

Suomen kestävän kasvun ohjelma

Hoitoon pikaisesti Pirkanmaalla uusilla toimintamalleilla (Hoppu)

Loppuraportti, investointi 4

Pirkanmaan hyvinvointialue
31.12.2025



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

1 Tiivistelmä hankkeen tuloksista.....	3
7 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot...	5
7.1 Digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton vaikutukset	5
7.1.1 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on lisätty palvelutuotannon resurssitehokkuutta ja edistetty palvelujen saatavuutta?	5
7.1.2 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on tuettu ongelmien varhaista tunnistamista ja lisätty ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä?	6
7.1.3 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu moniammatillisten palvelujen laajempi tarjonta ja erityisosaamisen jakaminen eri alueiden ja palvelujen järjestäjien kesken?	7
7.1.4 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu asiakkaiden roolin vahvistaminen ja sitä kautta tehostuminen ja vaikuttavuuden kasvu?	8
7.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ja kansalaisten osaamisen tukeminen ja digitaalisten ratkaisujen käytön tuki	10
7.2.1 Miten sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamisen tukemista ja digitaalisten ratkaisujen käytön lisäämistä on edistetty?	10
7.2.2 Miten kansalaisten ymmärrystä ja osaamista digitaalisten palvelujen käytöstä terveyden ja hyvinvoinnin tukena on edistetty?.....	11
7.3 Kansalaisten digitaaliset palvelut.....	12
7.3.1 Miten asiakaspalautteen keruun kehittäminen on edennyt?	12
7.3.2 Miten sähköisen ajanvarauksen kehittäminen on edennyt?.....	14
7.3.5 Miten kansalaisten etäpalvelujen kehittäminen on edennyt?	16
7.3.7 Miten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin digitaalisen ratkaisun kehittäminen on edennyt?.....	20
7.4 Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät	22
7.4.1 Miten ammattilaisten digitaalisten työvälineiden kehittäminen on edennyt?.....	22
7.6 Uudet digitaaliset innovaatiot.....	28
7.6.1 Miten uuden digitaalisen innovaation kehittäminen on edennyt?	28

1 Tiivistelmä hankkeen tuloksista

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) digitaalinen sote-palvelutuotanto oli hankkeen alussa poikkeuksellisen sirpaleinen ja hyvinvointialueen muodostaman 23 kunnan ja 16 organisaation kokonaisuus olivat keskenään hyvin erilaisissa vaiheissa digitaalisten työkalujen, digikyvyyden ja toimintamallien käytön suhteen. Haasteena oli myös Pirhan rooli yliopistosairaala ylläpitävänä hyvinvointialueena, joka vastaa yhteistoiminta-alueen (YTA-alueen) vaativasta erikoissairaanhoidosta.

Hankkeessa kehitettiin laajat digitaaliset palvelut Pirkanmaan lähes 550 000 asukkaalle ja YTA-alueen asukkaille ja ammattilaisille, sekä avoimia kaikille kirjautumatta saavutettavissa olevia palveluja ja vahvan tunnistautumisen palveluja keskitetysti OmaPirha -asiointiportaalissa (<https://asiointi.pirha.fi/>). Palvelut ovat varsin käytettyjä, sillä OmaPirhaan rekisteröityneiden määrä oli vuoden 2025 lopussa reilut 320 000.

Kehittämisen tukena olivat valtuuston hyväksymä tietohallinnon muutosohjelma v. 2023 ja sen jatko v. 2025 ([Tietohallinnon muutosohjelma | Pirkanmaan hyvinvointialue](#), [Tietohallinnon muutosohjelma 2.0 | Pirkanmaan hyvinvointialue](#)), jotka ohjasivat kehittämistä Pirhan strategian tavoitteiden suuntaisesti. Hankkeen aikana saatiin yhteneväiset digitaaliset rakenteet, niin asukkaille kuin ammattilaisillekin koko Pirhan alueelle ja digitaalisten palveluiden käytön osuus oli Terveystieteiden ja hyvinvointilaitoksen (THL) kypsyysanalyysin mukaan oli vuoden 2025 lopussa 42,6 %.

Digitaalisten järjestelmien lisäksi hankkeen tavoitteena oli asiakaspalautejärjestelmän yhtenäiset toimintamallit ja kehittämistä ohjasi laatu- ja asiakkuusjaoston vuosittaiset suunnitelman asiakaskokemuksen ja osallisuuden vahvistamiseksi. Kehitetty yhtenäinen palautteenhallintajärjestelmä, huomioiden erilaiset asiakkuudet ja tekoälyanalytiikan pilotointi loivat pohjan systemaattiselle asiakaskokemuksen seuraamiselle.

Kolmantena kokonaisuutena oli innovatiiviset järjestelmät, jossa Pirhassa oli kehittämisen kohteeksi valittu yhtenäinen henkilöstöresurssien hallinta. Kilpailutuksen viivästymisen vuoksi hankkeen aikana voitiin toteuttaa vain pilotointia ja ensimmäiset käyttöönotot. Järjestelmän käytön laajentaminen toteutetaan vuosien 2026–2027 aikana. Pilotoinnista saadun kokemuksen mukaan järjestelmän käyttöönotto yhdenvertaistaa henkilöstöresurssien suunnittelun ja säästää merkittävästi esihenkilöiden työpanosta, jolloin vapautunutta työaikaa voi kohdentaa paremmin henkilöstön työhyvinvoinnin tukemiseen ja palveluiden kehittämiseen.

Pilotoitujen järjestelmien laajentaminen, jatkokehittäminen ja prosessien automatisointia jatketaan hankkeen päättymisen jälkeen Pirhan omalla rahoituksella. Todelliset hyödyt, myös talouden

osata, konkretisoituvat vuosien 2026–2027 aikana, kun yhtenäisten tietojärjestelmien mahdollistamana saadaan vertailtavaa tilastotietoa.

7 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

7.1 Digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton vaikutukset

7.1.1 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on lisätty palvelutuotannon resurssitehokkuutta ja edistetty palvelujen saatavuutta?

Digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto on mahdollistanut hyvinvointialueen asukkaille 23 kunnan erillisten digiasiointiratkaisujen sijaan vaihteittain yhdenmukaistuvat digitaalisen asioinnin mahdollisuudet.

Digitaalisiin ratkaisuihin kytkeytyy niin asukkaalle avoimia kuin vahvan tunnistautumisen palveluja. Vahvan tunnistautumisen palvelut yhdistettiin aloitusvaiheessa hyvinvointialuetasoisiksi palveluiksi Sähköinen asiointi –palvelukokonaisuudeksi, joka nimettiin OmaPirhaksi toukokuussa 2025. Rekisteröityneiden määrä on kasvanut tasaisesti, huippuvaiheet ovat liittyneet rokotusajanvarausten avautumisvaiheeseen. Lokakuussa 2025 ylitettiin 300 000 Omapirhaan rekisteröityneen raja (<https://www.pirha.fi/w/jo-300-000-pirkanmaalaista-on-kirjautunut-omapirhaan>).

Hyvinvointialueen aloittaessa avattiin chat- ja chatbot -asiointimahdollisuus alueen asukkaiden neuvontaan, ohjaukseen ja soten palvelutuotantoon. Neuvontapalvelut olivat alkuvaiheessa tärkeitä, koska asiointikanavat olivat muuttuneet hyvinvointialueen aloitettua. Ensimmäisen vuoden aikana mahdollistettiin chat-asiointi sote-asetuille kaikkiin Pirkanmaan kuntiin, työikäisten sosiaali-työhön, palveluneuvontaan, asiakaspalvelukeskukseen ja neuvolapalveluihin.

Chat-asiointi on vaikuttanut kaikissa palveluissa palveluiden saatavuuteen. Digiasiointi on luontevaa isolle osalle väestöstä, ja monien asioiden hoitaminen sujuu vaivattomasti viestein. Sosiaalipalveluissa on oleellista mahdollistaa anonyymi aloitus, jotta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös vahvaan tunnistautumiseen.

Terveyspalveluiden digiasiointi ohjattiin toukokuusta 2024 alkaen keskitettyyn digiklinikkaan, jossa asiointi alkaa aina vahvan tunnistautumisen myötä. Asiointeja digiklinikalla noin 20 000 kuukaudessa. Noin 35 % yhteydenotoista ohjataan asukkaan omalle sote-asetalle hoidon suunnittelemisen tai hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi.

Digitaalisten lomakkeiden ja ilmoitusten tekninen rakentaminen toteutettiin heti 2023 alussa. Erityisesti sosiaalipalveluiden lomakkeet ja ilmoitukset parantavat palveluiden saatavuutta, ja mahdollistavat asiainn asukkaalle sopivimpaan aikaan. Paperilomakkeen käsittelyprosessi ja vienti asiant hallintaan on huomattavasti monivaiheisempaa kuin digitaalisen lomakkeen käsittely, säästää näin ammatillaisen aikaa ja parantaa palvelujen saatavuutta. Esimerkkinä Huoli-ilmoitus

<https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>.

Sosiaalipalveluiden digitaalisten lomakkeiden valmistelua on kuvattu toimintamallissa: [Sosiaalipalveluiden digitaalisten lomakkeiden valmistelumalli, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

7.1.2 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisulla on tuettu ongelmien varhaista tunnistamista ja lisätty ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä?

Ennaltaehkäisevissä digitaalisissa palveluissa on korostunut avoimien verkkosivukokonaisuuksien luominen. Näitä ovat eri kohderyhmille kehitetyt Hyvinvointia elintavoilla- (<https://www.pirha.fi/w/pirkanmaan-hyvinvointialueen-uusi-hyvinvointia-elintavoilla-sivusto-on-julkaistu>), Digiperhe- (<https://www.pirha.fi/web/digiperhe>) ja Digilähtösisivustot (<https://www.pirha.fi/palvelut/neuvonta-ja-ohjaus/digilahitori>).

