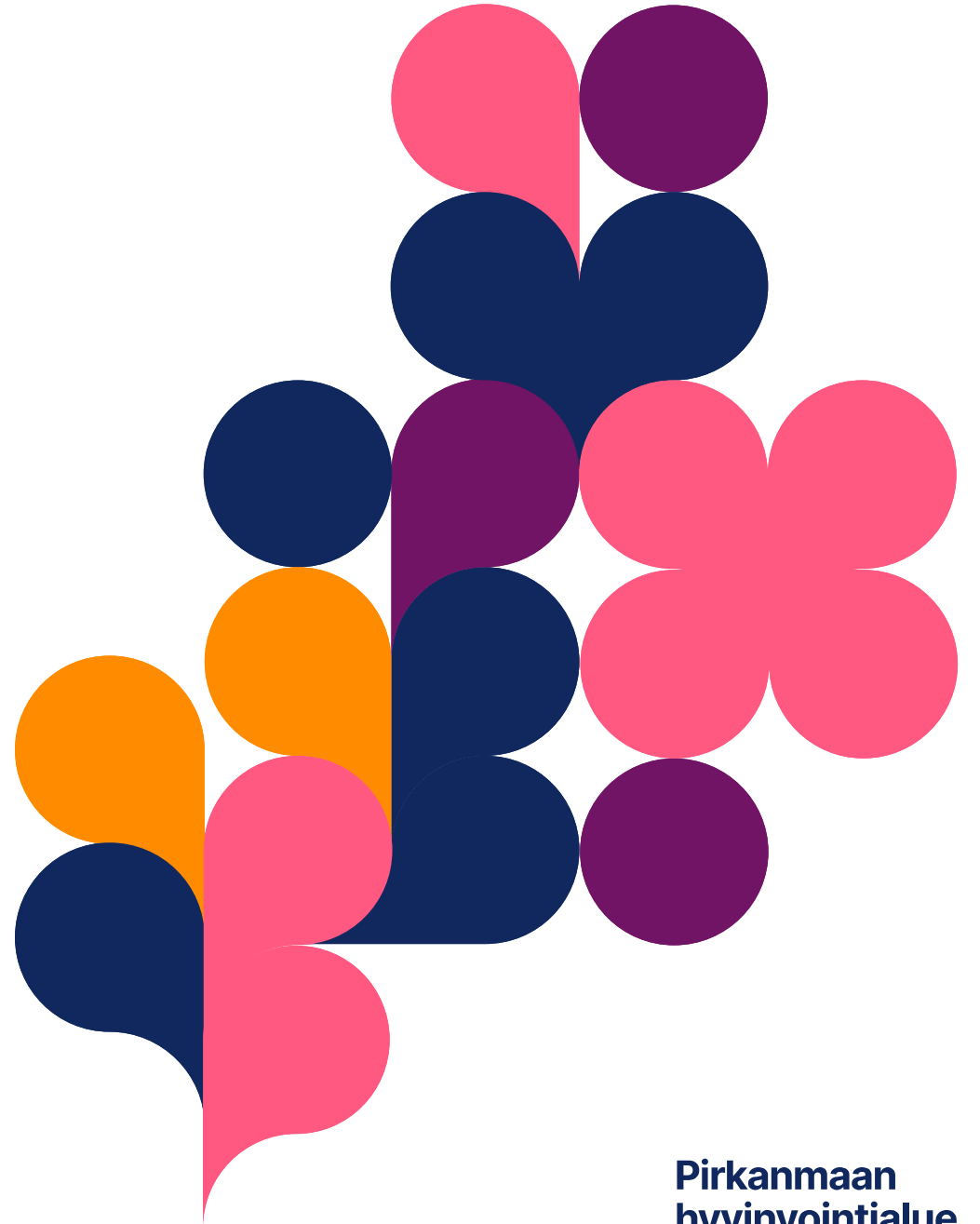


Tukipalveluiden tehtäväalue

Tukipalveluiden johtamisjärjestelmä 2025

Päivitetty 1.2.2025



”Miten järjestelmällisellä tavalla kytketään tekeminen strategian suuntaiseksi?”

