavoitteissa onnistuminen tehostaa oman palvelutuotannon toimintaa ja vähentää ostopalvelujen sekä raskaampien palvelujen tarvetta. Inhimilliset vaikutukset perheille ovat merkittävät.

# Asiakkuus- ja laatujaoston oman toiminnan kehittäminen

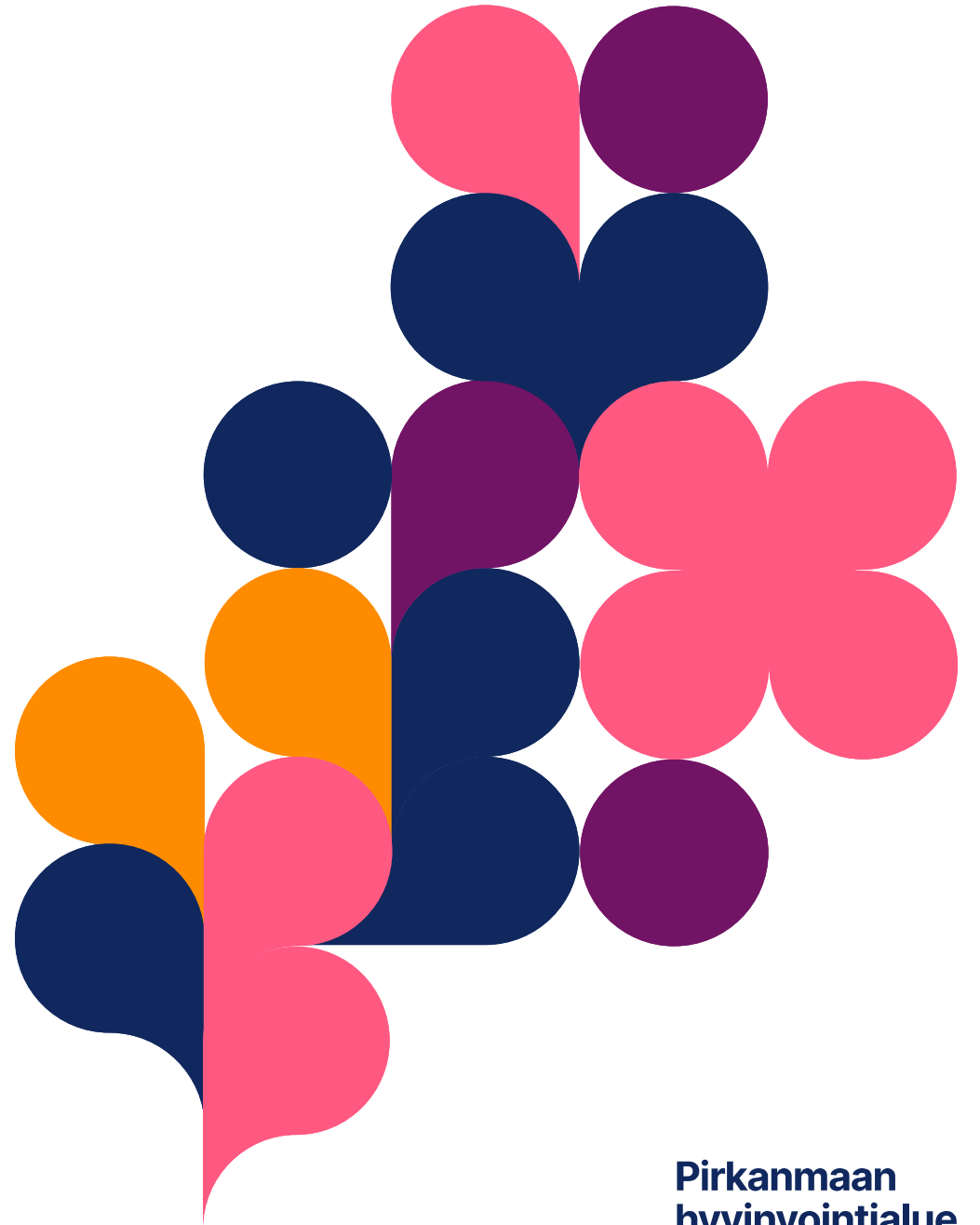
## 2. Jaosto linjaa tutustumiskohteidensa valintaperusteista ja tavoitteista.

→ Jaosto käy asiasta keskustelun 20.1.2025 kokouksessa.



# Asiakkuus- ja laatujaoston viestintäsuunnitelma

Elina Kinnunen 20.1.2025





# Yleistä viestinnästä

# Hyvinvointialuelaki 34§ Viestintä

- Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille.
- Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.
- Hyvinvointialueen on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla.
- Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

# Viestinnän resurssi hyvinvointialueella

- Viestinnän sisällöissä painottuvat asukkaiden palvelut ja 20 000 työntekijää koskeva henkilöstöviestintä.
- Viestinnän tehtävissä työskentelee 25 ammattilaista, joista 8 sote-palvelulinjoilla (ml. hankkeet), 3 pelastuspalveluissa, 2 yhteisessä henkilöstöviestinnässä, 3 osin tai kokonaan esihenkilötehtävissä. Muilla on erityisosaamista vaativia, palvelutuotannon viestintää tukevia tehtäviä (verkkopalvelut, some, rekrytointiviestintä, videopalvelut, graafinen suunnittelu jne.).
- Päätöksentekojen viestintä on viestintäjohtajan ja osin viestintäpäällikön vastuulla.
- Viestinnästä on vuosien 2024-2025 aikana vähennetty määrärahoja noin 180 000 euroa, mikä koostuu yhdestä henkilötyövuodesta ja ostopalvelumäärärahoista.

