

# Toimielinten itsearviointi 2025: Asiakkuus- ja laatujaosto

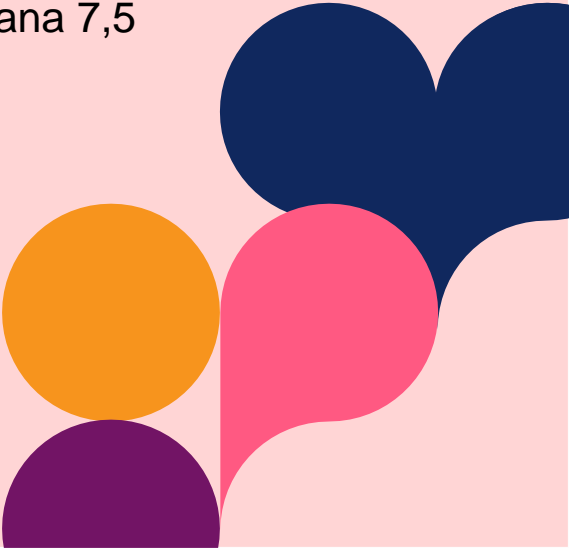


# Tietoa itsearvioinnista

- Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutettiin alkuvuonna 2025 toimielimille, mukaan lukien valiokunnat ja vaikuttamistoimielimet, yhtenäinen itsearviointikysely.
- Microsoft Forms -lomakkeella toteutetussa kyselyssä luottamushenkilöt pääsivät arvioimaan edustamansa toimielimen toimintatapoja, työn vaikuttavuutta ja kehittämistarpeita.
- Arviointijaksona on valtuustokausi 2022–2025. Itsearviointikyselyjä toteutetaan myös jatkossa yhtenäisesti kaikille toimielimille.
- **Asiakkuus- ja laatujaoston** osalta kyselyyn vastasi 6 henkilöä, joista puolet oli varsinaisia ja puolet varajäseniä.
- Kyselyssä ei kerätty vastaajia yksilöiviä tietoja.