Sisältö

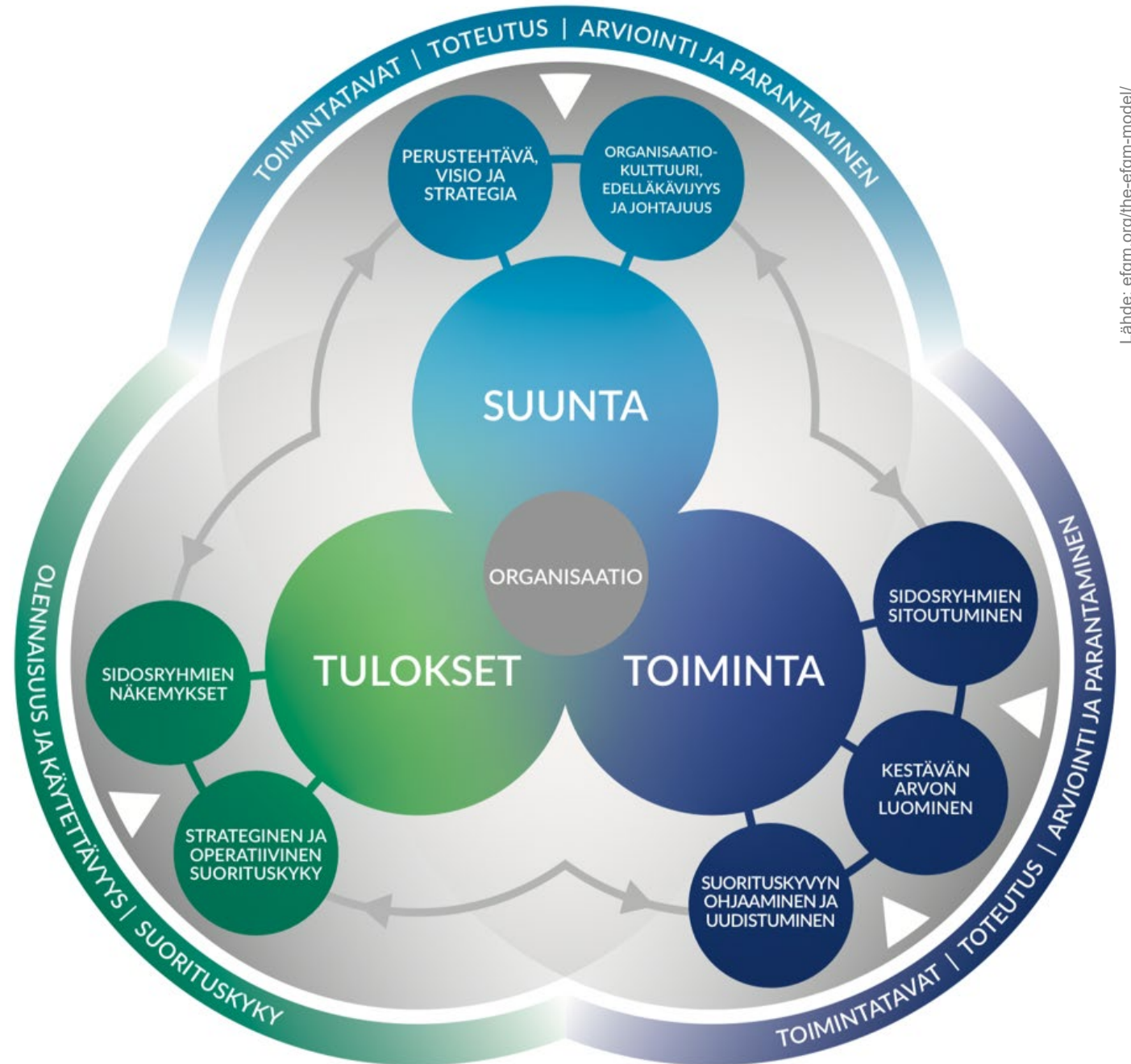
1. Suunta

- 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

- Jukka Santala, tukipalvelujohtaja
- Petteri Paavola, palvelutuotantojohtaja
- Pasi Lehmus, tietohallintojohtaja
- Miia Luukko, hallintopalvelujohtaja
- Petri Laurikka, kiinteistöjohtaja
- Teija Liimatainen, henkilöstöpalvelujohtaja
- Talouspäällikkö ja henkilöstöpäällikkö
- Henkilöstön edustaja
- Johdon assistentti (sihteeri)

Laajennettu johtoryhmä

- Suvi Forss, palvelujohtaja
- Juha Aalto, ict-palvelujohtaja
- Rami Nurmi, ict-palvelujohtaja
- Aki Jokinen, ict-palvelujohtaja
- Tanja Welin, johtava lakimies
- Katja Uitus-Mäntylä, palvelupäällikkö
- Ari Kulmala, tilahallintajohtaja
- Marko Siirtola, kiinteistöpalvelujohtaja
- Anniina Salminiemi, palvelupäällikkö
- Katja Vihusaari HR-palvelupäällikkö
- Hanna Koivisto, HR-palvelupäällikkö
- Ilmari Kuokkanen, henkilöstön edustaja
- Suvi Saha, henkilöstön edustaja
- Johtoryhmä

Johtajien varahenkilöt

- Tukipalvelujohtaja Jukka Santala
 - 1. vara palvelutuotantojohtaja, 2. vara tietohallintojohtaja, 3. vara hallintopalvelujohtaja, 4. vara kiinteistöjohtaja
- Palvelutuotantojohtaja Petteri Paavola
 - 1. vara palvelujohtaja Suvi Forss, 2. vara palvelupäällikkö Anniina Salminiemi
- 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
- Henkilöstöpalvelujohtaja Teija Liimatainen
 - 1. vara HR-palvelupäällikkö Katja Vihusaari 2. vara HR-palvelupäällikkö Hanna Koivisto

