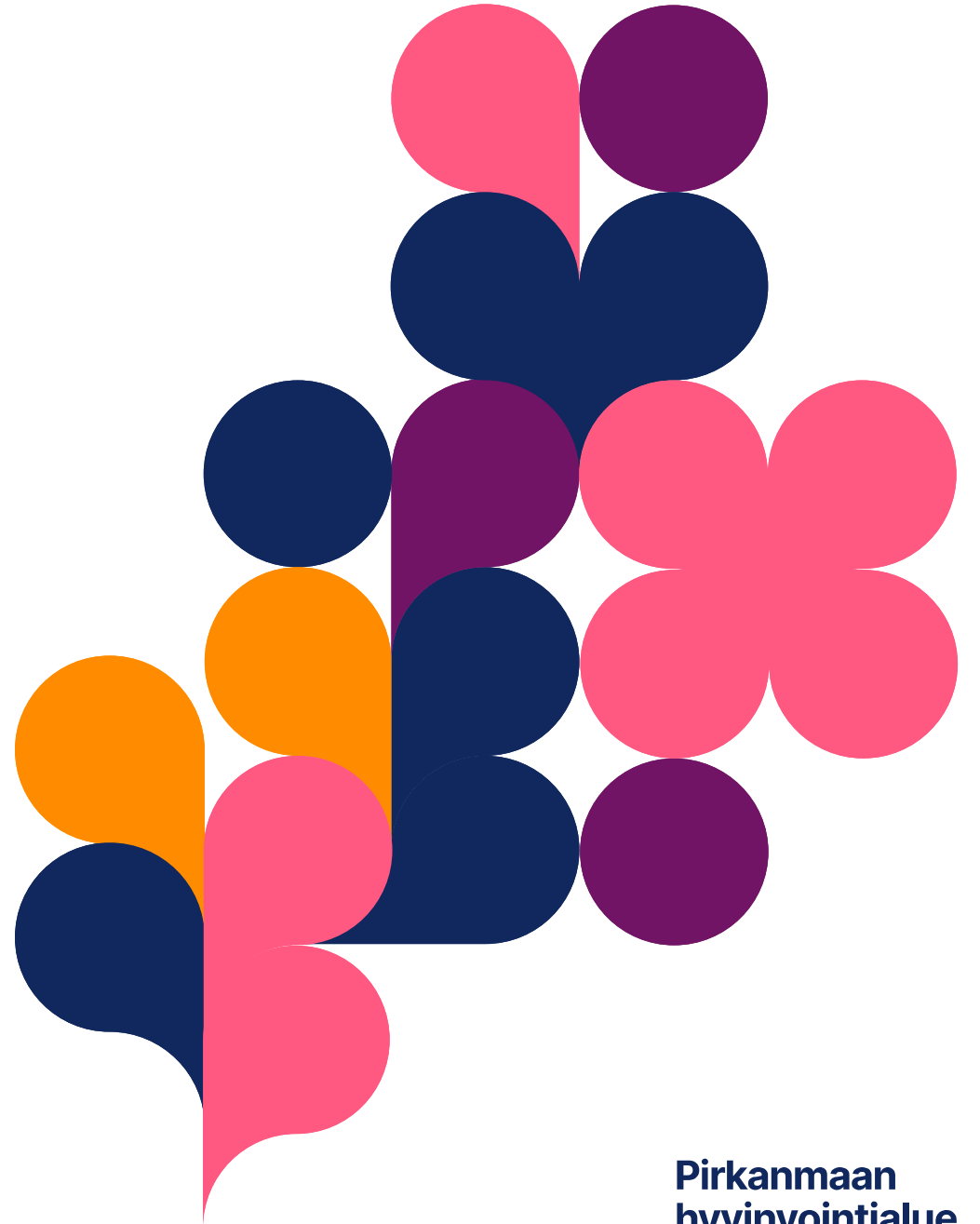


# Tukipalveluiden tehtäväalue

Tukipalveluiden johtamisjärjestelmä 2024

15.1.2024



**”Miten järjestelmällisellä  
tavalla kytketään  
tekeminen strategian  
suuntaiseksi?”**

# Sisältö

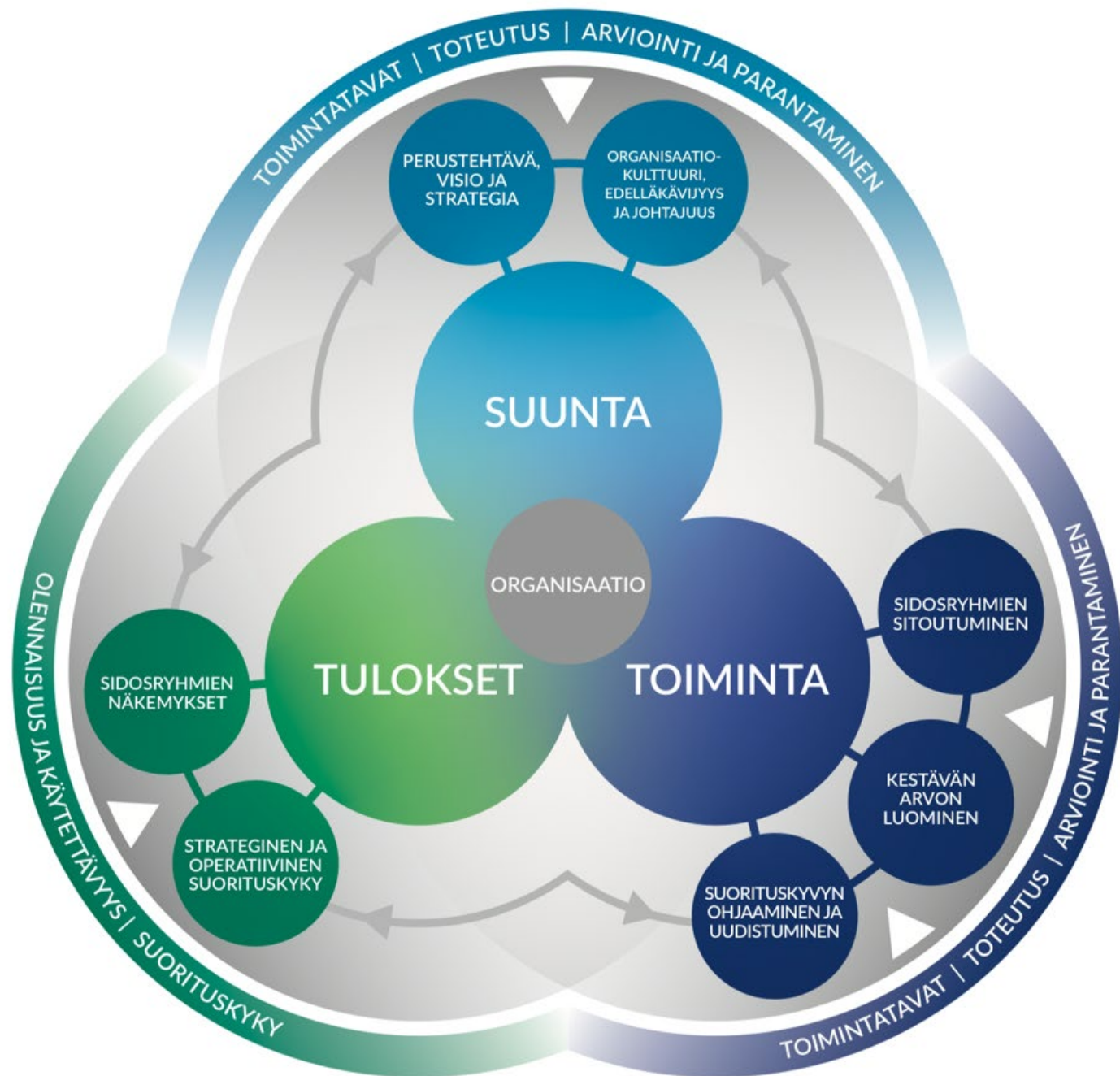
## 1. Suunta

- Johtaminen
- Strategia ja vuosisuunnittelu

## 2. Toiminta

- Resurssit
- Palvelut ja prosessit

## 3. Tulokset





## 1. Suunta

# Johtaminen

# Tukipalveluiden tehtäväalueen johtaminen 1/2

## Johtoryhmä

### Pääasiallinen tehtävä

Tehtäväalueen toimielinasioiden valmistelun ja toimeenpanon johtaminen.

