

Yhteenveto sidosryhmien lausunnoista strategisen monituottajuusohjelman valmisteluvaiheen sisältöihin

Pirkanmaan hyvinvointialueen strateginen
monituottajuusohjelma

1.11.2024

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisen monituottajuusohjelman alustaviin sisältöihin kerättiin syksyllä 2024 laaja-alaisesti näkemyksiä ja palautetta hyvinvointialueen sisäisiltä ja ulkoisilta sidosryhmiltä: aluehallitus ja -valtuusto, valiokunnat, jaostot, vaikuttamistoimielimet, henkilöstö, asukkaat sekä in-house- ja tuottajakenttä. Tämä dokumentti tiivistää eri sidosryhmien antamat lausunnot ohjelman valmisteluvaiheen sisältöihin. Yhteenveto perustuu yhteensä yli 100 kommenttiin tai kirjalliseen palautteeseen yli 20 käsittelytilaisuudesta. Käsittelyaikataulu ja näkemyksiä antaneet sidosryhmät on esitetty taulukossa 1.

Käsittelykierroksen havainnot ohjelman alustaviin sisältöihin ryhmiteltiin viiteen kategoriaan:

1. **Laatu ja asiakasnäkökulma:** Kommentit painottavat palveluiden laadun ja asiakaskokemuksen varmistamista.
2. **Pientuottajien ja järjestöjen asema:** Kommentit korostavat kolmannen sektorin ja pientuottajien aseman vahvistamisen merkitystä.
3. **Kustannusten vertailtavuus oman tuotannon ja ostopalveluiden välillä:** Kommentit tuovat esille kustannusten läpinäkyvyyden tarpeen oman ja ostopalvelutuotannon välillä.
4. **Toiminnan kehittäminen ja innovointi:** Kommentit keskittyvät palvelumallien kehittämiseen ja uusien toimintatapojen kokeilemiseen.
5. **Resurssien riittävyys ja jakautuminen:** Kommentit korostavat sosiaali- ja terveyspalvelujen resurssien riittävyyttä ja tarkoituksenmukaista kohdentamista palvelujen turvaamisessa.

1. Laatu ja asiakasnäkökulma

Useissa kommentteissa painotettiin palveluiden laadun sekä asiakaskokemuksen merkitystä. Esimerkiksi Asiakkuus- ja laatujaosto toi esiin, että *"laatu- ja vaikuttavuustekijät ovat olennaisia asiakaskokemuksen varmistamisessa"*. Palveluiden käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen ja huomiointi koettiin keskeiseksi, ja keskusteluissa nousi esiin, että palvelun laatu vaikuttaa suoraan asiakastyytyväisyyteen ja -luottamukseen. Jaostojen ennakkoinfossa korostettiin, että palveluiden laatua tulee kehittää jatkuvasti ja että laatu on otettava huomioon jokaisen palvelutapahtuman yhteydessä, jotta asiakkaat voivat luottaa saavansa yhdenmukaista ja vaikuttavaa palvelua.

2. Pientuottajien ja järjestöjen asema

Monituottajamallissa kolmannen sektorin, kuten järjestöjen ja pienten yksityisten tuottajien, asema herätti laajaa keskustelua. Useiden tahojen mukaan nämä toimijat voivat tuoda palveluihin lisäarvoa, mutta niiden asemaa on tuettava, jotta ne voivat osallistua palvelutuotantoon tasavertaisina

toimijoina. Esimerkiksi sote-palvelutuottajajärjestöjen tilaisuudessa todettiin, että *"kolmannen sektorin ja pienten yksityisten palveluntuottajien roolia tulisi vahvistaa."* Tämä edellyttää puitteita, jotka tukevat pienten toimijoiden mahdollisuuksia kilpailla ja tarjota erikoistuneita palveluita. Samalla kuitenkin mainittiin, että on tärkeää valvoa laatua ja tehokkuutta, jotta kaikkien palveluntuottajien toiminta vastaa asiakkaiden tarpeita.

3. Kustannusten vertailtavuus oman tuotannon ja ostopalveluiden välillä

Palveluiden tuotannon kustannusten vertailtavuus oli toistuva teema ja erityisesti korostettiin kustannusten läpinäkyvyyden merkitystä ja yhteisten periaatteiden määrittämistä kustannusten laskemiselle. Kommenteissa tuotiin esille, että oman tuotannon ja ostopalveluiden kustannusten vertailu on haastavaa ja läpinäkyvyyttä tarvitaan enemmän: *"toimenpidesuunnitelmassa tulisi olla selkeästi esillä kustannusten läpinäkyvyyden lisääminen."* Läpinäkyvyys koettiin olennaiseksi niin oman tuotannon resurssien käytön arvioinnissa kuin hankittavien palveluiden kilpailukykyisyyden varmistamisessa. Toimintojen vertailtavuus helpottaa myös palvelustrategioiden kehittämistä.