# Viestinnän volyymi

- Kuukausittain noin 20-25 mediatiedotetta (vuonna 2024 yhteensä 244 mediatiedotetta)
  - toimielinten päätöksentekoa koskevia 6-8 kpl/kk
- Kuukausitasolla
  - noin 50 verkkouutista pirha.fi:ssa
  - 80-100 intrauutista
  - 200-400 some-julkaisua
  - 400-700 mediaosumaa
  - 450 000 - 500 000 käyntiä verkkosivuilla pirha.fi

# Keskeiset asukasviestinnän kanavat

- Pirha.fi
- Some-kanavat Facebook (palveluviestintä), Instagram (palvelu- ja rekryviestintä), LinkedIn (ammattilais- ja rekryviestintä), X (päätöksentekoviestintä, mediaviestintä), Youtube (videot)
- Mediatiedotteet - jakelussa käytetään STT-Info-palvelua
- Infonäytöt asiakastiloissa
- Joka kotiin jaettava asukastiedote (2 x vuonna 2024, 1 x vuonna 2025)
- Omat asukas- ja teematilaisuudet striimattuina, Teamsissa tai paikanpäällä
- Tapahtumat (tähän asti esim. K55-messut, Manse Pride, Tammerfest) ja tietoiskut (esim. sote-asemilla, kauppakeskuksissa, oppilaitoksilla)
- Yhteistyöfoorumit, kuten järjestöjen viestintäfoorumi ja kuntaviestijöiden foorumi



# Viestittävät jaoston asiat 2025

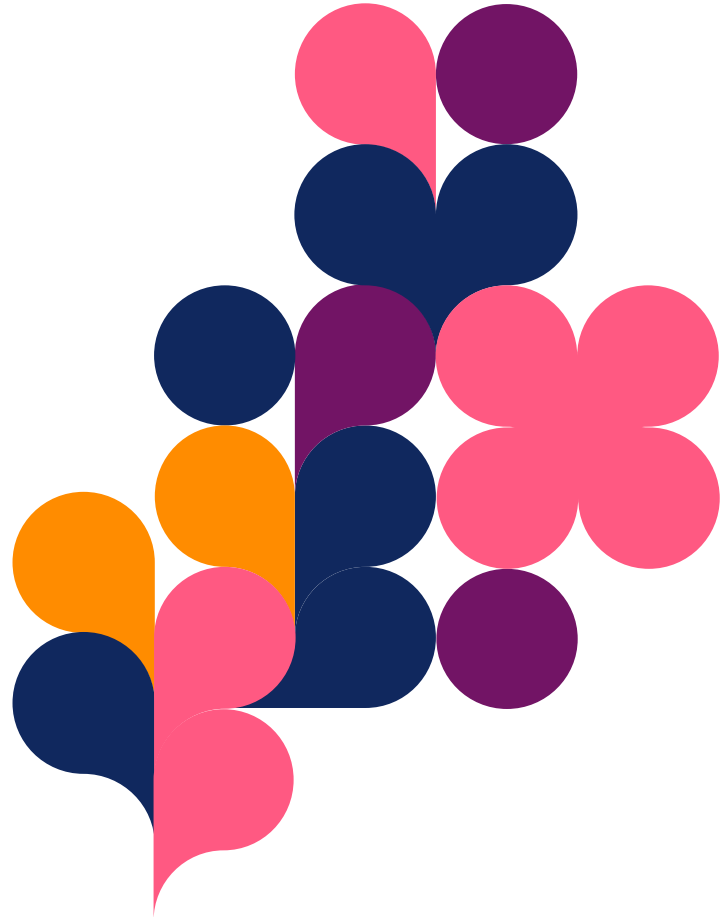
# Viestittävät asiat jaostossa päätettävistä asioista 2025

- Järjestöavustukset
  - mediatiedote, some-viestintä, verkkouutinen, intrautinen, yhteistyöfoorumit
- Laatutavoitteet omalle ja ostopalvelulle
  - mediatiedote, some-viestintä, verkkouutinen, viestintä tuottajille
- Asukasvuokrien periaatteet (aluehallituksen päätösviestintä 13.1.)
  - mediatiedote, some-viestintä, verkkouutinen, intrautinen, asiakasviestintä
- Valvontasuunnitelman raportit - viestitään vuosikooste toteumasta
  - mediatiedote, some-viestintä, verkkouutinen, intraviestintä



# Aluehallituksen käsittelyn yhteydessä viestittävät 2025

- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma
  - Asiakaskokemusmittarin toteumasta (NPS) viestitään jokaisen osavuosisikatsauksen käsittelyn yhteydessä
- Potilas- ja sosiaalivastaavan raportit
  - Nämä voidaan tarvittaessa viestiä jo jaoston käsittelyn yhteydessä



# Yhteystiedot

Etunimi Sukunimi

Titteli

Yksikkö

Osoitetiedot

000 000 0000

[etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)

@sometunnus

pirha.fi