## Laajennettu johtoryhmä

### Pääasiallinen tehtävä

Tehtäväalueen palveluiden, henkilöstöasioiden ja talouden johtaminen.

# Tukipalveluiden tehtäväalueen johtaminen 2/2

## Johtoryhmä

- Pekka Erola, tukipalvelujohtaja
- Petteri Paavola, palvelutuotantojohtaja
- Pasi Lehmus, tietohallintojohtaja
- Miia Luukko, hallintopalvelujohtaja
- Petri Laurikka, kiinteistöjohtaja
- Talouspäällikkö ja henkilöstöpäällikkö
- Johdon assistentti (sihteeri)

## Laajennettu johtoryhmä

- Suvi Forss, palvelujohtaja
- Soili Varonen, palvelujohtaja
- Juha Aalto, ict-palvelujohtaja
- Rami Nurmi, ict-palvelujohtaja
- Aki Jokinen, ict-palvelujohtaja
- Paula Vehkala, palvelupäällikkö
- Tanja Welin, johtava lakimies
- Katja Uitus-Mäntylä, palvelupäällikkö
- Ari Kulmala, tilahallintajohtaja
- Marko Siirtola, kiinteistöpalvelujohtaja
- Ilmari Kuokkanen, henkilöstön edustaja
- Suvi Saha, henkilöstön edustaja
- Johtoryhmä

# Johtajien varahenkilöt

- Tukipalvelujohtaja Pekka Erola
  - 1. vara palvelutuotantojohtaja, 2. vara tietohallintojohtaja, 3. vara hallintopalvelujohtaja, 4. vara kiinteistöjohtaja
- Palvelutuotantojohtaja Petteri Paavola
  - 1. vara palvelujohtaja Suvi Fors, 2. vara palvelujohtaja Soili Varonen
- Tietohallintojohtaja Pasi Lehmus
  - 1. vara ICT-palvelujohtaja Juha Aalto, 2. vara ICT-palvelujohtaja Aki Jokinen
- Kiinteistöjohtaja Petri Laurikka
  - 1. vara tilanhallintajohtaja Ari Kulmala, 2. vara kiinteistöpalvelujohtaja Marko Siirtola
- Hallintopalvelujohtaja Miia Luukko
  - 1. vara johtava lakimies Tanja Welin, 2. vara palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä

# Tehtävät ja toimivalta

1.

## Hallintosääntö

- [Hallintosääntö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

2.

## Toimintasäännöt

- [Toimintasäännöt - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)
- Hallinnon toimintasääntö (hyvinvointialuejohtaja päättää)
- Tukipalveluiden toimintasääntö (tukipalvelujohtaja päättää)

3.

## Päätösvallan delegointeja kuvaava vastuumatriisi

- [Päätösvallan delegointimatriisi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)
- Matriisi sisältää Pirkanmaan hyvinvointialueen päätösvallan perusteet sekä henkilöstöhallinnollisen päätösvallan osalta vielä yksityiskohtaisen ohjeistuksen esihenkilöille ja valmistelijoille



# Keskeiset määräykset ja ohjeet

Määräykset ja ohjeet	Linkki ohjeeseen
Hyvä hallintotapa ja sisäinen valvonta hyvinvointialuekonsernissa –ohje	<a href="https://intra.pirha.fi/group/guest/ohjekirjeet-ja-toimintaohjeet">https://intra.pirha.fi/group/guest/ohjekirjeet-ja-toimintaohjeet</a>
Hankintaohje	<a href="https://intra.pirha.fi">Hankinta- ja tarvikeohjeet - intra.pirha.fi</a>
Hankintasuunnitelma	<a href="https://intra.pirha.fi">Sopimustenhallinta - intra.pirha.fi</a>
Sopimushallintaohje	<a href="https://intra.pirha.fi">Sopimustenhallinta - intra.pirha.fi</a>
Henkilöstöohjeet	<a href="https://intra.pirha.fi">Henkilöstöasiat - intra.pirha.fi</a>

# Tukipalveluiden organisaatio ja raportointisuhteet

## Tukipalvelut Tukipalvelujohtaja Pekka Erola

### Hallintopalvelut

Hallintopalvelujohtaja  
Miia Luukko

**Päätöksenteko ja lakipalvelut**  
Johtava lakimies  
Tanja Welin

**Asianhallinnan ohjaus ja päätösvalmistelu**  
Palvelupäällikkö  
Paula Vehkala

**Valvonta- ja asiavastaavatehtävät**  
Palvelupäällikkö  
Katja Uitus-Mäntylä

**Päätöksenteko ja lakipalvelut**  
Tanja Welin (oto)

**Asiahallinnan ohjaus ja päätösvalmistelu**  
Paula Vehkala (oto)

**Asiavastaava-palvelut**  
Katja Uitus-Mäntylä (oto)

**Yleishallinnon palvelut**  
Sari Haapalahti

**Valvontapalvelut**  
Katja Uitus-Mäntylä (oto)

### Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut

Kiinteistöjohtaja Petri Laurikka

**Tilahallinta**  
Tilahallintojohtaja  
Ari Kulmala

**Kiinteistö-palvelut**  
Kiinteistö-palvelujohtaja  
Marko Siirtola

**Kiinteistö- ja tilahallintapalvelut**  
Juhapekka  
Hirvimäki

**Rakennuttaminen ja kunnossapito**  
Ari Kulmala (oto)

**Ylläpito**  
Jarno Virolainen

**Valvomo- ja turvapalvelut**  
Esa Särkimäki

### Tietohallinto ja teknologia

Tietohallintojohtaja  
Pasi Lehmus

**Perustason ICT-palvelut**  
ICT-palvelujohtaja  
Rami Nurmi

**Sairaala-järjestelmät**  
ICT-palvelujohtaja  
Aki Jokinen

**Yhteiset ICMT-palvelut**  
ICT-palvelujohtaja  
Juha Aalto

**Perustason järjestelmät ja palvelut**  
Erja Mäkijärvi

**Keskittetyt järjestelmät ja palvelut**  
Aki Jokinen (oto)

**Lääkintä-tekniikka**  
Jarno Peltokangas

**Asukkaan digipalvelut**  
Aki Lehto

**Kliiniset järjestelmät**  
Aki Jokinen (oto)

**Tieto- ja viestintä-tekniikka**  
Markus Markkinen

**Projekt- ja kehittämis-palvelut**  
Rami Nurmi (oto)

**Tiedolla johtamisen tukipalvelut**  
Jari Yli-Hietanen

**Tukijärjestelmät ja palvelut**  
Juha Aalto (oto)

### Palvelutuotannon Tukipalvelut

Palvelutuotantojohtaja  
Petteri Paavola

**Osastopalvelut**  
Palvelujohtaja  
Suvi Forss

**Asiakaspalvelut**  
Palvelujohtaja  
Soili Varonen

**Sairaalahuolto**  
Satu Sivenius

**Asiakaspalvelukeskus**  
Niina Isotalo

**Välinehuolto**  
Anniina Salminiemi

**Yhteiset asiakaspalvelut**  
Soili Varonen (oto)

**Ateria- ja puhtauspalvelut**  
Paula Juvonen

**Tekstiilipalvelut**  
Sanna Hattula



## 1. Suunta

# Strategia ja vuosisuunnittelu

# Hyvinvointialueen strategia ja toimeenpano-ohjelma

”Palvelemme pirkanmaalaisia paremmin uudistuen rohkeasti ja kestävästi”