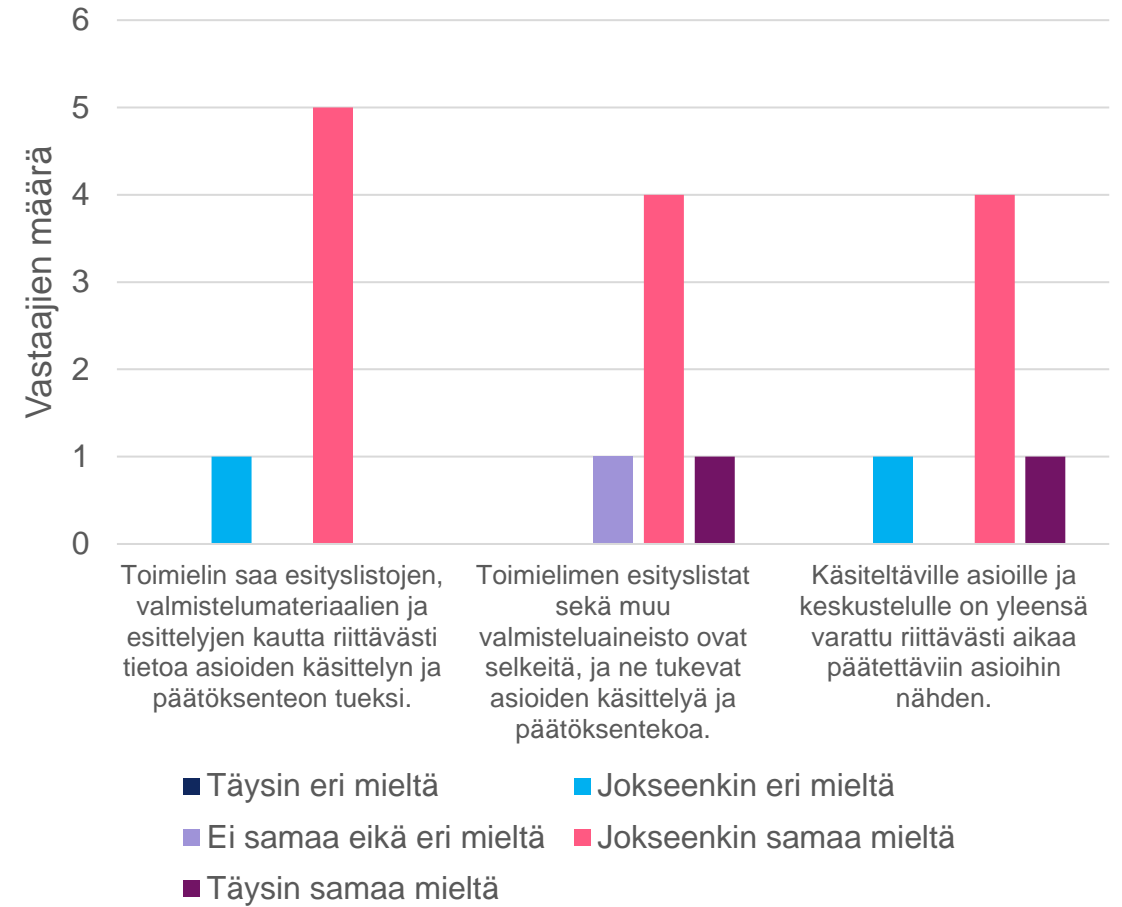
## Keskeisimmät luvut

### Asiakkuus- ja laatujaosto

- 6 vastaajaa, vastausprosentti 27,3 %
  - Vastaajissa 3 varsinaista ja 3 varajäsentä
  - Vuonna 2024 yhteensä 10 kokousta, 96 pykälää
  - Päätäjäkokemuksen arvosana 7,5
- 

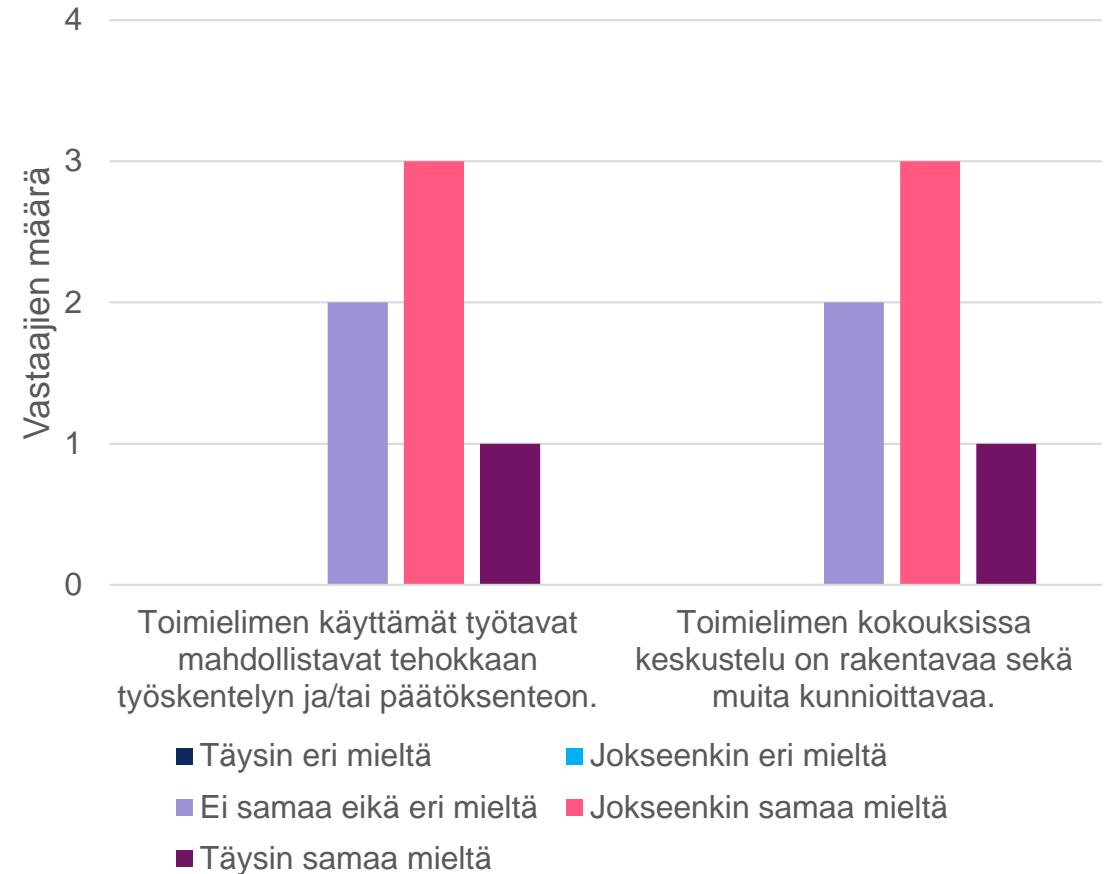
# Esityslistat ja kokousten valmistelu

- Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä saamansa tiedon määrään ja laatuun.
- Asiakkuus- ja laatujaostossa käsiteltiin vuonna 2024 yhteensä 96 kokousasiaa/pykälää 10 kokouksessa. Käsiteltäville asioille koettiin yksittäistä eriävää näkemystä lukuun ottamatta varatun riittävästi aikaa kokouksissa.