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

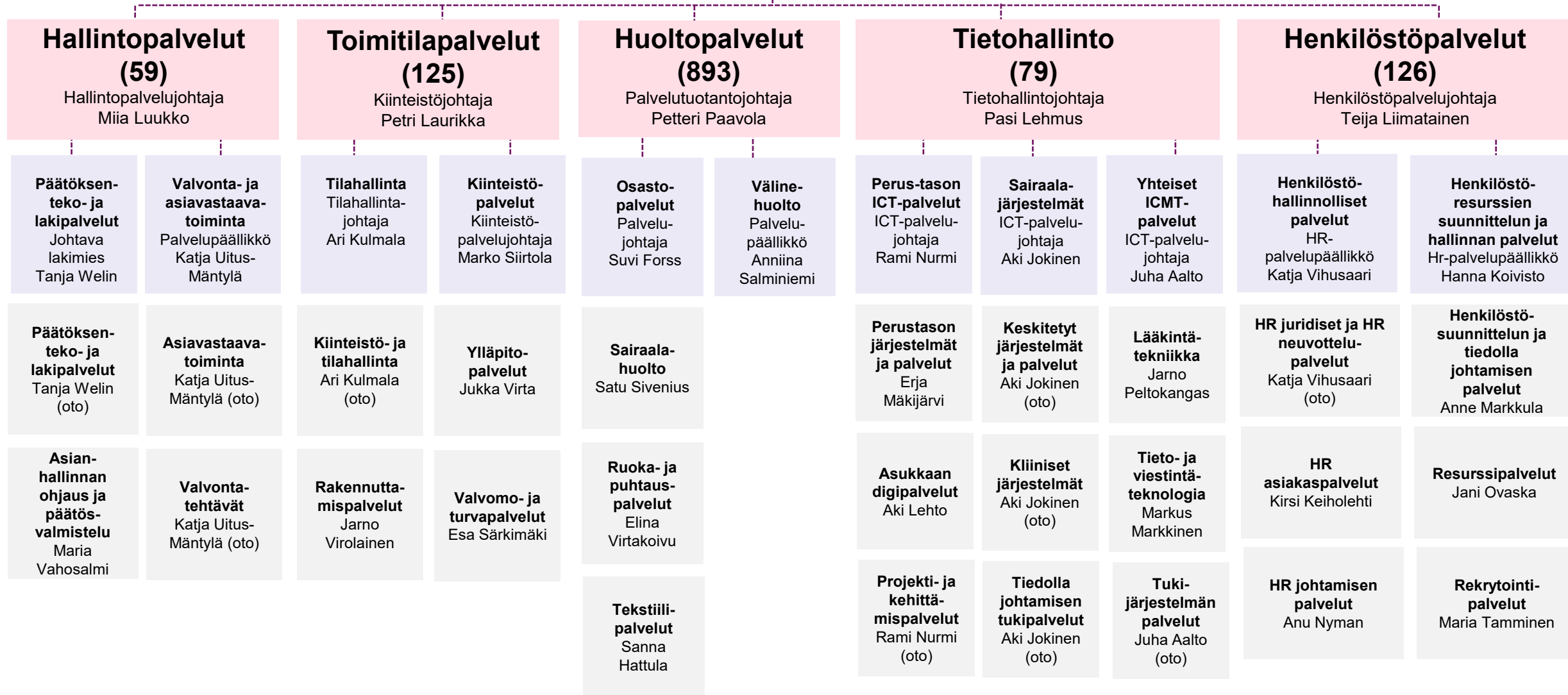
- [Päätösvallan delegointimatriisi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)
- Matriisi sisältää Pirkanmaan hyvinvointialueen päätösvallan perusteet sekä henkilöstöhallinnollisen päätösvallan osalta vielä yksityiskohtaisen ohjeistuksen esihenkilöille ja valmistelijoille

Keskeiset määräykset ja ohjeet

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

Tukipalveluiden organisaatio ja raportointisuhteet 2025

Tukipalvelut (1283) Tukipalvelujohtaja Jukka Santala





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 suosittelevat 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 2025 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 2025:

1. Päätösvalta jakaantuu oikeille tasoille ja tehtävänjako on selkeä
2. Henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet päätöksenteossa ovat parantuneet.

Toimeenpano-ohjelma 2025 2/3

Tietohallinto

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

- Digiklinikan kumppaniksi valittiin kilpailutuksen pohjalta Mehiläinen Oy. Palvelu avattiin tuotantokäyttöön 2.5.2024 ja se on avoinna joka päivä klo 8-22. Yhteydenottoja kertyy päivittäin n. 500 kpl.