1

## Tärkeintä ihminen

Asukkaiden ja henkilöstön luottamus vahvistunut

Asiakaskokemusta mitataan ja hyödynnetään yhtenäisesti ja tavoitteellisesti koko hyvinvointialueella

Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea

Asukkailla ja henkilöstöllä vahva turvallisuuden tunne

2

## Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut

Vahvat omaehtoiset ja ennaltaehkäisevät palvelut

Yhdenvertainen tarpeeseen perustuva palveluihin pääsy ja yhtenäiset toimintamallit sote-asetimilla ja perhekeskuksissa

Aika- ja paikkariippumattomat digitaaliset palvelut

Strategisesti hyödynnetty ja arvoperusteinen monituottajuus

Kestävä palvelurakenne vahvalla sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiolla sekä hoito- ja palveluketjujen uudistamisella

Eheä ja monikanavainen palveluiden verkosto

3

## Hyvinvoivat työntekijät

Yhteinen hyvinvointialueen kulttuuri rakentunut ja muutosjohtamisessa onnistuttu

Työntekijät ovat tyytyväisiä työhönsä, työyhteisöön ja mahdollisuuksiinsa

Työntekijät valitsevat Pirkanmaan hyvinvointialueen ja suosittelvat sitä

Saatavilla olevat henkilöstöresurssit ja -voimavarat on kohdistettu siten, että työntekijöillä on edellytykset onnistua työssään

Johtamiskoulutukset ja Pirha-akatemia on aloitettu

4

## Yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Hallintomalli tukee tehokasta päätöksentekoa ja poliittisen päätöksenteon malli on selkeä

Kehittämiskokonaisuuksia johdetaan systemaattisesti

Kuntayhteistyö on toimivaa ja luottamukseen perustuvaa, onnistumme yhdyspinnoilla

Vahva tieto- ja tiedolla johtaminen

Vuorovaikutus ohjaavien ministeriöiden kanssa on selkeää ja tavoitteellista

Suomen johtava vaikuttavuustoimija ja edelläkävijä yhdessä korkeakoulu-yhteisön ja oppilaitosten kanssa

Uudet omistajamallit ja strategiset kumppanuudet hyödynnetty

# Toimeenpano-ohjelma 2024 1/3

## Hallintopalvelut

- Strategian toimeenpano-ohjelman alakohdan 4.1 ”**Poliittisen päätöksenteon malli on selkeä ja hallintomalli tukee tehokasta päätöksentekoa palvelutuotannossa**” toimeenpano hallintopalveluissa etenee suunnitellusti.
- Työhön linkittyy myös alakohta 1.1b ”**Viestimme avoimesti päätösten perusteluista tunnistaen eri kohderyhmien erilaiset asemat**”
- **Ohjelmakauden tavoitteina:** hallinto strategisena kumppanina ja päättäjäkokemuksen parantaminen.

Välitavoitteet vuodelle 2024:

- Kyselyn pohjalta toteutettu **hallintosäännön tarkistus**, laadittu arvio hallintosäännön ja päätöksenteon tasojen kehityskohteista ja määritelty jatkotoimenpiteet myös pidemmälle aikavälille
- Laadittu selkeä erillinen **yhteenveto/työkalu/käyttöliittymä päätöksenteosta** organisaation eri tasoilla (vastuumatriisi 2.0)
- Henkilöstön edustustarpeen kriteeristön jatkokehittäminen ja **henkilöstön osallistamisen tavat** päätöksentekoprosessissa mallinnettu

# Toimeenpano-ohjelma 2024 2/3

- **Päätöksenteon ennakoarvioinnin kehittämisen pilotti** toteutettu ja pilotilla saavutettu valmius ennakoarvioinnin laajempaan käyttöön ottoon organisaatiossa
- Aluehallituksen käyttöön tarjottavan näkymän rakentaminen on aloitettu ja muita tapoja tukea aluehallituksen oikea-aikaista tiedonsaantia ja tiedon hyödyntämistä (vuosikellot, kyselytunnit, päätösvalmistelun laatu) on kartoitettu ja niitä otettu käyttöön
- **Valiokuntatyön kehittäminen jatkuu** uudistuvan hallinnon ohjelman mukaisen kyselyn ja arvioinnin pohjalta (vastuuviranhaltijoiden rooli, toimintamallien kehittäminen)

## Tietohallinto ja teknologia

### 2.5.a) Otamme käyttöön digitaalisen sote-keskuksen sisältäen digi-palvelukokonaisuuden ja digiklinikan

- Digiklinikan kumppaniksi valittiin kilpailutuksen pohjalta Mehiläinen Oy.
- Tavoitteena on ottaa digiklinikka laajamittaisesti käyttöön 1.5.2024 alkaen.

### 4.2.a) Aloitamme potilastietojärjestelmien ja asiakastietojärjestelmien yhtenäistämisen

- Sosiaalitoimen kilpailutus on toteutettu, ja yhtenäinen Saga-järjestelmä otetaan käyttöön 9/2024 mennessä.
- Potilastietojärjestelmän hankinta on käynnistetty, ja lainvoimainen päätös on tarkoitus tehdä 3/2024 mennessä.

# Toimeenpano-ohjelma 2024 3/3

## Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut

- Palveluverkkosuunnitelmien yhteensovittaminen ja optimaalisen toimipisteverkon suunnittelu
- Sote- ja lähiasemien vuokrasopimusten arviointi ja sopimusneuvottelut
- Vuokravaikutteisten hankkeiden rakennuttamisen organisointi ja hankkeiden valmistelu osana investointisuunnitelman toimeenpanoa
- Uudisrakennushankkeiden valmistelu osana investointisuunnitelman toimeenpanoa
- Ympäristö- ja vastuullisuustavoitteiden asettaminen sekä toimenpiteiden käynnistys

## Hyvinvoivat työntekijät

- Kärjen 3 hyvinvoivat työntekijät omistaa tukipalvelujohtaja ja pelastusjohtaja.

## Pirkanmaan hyvinvointialue

- Pirhan tavoitekulttuuri määritellään vuonna 2024.
- Pirhan valmentavaan johtamistapaan on perehdytään ja toteutetaan kaikilla tukipalveluiden vastuualueilla. Kaikki tukipalveluiden esihenkilöt osallistuvat Pirha-akatemia esihenkilökoulutuksiin vuonna 2024.
- Aikaa lähijohtamiselle -projektin toimenpiteet toteutetaan alkuvuonna 2024 lähiesihenkilötyön sujuvuuden parantamiseksi tukipalveluissa ja laajennetaan hyvinvointialueelle
- Tukipalvelutehtävien siirto hoitohenkilöstöltä tukipalveluhenkilöstölle on projektoitoidaan ja aikataulutetaan palvelutuotannon tukipalveluissa vuosille 2023–2025 sisältäen ruoka -ja tekstiilipalveluiden sekä apuvälineiden pesupalvelun haltuunoton ja välinehuoltajan oheistehtävien siirtämisen muulle tukipalveluhenkilöstölle.