Hyvinvointia elintavoilla -verkkosivusto kokoaa yhteen luotettavaa tietoa hyvinvointia ja terveyttä ylläpitävistä ja edistävästä elintavoista, ja tuo niihin liittyvät palvelut helposti niin asukkaiden kuin ammattilaisten löydettäväksi. Sivusto mahdollistaa ennaltaehkäisevien palvelujen asiakaslähtöisen käytön aika- ja paikkariippumattomasti. Myös Digiperhe-sivusto kokoaa yhteen sekä lähi- että digipalvelut, joten tieto ja tuki ovat aina käytettävissä. Digilähtösilta puolestaan saa neuvoja ja ohjeita hyvinvoinnin ja terveyden ylläpitoon, arjen pulmatilanteisiin sekä apua arkea helpottavien palvelujen ja palvelun tuottajien valintaan

Verkkosivukokonaisuuksien kehittämistä on kuvattu toimintamalleissa.

[Pirkanmaan elintapaohjauksen digitaalinen palvelutarjotin \(RRP, P4, I2\) | Innokylä](#)

[Digiperhe - lasten, nuorten ja perheiden yhteinen digitaalinen alusta, Pirkanmaan hyvinvointialue \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

[Digilähtösi -aina avoinna, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

Sosiaalipalveluihin kehitettiin matalan kynnyksen tukemiseen ensimmäistä kertaa digitaalisia polkuja. Polut ovat asukkaille avoimia ja käytettävissä, kun asukkaan elämäntilanne vaatii. Työikäisten

sosiaalipalveluiden viisi digipolkua käsittävät lastensuojelun jälkihuollon, työllistymistä tukevien palveluiden sekä taloussosiaalityön digipolut. Polut tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden ohjaukseen tai etävalmennukseen digitaalisesti. Poluilta asiakkaalle löytyy kootusti digitaalisena tarvittava ohjausmateriaali, mikä selkeyttää asiakasohjausta ja luo mahdollisuuden ohjauksen laadun parantamiseen. Digipolkujen avulla haetaan keinoja myös ammattilaisten työn tehostamiseen ja kohdentamiseen tarkemmin palvelua tarvitseville.

Digipolkuja ja niiden kehittämistä on kuvattu toimintamallissa

[Työikäisen sosiaalipalveluiden digipolut, Pirkanmaa HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

Ensimmäinen digipoluista ”Taloudenhallinnan valmennus” julkaistaan joulukuussa 2025. Julkaisu on viivästynyt liittyen digitaalisen alustan kyvykkyyteen erottaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiointi toisistaan.

Hyvinvointia edistävillä digitaalisilla valmennuksilla tuetaan asiakkaan elämäntapamuutosta. Asiakas voi suorittaa valmennuksia digitaalisesti vahvasti tunnistautuneena. Ensi vaiheessa suunnitella olevien valmennusten teemoina ovat painonhallinta sekä nikotiinittomuuteen tukeminen.

[Hyvinvointia edistävät valmennukset, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

7.1.3 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu moniammatillisten palvelujen laajempi tarjonta ja erityisosaamisen jakaminen eri alueiden ja palvelujen järjestäjien kesken?

Etäkonsultaatiot ovat mahdollistaneet asioiden ratkaisemisen kerralla yhä useammin, sekä auttaneet hyvinvointialueen sisäisten läheteiden hallinnassa, mikä on säästänyt lääkäreiden työaika. Konsultaatiomahdollisuuksia on joulukuussa 2025 avopalveluista ja lähisairaaloista erikoissairaanhoidon viidelle erikoisalalle: sisätaudit, ortopedia, ihotaudit, palliatiivinen hoito ja yleispediatria. Peruspalveluissa on mahdollista konsultoida haavanhoitajaa, farmasia, psykiatria ja neuvolalääkäriä. Konsultaatioita toteutettu vuoden 2025 aikana

Toimintamalli on kuvattu [Etäkonsultaatiot digialustalla, Pirkanmaan hyvinvointialue \(RRP, P1, I4\) | Innokylä](#)

Sosiaalipalveluissa hyvinvointialueen kuntien sosiaalityöntekijät ovat voineet konsultoida keskitetyn työikäisten sosiaalityön ammattilaisia Pirha chatin kautta.

Lähtökohtaisesti kaikkia Pirkanmaan hyvinvointialueen digitaalisia erilliskäyttöjä pyritään tarjoamaan kaikille ammattiryhmille ja laajasti eri palveluissa. Ratkaisujen laaja skaalautuminen tukee käyttöönottoa, ammattilaiset pystyvät tukemaan laajasti toisiaan ratkaisujen käytössä, käyttöönottoa voidaan tukea yhtenäisillä ohjeilla ja koulutuksilla ja asukkaalle asiointi on aina samanlaista riippumatta palvelusta. Esimerkkinä videovastaanottojen laajentumisen toimintamalli:

[Sosiaali- ja terveystieteiden videovastaanottojen laajentuminen, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\)](#)

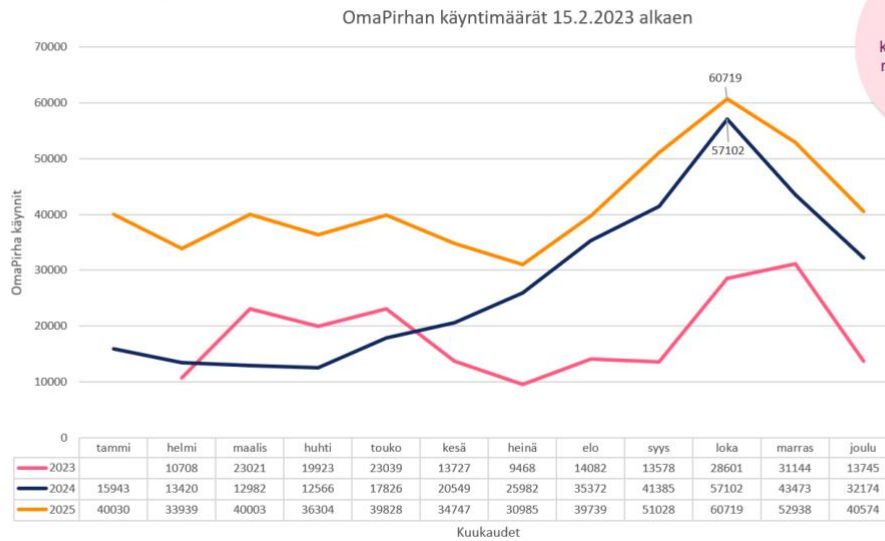
Monipalveluasiakkaan asiointin tueksi kehitettiin suostumusten hallintamalli, jossa hyödynnettiin Kelan Y100-lomaketta. Toimintamallin tavoitteena oli mahdollistaa tietojen vaihto ja käsittely asiakkaan asiaa käsittelevien ammattilaisten kesken joustavasti kaikissa niissä palveluissa, joissa asiakas kyseisen aihepiirin osalta asioi. Asiakkaan ammattilaisen kanssa täydennettyyn suostumukseen perustuvilla yhteistyötahoille annettaisiin täten lupa käsitellä asiakkaan määrittelemiä asioita keskenään myös silloin, kun asiakas itse ei ole paikalla. Tarkoituksena oli parantaa ammattilaisten välistä tiedonkulkua, helpottaa moniammatillista yhteistyötä ja parantaa täten asiakkaan kokemusta ja helpottaa palveluissa asioimista. Hallintamalli todettiin haasteelliseksi tallennusprosessien ja juridisten ongelmien vuoksi ja pilotin jälkeen toimintamalli keskeytettiin.

[Monipalveluasiakkaan suostumuksenhallintamalli, Pirkanmaan HVA \(RRP2, P4, I1\)](#)

7.1.4 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla digitaalisilla ratkaisulla on mahdollistettu asiakkaiden roolin vahvistaminen ja sitä kautta tehostuminen ja vaikuttavuuden kasvu?

Asiakkaiden roolin vahvistuminen on todennettavissa digitaalisten asiointikanavien käyttöasteilla, ja asiakastytyväisyyskyselyillä. Asukastilaisuuksissa erityisesti digitaalisten palveluiden 24/7 asiointimahdollisuus saa positiivista palautetta. Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaista jopa lähes 60 % on rekisteröitynyt digitaaliset palvelut kokoavaan OmaPirhaan.

OmaPirhan käyntimäärät



OmaPirhan käyntimäärissä +52% nousu edellisvuoteen verraten.

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Pirkanmaalaiset ovat rekisteröitymisten perusteella varsin digikyvykkäitä ja halukkaita asioimaan digitaalisesti. Pirkanmaalla olemme kiertäneet alueen tapahtumissa esitellen palveluita lauseella ”Pirkanmaalla digi kuuluu kaikille”. Tämä liittyy palveluiden saavutettavuuden varmistamiseen ja avustetun valtuutuksen rekisteröintimalliin. Suomi.fi -valtuutuksen tekeminen puolesta asiointiin on mahdollista, vaikka asukkaalla ei olisi vahvan tunnistautumisen mahdollisuutta. Syksyn 2025 aikana toteutimme vielä selkokielisen ohjeen puolesta asiointinista erityisesti ikäihmisten ja vammaisten palveluiden asukkaille ja heidän läheisilleen (<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/puolesta-asiointi/avustettu-suomi-fi-valtuutus>). Toimintamalli kuvattu: [Avustetun Suomi-fi valtuutuksen toimintamalli, Pirkanmaan hyvinvointialue \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

[https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/Viranhaltijat/Tietohallintojohtaja/IstekkiViima_palvelun_kayttoonotto\(26162\)](https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/Viranhaltijat/Tietohallintojohtaja/IstekkiViima_palvelun_kayttoonotto(26162))

Suomi.fi viestin lähettäminen

Max 10 vastaanottajaa

Koska asiakas- ja potilastietojärjestelmien konsolidaatio on kesken, olemme saaneet varsin rajallisesti vertailutietoa ulos. Terveyspalvelujen digiasiointi on vähentänyt puhelumääriä noin 7 %, mutta toisaalta sote-asemille ohjautuu hoidon jatkuvuuden turvaamiseen liittyen osa chat-keskusteluista.

Digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyvät viranhaltijapäätökset:

[§ 6/2024 Pirkanmaan hyvinvointialueen Digitaalisten palveluiden kehittäminen](#)

[§ 6/2025 Pirha Digitaalisten palveluiden kehitys 2025](#)

7.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ja kansalaisten osaamisen tukeminen ja digitaalisten ratkaisujen käytön tuki

7.2.1 Miten sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamisen tukemista ja digitaalisten ratkaisujen käytön lisäämistä on edistetty?

Pirkanmaan hyvinvointialueen digituki viedään asukkaiden arjesta tuttuihin paikkoihin yhteistyössä kuntien ja Kelan sekä järjestöjen ja muiden 3. sektorin toimijoiden kanssa. Monitasoinen tuki vahvistaa digiosallisuutta ja palveluiden saatavuutta. [Tukea digipalvelujen ja -laitteiden käyttöön](#)

Kehittämistä on kuvattu asukkaan digituen toimintamallissa [Asukkaiden digitukea yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen ja yhteistyöorganisaatioiden kanssa, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#) Malli on jatkuvassa käytössä ja sitä kehitetään edelleen yhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa.

Asioi digitaalisesti sivuston perusidea on, että sivuilta löytää kootusti kaikki digitaaliset palvelut. Ajatuksena on, että sivuja voivat hyödyntää niin asiakkaat, ammattilaiset kuin yhteistyöorganisaatioiden digitukijat. Hankkeen aikana järjestöille ja kunnille on järjestetty useita infoja, joissa sivustoa esitelty heidän käyttötarpeitaan priorisoiden.

Palvelut on kuvattu ajantasaisesti asukkaille ja heitä tukeville järjestöille Asioi digitaalisesti -sivustolla [Asioi digitaalisesti -sivusto, Pirkanmaan HVA \(RRP2, P4, I1\) | Innokylä](#)

[Asioi digitaalisesti](#)

7.2.2 Miten kansalaisten ymmärrystä ja osaamista digitaalisten palvelujen käytöstä terveyden ja hyvinvoinnin tukena on edistetty?

Pirkanmaan hyvinvointialue muodostuu 23 erikokoisesta kunnasta, joissa ennen hyvinvointialueen syntyä oli hyvin eritasoiset palvelut. Koska yhdenmukaisten digitaalisten palveluiden kehittäminen aloitettiin heti hyvinvointialueen aloitettua, aloitettiin myös eri tasoisia interventioita kansalaisten ymmärryksen ja osaamisen vahvistamiseksi.

Digitalisaatio on keskeinen osa sosiaali- ja terveystalouden uudistamisessa, sillä se parantaa palvelujen saavutettavuutta, tehokkuutta ja kustannusten hallintaa. Kehittämistyöhön vaikuttavat monet tekijät, mm. lainsäädäntö ja poliittiset linjaukset sekä yhteiskunnalliset muutokset – kuten väestön ikääntyminen ja digiosaamisen erot. On tärkeää, että asioista puhutaan yhtenäisillä termeillä. Kun THL julkaisi Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanaston loppuvuodesta 2023, päätettiin Pirhassa yhtenäistää sanasto THL:n sanastoa vastaavaksi. Näin varmistetaan yhteentoimivuuden, selkeyden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmat koko palvelujärjestelmässä.

[Digipalveluiden käsitteistön yhtenäistäminen, Pirkanmaan hyvinvointialue \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

RRP-hanketta edeltävän Pirsote-hankkeen (Tulevaisuuden sotekeskus) aikana kaikki Pirkanmaan kunnat kierrettiin kahdesti verkostoja luoden ja paikalliset järjestötoimijat tavoittaen. RRP-hankkeen aikana tätä yhteistyötä on vahvistettu mm. edellä mainitun Asioi digitaalisesti -sivuston käyttöön

ohjaamalla ja Digipalvelut tutuksi etä tapahtumia järjestämällä [Tukea digipalvelujen ja -laitteiden käyttöön - pirha.fi](#)

Kesällä 2024 palkattiin nuoria kesätyöntekijöitä uuden keskitetyn digitaalisen palvelun tutuksi tekemisessä. Kesätyöntekijät kertoivat sosiaali- ja terveysasemilla palvelusta, jakoivat esitteitä ja avustivat sovelluksen lataamisessa. Kesätyöntekijät perehdytettiin ja heidän käyttämänsä materiaalit tuotettiin RRP-hankkeen toimesta.

[Digitaaliset palvelut tutuksi kesätyöntekijöiden avulla, Pirkanmaan hyvinvointialue \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

Lisäksi vahvassa YTA-alue-yhteistyössä on asukkaiden digituen osaamista vahvistettu kansallisilla Kärki -seminaareilla <https://www.pirha.fi/tietoa-meista/projektit/hoppu-hanke/sote-digituen-karki-seminaari>.

7.3 Kansalaisten digitaaliset palvelut

7.3.1 Miten asiakaspalautteen keruun kehittäminen on edennyt?

Pirkanmaan hyvinvointialueella Asiakaspalautteen keruu -projektissa otettiin hankkeen aikana käyttöön koko hyvinvointialueen yhteinen asiakaspalauttejärjestelmä. Spontaanin palautteen antaminen on mahdollistettu kaikille hyvinvointialueen asiakkaille sähköisesti ja paperisella palautekortilla (<https://www.pirha.fi/palaute>). Asiakaspalautteen käsittelyssä on olemassa prosessi, jossa palaute tulee käsitellyksi määräajassa ja tarvittaessa asiakas saa palautteeseensa myös vastauksen. Järjestelmä seuraa palautteen käsittelyä ja tarvittaessa lähettää palautteen muistutusviestin vastaanottajalle.

Asiakaspalautteen kehittämisessä hyvinvointialueella on ollut ohjenuorana Terveystietokeskuksen (THL) kansallisen asiakaspalautteen keruun yhtenäistämisen projektissa tehty ohjeistus. THL:n kanssa on yhteistyössä määritelty, miten asiakaspalautetta tulee kerätä kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Pirkanmaan hyvinvointialueelta on osallistuttu aktiivisesti seuraaviin työryhmiin: Asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen, NPS (Net Promoter Score) -alatyöryhmä, Haavoittuvat -alatyöryhmä ja Läheisten palaute -alatyöryhmä. Lisäksi hyvinvointialueella on pilotoitu lasten- ja nuorten alatyöryhmän kehittämisiä kysymyksiä. Kansallisen kehittämisen tarkoituksena on saada yhdenmukaista ja vertailukelpoista tietoa eri hyvinvointialueiden asiakaskokemuksesta.

Pirkanmaalla on hankkeen aikana kehitetty asiakaspalautteen antamista eri asiakasryhmillä. Tätä työtä varten perustettiin kuusi työryhmää pohtimaan vammaispalveluiden, ikääntyneiden, läheisten, lasten- ja nuorten, sosiaalityön sekä mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden palautteen antamista ja sen mahdollistamista. Työryhmätyöskentelyyn osallistui hyvinvointialueen ammattilaisia, kokemusasiantuntija ja kolmannen sektorin edustaja. Työryhmätyöskentelyn lisäksi palautteen antamista kehitettiin yhteistyössä pelastuspalveluiden ja ensihoidon kanssa. Työskentelyn tarkoituksena oli kehittää ja pilotoida erilaisia palautteen antamisen menetelmiä eri asiakasryhmillä. Pilotteja tehtiin jokaisessa työryhmässä ja osassa useampi. Näiden kokeilujen jälkeen käyttöön jäi useita asiakaspalautteen menetelmiä sekä kohdennettuja palautekyselyjä. Työryhmätyöskentelyn jälkeen yhä useampi hyvinvointialueen palvelu on ollut kiinnostunut ottamaan asiakaspalautekyselyjä käyttöön yksiköissään ja voidaankin todeta, että hanketyöskentely on positiivisella tavalla edistänyt palautekulttuuria hyvinvointialueella. Toimintamalli ja työskentely on kuvattu Innokylään ([Asiakaspalautteen keruu -projekti Pirkanmaan hyvinvointialueella, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I4\)](#))

Erikoissairaanhoidossa oli käytössä ennen hyvinvointialueiden alkamista tekstiviestillä kysyttävä asiakaspalautekysely. Hankerahoituksella tätä menetelmää on laajennettu koskemaan myös digi-klinikkaa ja suun terveydenhuoltoa. Laajentamista muihin palveluihin ja yksiköihin jatketaan edelleen hankkeen ulkopuolella.

Saadun asiakaspalautteen määrä on kehitystyön myötä kasvanut ja määrän odotetaan edelleen kasvavan. Palaudemäärien yhä kasvaessa on palautesisällön manuaalinen analysointi todettu resurssihaasteeksi. Siksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on hankerahoitteisesti pilotoitu tekoälyä kirjallisen asiakaspalautesisällön analysoimisessa. Ensimmäisessä rajatussa pilotissa analysoitiin ensiapu Acutan asiakaspalautteita. Pilotin rohkaisemana toteutettiin uusi, hyvinvointialueen laajuinen tekoälypilotti. Pilotti oli menestys ja sen myötä hyvinvointialueella on päätetty tekoälytoteutuksen hankinnasta asiakaspalautteen analysoinnissa. Hankkeen ulkopuolella tehty toteutuksen kilpailutus on saatu päätökseen syksyllä 2025. Toteutuksen käyttöönotto aloitetaan vuoden 2026 aikana. Piloteista saatu kokemus auttoi kilpailutuksen määrittelyissä.

Palautteen antamista ja palautteen pyytämistä on haluttu tehdä näkyväksi ja siten edistää palautekulttuuria. Tätä työtä hankkeessa on edistetty rakentamalla kolme erilaista palautteen antamisen mahdollistavaa palauteseinää hyvinvointialueen eri rakennuksiin. Lisäksi näkyvyyttä on edistetty muilla visuaalisilla elementeillä muun muassa rintamerkki, palautetarrat ja palautelaatikot, sekä QR-koodi mallit.