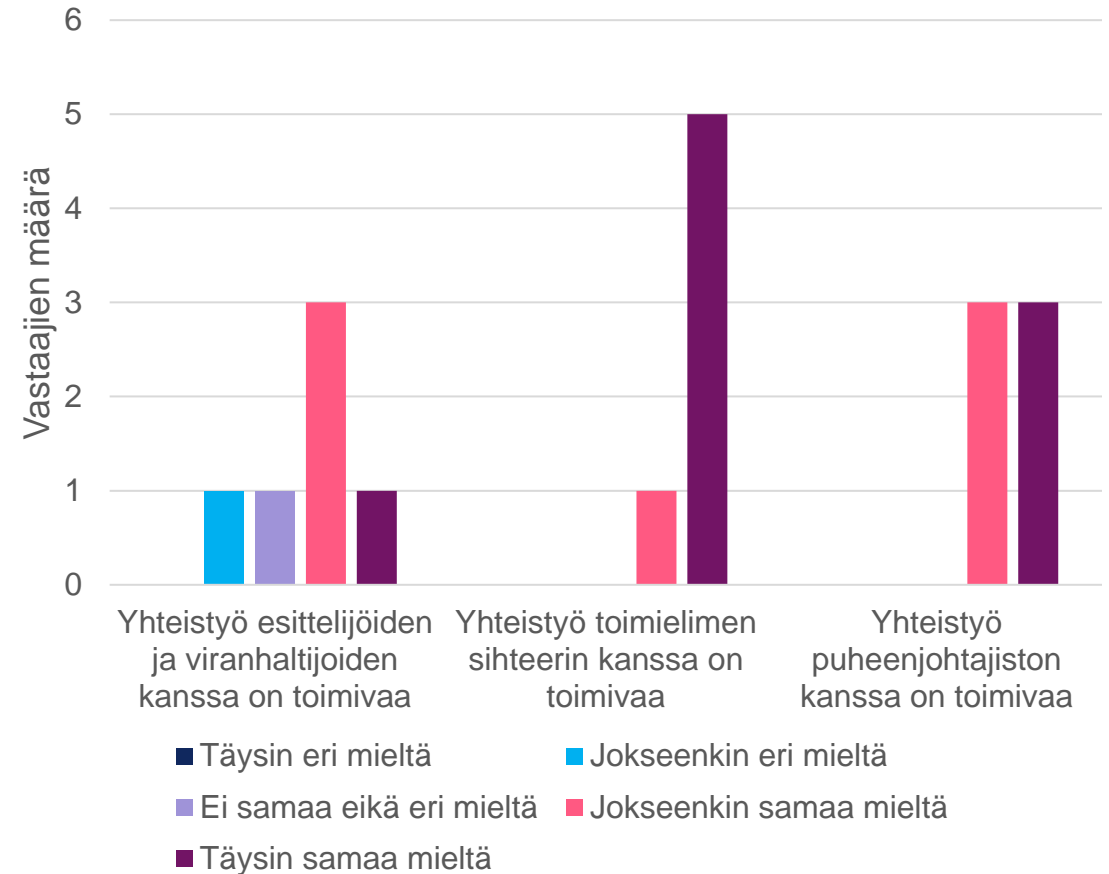
# Työtavat ja keskustelukulttuuri

- Vastaajat kokivat, että jaoston nykyiset työtavat mahdollistavat pääosin tehokkaan päätöksenteon.
- Kyselyn avoimessa kysymyksessä koskien tärkeimpiä toimielimen työskentelyyn liittyviä kehityskohteita nostettiin esiin aitojen vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen.
- Myös keskustelukulttuuria pidettiin pääosin rakentavana ja toisia kunnioittavana.