4. Toiminnan kehittäminen ja innovointi

Toimintamallien kehittämistä ja uusien innovaatioiden edistämistä pidettiin tärkeinä tavoitteina. Jaostot painottivat, että palvelumallin tulisi olla joustava ja mukautuva muuttuvien tarpeiden mukaan. Esimerkiksi nostettiin esiin, että *"palvelumallien kehittäminen ja uusien toimintatapojen kokeilu ovat keskeisiä monituottajuuden tavoitteita"*. Monituottajamallissa toivottiin lisäksi kiinnitettävän erityistä huomiota uusien toimintatapojen pilotointiin ja niiden tulosten mittaamiseen, jotta käytäntöjä voidaan mukauttaa asiakastarpeiden mukaisesti.

5. Resurssien riittävyys ja jakautuminen

Resurssien riittävyys koettiin kriittisenä tekijänä monituottajamallin onnistumiselle. Useissa tilaisuuksissa pohdittiin, kuinka palvelutuotannon resursseja voidaan kohdentaa tehokkaasti. Asiakkuus- ja laatujaostossa kommentoitiin, että *"lähtötilanteen selkeä määrittely ja resurssien kohdistaminen on ensiarvoisen tärkeää."* Useat kommentoijat olivat huolissaan siitä, että ilman riittävää oman tuotannon resursointia monituottajamallin tavoitteita voi olla haastavaa saavuttaa. Lisäksi nostettiin esiin henkilöstön työkuorma ja tarve varmistaa riittävät resurssit myös henkilöstön koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen.

Saatujen näkemysten huomioiminen monituottajuusohjelmassa ja sen toimeenpanossa

Pirkanmaan hyvinvointialue on olemassa asukkaitaan varten. Strateginen monituottajuusohjelma toteutetaan, jotta asukkaita pystytään palvelemaan hyvinvointialuestrategian mukaisesti taloudellisesti kestäväällä tavalla yhdenvertaisesti ja vaikuttavasti. Asiakkaiden laadukkaat palvelut ja niihin liittyvät välttämättömät tukipalvelut toteutetaan monituottajamallilla strategian mukaisesti. Kaiken kokoisten sote-palvelutuottajien edellytyksiä tuottaa hyvinvointialueen tarvitsemia palveluita edistetään muun muassa hankintaprosesseja kehittämällä. Kustannusvertailua oman tuotannon ja ostopalveluiden välillä parannetaan ja läpinäkyvyyttä oman tuotannon kustannuksiin lisätään. Kokonaisuutena vahvaan palveluiden järjestämiseen ja ostopalvelujen johtamiseen tarvittavaa tietopohjaa vahvistetaan. Toiminnan kehittämistä ja innovointia yhdessä tuottajien kanssa vahvistetaan ja otetaan käyttöön strateginen vuoropuhelumalli tuottajien välillä.

Sidosryhmät	Käsittelytilaisuus
Tuottajakenttä	<ul style="list-style-type: none">- Järjestötuottajien keskustelut (9 – 10/2024)- Suurimpien ostopalvelutuottajien keskustelut, pienten ja keskisuurten yritysten kysely (9 – 10/2024)- Edunvalvojen keskustelut (9 – 10/2024)
Asukkaat, asiakkaat, henkilöstö	<ul style="list-style-type: none">- Henkilöstöinfo ja -kysely (24.9.2024)- Asukaspooli ja -kysely (9.10.2024)
Vaikuttamistoimielimet	<ul style="list-style-type: none">- Nuorisovaltuuston kokouskäsittely (8.10.2024)- Vanhusneuvoston kokouskäsittely (17.9.2024)- Vammaisneuvoston kokouskäsittely (11.9.2024)- Yhteistoimintaelimen kokouskäsittely (17.9.2024)
Valiokunnat	<ul style="list-style-type: none">- Hyvinvointi- ja turvallisuusvaliokunnan kokouskäsittely (24.9.2024)- Tulevaisuus- ja strategiavaliokunnan kokouskäsittely (18.9.2024)- Monipalveluvaiokunnan kokouskäsittely (17.9.2024)- Vähän palveluita käyttävien valiokunnan kokouskäsittely (26.9.2024)
Jaostot	<ul style="list-style-type: none">- Asiakkuus- ja laatujaoston kokouskäsittely (9.9.2024)- Henkilöstöjaoston kokouskäsittely (2.10.2024)- Konserni- ja toimitilajaoston kokouskäsittely (10.9.2024)
In-house-yhtiöt	<ul style="list-style-type: none">- Infotilaisuus (17.9.2024)
Politiikka	<ul style="list-style-type: none">- Aluehallituksen aamukoulu (26.8.2024) ja talousseminaari (26.9.2024)- Aluevaltuuston puheenjohtajatoimikunta (6.9.2024)- Poliittisten ryhmien kokouskäsittelyt (9 – 10/2024)

Taulukko 1. Kommentoineet sidosryhmät ja käsittelytilaisuudet.