

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
pirha.fi

Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto **luonnos**
17.8.2026

Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto vuoden 2027 talousarvion tavoite-esityksistä

Asiakkuus- ja laatujaosto pitää vuoden 2027 talousarvion tavoite-esityksiä kokonaisuutena hyvin valmisteltuina ja mittariston osalta kattavina. Tavoitteet tukevat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian keskeisiä linjauksia ja sisältävät useita selkeitä ja mitattavia kokonaisuuksia erityisesti palvelujen saatavuuden, asiakaskokemuksen ja vaikuttavuuden osalta.

Jaosto kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että tavoitteet painottuvat vahvasti mittaamiseen sekä erilaisten toimintamallien käyttöönottoon. Tavoitteiden vaikutus palvelujen laatuun, asiakasturvallisuuteen ja asiakaskokemukseen jää osin epäsuoraksi. Tavoiteasetantaa tulee täydentää siten, että mittaaminen kytkeytyy systemaattisesti toiminnan ohjaukseen ja kehittämiseen.

Jaosto korostaa erityisesti seuraavia kehittämistarpeita:

- **Asiakaskokemuksen strateginen rooli:** Asiakaskokemusta mitataan kattavasti, mutta sen asemaa toiminnan ohjauksen keskeisenä lähtötietona tulee vahvistaa. Jaosto korostaa, että asiakaskokemuksen tulee näkyä nykyistä selkeämmin palvelujen kehittämisen, priorisoinnin ja strategisten valintojen perustana.
- **Palvelukokonaisuuden hallinta asiakkaan näkökulmasta:** Vaikka palvelujen jatkuvuutta ja hoitoketjuja käsitellään tavoitekokonaisuudessa, jaosto korostaa, että palvelujärjestelmän kokonaisohjauksessa tulee painottaa asiakkaan näkökulmasta sujuvaa, yhteensovittettua ja vaikuttavaa palvelukokonaisuutta.



Lisäksi jaosto nostaa esiin seuraavat keskeiset täydentävät teemat tavoiteasetantaan:

- **Hoitotakuun toteutuminen** tulee varmistaa käytännössä kaikissa palveluissa siten, että tavoitteet kuvaavat toteutunutta hoitoon pääsyä eikä ainoastaan mittaamista. Hoitoon pääsyn seurannassa tulee huomioida myös asiakkaiden kokemus palvelujen saavutettavuudesta, sujuvuudesta ja oikea-aikaisuudesta. Lisäksi tavoitteiden tulee tukea asukkaiden luottamusta Pirhaan varmistamalla, että palveluihin pääsy toteutuu yhdenvertaisesti ja ennakoitavasti koko hyvinvointialueella.
- **Asiakasmaksujen huojentamisen käsittelyaikoja** tulee nopeuttaa ja niiden seuranta sisällyttää tavoiteasetantaan asiakkaiden oikeusturvan varmistamiseksi.
- **Tietojärjestelmien toimivuus ja käytettävyys** tulee varmistaa, sillä ne ovat keskeinen edellytys palvelujen sujuvuudelle, asiakas – ja potilasturvallisuudelle ja asiakaskokemukselle.

Jaosto korostaa, että tavoitteiden toimeenpanossa on varmistettava, että kehittämistoimenpiteet eivät jää käyttöönoton tasolle, vaan johtavat mitattavasti parempaan palvelujen laatuun, turvallisuuteen, vaikuttavuuteen ja yhdenvertaisuuteen.

Aika ja paikka