# Tukipalveluiden toiminta- ja taloussuunnittelun vuosiohjelma 2024 1/3

Kuukausi	Toiminta
Tammikuu	Käyttösuunnitelma sekä toiminnalliset tavoitteet Aluehallituksessa
Helmikuu	<i>Ennuste tammikuun tilanteesta</i>
Maaliskuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Talousarvio 2025, Sisäiset tarjoukset valmiina</b></li><li>• <b>Investointiesitykset 2025 formsiin</b></li></ul> <i>Ennuste helmikuun tilanteesta</i>
Huhtikuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talousarvio 2025, neuvottelut palvelulinjojen kanssa</li><li>• Toiminnalliset tavoitteet 2025</li><li>• Rakennemuutokset vuodelle 2025</li></ul> <i>Osavuosikatsaus maaliskuun tilanteesta</i> <i>Talousarviomuutokset 2024</i>
Toukokuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Henkilöstöbudjetti tarkistettavana Talsussa, TA2025</b></li><li>• <b>Johdon talousseminaari, TA2025</b></li><li>• Palkankorotukset Talsussa</li><li>• Raamiluonnos</li><li>• Raami ja Talousarvion suunnitteluohje</li></ul> <i>Ennuste huhtikuun tilanteesta</i>



# Tukipalveluiden toiminta- ja taloussuunnittelun vuosiohjelma 2024 2/3

Kuukausi	Toiminta
Kesäkuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Riskit ja varautuminen 2025</b></li><li>• <b>Sisäiset tarjoukset päivitetty</b></li><li>• Vuoropuhelu sisäisistä tarjouksista palvelulinjojen kanssa</li></ul> <i>Ennuste toukokuun tilanteesta</i>
Heinäkuu	
Elokuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• TP2023 tiedot talousarvioon</li><li>• <b>Tukipalveluiden TA2025 valmis</b></li></ul> <i>Osavuosisikatsaus kesäkuun tilanteesta sekä ennuste heinäkuun tilanteesta</i>
Syyskuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Ennuste elokuun tilanteesta</i></li><li>• <b>Sisäiset ja ulkoiset hinnastot 2025</b></li></ul>
Lokakuu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ylemmän johdon neuvottelut tehtäväalueiden kanssa</li><li>• <b>Tukipalveluiden tasapainotettu TA valmis</b></li></ul> <i>Osavuosisikatsaus syyskuun tilanteesta</i> <i>Talousarviomuutokset 2024</i>

# Tukipalveluiden toiminta- ja taloussuunnittelun vuosiohjelma 2024 3/3

Kuukausi	Toiminta
Marraskuu	<ul style="list-style-type: none"><li>Talousarvion käsittely Aluehallituksessa <i>Ennuste lokakuun tilanteesta</i></li></ul>
Joulukuu	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Talousarvion päätös Aluevaltuustossa</b></li><li><b>TA2025 käyttösuunnitelma</b></li><li>Investointisuunnitelman esitys 2025–2028</li><li>Hinnastot Aluehallituksessa <i>Ennuste marraskuun tilanteesta</i></li></ul>



## 2. Toiminta

# Resurssit

# Tukipalveluiden kohteita 2024

## Hallintopalvelut

- Toimielinten kokouksia	85 kpl
- Valiokuntien kokouksia	40 kpl
- Vaikuttamistoimielinten kokouksia	30 kpl
- Valvontasuunnitelman 2023 kohteita	363 kpl
- Yhteydenottoja asiavastaaville 2023	1900 kpl

## Tietohallinto ja teknologia

- Järjestelmiä	900 kpl
- Työasemia	17 500 kpl
- Puhelimia	19 900 kpl
- Lääkinnällisiä laitteita	48 000 kpl
- Tukipyyntöjä	10 000 kpl/kk
- Projekteja	250 kpl/v

## Tilahallinta ja kiinteistöpalvelut

- Toimitiloja	752 kpl, 979 164 m <sup>2</sup>
- vuokrattuja	665 kpl, 643 432 m <sup>2</sup>
- Erityisryhmien asuntoja	2 517 kpl

## Palvelutuotannon tukipalvelut

- Tulkkipalvelut	1 953 krt/kk
- Käännöspalvelut	67 krt/kk
- Sanelujen purku (osto)	13 605 kpl/kk
- Vastatut puhelut	26 351 krt/kk
- Potilasateriat	355 648 kpl/kk
- Puhtauspalvelu (osto)	346 915 m <sup>2</sup>
- Sairaalahuolto	316 079 m <sup>2</sup>
- Sisäiset potilaskuljetukset	10 216 kpl/kk
- Välinehuollon palvelut	42 098 kpl/kk
- Toimitetut työasut	361 114 kpl/kk
- Toimitetut osastotekstiilit	1 236 766 kpl/kk

# Tukipalveluiden tehtäväalueen talous 2024

	Hallintopalvelut	Tietohallinto- ja teknologia	Kiinteistöhallinta- ja toimitilapalvelut	Palvelutuotannon tukipalvelut	Tukipalvelut yht.
Toimintatuotot	7 199	135 764	202 925	115 076	450 939
Toimintakulut	-6 726	-131 567	-160 252	-112 146	-401 199
Palkat	-3 524	-4 013	-6 862	-28 121	-42 680
Ulkopuoliset ostopalvelut	-1 900	-120 645	-13 325	-70 645	-202 179
Materiaalit	-73	-5 966	-15 315	-1 435	-16 823
Poistot		-1 407	-29 127	-428	-30 962
Tilikauden tulos	474	2 789	2 827	2 502	-8 068
Tilikauden yli-/alijäämä	350	254	-129	476	421

# Taloussuunnitelman toiminnalliset tavoitteet 2024

1.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä käyttöön otettu ja potilastietojärjestelmä kilpailutettu ja käyttöönottosuunnittelu tehty

- **Tavoitetaso vuodelle 2024:**
- Sosiaalihuollon järjestelmä käyttöön otettu (100%).
- Potilasjärjestelmän käyttöönottosuunnitelma laadittu (100%).

2.

Toimitilaverkon tilatehokkuuden parantaminen alkanut suunnitelman mukaisesti

- **Tavoitetaso vuodelle 2024:** Tilatehokkuuden parantaminen etenee suunnitelman mukaisesti (100%).

3.

Tehtäväalueen johdon johtamisjärjestelmä, toimialueiden toimintajärjestelmät ja mittaristo käytössä strategian suuntaisen toiminnan ohjaukseen ja seurantaan

- **Tavoitetaso vuodelle 2024:** Johtamisjärjestelmä ja toimintajärjestelmät käytössä (100%) sekä mittaristo käytössä 80%:sti.