Asiakaspalautteen keruu -projektin tavoitteena oli toteuttaa palautteenhallinnan toimintamalli ja -järjestelmä, joka mahdollistaa yhtenäisen, systemaattisen ja yhdenmukaisen asiakaspalautteen käsittelyn koko hyvinvointialueella huomioiden kaikki asiakasryhmät. Tässä tehtävässä on onnistuttu, joskin lisälaajentaminen eri palveluihin ja yksiköihin jatkuu edelleen.

Projektissa tehdystä työstä raportoidaan Asiakkuus- ja laatujaostolle. Asiakkuus ja laatujaosto arvioi sitä, miten asiakaskokemuksen tavoite toteutuu, sekä asettaa laatutavoitteet hyvinvointialueen palveluille.

Asiakaspalautteen keruun mittarit ovat projektin osalta toteutuneet seuraavasti:

- Pirha tasoinen asiakaspalautejärjestelmä on otettu käyttöön.
- Palautteen antaminen on mahdollistettu kaikille hyvinvointialueen asukkaille pirha.fi/palaute sivun kautta.
- NPS tekstiviestikyselyn laajentamisen mahdollistavat potilas- ja asiakastietojärjestelmien rajapinnat on avattu (Lifecare ja Pegasos) ja on käytössä. → Laajentamisen työ jatkuu edelleen hankeen ulkopuolella
- Tekoälyn hyödyntäminen asiakaspalautteen analysoimisessa -pilotti on toteutunut. → Tekoälytoteutus otetaan käyttöön hyvinvointialueella asiakaspalautteen analysoinnissa.
- Monikanavainen asiakaspalautteen keruu on mahdollistettu ja on käytössä.
→ Käyttö laajenee yhä uusille asiakasryhmille ja uusiin yksiköihin

[Kerätään yhdessä asiakaspalautetta](#)

[Kehitimme uusia tapoja antaa palautetta – näin kokeilut muuttuivat käytännöiksi](#)

7.3.2 Miten sähköisen ajanvarauksen kehittäminen on edennyt?

Pirkanmaalla *sähköinen* käsite korvattiin THL:n Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanaston suosittamalla *digitaalinen* -käsitteellä keväällä 2024 laajan digipalvelusanaston käyttöönottoaikeessa ([Digipalveluiden käsitteistön yhtenäistäminen, Pirkanmaan hyvinvointialue \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)).

Digitaalinen ajanvaraus mahdollistettiin hyvinvointialueen aloittaessa asukkaan asiointikunnan mukaisen tietojärjestelmän mahdollisuuksien mukaisesti, kuitenkin siten että kirjautuminen digiajanvaraukseen tapahtui keskitetysti OmaPirhassa. OmaPirhan käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista.

Tapahtumani - OmaPirhassa asukkaalle

Ajanvaraus ja tapahtumani

Kaikki ajanvaraukset näkyvät asiakkaalle Tapahtumani-sivulla

Esitietokyselyihin pystytään ohjaamaan suoraan valmistautumis-ohjeista

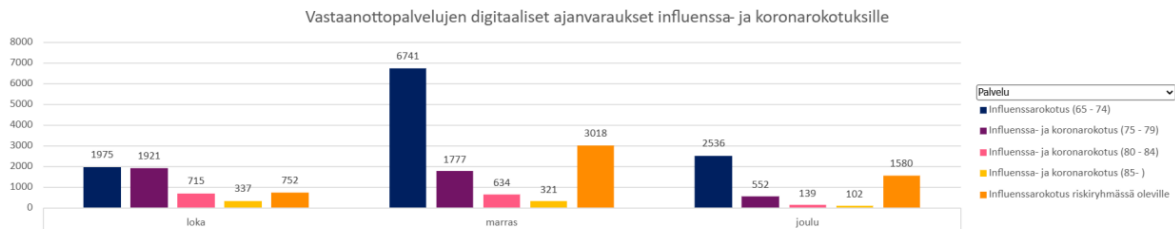
Pirkanmaan hyvinvointialue

Euroopan unionin rahoittama NextGenerationEU

Lähtötilanteessa 10/2023 ei ollut saatavilla yhtenäistä asiointiportaalia. Tavoitteena oli yksi, koko aluetta palveleva sähköinen ajanvaraustoiminto. Tuotoksena oli keskitetty ajanvaraus perusterveydenhuollon palveluissa. Keskitetyn ajanvarauksen käyttöönotto suunniteltiin ajankohtaan, jossa peruspalveluiden potilastietojärjestelmä saatiin yhdenmukaistettua, eli syksyllä 2025. Toimintamallia on kuvattu: [Digitaalinen ajanvaraus - ajanvaraustuotteiden yhtenäistäminen, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#) Keskitetty sähköinen ajanvaraus vähensi ammattilaisen manuaalista työtä ja myös varmisti, että asiakas tai potilas saapuu vastaanotolle oikeaan aikaan ja paikkaan ja oikein valmistautuneena.

Ensivaiheessa hyvinvointialuetasoisena mahdollistettiin ajanvaraus rokotuksiin ja neuvolapalveluihin. Rokotusajanvarauksista marraskuun 2025 aikana 33 % varattiin digitaalisesti, kun ajanvarauksia toteutui yhteensä lähes 30 000. Kaikkineen marraskuulle 2025 varattiin digitaalisesti 15 000 aikaa.

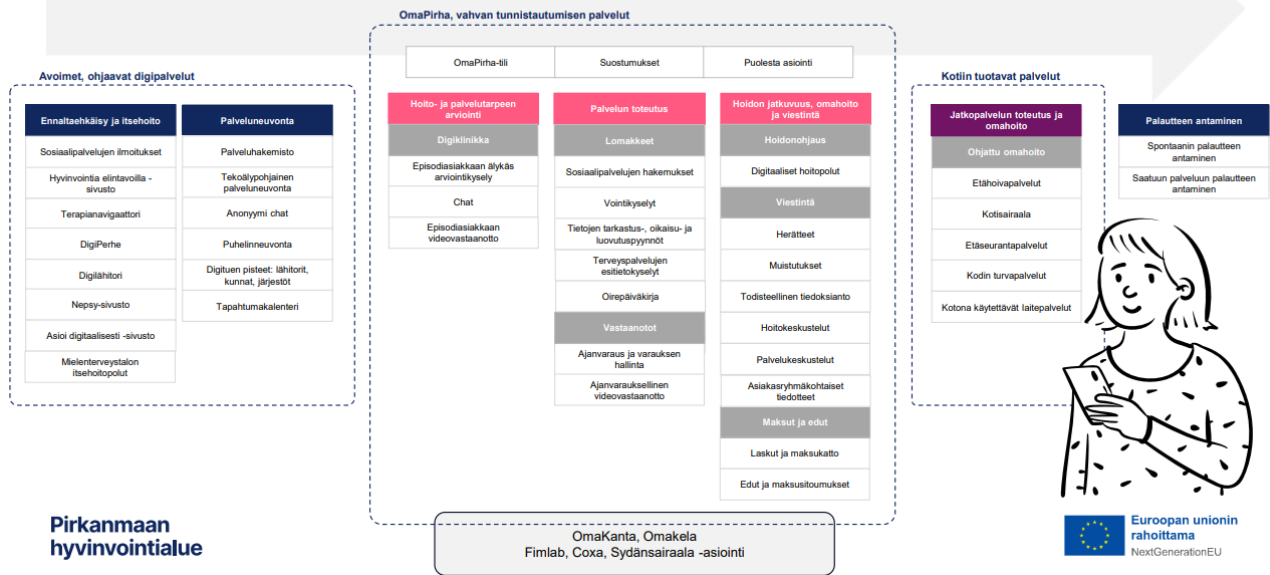
Vastaanottopalvelujen influenssa- ja koronarokotusten digitaaliset ajanvaraukset



7.3.5 Miten kansalaisten etäpalvelujen kehittäminen on edennyt?

Asukkaan digitaalisten palveluiden kehittämisen tavoitteena oli luoda yhtenäinen ja toimiva digitaalinen palvelualusta alueen asukkaille vuosina 2022–2025. Toimintamallissa käsitellään digipalveluiden teknistä toteutusta tilanteesta, jossa 23 kunnan digiratkaisut olivat aluksi erillisiä ja hajanaisia, ja päättyen siihen, että palvelut on rakennettu yhtenäiseksi kokonaisuudeksi asukkaan digipalveluiksi.

Asukkaan digipalvelujen kokonaisuus



Keskeisenä tarkoituksena oli rakentaa asiakaslähtöinen, teknisesti yhteensopiva digipalvelualue, jonka avulla asukas voi asioida sähköisesti sosiaali- ja terveystalveluissa. Tämä alusta toimii integroidusti eri järjestelmien kanssa ja sisältää muun muassa sähköisen asiointin, vahvan tunnistautumisen, puolesta asiointin mahdollistamisen sekä saavutettavuuteen perustuvat käyttöliittymä-ratkaisut. Toukokuusta 2024 lähtien palvelu on nimetty OmaPirhaksi.

Asiakas- ja palveluohjauksen digitaalisten ratkaisujen kehittäminen on ollut tavoitteellista ja hyvinvointialueen strategian mukaista läpi hankekauden. Oleellista on ollut mahdollistaa neuvonta ja ohjaus kattavasti, ja erottaa vahvan tunnistautumisen vaativat palvelut omaksi, asukkaalle kokonaisuutena näyttäytyväksi kokonaisuudeksi. OmaPirha sisältää asukkaan digitaalisten palveluiden kokonaisuuden kattaen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut perus- ja erikoistalvolla, sekä asiointin hallintoon ja asiakasmaksutoimistoon. Kehittäminen liittyy hankesuunnitelman mukaiseen inv. 4:n työpaketti 3:n toimenpiteeseen: *otetaan käyttöön alueellinen asiointialusta jokaiselle pirkanmaalaiselle*. Ammattilaiset hyödyntävät omassa työssään kansalaisten tuottamaa tietoa.