4.2.a) Aloitamme potilastietojärjestelmien ja asiakastietojärjestelmien yhtenäistämisen

- Sosiaalitoimen kilpailutus on toteutettu, ja yhtenäinen Saga-järjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön kesään 2025 mennessä.
- Potilastietojärjestelmän kilpailutus on toteutettu, ja yhtenäinen Omni360-järjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön 31.8.2026 mennessä.

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

Toimeenpano-ohjelma 2025 3/3

Hyvinvoivat työntekijät

- Tukipalveluissa käydään työkuultuurin karttakeskustelut
- Palvelutuotannon tukipalveluissa pilotoidaan uuden työvuorosuunnittelun ohjelmiston (Numeron) käyttöönotto ensimmäisenä Pirha-tasolla.
- Tukipalvelutehtävien siirto hoitohenkilöstöltä tukipalveluhenkilöstölle on projektoidaan ja aikataulutetaan palvelutuotannon tukipalveluissa vuosille 2023–2025 sisältäen ruoka -ja tekstiilipalveluiden sekä apuvälineiden pesupalvelun haltuunoton ja välinehuoltajan oheistehtävien siirtämisen muulle tukipalveluhenkilöstölle.
- Henkilöstöpalvelut tukee mm. analytiikalla kärki kolmen ja henkilöstöpolitiikan toimeenpanoa

Tukipalveluiden toiminta- ja taloussuunnittelun vuosiohjelma 2025 1/3

| Kuukausi | Toiminta |
|-----------|--|
| Tammikuu | Käyttösuunnitelma sekä toiminnalliset tavoitteet Aluehallituksessa |
| Helmikuu | <i>Ennuste tammikuun tilanteesta</i> |
| Maaliskuu | Talousarvio 2026, Sisäiset tarjoukset valmiina (alustava) Investointiesitykset 2026 formsiin (alustava) <i>Ennuste helmikuun tilanteesta</i> |
| Huhtikuu | Talousarvio 2026, neuvottelut palvelulinjojen kanssa (alustava) Toiminnalliset tavoitteet 2026 Rakennemuutokset vuodelle 2026 <i>Osavuosikatsaus maaliskuun tilanteesta</i> <i>Talousarviomuutokset 2025</i> |
| Toukokuu | Henkilöstöbudjetti tarkistettavana Talsussa, TA2026 (alustava) Johdon talousseminaari, TA2026 Palkankorotukset Talsussa Raamiluonnos Raami ja Talousarvion suunnitteluohje <i>Ennuste huhtikuun tilanteesta</i> |

Tukipalveluiden toiminta- ja taloussuunnittelun vuosiohjelma 2025 2/3

| Kuukausi | Toiminta |
|----------|---|
| Kesäkuu | Riskit ja varautuminen 2026 Sisäiset tarjoukset päivitetty (alustava) Vuoropuhelu sisäisistä tarjouksista palvelulinjojen kanssa <i>Ennuste toukokuun tilanteesta</i> |
| Heinäkuu | - |
| Elokuu | TP2024 tiedot talousarvioon Tukipalveluiden TA2026 valmis <i>Osavuosikatsaus kesäkuun tilanteesta sekä ennuste heinäkuun tilanteesta</i> |
| Syyskuu | <i>Ennuste elokuun tilanteesta</i> Sisäiset ja ulkoiset hinnastot 2026 |
| Lokakuu | Ylemmän johdon neuvottelut tehtäväalueiden kanssa Tukipalveluiden tasapainotettu TA valmis <i>Osavuosikatsaus syyskuun tilanteesta</i> <i>Talousarviomuutokset 2025 (ja 2026)</i> |

Tukipalveluiden toiminta- ja taloussuunnittelun vuosiohjelma 2025 3/3

| Kuukausi | Toiminta |
|-----------|--|
| Marraskuu | Talousarvion käsittely Aluehallituksessa <i>Ennuste lokakuun tilanteesta</i> |
| Joulukuu | Talousarvion päätös Aluevaltuustossa TA2026 käyttösuunnitelma Investointisuunnitelman esitys 2026–2029 Hinnastot Aluehallituksessa <i>Ennuste marraskuun tilanteesta</i> |



2. Toiminta

Resurssit

Tukipalveluiden kohteita 2025

Hallintopalvelut

- Toimielinten kokouksia 89 kpl
- Valiokuntien kokouksia 34 kpl
- Vaikuttamistoimielinten kokouksia 30 kpl

Tietohallinto

- Järjestelmiä 850 kpl
- Työasemia 17 200 kpl
- Puhelimia 22 300 kpl
- Lääkinnällisiä laitteita 50 000 kpl
- Tukipyyntöjä 21 000 kpl/kk
- Projekteja 160 kpl/v
- Vastatut puhelut puhelunvälitys 26 600 kpl/ kk
- Sanelun purku (osto) 5 000 kpl/ kk