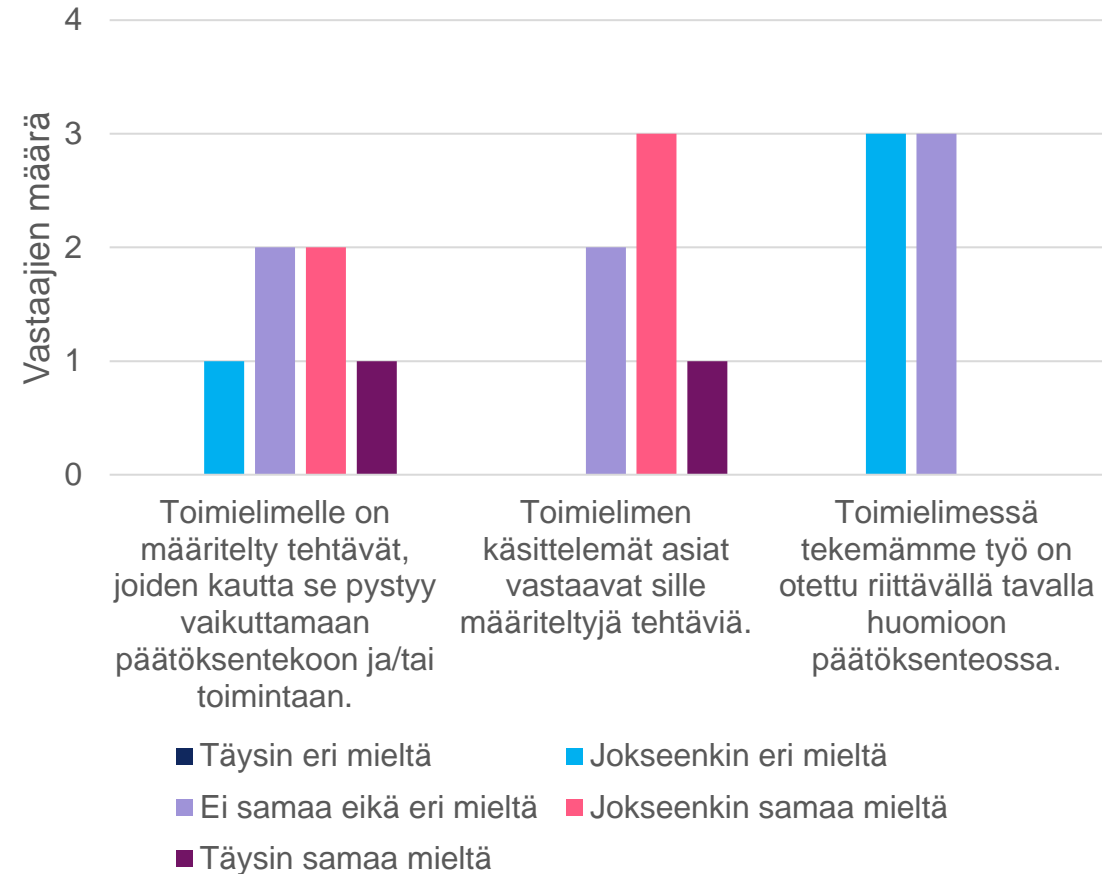
# Yhteistyö toimielintyöskentelyssä

- Vastaajat olivat poikkeuksetta tyytyväisiä yhteistyöhön puheenjohtajiston sekä jaoston sihteerin kanssa.
- Yhteistyöhön esittelijöiden ja valmistelijoiden kanssa oltiin myös pääosin tyytyväisiä, yksittäinen vastaaja koki olevansa väittämän kanssa eri mieltä.