Asukkaiden digipalveluiden kokonaisuutta on kuvattu Asioi digitaalisesti -sivulla (<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asioi-digitaalisesti>) ja toimintamallissa Asioi digitaalisesti -sivusto, Pirkanmaan HVA (RRP2, P4, I1) | Innokylä.

Palveluiden kehitys on toteutettu kolmessa pääkokonaisuudessa: sähköinen ajanvaraus, kansalaisen etäpalvelut sekä kotiin vietävät digipalvelut. Sähköisen ajanvarauksen kehittämisessä on keskitytty eri järjestelmien integraatioihin ja keskitetyn ajanvarausratkaisun rakentamiseen. Etäpalveluihin kuuluu mm. chat-palvelut, videovastaanotot ja digitaaliset ilmoitukset. Kotiin vietävissä palveluissa painopiste on ollut kotihoidon etähoivan ja kotiin tuotavien digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä.

Palveluiden käyttöönotto on vaatinut syklisessä kehitystyössä laajaa yhteistyötä, käyttäjäpalautteen hyödyntämistä ja käyttöönoton tukitoimia. Tuloksia on mitattu mm. rekisteröityneiden asukkaiden määrällä, lomaketäyttöjen, chat-asiointien ja videovastaanottojen käyttömäärillä. Hankkeen päättyessä OmaPirhaan rekisteröityneitä asukkaita on 320 000, vuonna 2025 digitaalisten lomakkeiden 43 000kpl, chat-asiointien kokonaismäärä 250 000kpl, josta digiklinikassa 228 000 ja videovastaanottoja toteutui 16 650kpl. Toimintamallin avulla on saatu yhdenmukaistettua Pirkanmaan pirstaleisia ja kuntakohtaisesti toteutettuja digitaalisia palveluja. Toimintamalli on edistänyt hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisuutta.



Asukkaan digitaalisten palveluiden kehitys on kuvattu toimintamallissa:

[Asukkaan digitaalisten palveluiden kehittäminen Pirkanmaan hyvinvointialueelle \(RRP, P4, INV4\)](#)

Hyvinvointialueen mobiilisovellusten ja digitaalisten palveluiden käyttöönoton edellytyksenä on käytettävyyssarviointi, jossa hyvinvointialueiden asukkaita edustavat käyttäjät ovat päässeet testaamaan ja arvioimaan ratkaisuja. Käytettävyyssarviointi on osa kehittämisprosessia ja mitään mobiilisovellusta tai digitaalista palvelua ei voida ottaa käyttöön ilman käytettävyyssarviointia. Käyttöpausten arvioinnissa laatuksiteereinä on käytetty Jakob Nielsenin kuutta laatuksikomponenttia. Käytännössä asukkaat ovat täyttäneet arviointilomakkeet, joissa arviointikohteet ovat:

- Vaikuttavuus: Kuinka hyvin saan aikaiseksi sen, mitä pitää?
- Tehokkuus: Onko käyttö nopeaa ja helppoa?
- Tyytyväisyys: Onko mukavaa vai ottaako päähän?

Yllä mainittuja arviointikohteita täydennetään lopuilla kuudesta laatuksikomponentista

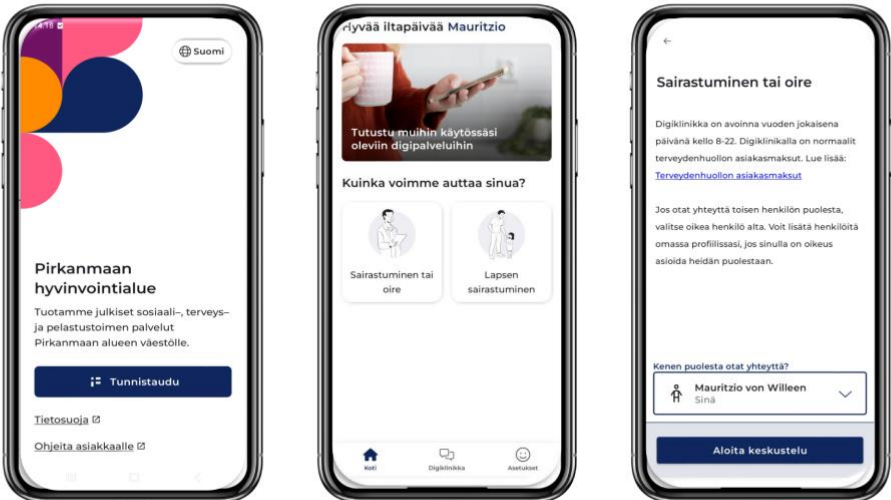
- Opittavuus: Onko käyttö intuitiivista? Vähentääkö opittavuuden puutteet tehokkuutta tai tyytyväisyyttä?
- Muistettavuus: Joudunko opettelemaan uudestaan, kertaamaan ohjeita? Vaikuttavatko ne tehokkuuteen tai tyytyväisyyteen?
- Virheiden määrä: Teenkö virheitä, jotka vähentävät vaikuttavuutta, tehokkuutta tai tyytyväisyyttä?

Edellä mainittujen lisäksi on käytetty heuristista arviointia yleisen käytettävyyden arvioinnissa. Arvioinnin on tehnyt käytettävyyssasiantuntija seuraavien kriteereiden pohjalta:

- Tilanteen näkyvyys
- Järjestelmän ja tosielämän vastaavuus
- Käyttäjän kontrolli ja vapaus
- Yhteneväisyys ja standardit
- Virheiden estäminen
- Ennemmin tunnistaminen kuin muistaminen
- Käytön joustavuus ja tehokkuus
- Visuaalinen käytettävyys
- Virhetilanteiden tunnistaminen, määrittelemine ja korjaaminen
- Ohjeet ja opastus

Pirkanmaan hyvinvointialueen OmaPirha Digiklinikka -mobiilisovellukselle tehtiin aluehallintoviraston saavutettavuusarviointi 12/2024. Raportista saatiin useita huomioita saavutettavuuden parantamiseen, joita on yhteistyössä palvelutuottajan kanssa korjattu.

Lataa OmaPirha Digiklinikka –sovellus 2.5. klo 7.30



Pirkanmaan hyvinvointialue

Tuotamme julkiset sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut Pirkanmaan alueen väestölle.

Tunnistaudu

Tietosuoja Ohjeita asiakkaalle

Pirkanmaan hyvinvointialue

Euroopan unionin rahoittama
NextGenerationEU

7.3.7 Miten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin digitaalisen ratkaisun kehittäminen on edennyt?

Pirkanmaan hyvinvointialueen hankekehittäjät hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja digikehittämisen tiimeistä osallistuivat kansallisen elintapaohjauksen palvelutarjottimen (Tarmoa) määrittelytyöhön ja kehittämiseen. Pilotointiin ei lähdetty, koska oman elintapa- ja palvelutarjottimen edistyksselliseksi kehittämiselle oli saatu lupa ja se oli jo julkaistu (intra uutinen ammattilaisten käytön ohjaamiseksi 25.10.2023). Hankesuunnitelman mukaan tavoitteena oli kehittää ja ottaa käyttöön elintapaohjauksen käytäntöjä tukeva tekninen alusta osaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköisten palveluiden kokonaisuutta. Tekninen alusta otettiin käyttöön ja tavoite saavutettiin.

Pirkanmaalla kehittäminen toteutettiin vahvassa järjestö- ja kuntayhteistyössä. Hyvinvointia elintavoilla sivusto: [Hyvinvointia elintavoilla - Pirkanmaan hyvinvointialue - Hyvinvointia elintavoilla - pirha.fi](https://hyvinvointia.elintavoilla.fi)

Kehittämistä on kuvattu toimintamallissa:

[Pirkanmaan elintapaohjauksen digitaalinen palvelutarjotin \(RRP, P4, I2\) | Innokylä](#)

Palvelutarjottimen ominaisuudet on kehitetty vaiheittain. Koska Pirha hyödynsi kattavasti Palvelutietovarantotietoa (PTV) verkkosivustollaan, oli luonnollista hyödyntää sitä myös palvelutarjottimella. Palvelutarjotin on osa Pirhan verkkosivustoa, omana, erillisenä kokonaisuutenaan. Vuoden 2025 aikana sivuilla on käyty lähes 70 000 kertaa verkkosivuanalytiikan perusteella. Positiivisia, asukkaita hyödyttäviä käyttökokemuksia ja palvelun hyötyjä kuullaan niin kunnista kuin sote-palveluista [Pirkanmaalaiset löytävät nyt entistä helpommin hyvinvointia ja terveyttä ylläpitäviä palveluita - Hyvinvointia elintavoilla - pirha.fi](#).

Palveluhaun kehittämistä on kuvattu toimintamallissa [Hyvinvointia edistävän palvelutiedon hyödyntäminen digitaalisen palvelutarjottimen kehittämisessä, Pirkanmaan HVA \(RRP2, P4, I2\) | Innokylä](#)

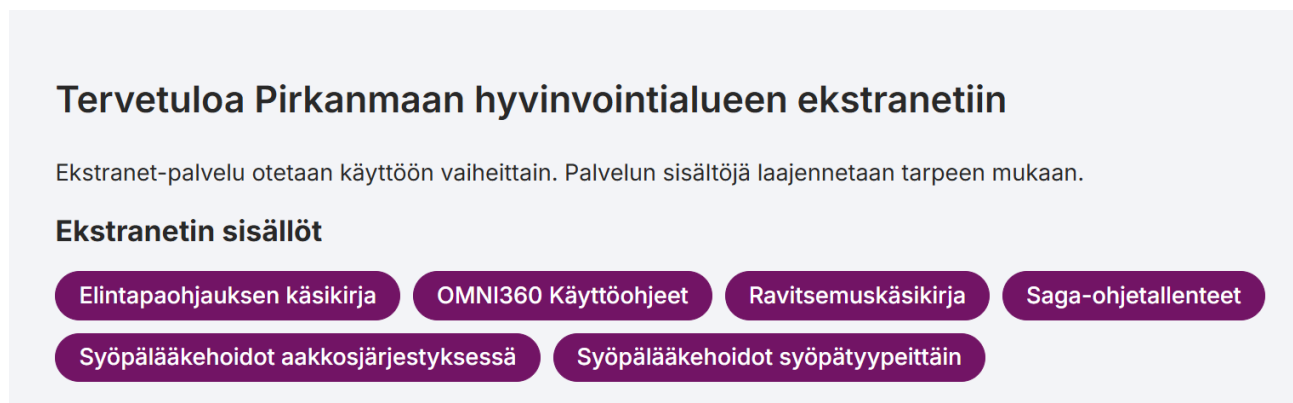
Pirkanmaan hyvinvointialueella ostopalveluiden ammattilaisten työn tueksi ja yhdenvertaisten, samalla tavalla ohjattujen palveluiden kehittämiseksi on luotu ekstranet-sivusto). Ekstranetilla on alkuvaiheessa kaksi selkeää käyttäjäryhmää: Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteistoiminta-alueiden syövänhoidon työntekijät sekä Pohjois-Pirkanmaan ulkoistetun perusterveydenhuollon (Pihlajalinna) henkilökunta.