Toimitilapalvelut

- Toimitiloja 752 kpl, 979 164 m²
 - vuokrattuja 665 kpl, 643 432 m²
- Erityisryhmien asuntoja 2 517 kpl

Huoltopalvelut

- Tulkkipalvelut 2 200 krt/kk
- Käännöspalvelut 80 krt/kk
- Potilasateriat 335 000 kpl/kk
- Puhtauspalvelu (osto) 351 853 m²
- Sairaalahuolto 297 903 m²
- Sisäiset potilaskuljetukset 11 300 kpl/kk
- Välinehuollon suoritteet 234 000 kpl/kk
- Toimitetut tekstiilit 630 000 kpl/kk

Henkilöstöpalvelut

- Ansioerittelyt 368 000 kpl/vuosi
- Työsopimukset /virkamääräykset 32 400 kpl/vuosi
- Kokemuslisäpäätökset 2 350 kpl/vuosi
- Työtodistukset 5 000 kpl/vuosi
- Keskitetty työvuorosuunnittelu 13 000 listaa/vuosi
- Rekrytointipalvelut 6700 kpl / vuosi

Tukipalveluiden tehtäväalueen talous 2025

| | Hallintopalvelut | Henkilöstö- palvelut | Tietohallinto- ja teknologia | Kiinteistöhallinta- ja toimitilapalvelut | Palvelutuotannon tukipalvelut | Tukipalvelut yht. |
|--|------------------|-------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|----------------------|
| Toimintatuotot | 6 141 | 22 313 | 136 376 | 202 074 | 115 993 | 469 830 |
| Toimintakulut | -6 001 | -22 000 | -133 938 | -166 930 | -114 008 | -430 349 |
| Palkat | -3 613 | -6 657 | -3 960 | -6 849 | -29 475 | -50 726 |
| Ulkopuoliset osto- palvelut | -1 230 | -13 220 | -122 508 | -12 495 | -71 659 | -213 482 |
| Materiaalit | -83 | -21 | 1 | -16 182 | -1 238 | -17 526 |
| Poistot | - | - | -768 | -29 223 | -549 | -30 540 |
| Tilikauden tulos | 140 | 313 | 2 438 | -6 093 | 1 985 | -3 072 |
| Tilikauden yli- /alijäämä | 76 | 96 | 1 670 | -7 912 | 198 | -7 962 |

Taloussuunnitelman toiminnalliset tavoitteet 2025

1.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotot

- **Tavoitetaso vuodelle 2025:**
- Sosiaalihuollon uusi järjestelmä on täysin käytössä ja vuoden 2025 aikana 80% sosiaalihuollon vanhoista asiakastietojärjestelmistä on poistettu hallitusti käytöstä
- 100% perusterveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmistä on siirretty uuteen Omni360-järjestelmään vuoden 2025 loppuun mennessä ja erikoissairaanhoidon osalta käyttöönotto on aloitettu.

2.

Tukipalveluiden sisäisen asiakaskokemuksen kehittäminen: palveluiden saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja viestinnän kehittäminen

- **Tavoitetaso vuodelle 2025:** Tukipalveluiden sisäinen asiakastyytyväisyys mitataan kaksi kertaa vuoden aikana. Tukipalveluiden suorittaman asiakastyytyväisyyskyselyn kokonais-NPS* – tulos paranee 20 % ensimmäisestä vuoden alussa tehtävästä mittauksesta.

3.

Tilatehokkuuden parantaminen jatkuu toimeenpano-ohjelman mukaisesti

- **Tavoitetaso vuodelle 2025:** Tilojen vähentäminen on viety loppuun, korjaussuunnitelmat on tehty ja niiden toteutus aloitettu toimitila-ohjelman tavoitteiden mukaisesti (tilojen neliömäärät -20% lähtötilanteesta ja kuntoluokka +5% lähtötilanteesta). Vuokrasopimusmallin mukaisesti huomioidaan tilojen korjaussuunnitelmissa esteettömyys ja saavutettavuus.

Ostettavat palvelut TA2025 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 TA2025 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 TA2025 3/3

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

| | | |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|
| Istekki Oy 110 M€ | Pirkanmaan Voimia Oy 49,6 M€ | Sakupe Oy 10,1 M€ |
| Servi Oy 4,9 M€ | Monetra Oulu Oy 3,2 M€ | Monetra Pirkanmaa Oy 9,4 M€ |