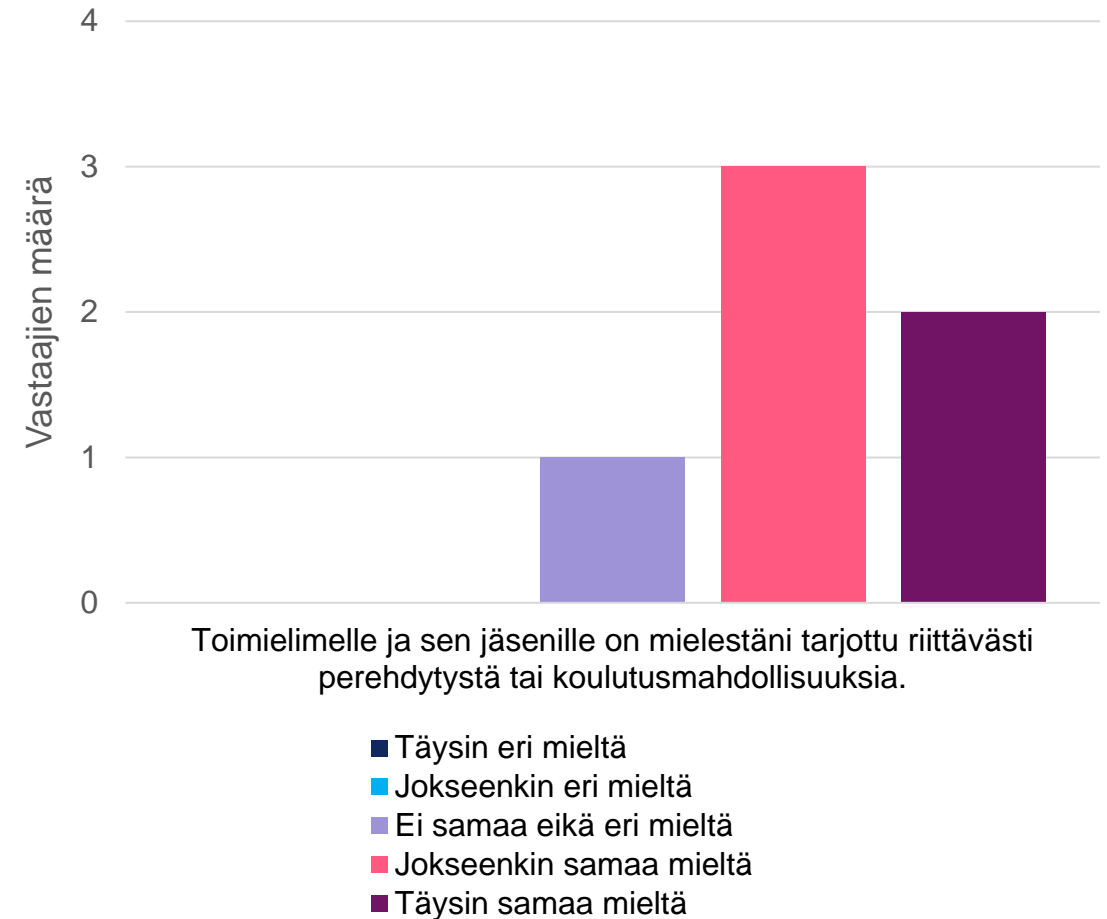
# Toimielimen tehtävät ja vaikuttavuus

- Vastaukset kertovat, että jäsenet kokevat pääosin jaoston tehtävien mahdollistavan hyvinvointialueen päätöksentekoon ja toimintaan vaikuttamisen. Lisäksi jaoston koetaan käsittelevän tehtäviensä mukaisia asioita.
- Jäsenten kokemus asiakkuus- ja laatujaoston työn vaikuttavuudesta saa selvästi kriittisemmät arviot muihin väittämiin verrattuna.