# Valtionavustukset, erillisrahoitus

	Kohde	Rahoitus	Hallinnoija	Budjetti			Käyttöaika	Kuvaus
				2023	2024	2025		
VN/27018/2021	Välttämättömät ICT-muutokset	STM	TIHA	6 600 000	2 290 000		1.1.2023 - 31.12.2025	Välttämättömien ICT-muutosten tekeminen, rajattu tarkasti
VN/23341/2022	Välttämättömät ICT-muutokset	VM	TIHA	10 900 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Välttämättömien ICT-muutosten tekeminen, rajattu tarkasti
VN/27064/2022	HOPPU / Investointi 1	STM	SOTE			11 200 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Kehitetään heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmien palvelu
VN/27064/2022	HOPPU / Investointi 2	STM	SOTE			1 500 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Vahvistetaan ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista
VN/27064/2022	HOPPU / Investointi 3	STM	SOTE			3 500 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Edistetään vaikuttavuusperusteisuutta ja tiedolla johtamista
VN/27064/2022	HOPPU / Investointi 4	STM	TIHA	1 180 000	2 170 000	1 020 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Kehitetään ja otetaan käyttöön digitaalisia ratkaisuja
VN/14629/2021	Digiklinikan kehittäminen	VM	AVO	1 200 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Digiklinikkatoiminnan käynnistäminen ja kehittäminen
VM/2023/41	Digiklinikan kehittäminen	Kiuru	AVO	600 000	3 600 000	600 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Digiklinikkatoiminnan käynnistäminen ja kehittäminen
VN/14629/2021	Kotisairaala-toiminnan laajentaminen	VM	SAIPA	1 850 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Kotisairaala-toiminnan laajentaminen osana sairaansijareformia
VM/2023/41	Kotisairaala-toiminnan laajentaminen	Kiuru	SAIPA	850 000	5 400 000	900 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Kotisairaala-toiminnan laajentaminen osana sairaansijareformia
VN/14629/2021	Kotona asumista tukeva toiminta	VM	SAIPA	200 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Kotona asumista tukevien palveluiden 24/7 lääkärituen vahvistaminen
VM/2023/41	Kotona asumista tukeva toiminta	Kiuru	SAIPA	100 000	600 000	100 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Kotona asumista tukevien palveluiden 24/7 lääkärituen vahvistaminen
VN/14629/2021	Kotona asumista tukeva toiminta	VM	IKIVAPA	915 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Kotona asumista tukevien palveluiden vahvistaminen ikäihmisten palvelujen rakennemuutoksen toteuttamiseksi. Sis. Sähköisiä palveluita = ICT.
VM/2023/41	Kotona asumista tukeva toiminta	Kiuru	IKIVAPA	430 500	2 691 000	448 500	1.1.2023 - 31.12.2025	Kotona asumista tukevien palveluiden vahvistaminen ikäihmisten palvelujen rakennemuutoksen toteuttamiseksi. Sis. Sähköisiä palveluita = ICT.
VN/14629/2021	Osallisuutta vahvistavat/edistävät alustaratkaisut	VM	IKIVAPA	245 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Otetaan käyttöön sähköiset ratkaisut (Padlet, Roidu tms.)
VM/2023/41	Osallisuutta vahvistavat/edistävät alustaratkaisut	Kiuru	IKIVAPA	115 000	720 000	120 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Otetaan käyttöön sähköiset ratkaisut (Padlet, Roidu tms.)
VN/14629/2021	Voimaperheiden pilotointi	VM	LANUPE	160 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Pilotoidaan digitaalisia ohjelmia koko HVA-laajuisesti
VM/2023/41	Voimaperheiden pilotointi	Kiuru	LANUPE	69 500	459 000	76 500	1.1.2023 - 31.12.2025	Pilotoidaan digitaalisia ohjelmia koko HVA-laajuisesti
VN/14629/2021	Tietojohdamisen kehittäminen	VM	INTEGEGR	30 000			1.1.2023 - 31.12.2023	Palveluketjujen kehittämiseen ja seurantaan liittyvän tjon kehittäminen
VM/2023/41	Tietojohdamisen kehittäminen	Kiuru	INTEGEGR	15 000	90 000	15 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Palveluketjujen kehittämiseen ja seurantaan liittyvän tjon kehittäminen
	Pirha-akatemia	Kiuru + VM		1 200 000	2 400 000	400 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Henkilöstön kehittäminen
	Kärki 1	Kiuru + VM		300 000	600 000	100 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Vastuuhenkilöiden kohdentama
	Kärki 2	Kiuru + VM		600 000	1 200 000	200 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Vastuuhenkilöiden kohdentama
	Kärki 3	Kiuru + VM		300 000	600 000	100 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Vastuuhenkilöiden kohdentama
	Kärki 4	Kiuru + VM		300 000	600 000	100 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Vastuuhenkilöiden kohdentama
	Hanketoimisto	Kiuru + VM	TKIO	300 000	600 000	100 000	1.1.2023 - 31.12.2025	Vastuuhenkilöiden kohdentama

# Ostettavat palvelut TA2024 1/3

- Tukipalvelut tuotetaan asiakkaille omana työnä tai ulkoa ostamalla kantaen kokonaisvastuu palvelusta ja sen laadusta. Ostettavat palvelut hankitaan markkinoilta tai sidosyksikköasemassa olevilta yhtiöiltä ympäristö- ja yhteiskuntavastuu huomioiden.
- Sidosyksikköasemassa olevilta yhtiöiltä ostettavien palveluiden hinnoittelun kilpailukykyisyyttä seurataan suhteessa markkinaan.
- Markkinoilta ostettavat palvelut on jaettu kategorioihin ja toimittajat kilpailutetaan hankintalain sekä sisäisten säännösten asettamien vaatimusten mukaisesti.
- Laadulliset tekijät huomioidaan kilpailutuksissa.



# Ostettavat palvelut TA2024 2/3

- Ostopalveluita johdetaan systemaattisesti ja toimintaa mitataan niin laadullisilla kuin talouden mittareilla.
- Markkinoilta ostettavissa palveluissa sopimukseen kirjataan sopimuskauden aikana käytettävät ohjausmenettelyt.
- Sidosyksikköasemassa olevien yhtiöiden ohjauksessa ovat käytössä pysyvät viranhaltijapäätöksellä nimetyt ja säännöllisesti kokoontuvat ohjausryhmät sekä kumppanuus- ja kehittämisryhmät.

# Ostettavat palvelut TA2024 3/3

Keskeiset sidosyksikköasemassa olevat johdettavat resurssit sekä niiden arvioitu euromääräinen myynti Pirkanmaan hyvinvointialueelle:

Istekki Oy <b>110 M€</b>	Pirkanmaan Voimia Oy <b>47,8 M€</b>	Sakupe Oy <b>10,1 M€</b>
Servi Oy <b>4,9 M€</b>	Monetra Oulu Oy <b>2,6 M€</b>	

# Tukipalveluiden tietojärjestelmät

Toimialue	Tietojärjestelmä	Tukiprosessi tai käyttötarkoitus
<b>Tukipalvelut</b>	Paketti	Palvelupyynnöt
<b>Hallintopalvelut</b>	Pirre	Asianhallinta ja päätöksenteko
<b>Hallintopalvelut</b>	Laatuportti (Qreform)	Valvontapalvelujen käyttöön tuleva tietojärjestelmä hankinnassa
<b>Kiinteistöhallinta ja tilapalvelut</b>	Modulo	Tilarekisteri ja vuokralaskutus
<b>Kiinteistöhallinta ja tilapalvelut</b>	ScudoPro	Investointihankkieden talousseuranta ja verottajailmoitukset
<b>Kiinteistöhallinta ja tilapalvelut</b>	Esta	Tilojen ylläpito
<b>Palvelutuotannon tukipalvelut</b>	Systematic	Sairaalahuollon tuotannonohjaus
<b>Palvelutuotannon tukipalvelut</b>	Gemini	Välinehuollon tuotannonohjaus