Tukipalveluiden tietojärjestelmät 1/2

| Toimialue | Tietojärjestelmä | Tukiprosessi tai käyttötarkoitus |
|-------------------|-----------------------|--|
| Tukipalvelut | Paketti | Palvelupyynnöt |
| Hallintopalvelut | Pirre | Asianhallinta ja päätöksenteko |
| Hallintopalvelut | Laatuportti (Qreform) | Valvonnan tietojärjestelmä |
| Toimitilapalvelut | Modulo | Tilarekisteri ja vuokralaskutus |
| Toimitilapalvelut | ScudoPro | Investointihankkieden talousseuranta ja verottajailmoitukset |
| Toimitilapalvelut | Esta | Tilojen ylläpito |
| Huoltopalvelut | Systematic | Sairaalahuollon tuotannonohjaus |
| Huoltopalvelut | Gemini | Välinehuollon tuotannonohjaus |

| Toimialue | Tietojärjestelmä | Tukiprosessi tai käyttötarkoitus |
|----------------|-------------------------|---|
| Huoltopalvelut | ATOPs | Sairaalahuollon mitoitus |
| Huoltopalvelut | Texportal | Tekstiilipalvelut |
| Huoltopalvelut | Diktamen | Sanelunpurku |
| Huoltopalvelut | Mitel-vaihdejärjestelmä | Asiakaspalvelu |
| Tietohallinto | Efecte-IDM | Käyttövaltuushallinta |
| Tietohallinto | Efecte-CMDB | Järjestelmärekisteri |
| Tietohallinto | Equ | Lääkintälaiterekisteri |
| Tietohallinto | Ext | Tieto- ja viestintä-tekniikan rekisteri |
| Tietohallinto | Thinking profolio | Projektien hallinta |

Tukipalveluiden tietojärjestelmät 2/2

| Toimialue | Tietojärjestelmä | Tukiprosessi tai käyttötarkoitus |
|--------------------|---|---|
| Henkilöstöpalvelut | Prima + WebPala | Palkkajärjestelmä ja palveluaikalaskentajärjestelmä |
| Henkilöstöpalvelut | HR-Työpöytä, HRM (Pätevyudet, Kehityskeskustelut, Lomasuunnittelu, Koulutukset), WebTallennus | HR-ilmoittamisjärjestelmäkokonaisuus |
| Henkilöstöpalvelut | Titania | Työvuorosuunnittelu |
| Henkilöstöpalvelut | Numeron | Työvoimanhallinta |
| Henkilöstöpalvelut | People Analytics | HR-raportointi |
| Henkilöstöpalvelut | Nepton | Työajanhallinta |
| Henkilöstöpalvelut | M2 | Matkalaskujärjestelmä |
| Henkilöstöpalvelut | KuntaRekry, KuntaRekry Intro | Rekrytointijärjestelmä |

Henkilöstö 1/3

Tukipalveluiden tehtäväalueella työskentelee **1283 henkilöä**, jotka jakautuvat toimialueiden välille seuraavasti:

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| Hallintopalvelut 59 henkilöä | Toimitilapalvelut 125 henkilöä | Huoltopalvelut 893 henkilöä |
| Tietohallinto 79 henkilöä | Henkilöstöpalvelut 126 henkilöä | |

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.
- Henkilöstökyselyillä 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 |
|-----------------------------------|---|---------------------|
| Välinehuolto | Välinehuolto | Anniina Salminiemi |
| Osastopalvelut | Sairaalahuolto | Satu Sivenius |
| Osastopalvelut | Sidosyksikköohjaus | Elina Virtakoivu |
| Osastopalvelut | Tekstiilipalvelut | Sanna Hattula |
| Osastopalvelut | Ruokapalvelut | Elina Virtakoivu |
| Valvonta- ja asiavastaavatoiminta | Sosiaali-asiavastaavan ohjaus ja neuvonta | Katja Uitus-Mäntylä |
| Valvonta- ja asiavastaavatoiminta | Potilasasiavastaavan ohjaus ja neuvonta | Katja Uitus-Mäntylä |
| Valvonta- ja asiavastaavatoiminta | Valvontayksikkö: Sote-palveluiden ohjaus- ja valvontakäynti | Katja Uitus-Mäntylä |

| Vastuualue | Palvelu | Omistaja |
|-----------------------------------|---|---------------------|
| Valvonta- ja asiavastaavatoiminta | Valvontayksikkö: Epäkohtailmoitusten käsittely | Katja Uitus-Mäntylä |
| Asianhallinta ja päätösvalmistelu | Päätöksentekoprosessi (viranhaltijapäätös, toimielinpäätös) | Maria Vahosalmi |
| Asianhallinta ja päätösvalmistelu | Valiokuntien ja vaikuttamistoimielinten käsittelyprosessi | Maria Vahosalmi |
| Asianhallinta ja päätösvalmistelu | Luottamushenkilöiden toimintaedellytyksistä huolehtiminen | Maria Vahosalmi |
| Asianhallinta ja päätösvalmistelu | Johdon tuki (assistenttipalvelut) | Maria Vahosalmi |