Yhteistoiminta-alueiden syövänhoitoa varten Ekstranetiin on viety Pirkanmaan hyvinvointialueen syövänhoidon ohjeita, joiden saatavuudessa ja päivittämisessä oli aiemmin suuria ongelmia. Ohjeiden käyttäjiä ovat kaikki Kanta-Hämeen hyvinvointialueen (OmaHäme) ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (HyväEP) syövänhoidon erikoissairaanhoidon henkilöstöt heidän omien tarpeidensa mukaan.

Toinen Pirhan Ekstranetiin alkuvaiheessa viety sisältö on hyvinvointialuetasoisien OMNI360-potilastietojärjestelmän käyttöohjeet, joita tällä hetkellä pääsee hyödyntämään Pohjois-Pirkanmaan Pihlajalinnan henkilökunnasta ne, jotka työssään käyttävät kyseistä potilastietojärjestelmää.

Tietosisällöistä tähän mennessä Pirha Ekstranetiin on viety elintapaohjauksen käsikirja sekä ravitsemuskäsikirja, joihin Ekstranetin kautta pääsee jatkossa käsiksi Pirhan ostopalvelutuottajien käyttäjät. Lisäksi Ekstranetistä löytyy myös helmikuussa 2026 käyttöön otettavan Saga-asiakastietojärjestelmän ohjevideot, jotka saadaan sitä kautta jakoon myös Pirhan ostopalveluiden käyttäjille. Vuoden 2025 lopussa käyttäjiä on noin 600.

Pirha Ekstranetin käyttöä ja tietosisältöä on tarkoitus laajentaa portaittain, kunhan ympäristöön kirjautumiseen liittyvät tunnushallinnan muutokset saadaan testattua. Aikatauluna tälle on vuoden 2026 ensimmäinen vuosineljännes. Muutoksen jälkeen Ekstranetin käyttäjämäärät tulevat moninkertaistumaan nopeassa tahdissa, kun luvitettujen käyttäjätunnusten lukumäärä kasvaa arviolta viiteentuhanteen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöön. Ekstranetin palveluiden kehittäminen liittyy hankesuunnitelman mukaiseen toimenpiteeseen ammattilaisten sähköisen asioinnin tilannekuvasta ja työkaluista. Ekstranet mahdollistaa osaulkoisteuttujen palveluntuottajien pääsyn hyvinvointialueen yhdenvertaisiin ohjeistuksiin.



Kuva "Ekstranetin sisällöt loppuvuodesta 2025"

Inv. 2:n rahoituksella toteutetulla hyvinvointialueen hyvinvointia elintavoilla -sivustolla ja palveluhaussa ohjataan aihelehtoisesti asukkaita myös järjestöjen palveluihin. Järjestötoiminnan sivulla (<https://www.pirha.fi/web/hyvinvointiaelintavoilla/yhteisollisyys/jarjestotoiminta>) ohjataan vertaistuen löytämiseen. Järjestöjen tarjoamaa vertaistukea voi etsiä sivustojen hyvinvoinnin palvelusta sekä Lähellä.fi-palvelusta.

7.4 Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät

7.4.1 Miten ammattilaisten digitaalisten työvälineiden kehittäminen on edennyt?

Ammattilaisen digitaalisten ratkaisujen kehittäminen Pirkanmaan hyvinvointialueella on liittynyt vahvasti kymmenien asiakas- ja potilastietojärjestelmäversioiden konsolidaatioon. Ammattilaisten työn keskittäminen on mahdollista, kun järjestelmiä on paljon. Vaiheittain on päästy peruspalveluiden osalta yhteiseen potilastietojärjestelmään ja koko hyvinvointialueen kattava sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön helmikuussa 2026.

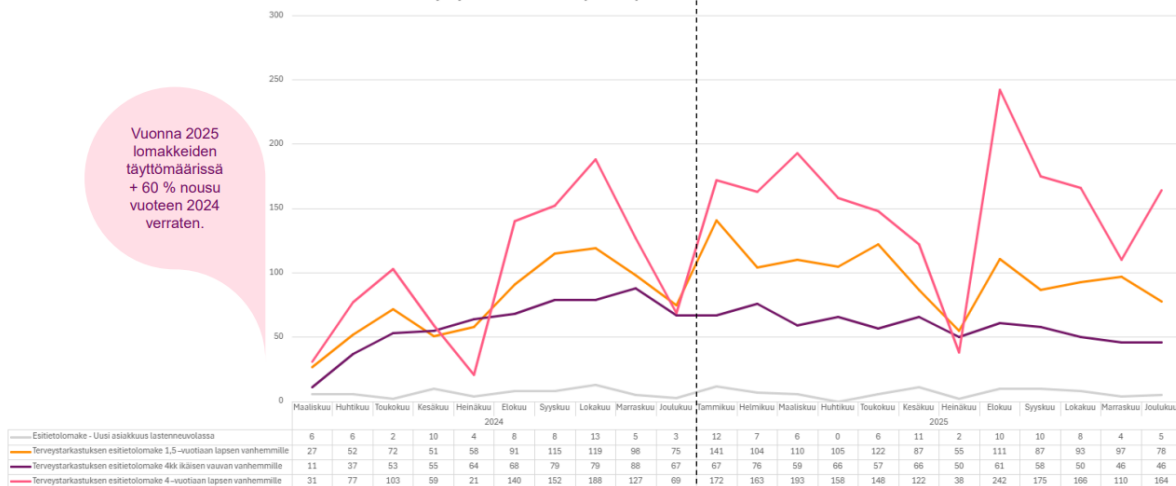
Ammattilaisten työtä tukevia digitaalisia palveluita ja ratkaisuja on pystytty kehittämään hankkeen aikana. Kehittämistyöhön ovat liittyneet kertakirjautumisen kehittäminen, digitaaliset lomakkeet, automaation ja ohjelmistorobotiikan ratkaisut, sekä ammattilaisen tietonäkymien kehittäminen siten, että digitaalinen palveluympäristö on yhtenäinen, turvallinen ja teknisesti moderni.

Keskeisenä tavoitteena ammattilaisen digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä on vähentää ammatilaisten manuaalista työtä ja tukea työn sujuvuutta luomalla integraatiota, hyödyntämällä automaatiota ja rakentamalla selkeitä digitaalisia prosesseja. Hyvinvointialueelle kehitettiin muun muassa ohjelmistorobotiikan ympäristö, joka mahdollistaa automatisoidut työvaiheet esimerkiksi tiedonsiirrossa eri järjestelmien välillä. Lomakepalvelujen ja hallinnollisten asiointiprosessien kehittäminen mahdollisti aiempaa sujuvamman asioinnin ja vähensi ammattilaisten työtaakkaa. Kehittämisen etenemistä hankkeen aikana on kuvattu taulukossa 1.

Neuvolan esitietolomakkeet

Neuvolan täytetyt esitietolomakkeet ajallisesti ja lomakkeittain 1.3.2024 alkaen

Vuonna 2025 lomakkeiden täyttömäärissä + 60 % nousu vuoteen 2024 verraten.



Pirkanmaan
hyvinvointialue

 Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Aika	Keskeiset kehitetyt sisällöt
2022	Rajapinnat ja integraatiot, asiakaskokemus ja osallistuminen
	Tunnistautumisen ja tietosuojan perustan kehittäminen
2023 / H1	Asiakkaan perustietojen integraatiot, puolesta asioinnin laajennos, ryhmäajanvaraukset
	Tunnistautuminen, puolesta asiointi, lokalisointirakenteet, Kertakirjautumis (SSN)-uudistus
	Lomakepalvelu, asiointi hallinnon kanssa -lomakkeet, ohjelmistorobotiikan (RPA) ympäristö
	Chatbot- ja chat-kehitys
2023 / H2	Kertakirjautumisen valmisteleminen, keskitetty ajanvaraus digiasiointiin
	Termistömuutokset, käyttöliittymäuudistus, saavutettavuuden kehittäminen, mm. ruudunluku
2024 / H1	Varattujen aikojen näyttäminen
	Ympäristöparannukset, laskut ja maksukatto digiasiointiin, digikielentuki ja suostumukset
	Diabeteksen huolijonon kehitys
2024 / H2	Varattujen aikojen hallinta, uuden ajan varaaminen
	Puolesta asioinnin parannukset, sosiaalipalvelujen hakemukset ja ilmoitukset
	Matkakorvaukset
2025 / H1	Ajanvarauksen kehitys ja varausalueelliset palvelut
	Suomi.fi-viestien keskittäminen, tiedotteet, herätteet
	Diabeteksen huolijonon CE-merkintä
2025 / H2	Videovastaanoton laajennos
	Digitaalisesti näytettävät laskut, asiointi- ja palvelukeskustelut, viestikeskus
	Ammattilaisen verkkopalvelut, uudet ohjelmistorobotiikan (RPA) -prosessit
	Jatkuva kehitys ja laajennukset