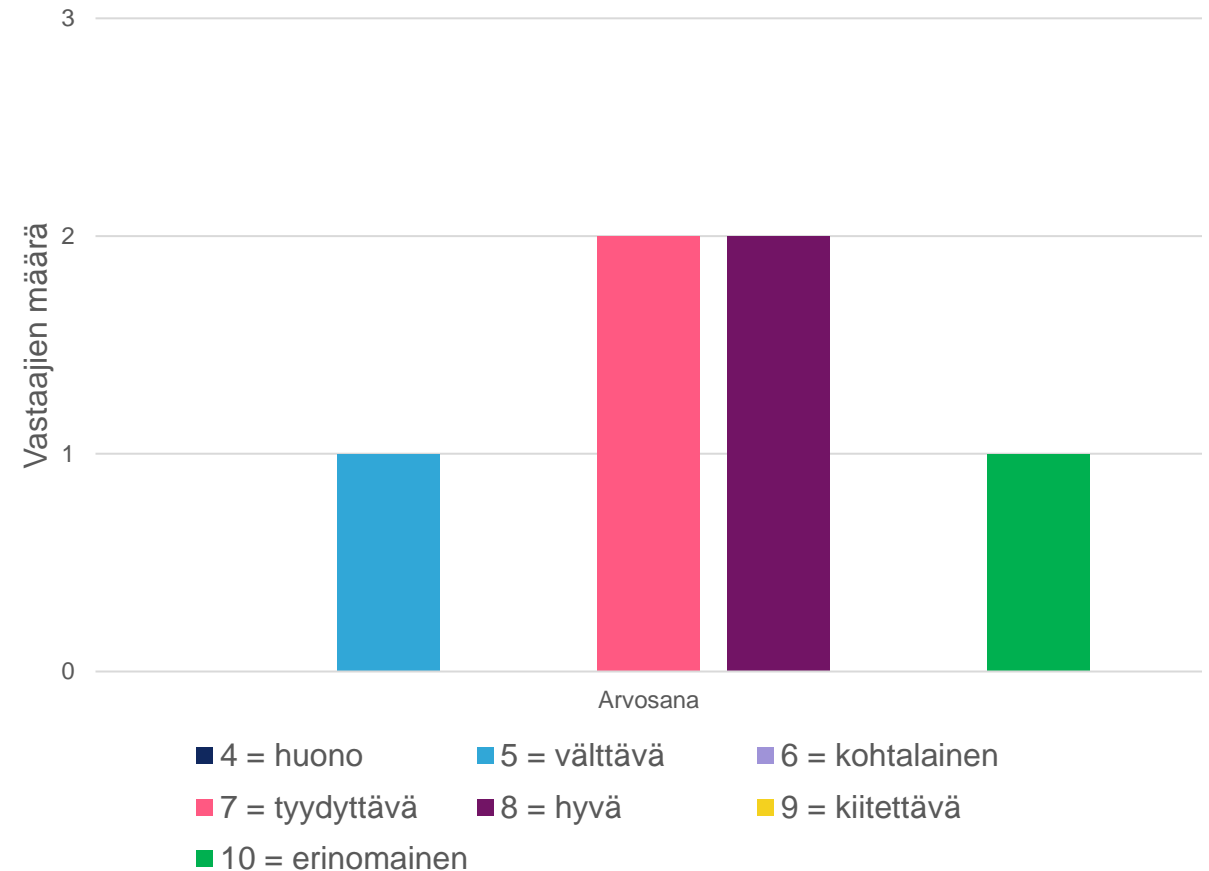
# Koulutustarpeet

- Arviot asiakkuus- ja laatujaostolle tarjottu perehdytys ja koulutus koettiin pääosin riittävänä.
- Tärkeimmiksi perehdytyksen ja koulutusten teemoiksi\* vastaajat nostivat toimielimen tehtävät ja roolin, hyvinvointialueen palvelut ja toiminnan sekä talouden. Myös varajäsenten riittävä perehdytys ja koulutus toimielimen toimintaan nostettiin vastauksissa esiin.



# Arvio päättäjäkokemuksesta

- Kyselyn lopulla vastaajia arvioivat omiin kokemuksiinsa pohjautuen asiakkuus- ja laatujaoston toiminnasta syntyneitä päättäjäkokemusta kokonaisuutena.
- Arviointi suoritettiin ns. kouluarvosanataulukkoa hyödyntäen eli arviointiasteikkona oli 4–10
- Vastausten keskiarvo oli **7,5**.
- Suhteessa muihin toimielimiin jaoston vastausten keskiarvo sijoittuu hieman koko kyselyn keskiarvon alapuolelle (kaikki toimielimet 7,63).





# Yhteenveto ja itsearvioinnin keskeisimmät tulokset

- Asiakkuus- ja laatujaoston itsearvioinnin perusteella kokonaiskuva toimielimen toiminnasta on pääosin myönteinen. Vastausten perusteella jaosto toteuttaa sille määriteltyjä tehtäviä, mutta työn huomiointi päätöksenteossa kaipaa vastauksen perusteella kehittämistä.
- Toimielimen työskentely on vastausten perusteella rakentavaa ja yhteistyö toimii, mutta esittelijöiden ja viranhaltijoiden kanssa tehtävään yhteistyöhön suhtauduttiin kriittisimmin.
- Kyselyn avoimissa kysymyksissä nousi esiin toive vaikuttamismahdollisuuksien lisäämisestä sekä asiakaskokemuksen kehittamisestä.
- Huomioitavaa tulosten tulkinnan näkökulmasta on, että asiakkuus- ja laatujaoston osalta vastausprosentti kyselyyn jäi alhaiseksi (27,3 %), jolloin yksittäisilläänkin kriittisillä/positiivisilla arvioilla oli merkittävää painoarvoa.
- Vastaajien asiakkuus- ja laatujaoston päättäjäkokemukselle antamien ”kouluarvosanojen” keskiarvo oli 7,5. Suhteessa muihin toimielimiin jaoston vastausten keskiarvo sijoittuu hieman koko kyselyn keskiarvon alapuolelle (kaikki toimielimet 7,63).