Keskeiset palveluprosessit ja palvelukokemus 2/2

| Vastuualue | Palvelu | Omistaja |
|-------------------------|---------------------------------|------------------|
| Tilahallinta | Tilahallintapalvelut | Saara Vänskä |
| Tilahallinta | Rakennuttaminen ja kunnossapito | Jarno Virolainen |
| Kiinteistöpalvelut | Ylläpitopalvelut | Jukka Virta |
| Kiinteistöpalvelut | Valvomo- ja turvapalvelut | Esa Särkimäki |
| HR-palvelut | Prosessikuvaukset tulossa | - |
| Perustason ICT-palvelut | Puhelunvälitys | Niina Isotalo |
| Perustason ICT-palvelut | Aula- ja neuvontapalvelut | Niina Isotalo |

| 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 |

Kuvauskirjasto: [Prosessikuvaukset](#)

Riskienhallinta vuosikello

Riskien arvioinnit

- Hyvinvointialueen merkittävimmät riskit tunnistettu raportointia varten
- Tunnistettujen riskien käsittely

Riskienhallintasuunnitelma 2026

- Suunnitelma valmis esitettäväksi aluehallitukselle

Talousarvioesitys 2026

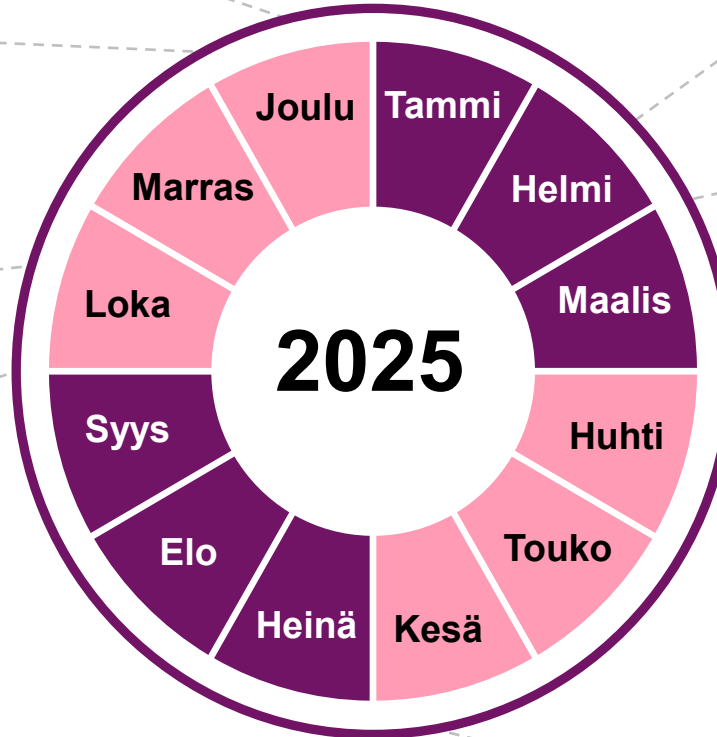
- Riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen kehittämisen suunnittelu valmiina talousarvioesitykseen

Riskien arvioinnit

- Hyvinvointialueen merkittävimmät riskit tunnistettu raportointia varten
- Tunnistettujen riskien käsittely

Jatkuvat toimenpiteet

- Työturvallisuusriskien arvioinnit kaikissa yksiköissä kahdesti vuodessa (touko- ja marraskuussa)
- Riskienhallinnan tilannekuvan seuranta johdon toimesta, viestintä, tiedonvaihto ja riskienhallintatoimenpiteiden toteuttaminen sekä raportointi



Riskienhallintasuunnitelma 2025

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

Tilinpäätös ja toimintakertomus 2024

- Riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen raportoinnin osuus valmiina tilinpäätökseen ja toimintakertomukseen
- 2024 riskienhallintasuunnitelman tavoitteiden raportointi

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 kuusi keskeisintä tunnistettua riskiä ovat:

| | | |
|---|--|--|
| Laajamittainen häiriö potilastietojärjestelmissä | Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys | Laaja käyttöhyödykkeen toimituskatkos |
| Vakava kyberhyökkäys | Asiakas- ja potilastietojen väärinkäyttö tai tuhoutuminen | Uusien asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotto |

Häiriötilanteiden johtaminen ja varautuminen

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

Vuoden 2024 aikana on koostettu tehtäväalueen valmiussuunnitelma.

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

| | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| Valmiussuunnittelu | Jatkuvuudenhallinta | Etukäteisvalmistelut |
| Koulutus | Harjoitukset | Toimijoiden välinen yhteistoiminta |

Varautumisessa ovat kiinteästi mukana sidosyksiköt sekä keskeiset ulkoiset palveluntuottajat.

Yhteistyötä varautumisessa tehdään myös niin YTA-aluetasoisesti kuin kansallisesti.