Taulukko 1 inv. 4 kehittämisestä RRP-hankkeen aikana

Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitettiin Pirha Tietonäkymä (hankesuunnitelma: hyvinvointialueella on tarve ammattilaisen sähköisen asioinnin tilannekuvalle) tukemaan ammattilaisen pääsyä asiakkaan tai potilaan tietoihin mahdollisimman kattavasti. Tietonäkymä otettiin käyttöön ensimmäistä kertaa keskitetyissä digipalveluissa ja päivystysavussa vuonna 2024. Vuoden 2025 lopulla käyttöönotto on laajasti laajentumassa kaikkiin palveluihin. Näkymälle on mahdollista tuoda data omahoidon ratkaisuihin. Tietonäkymän kehittämistä on kuvattu toimintamalleissa

[Tietonäkymä keskitetyn palvelun tukena, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

[Tietonäkymän jatkokehittäminen eri ammattiryhmien tarpeisiin, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

Huolimatta Pirkanmaan hyvinvointialueen hajanaisista, erillistä järjestelmistä ja niihin liittyvistä so-
pimuksista, palveluja on onnistuttu kehittämään yhdenmukaisemmiksi ja vaihteittain ammattilaisille
selkeämmäksi kokonaisuudeksi. Kehitystyö tähtää siihen, että ammattilaisten digiratkaisut ovat
helppokäyttöisiä, skaalautuvia ja tukevat sujuvaa työn tekemistä, ja että ratkaisuja hyödynnetään
ammattilaisten arjessa tehokkaasti ja johdonmukaisesti.

Kehittämistyö on kuvattu toimintamallissa [Ammattilaisen digitaalisten palveluiden kehittäminen Pir-
kanmaan hyvinvointialueelle \(RRP, P4, INV4\) | Innokylä](#)

Keskitetty suostumusrekisteri – ammattilaisen näkymä

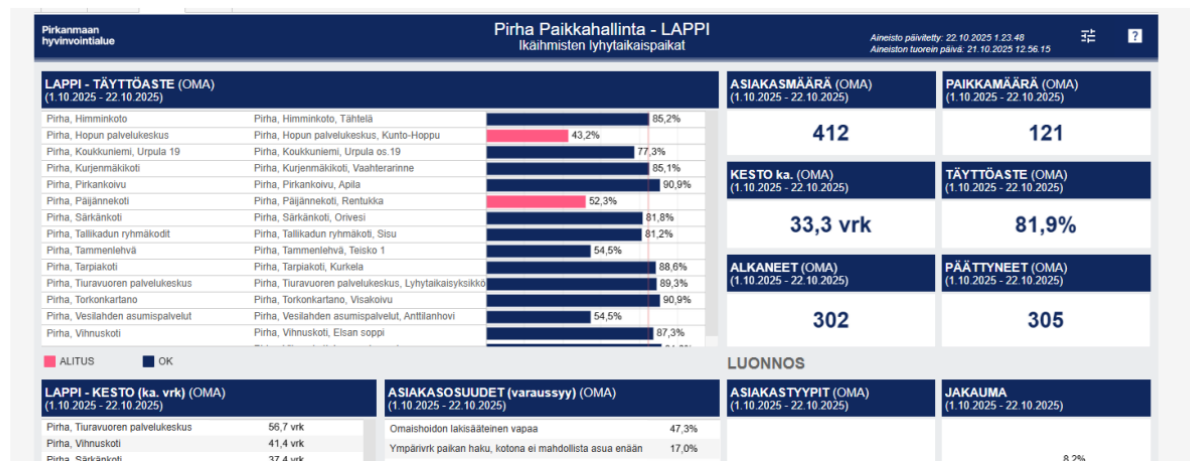
- Ammattilainen tarkastelee suostumuksia Pirha Tietonäkymän kautta
- Ammattilainen kirjautuu tietonäkymälle:
 - Omnin kautta
 - Hetuhaualla Inran linkin kautta
 - Sagasta tulevaisuudessa

Pirkanmaan digitaalinen sote-palvelutuotanto on poikkeuksellisen sirpaleinen, ja alueen kunnat ovat keskenään hyvin erilaisissa vaiheissa digitaalisten työkalujen ja toimintamallien käytön suhteen. Huomioiden myös Pirkanmaan rooli yliopistosairaalaa ylläpitävänä hyvinvointialueena on haettu RRP-rahoitus oli välttämätön erittäin hajanaisen kuntapohjaisen digipalvelukokonaisuuden yhtenäistämiseksi.

Hyvinvointialueen strategian mukaisesti tiedolla johtaminen on yksi kärjistä. Digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyen on kehitetty johtamiseen ja lähiesihenkilötyössä hyödynnettäväksi erilaisia Tableau-raportointinäkymiä, jotka tukevat käyttöönottojen seurantaa ja muutoksen johtamista.

Digitaalisten palveluiden raportointinäköymä on kehittynyt yhtenäistyvien digitaalisten palveluiden myötä. Tietoallasintegraatiot, tietomäärittelyt ja raporttien visualisointi on mahdollistanut digipalvelutiedon jakamisen sitä työssään hyödyntäville. Toimintamalli on kuvattu: Digitaalisten palvelujen raportointi, Pirkanmaan HVA (RRP, P4, I1) | Innokylä

Paikkahallinnan raportointinäköymä tiedolla johtamisen tueksi



Lisätiedot: kehittämissuunnittelija Pentti Vatanen pentti.vatanen@pirha.fi

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

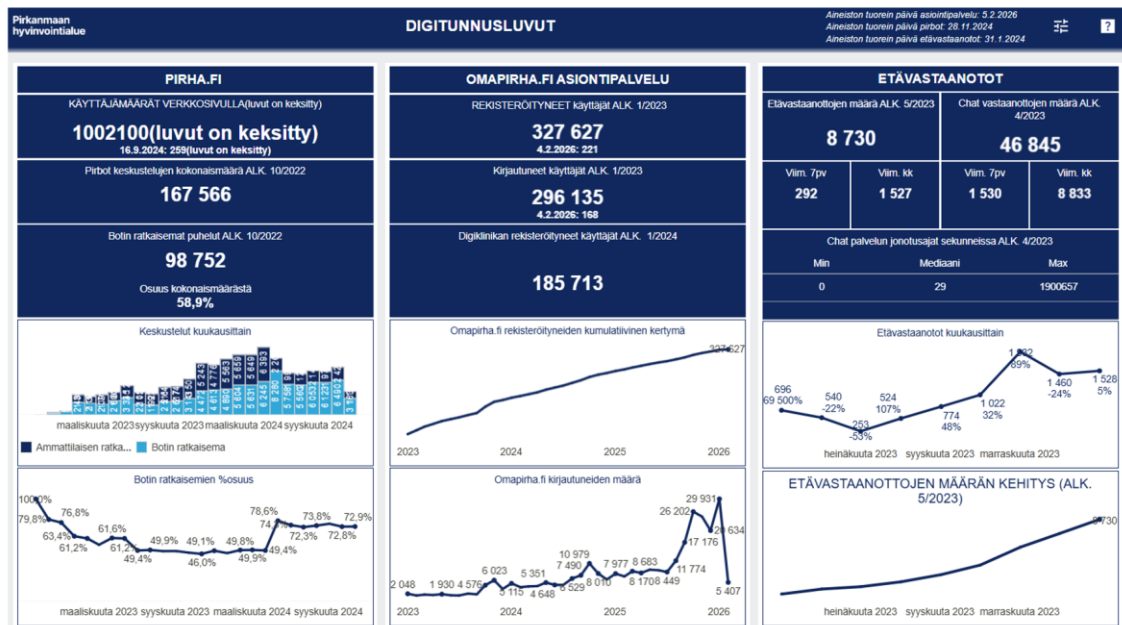
Digikehittämiseen on liittynyt myös RRP-kehittäjien vahva yhteistoiminta-alueen (YTA) -yhteistyö. Hankejohtajien johdolla on jaettu parhaita käytänteitä ja kiritetty kehittämistä.

Avopalveluiden asiointitapojen muutosta arvioidaan kahdesti vuodessa toteutetuilla yhteydenottokartoituksilla. Kartoitus toteutetaan lomakkeella, jonka ammattilaiset täyttävät jokaisen yhteydenoton jälkeen. Yhteydenottotapoja, joista lomake täytetään ovat puhelu, chat ja asiointi paikalla. Kartoitus toteutetaan viikon ajan keväisin ja syksyisin. Yhteydenottokartoituksen tulokset on automatisoidusti ohjattu lomakkeelta tableau- näkymälle. Toimintamalli on kuvattu: Yhteydenottokartoituksen raportoinnin kehittäminen, Pirkanmaan HVA (RRP, P1,I1) | Innokylä

Tietojohtamiseen liittyvät muut digitaalisten palveluiden toimintamallit:

[Digitunnusluvut-raportti, Pirkanmaan HVA \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

Digitunnusluvut-raportille on koottu keskeiset mittarit digipalvelujen käytöstä tiedolla johtamisen tueksi. Raportin on tarkoitus tukea niin yksittäisen digiratkaisun käyttöönoton seurantaa kuin käyttöönottojen laajentumista. Tieto jaetaan Pirha Tabussa (Tableau), joka on Pirkanmaan hyvinvointialueen visuaalisen raportoinnin työkalu toiminnan ja päätöksenteon tueksi. Raportoinnin kehittäminen on kuvattu toimintamallissa.



Pirkanmaan
hyvinvointialue



Kotiin viettävien teknologioiden tietojohdamisen kehittämisen toimintamalli ikääntyneiden palveluissa, Pirkanmaan HVA (RRP, P4, I1, TP5) | Innokylä

7.6 Uudet digitaaliset innovaatiot

7.6.1 Miten uuden digitaalisen innovaation kehittäminen on edennyt?

Mitä uutta digitaalista innovaatiota hankkeessa on kehitetty?