Toimialue	Tietojärjestelmä	Tukiprosessi tai käyttötarkoitus
<b>Palvelutuotannon tukipalvelut</b>	ATOPs	Sairaalahuollon mitoitus
<b>Palvelutuotannon tukipalvelut</b>	Texportal	Tekstiilipalvelut
<b>Palvelutuotannon tukipalvelut</b>	Diktamen	Sanelunpurku
<b>Palvelutuotannon tukipalvelut</b>	Mitel-vaihdejärjestelmä	Asiakaspalvelu
<b>Tietohallinto ja teknologia</b>	Efecte-IDM	Käyttövaltuushallinta
<b>Tietohallinto ja teknologia</b>	Efecte-CMDB	Järjestelmärekisteri
<b>Tietohallinto ja teknologia</b>	Equ	Lääkintälaiterekisteri
<b>Tietohallinto ja teknologia</b>	Ext	Tieto- ja viestintä-tekniologian rekisteri
<b>Tietohallinto ja teknologia</b>	Thinking protfolio	Projektien hallinta

# Henkilöstö 1/3

Tukipalveluiden tehtäväalueella työskentelee **1146 henkilöä**, jotka jakautuvat toimialueiden välille seuraavasti:

Hallintopalvelut <b>58 henkilöä</b>	Kiinteistönhallinta ja tilapalvelut <b>130 henkilöä</b>
Palvelutuotannon tukipalvelut <b>896 henkilöä</b>	Tietohallinto ja teknologia <b>62 henkilöä</b>

# Henkilöstö 2/3

## Johtaminen tukee strategiaa

- **Tukipalveluiden toimintaa ohjaa hyvinvointialueen henkilöstöohjelma.**
- **Sujuvan arjen ohjelman** aktiivisella toteuttamisella huolehdimme tiedonkulun systematiikasta, työssäjaksamisen tukemisesta, sairauspoissaolojen ehkäisystä ja laadukkaasta perehdyttämisestä henkilöstöpainotteisissa yksiköissämme.

- Strategian toimeenpano-ohjelman kärki 3 **"Hyvinvoivat työntekijät"** tunnistetaan Tukipalveluissa kriittiseksi suuren henkilöstömäärämme vuoksi.
- Olemme toimeenpano-ohjelman toteutuksessa aktiivisessa roolissa sekä tarjoudumme pilottialueeksi kärjen 3 eri toimintojen käyttöönottoon.
- Pirha Akatemian koulutustarjontaa valmentavaan johtajuuteen tulemme laajalti hyödyntämään henkilöstön pitovoiman varmistamiseksi.

# Henkilöstö 3/3

## Vuoropuheluun ja vaikuttamiseen kannustetaan

- Henkilöstöltä saatava palaute on yksi peruspilareista, joille Tukipalveluiden toiminnan kehittäminen nojaa.
- QWL-kyselyllä arvioidaan säännöllisesti johdon toimintaa, esihenkilötyöskentelyä sekä työyhteisön ja henkilökohtaisen osaamisen hyödyntämisen mahdollisuuksia.
- Tulosten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmat, joiden toteutumista toimialueilla seurataan.

## Osaamisen systemaattinen vahvistaminen

- Tukipalveluiden kriittinen menestystekijä on henkilöstön ja johtajien osaaminen sekä niiden jatkuva parantaminen.
- Osaamisen tunnistamisessa hyödynnetään muun muassa kehityskeskusteluja, joissa laaditaan osaamisen kehittämissuunnitelmat hyödyntäen laajasti eri osaamisen kehittämisen menetelmiä kuten perehdytystä, töiden uudelleen organisointia, tehtäväkiertoa, tiimityötä, pari- ja projektityöskentelyä, työpajoja ja täydennyskoulutusta.



## 2. Toiminta

# Palvelut ja prosessit

# Keskeiset palveluprosessit ja palvelukokemus 1/2

Vastuualue	Palvelu	Omistaja
Osastopalvelut	Välinehuolto	Anniina Salminiemi
Osastopalvelut	Sairaalahuolto	Satu Sivenius
Osastopalvelut	Tekstiilipalvelut	Sanna Hattula
Osastopalvelut	Ruokapalvelut	Paula Juvonen
Valvonta- ja asiainestehtävät	Sosiaali-asiainmiehen ohjaus ja neuvonta	Katja Uitus-Mäntylä
Valvonta- ja asiainestehtävät	Potilasasiainmiehen ohjaus ja neuvonta	Katja Uitus-Mäntylä
Valvonta- ja asiainestehtävät	Valvontayksikkö: Sote-palveluiden ohjaus- ja valvontakäynti	Katja Uitus-Mäntylä

Vastuualue	Palvelu	Omistaja
Valvonta- ja asiainestehtävät	Valvontayksikkö: Epäkohtailmoitusten käsittely	Katja Uitus-Mäntylä
Valvonta- ja asiainestehtävät	Valvontayksikkö: Yksityisen sosiaalihuollon ilmoitusten käsittely	Katja Uitus-Mäntylä
Asianhallinta ja päätösvalmistelu	Päätöksentekoprosessi (viranhaltijapäätös, toimielinpäätös)	Paula Vehkala
Asianhallinta ja päätösvalmistelu	Asioiden käsittely ja vireilletulo (valiokunnat)	Paula Vehkala



# Keskeiset palveluprosessit ja palvelukokemus 2/2

Vastuualue	Palvelu	Omistaja
Asiakaspalvelut	Puhelunvälitys	Niina Isotalo
Asiakaspalvelut	Aula- ja neuvontapalvelut	Niina Isotalo
Asiakaspalvelut	Koordinointi- ja asiantuntijapalvelut	Soili Varonen
Kiinteistöpalvelut	Ylläpitopalvelut	Jarno Virolainen
Kiinteistöpalvelut	Valvomo- ja turvapalvelut	Esa Särkimäki
Tilahallinta	Tilahallintapalvelut	Juhapekka Hirvimäki
Tilahallinta	Rakennuttaminen ja kunnossapito	Ari Kulmala

Vastuualue	Palvelu	Omistaja
Yhteiset ICMT-palvelut	Häiriön käsittely	Juha Aalto
Yhteiset ICMT-palvelut	Laajan häiriön hallinta	Juha Aalto
Yhteiset ICMT-palvelut	Palvelupyyntöjen hallinta	Juha Aalto
Yhteiset ICMT-palvelut	Laitteiden tilaus- ja toimitusprosessi	Juha Aalto
Yhteiset ICMT-palvelut	Muutoshallinta	Juha Aalto
Perustason ICT-palvelut	Projektien hallinta	Rami Nurmi
Perustason ICT-palvelut	Konfiguraation hallinta	Rami Nurmi

# Riskienhallinnan vuosikello 2024

## Riskien arvioinnit

- Hyvinvointialueen merkittävimmät riskit tunnistettu raportointia varten
- Tunnistettujen riskien käsittely

## Riskienhallinta-suunnitelma 2025

- Suunnitelma valmis esitettäväksi aluehallitukselle

## Talousarvioesitys 2025

- Riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen kehittämisen suunnittelu valmiina talousarvioesitykseen

## Riskien arvioinnit

- Hyvinvointialueen merkittävimmät riskit tunnistettu raportointia varten
- Tunnistettujen riskien käsittely

## Riskienhallinta-suunnitelma 2024

- Tehtäväalueiden toimintaympäristön tarkastelu
- Kuluvan vuoden riskienhallintasuunnitelman käsittely ja tarkentaminen tehtäväalueilla