3. Tulokset

Mittarit 2025

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

Toimialueiden mittarit


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

Ote tukipalveluiden tabu-mittaristosta


| Pirkanmaan hyvinvointialue | | Tukipalveluiden mittaristo | | | | | Aineisto sisältää: 1 / 2023 - 10 / 2024 | ☰ | ? |
|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|
| | Tarkastelujakson alku 1 / 2024 | Tarkastelujakson loppu 10 / 2024 | Vertailujakson alku 1 / 2023 | Vertailujakson loppu 12 / 2023 | | | | | |
| Toimintakulut, budjetti | Toimintakulut, ennuste | Toimintakulut, toteuma | Lisä- ja ylityökorvaukset | Sairauspoissaolo% | Henkilöstö-NPS | Asiakas-NPS | | | |
| 410 701 548 € (437 984 208 €) | 424 527 650 € () | 350 977 084 € (437 555 429 €) | 613 053 € (883 986 €) | 7,6 % (7,0 %) | 2,00 (-30,00) | -22,00 () | | | |
| HALLINTOPALVELUT | HALLINTOPALVELUT | HALLINTOPALVELUT | HALLINTOPALVELUT | HALLINTOPALVELUT | HALLINTOPALVELUT | HALLINTOPALVELUT | | | |
| 6 726 324 € (7 517 484 €) | 6 226 329 € () | 3 984 967 € (4 606 375 €) | 30 064 € (48 328 €) | 4,5 % (3,5 %) | 49,00 (-14,00) | 1,00 () | | | |
| KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | KIINTEISTÖHALLINTA JA TOIMITILAPALVELUT | | | |
| 160 262 136 € (163 294 500 €) | 172 588 235 € () | 141 702 852 € (166 564 263 €) | 82 566 € (134 889 €) | 6,8 % (4,0 %) | 1,00 (-34,00) | -34,00 () | | | |
| PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | PALVELUTUOTANNON TUKIPALVELUT | | | |
| 112 145 784 € (114 084 816 €) | 112 145 784 € () | 95 213 290 € (115 362 686 €) | 473 511 € (617 570 €) | 11,0 % (8,0 %) | -11,00 (-38,00) | -9,00 () | | | |
| TIETOHALLINTO | TIETOHALLINTO | TIETOHALLINTO | TIETOHALLINTO | TIETOHALLINTO | TIETOHALLINTO | TIETOHALLINTO | | | |
| 131 567 304 € (151 570 896 €) | 133 567 302 € () | 109 489 868 € (150 301 414 €) | 28 912 € (83 198 €) | 2,9 % (2,7 %) | 40,00 (0,00) | -40,00 () | | | |

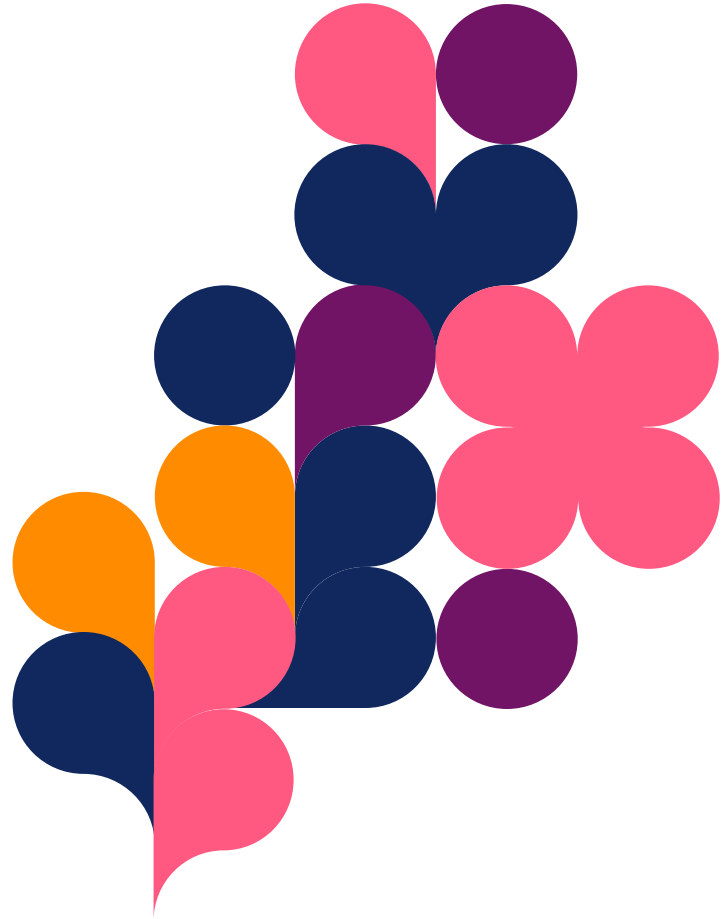
Toimialueiden toimintajärjestelmät/ toimintakäsikirjat

Toimialueille on laadittu
toimintajärjestelmät



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





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

