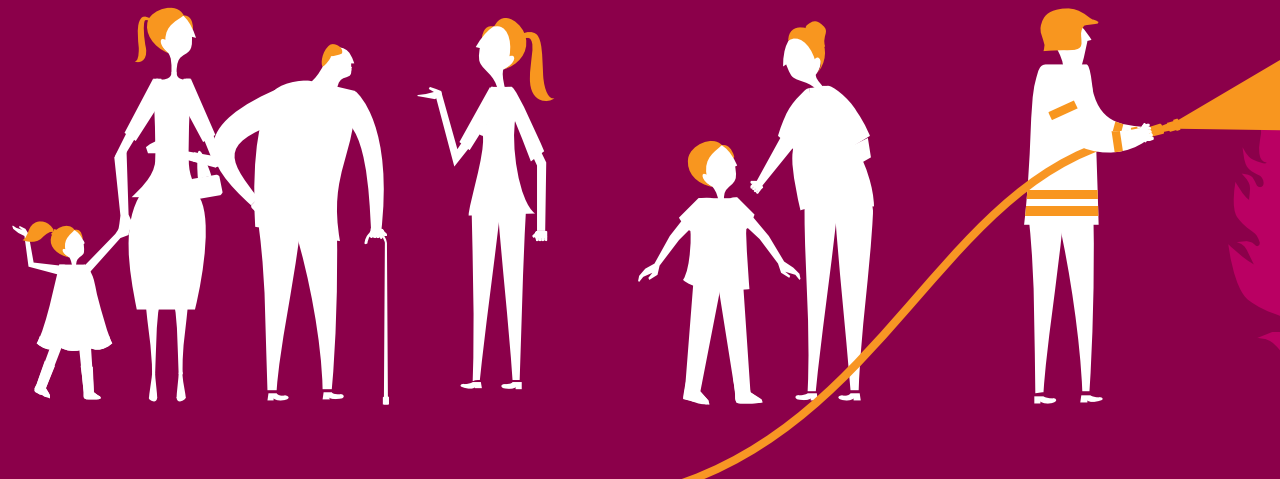
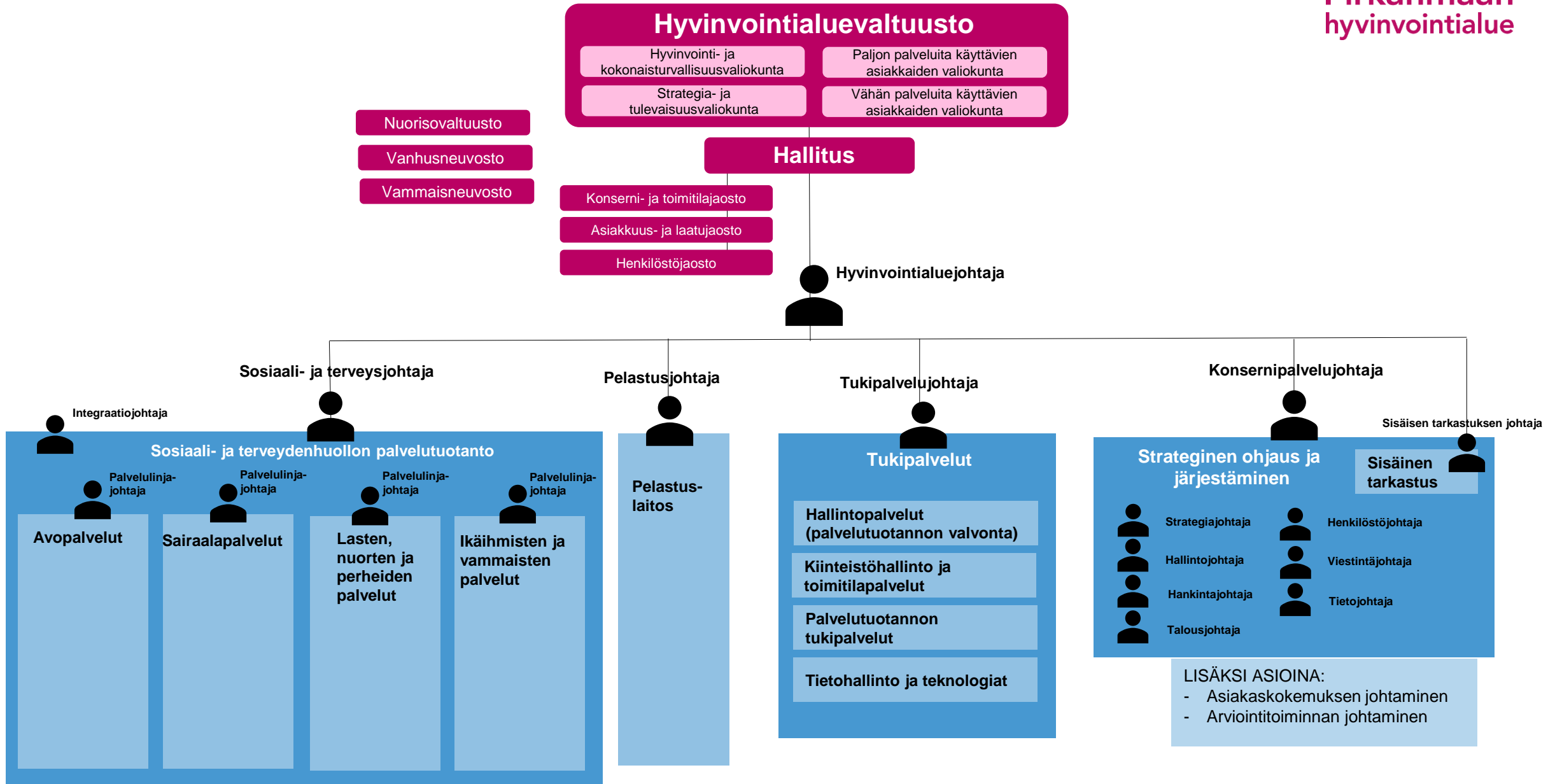


# Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta 20.6.2022

Marika Järvinen ja Kirsi Sario





## Hallinnon periaatteita:

- Pirkanmaan kolmitoiminen hyvinvointialue: strateginen ohjaus (SO), tukipalvelut ja palveluntuotanto
- Osallisuus- ja asiakaskokemuksen johtamisen kokonaisuus sekä järjestämistoiminnan omavalvontaohjelma valmistellaan **SO**:ssa
- Palvelutuotannon valvonta ja ohjaus sekä asiamiestoiminta (asiamiesvastaavat) ovat **tukipalvelujen** tehtäväalueella
  - Tukipalveluissa on avoinna valvonnan ja asiamiestoiminnan palvelupäällikön virka 21.6.2022 mennessä
- Aluevaltuusto määrittelee palveluntuotannon tavoitteet, hyvinvointialueen osallisuuden- ja asiakaskokemuksen johtamisen kokonaisuuden (tavoitteet ja periaatteet) sekä palveluntuotannon valvonnan tavoitteet

## Jaoston tehtäviä:

- Asiakaskokemuksen ja palveluntuotannon valvonnan kokonaisuuksista jaosto arvioisi toteumaraportit. Jaosto mm.
  - seuraa ja arvioi asiakastyytyvyyttä, asiakaskokemustavoitteen toteutumista sekä asukkaiden osallistamista palveluntuotannossa
  - seuraa ja arvioi järjestämistä ja palvelujen tasapuolisen saatavuuden toteutumista sekä laatua
  - seuraa ja toimeenpanee palveluntuotannon valvontahavainnot
  - seuraa ja arvioi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitykset

Edellä mainittuja asiakokonaisuuksia voidaan arvioida vuoden 2023 aikana, kun hyvinvointialueen toiminta alkaa.

Raporttien käsittely jaostossa esim. neljännesvuosittain.

## Jaoston tehtävänä nykyisellä rakenteella ei ole (jaoston esittelijänä toimii sosiaali- ja terveysjohtaja):

- Kolmitoimisen hyvinvointialueen strategisen ohjauksen ja tukipalveluiden tehtäväalueiden tehtävät
- Jaosto ei hyväksy osallisuus- ja asiakaskokemuksen johtamisen konseptia (sisältää asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelman), joka valmistellaan strategisen ohjauksen tehtäväalueella
- Jaosto ei hyväksy järjestämisen omavalvontaohjelmaa ja siihen sisältyvää palveluntuotannon valvontasuunnitelmaa, joka valmistellaan tukipalveluiden tehtäväalueella

(Lisäys - hallintosäännössä: asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta palvelutuotannon valvonnassa määritellään hallintosäännössä järjestämistä ja osallistamista koskevaan siirtymiseen 1.1.2023 mennessä)

- Valmisteluvaiheessa (3/2022) jaoston tehtäviksi suunniteltiin hyvinvointialueen järjestäjän omavalvontaohjelman osia: järjestämistä ja osallistamista koskevaan siirtymiseen 1.1.2023 mennessä, palveluntuotannon valvonnan suunnitelman hyväksyminen, asiakaslähtöisten palvelujen rakenteet ja kulttuurin linjaaminen jne.)

# Järjestämisen omavalvontaohjelma (HE

241/2020 vp)

Pirkanmaan  
hyvinvointialue

- Omavalvontaohjelma on uusi strateginen instrumentti, jonka tehtävänä on varmistaa, että vastuu palveluiden lainmukaisesta toteutumisesta kuuluu osaksi järjestämis- ja tuottamistehtävää
- Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan
  - Miten varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen
  - Miten varmistetaan tehtyjen sopimusten noudattaminen
  - Miten varmistetaan palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
  - Miten edellä mainittujen asioiden toteutumista seurataan
  - Miten havaitut puutteellisuudet korjataan
  - Miten seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan

## Järjestämisen omavalvontaohjelman valmistelun aikataulu strategisen ohjauksen tehtäväalueella syksyllä 2022

- Järjestämisen omavalvontaohjelma sisältää
  - Järjestämistoiminnan toteutumisen arviointimenettelyn (strategisessa ohjauksessa)
  - Palveluntuotannon valvonnan ja ohjauksen (tukipalveluissa)
- Järjestämistoiminnan toteutumisen arviointimenettelyä valmistellaan syksyn aikana
- Vuoden 2023 palveluntuotannon valvontasuunnitelman valmistelu tehdään marraskuuhun mennessä
- Palveluntuotannon valvonnan ja ohjauksen sekä asiavastaavien toiminnan johto siirtyy palvelupäällikölle syksyllä. Virka on parhaillaan auki
- Valvontahenkilöstön rekrytointi ja perehdytys loka-marraskuun aikana