## Tilinpäätös ja toimintakertomus 2023

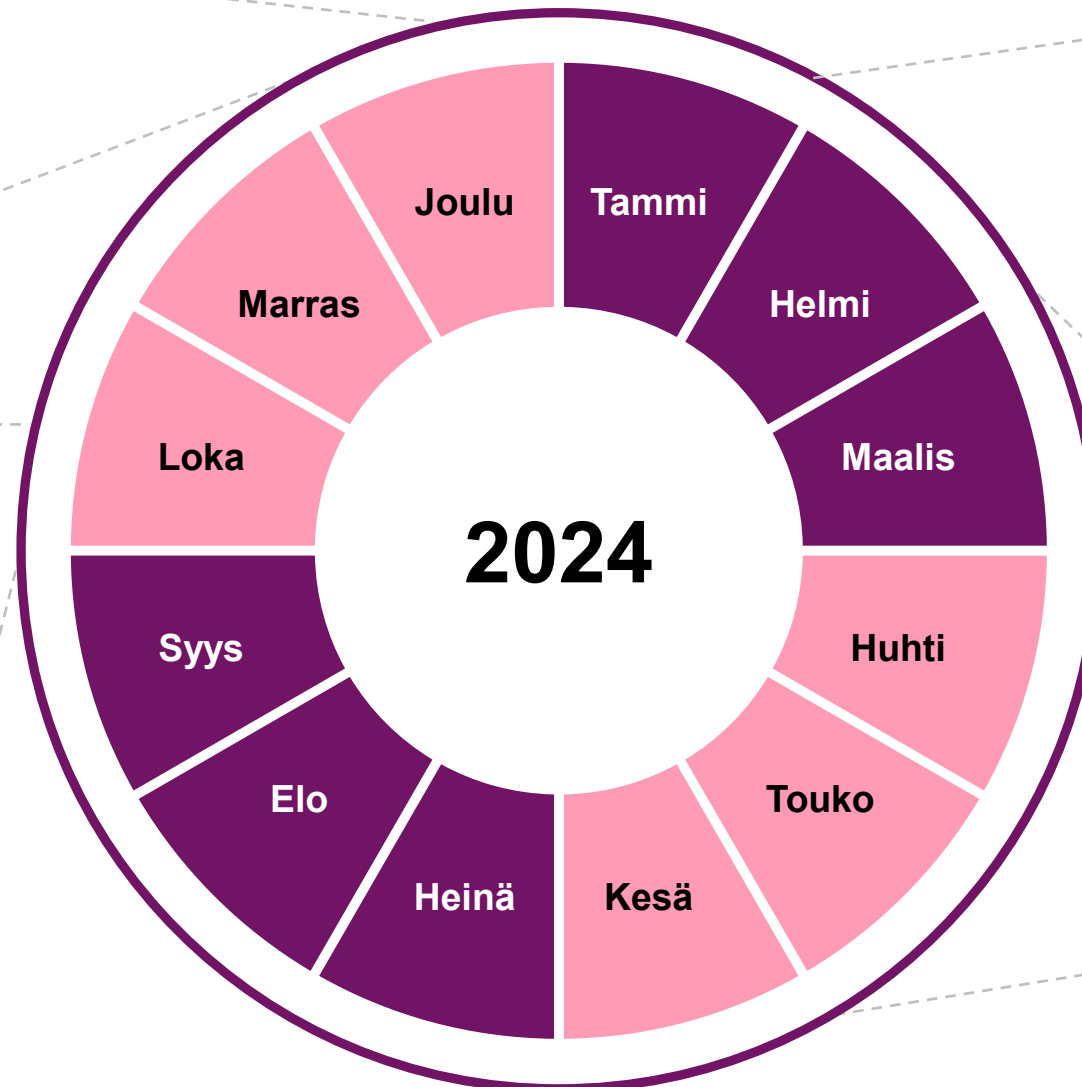
- Riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen raportoinnin osuus valmiina tilinpäätökseen ja toimintakertomukseen

## Riskien arvioinnit

- Hyvinvointialueen merkittävimmät riskit tunnistettu raportointia varten
- Tunnistettujen riskien käsittely

## Riskien arvioinnit

- Hyvinvointialueen merkittävimmät riskit tunnistettu raportointia varten
- Tunnistettujen riskien käsittely



# Riskienhallinta 1/2

- Riskienhallinta on kokonaisvaltaista, tietoista, suunnitelmallista ja jatkuvaa työtä palveluja ja toimintoja uhkaavien riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja hallitsemiseksi.
- Palvelutuotannon keskeytymisriskit ovat tukipalveluiden riskeistä merkittävimmät.
- Keskeytymishäiriö voi tarkoittaa esimerkiksi laajamittaista häiriötä kriittisissä järjestelmissä, katkoa energian, kaasun tai veden jakelussa. Laajassa häiriössä seuraamukset ovat aina taloudellisia ja

mahdollisesti myös potilas- ja muita henkilövahinkoja aiheuttavia.

- Riskienhallinnassa keskeistä on ennaltaehkäisevä arkityö kohdistuen omaan ja ostettuun tuotantoon. Varautumisella ja tilannekuvan ylläpidolla rajoitetaan vahingot riskien toteutuessa.
- Riskit ja niiden hallintatoimenpiteet dokumentoidaan Granite-järjestelmään. Riskienhallinta on osa johtamista.

# Riskienhallinta 2/2

Tukipalveluiden viisi keskeisintä tunnistettua riskiä ovat:

<b>Laajamittainen häiriö potilastietojärjestelmissä</b>	<b>Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys</b>	<b>Laaja käyttöhyödykkeen toimituskatkos</b>
<b>Vakava kyberhyökkäys</b>	<b>Asiakas- ja potilastietojen väärinkäyttö tai tuhoutuminen</b>	

# Häiriötilanteiden johtaminen ja varautuminen

Varautumisen tavoitteena on varmistaa tukipalveluorganisaation toiminnan jatkuvuus ja mahdollisimman keskeytyksetön toiminta erilaisissa häiriötilanteissa. Häiriötilanteita johdetaan linjaorganisaatiolla.

Vuoden 2024 aikana koostetaan tehtäväalueen valmiussuunnitelma.

**Varautuminen on toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.**

<b>Valmiussuunnittelu</b>	<b>Jatkuvuudenhallinta</b>	<b>Etukäteisvalmistelut</b>
<b>Koulutus</b>	<b>Harjoitukset</b>	<b>Toimijoiden välinen yhteistoiminta</b>

Varautumisessa ovat kiinteästi mukana sidosyksiköt sekä keskeiset ulkoiset palveluntuottajat.

Yhteistyötä varautumisessa tehdään myös niin YTA-alueatasoisesti kuin kansallisesti.



# 3. Tulokset

# Mittarit 2024

<b>Talousarvion tavoitteet</b> (talouspäällikkö)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Euromääräinen ennuste ja nimettyjen vuositavoitteiden eteneminen (3 kpl)</li></ul>
<b>Henkilöstö</b> (henkilöstöpäällikkö)	<ul style="list-style-type: none"><li>• NPS, QWL ja sairauspoissaolokehitys</li><li>• Henkilön vaihtuvuus ja täyttämättömät virat/toimet</li></ul>
<b>Palveluihin liittyvät tulokset</b> (toimialuejohtajat)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suoritteiden kehitys, kasvu%/vähentyminen%</li><li>• Kustannusten kehitys, kasvu%/vähentyminen%</li><li>• Palvelutasot (vastausajat, käsittelyajat)</li><li>• Tilojen laatutaso</li><li>• NPS-kysely</li></ul>
<b>Strategisten ohjelmien toimeenpano tehtäväalueella</b> (toimialuejohtajat)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suunnitelmien toteutumisen seuranta</li></ul>


## Ensivaiheen mittariston (MVP) tunnistetut mittarit

Tarkasteltava osa-alue	Tarkasteltava kokonaisuus	Mittarit	Lähdejärjestelmä / toimittaja	In-house	Tiedon toimitus	Prio <sup>1</sup>	Huomiot ja perustelut
Talous Toimialue- ja tehtäväalueetaso	Talousarvion tavoitteiden toteutuminen	Budjetti, toteuma, ennuste: €	InTime → Tabu, Clausio (ennuste)		Excel (?)	1	Suurimmat kuluerät erikseen
		Säästöohjelman seuranta 2024: €	InTime → Tabu (?)		Excel (?)	1	Erikseen seurattavana tietohallinnon ja toimitilapalveluiden säästöohjelmat
HR Toimialue- ja tehtäväalueetaso	Työhyvinvointi ja työyhteisön toimivuuden jatkuva parantaminen, pito- ja vetovoima, riskienhallinta	eNPS	Roidu → Tabu		Excel	1	KK-trendi toimialueittain saatavilla
		QWL	VibeCatch, HR-Prima		Excel	1 / 2	Ei saada trendiä, mitattu kerran. Jos raporttiin, vertailu hva-tasoon.
		Sairauspoissaolot/kalenteripäivä; Sairauspoissaolo-%	Piccolo analytics		Excel	1	KK-trendi, ehdotuksena sairauspoissaolot/kalenteripäivä > <b>vertailtavuus</b>
		Vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus, täyttämättömät tehtävät	Piccolo analytics		Excel	1	Täyttämättömät = budjetoitu henkilöstö vs toteutunut henkilöstö
Tietohallinto ja teknologia	Toimialueen toiminnan laajuus ja palvelutaso, riskienhallinta (kyberhyökkäykset, tietoturva, tietosuojat)	Tukipyynnöt: Ikm/kk, läpimenoaika, NPS	Istekki	√		1	KK - trendit
		Puhelut: puheluiden Ikm, vastausaika, sek tai min	Istekki	√		1	KK - trendit
		Tietoturva: Torjuttujen tietomurtoyritysten Ikm				1	Esim. Anti D-Dos, tietosuojaloukkausten Ikm, tarkentuu
Palvelutuotannon tukipalvelut	Toimialueen toiminnan laajuus ja kehitys	Puhelunvälitys: Ikm/kk, keskim. odotusaika	CGM Quality Manager Reports		Excel	1	KK-trendit
		Ateriapalvelut: Ikm/kk, €/kk	Pirkanmaan Voimia, Servi	√	Excel	1	KK-trendit
		Puhtauspalvelut m <sup>2</sup> , €	Pirkanmaan Voimia, Servi	√	Excel	1	Kvartaaleittain (stabiili)
		Sairaalahuolto: Tilat m <sup>2</sup>	Modulo, Atops		Excel	1	Kvartaaleittain (stabiili)
		Sairaalahuolto: Potilaskuljetukset Ikm/kk	Paketti		Excel	1	KK-trendit
		Välinehuolto: Ikm/kk			Excel	1	KK-trendit, oma välinehuoltokeskus, lisäksi ostopalvelua
		Tekstiilipalvelut: Ikm/kk, €/kk	Sakupe		Excel	1	KK-trendit
Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut	Toimialueen toiminnan laajuus, laatutaso ja kehitys	Toimitilat: hum <sup>2</sup>	Modulo		Excel	1	Toimitilojen huoneala
		Toimitilat: Rakennukset (Ikm)	Modulo		Excel	1	Rakennuksien määrä
		Toimitilat: Sisäinen vuokra € / hum <sup>2</sup>			Excel	1	Laskentatavassa huomioitava tyhjät tilat ja tilojen edelleenvuokraus
		Toimitilat: Palvelupyynnöt Ikm			Excel	1	Tunnusluku ESTA:n kautta, tarkennetaan mitkä pyynnöt lasketaan mukaan
		Tilojen laatutaso: Kuntoluokat (KL) 0-5, hum <sup>2</sup>	Modulo		Excel	1	Lasketaan huonealasta. HUOM! Keskiarvo kahdella desimaalilla
		Rakennusinvestoinnit (M€)	InTime → Tabu (?)		Excel	1	<i>SOTEn omaan taseeseen toteutettavat rakennusinvestoinnit</i>
Hallintopalvelut	Valvonnan ja asiamiestoiminnan laajuus, palvelutuotannon laatu	Valvontasuunnitelman kohteet: Ikm/kk tai Q	Laatuportti		Excel	1	Suunnitelmanmukaiset käynnit, reaktiiviset käynnit, "punaiset"
		Yhteydenotot: Ikm/kk	Sampaset		Excel	1	Yhteydenottojen määrä ja syy




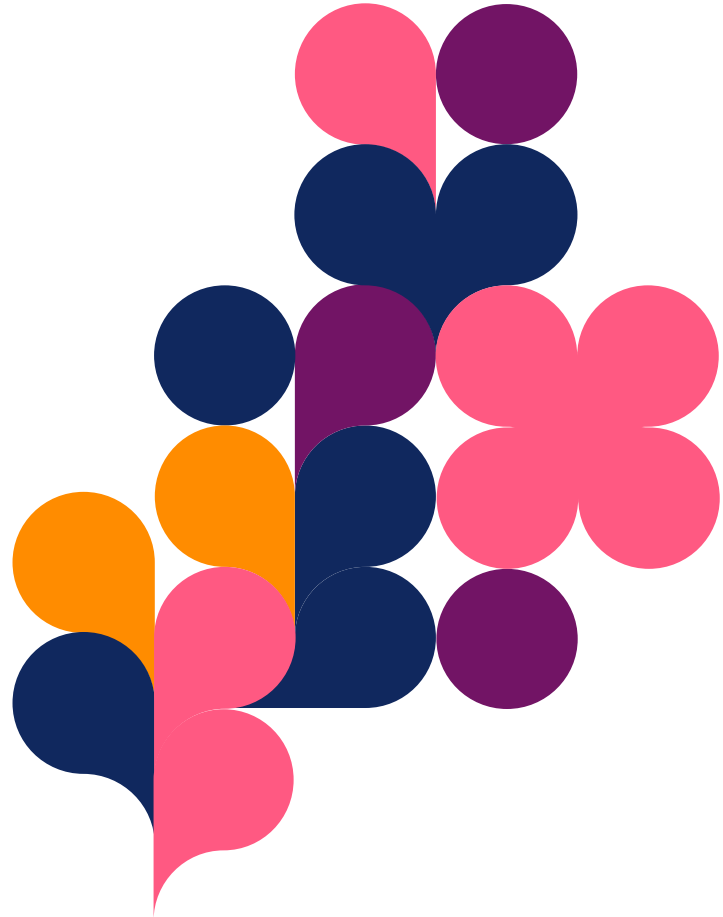
# Toimialueiden toimintajärjestelmät/ toimintakäsikirjat

Toimialueille laaditaan  
toimintajärjestelmät 2024 alkuun  
mennessä, jotka yhdessä vastaavat  
kysymykseen:



**”Miten järjestelmällisellä  
tavalla varmistamme, että  
tehtäväalueen palvelut ja  
toiminnan tuotokset  
kelpaavat”**





**Johtamisjärjestelmä arvioidaan  
ja päivitetään vähintään kerran  
vuodessa ja tarvittaessa.**