Hankkeessa otetaan digitaalisena innovaationa Pirhan laajuisesti käyttöön Numeron -niminen työvuorosunnittelujärjestelmä, jolla hallitaan myös vuoron elämisen aikaisia päivittäisjohtamiseen liittyviä muutoksia. Henkilöstön itsensä tallentamien työaikaleimausten pohjalta järjestelmä tulkitsee automaattisesti työajoista aiheutuvat lisät ja mahdolliset korvaukset, joista tieto siirretään sähköisesti palkkajärjestelmään maksatusta varten.

Numeron sisältää henkilöstöportaalin OmaNumeron, jolla henkilöstö mm. kirjaa omat tulo- ja lähtöaikansa, esittää työvuorotoiveensa, voi pyytää vuoronvaihtoja, tarkistaa työvuorolistansa ja kertyneet lisät ja korvaukset. Henkilö esittää työvuorotoiveensa kulloiseenkin suunniteltavana olevaan työvuorolistaan OmaNumeronin kautta.

OmaNumeronia voi käyttää selainpohjaisena tietokoneella, tabletilla ja puhelimella. OmaNumeronista on olemassa myös sovellusversio (appi) tabletti- ja puhelinkäyttöön.

Hankintapäätös Numeron-järjestelmästä on tehty 6. kesäkuuta 2024. Linkki hankintapäätökseen: [Palvelusopimuksen päivittäminen, Monetra Pirkanmaa Oy | Pirkanmaan hyvinvointialue](#)

Alla on näyttökuvat Numeronista ja OmaNumeronista:

Hakukriteerit

- Toimipaikat 1/37
 - Sairaalahuolto Kangasala
 - ☒ Sairaalahuolto Keskussairaalaa
 - Sairaalahuolto Lempiälä
 - Sairaalahuolto Pirkkala, Nokia ja...
 - Sairaalahuolto Vihti
- Osaajat 1/11
 - KS Aloitteaja
 - KS Alue 5
 - KS Alue 6
 - KS Alue 7
 - KS Alue 8
 - KS Alue 9 sisist.
- Yksiköt 1/15
 - B-torni
 - B11 SIRI
 - B12 ABT
 - B2 AB SYN VO
- Ryhmit

Tallenna hakuvainnaksi



Euroopan unionin rahoittama
NextGenerationEU

Jaksosuunnitelma
KEI lista 16 Näytä tiedot

Suodatus Näkymävaihto ▶

3.11.2025 - 23.11.2025 Siirry jaksoon: ◀ ▶ Näkömäärä: jalko Uusi Kopioi Hyväksy Arkistoja julkaise Tarkasta Hae Toiminnat

Tyyt	ma	t	ke	to	pe	la	s	su	ma	t	ke	to	pe	la	s	su	Thema
KEI aamu-mape	3.11.	4.11.	5.11.	6.11.	7.11.	8.11.	9.11.	10.11.	11.11.	12.11.	13.11.	14.11.	15.11.	16.11.	17.11.	18.11.	03.11.-23.11.: 15:18
KEI ilta ma-su																	03.11.-23.11.: 22:57
KEI la-su ilta																	03.11.-23.11.: 15:18
KEI päivä ilta																	03.11.-23.11.: 8:39
Henkilöt																	
103415, R.																	03.11.-23.11.: 11:45
106959, R.																	03.11.-23.11.: 99:26
119998, Ki																	03.11.-23.11.: 91:48
123340, Si																	03.11.-23.11.: 38:15
12918, Si																	03.11.-23.11.: 11:46
151276, LC																	03.11.-23.11.: 0:00
158281, H																	03.11.-23.11.: 0:00
166828, Ki																	03.11.-23.11.: 11:45
170018, Ki																	03.11.-23.11.: 0:00
183934, M																	03.11.-23.11.: 22:57
187291, M																	03.11.-23.11.: 0:00
187426, M																	03.11.-23.11.: 45:54
190506, Ni																	03.11.-23.11.: 11:45
193916, Ni																	03.11.-23.11.: 0:00
199243, Pt																	03.11.-23.11.: 11:45
Vapaita töitä	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1
Asetettuja töitä	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3
Töitä yhteensä	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
Henkilöstä lössää	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3
Henkilöstä poissa	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1
Tunnit yhteensä	39:15	39:15	39:15	39:15	39:15	28:36	28:36	39:15	39:15	39:15	39:15	28:36	28:36	39:15	39:15	39:15	757:21
Vapaat työt (h)	0																

Työaikaleimaus - Intra 2.0

https://pirha.numeronwfm.com/WorktimeStamping

OmaNumeron

Perustiedot

Työaikaleimaus

Toiveet

Kalenteri

Työvuorolista

...

?

Hannu O

▼

🔌

Työaikaleimaus

TÄNÄÄN

Ei suunniteltuja töitä

SALDOT



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

LEIMAUUS

*Syykoodi

Normaali työaika

▼

Lisätiedot 

Kirjoite selite tarvittaessa

Leimaa Sisään

[Lisää puuttuva leimaus](#)

VIIMEISIMMÄT LEIMAUKSET

Et ole vielä leimannut työaikaa

**VISMA**

© Visma. Visma and the Visma logo are registered trademarks of Visma AS. All other trademarks are the property of their respective owners.

Toimintamalleina on innovaation puitteissa kehitetty:

- Henkilöstön osallistamisen lisääminen
 - [Pirkanmaan hyvinvointialue, RRP, P4, I4, Henkilöstön osallistamisen lisääminen | Innokylä](#)
- Palvelutarvelähtöisen työvuorosuunnittelun uudistaminen
 - [Pirkanmaan hyvinvointialue, RRP, P4, I4, Palvelutarvelähtöisen työvuorosuunnittelun uudistaminen | Innokylä](#)
- Tiedolla johtaminen
 - [Pirkanmaan hyvinvointialue, RRP, P4, I4, Tiedolla johtaminen | Innokylä](#)

Onko kehitetty digitaalinen innovaatio käytössä ja missä palvelu(i)ssa?

Toistaiseksi Numeron on käytössä Pirhan Tukipalveluissa n. 930 työvuorosuunnittelun piirissä olevalla henkilöllä. Käyttöönottoprojektin päättyessä tavoiteaikataulun mukaisesti vuoden 2027 aikana, käyttäjinä on Pirhassa n. 15 000 henkilöä.

Pirha hankkii Numeron-järjestelmän SaaS-palveluna Monetra Pirkanmaa Oy:ltä siten, että Monetra veloittaa Pirhalta kuukausimaksua tuotantokäytön piirissä olevien käyttäjien määrän mukaan.

Miten uuden digitaalisen palvelun jatkuvuus on varmistettu hankerahoituksen jälkeen?

RRP-rahoituksen loppumisen jälkeen Pirha jatkaa Numeronin käyttöönottoprojektia edelleen muissa yksiköissä ja rahoittaa käyttöönoton vuoden 2025 ylittävän osan omalla kustannuksellaan. Kustannus syntyy käyttöönottoprojektin vuoden 2025 jälkeisten vuosien projektiresursoinnista ja alihankintana tehtävistä toimeksiannoista, joita ovat esimerkiksi järjestelmien väliset integraatiotyöt.

Numeron-järjestelmän omistajuus on Pirhan henkilöstöhallinnon ja sen alaisuudessa olevan Resurssipalvelut-yksikössä, jotka vastaavat järjestelmän käytöstä (SaaS-maksut) ja käytön resursoinnista mm. pääkäyttäjäpalveluiden muodossa.

Numeron korvaa nykyisen työvuorosuunnittelujärjestelmän, joten Numeronia tullaan käyttämään vuosikymmeniä. Edellinen työvuorosuunnittelujärjestelmä on tiettävästi otettu käyttöön 1980-luvulla.

Miten palvelu on tarkoitus skaalata ja levittää muiden hyvinvointialueiden käyttöön?

Yhteistyö, tiedon ja kokemusten vaihto muiden Numeronia käyttävien tai käyttöönottavien hyvinvointialueiden kanssa luo pohjaa hyvien käytäntöjen levittämiseksi, Numeronin käyttöönottoprojekteilille ja sen jälkeiselle jatkuvan parantamisen vaiheen tuotantokäytölle.

Jokaisella hyvinvointialueella on kuitenkin omat erityispiirteensä ja järjestelmänsä, mikä tulee ottaa huomioon eikä yhdellä hyvinvointialueella toimivaksi havaittu käytäntö välttämättä sellaisenaan sovellu toisen hyvinvointialueen käyttöön.

Monetra -konserni tarjoaa asiakkailleen Numeronia käyttöön palveluna. Monetran kokemukset Pirhan käyttöönotossa hyödyttävät asiakkaita, jotka ottavat Numeronia Monetran kautta käyttöönsä.

Onko innovaatio tuottanut taloudellista ja laadullista hyötyä?

Ensimmäiseksi tuotantokäytön aloittaneena yksikkönä Pirhan Tukipalveluiden monivalvomossa suoritettiin työvuorosuunnittelu 5 henkilölle ja heidän päivittäisjohtamisensa ennen Numeronin käyttöönottoa yksinomaan Excelin avulla. Monivalvomo on käyttänyt Numeronia 1. toukokuuta 2025 alkaen.

Excelillä toteutettuna 3 viikon jakson suunnittelu kesti 3 tuntia kauemmin kuin Numeronilla suunnitteleminen. Vuositasolla aikasäästö on noin 51 tuntia eli noin 7 työpäivää, mikä nyt voidaan käyttää muuhun tuottavaan työhön.

Työvuorolisien laskennasta on odotettavissa vastaavia aikahyötyjä, sillä käytetyssä Excelissä on mm. tunnettuja virheitä, joten osa lisistä joudutaan laskemaan käsin. Tätä kirjoitettaessa (marraskuu 2025) ei vielä ole ajettu ensimmäisiä aineistoajoja palkkajärjestelmään, joten kokonaisaikasäästö lisien ja korvausten maksatuksessa ei ole konkretisoitavissa.

Ensimmäisenä käyttöönottolinjana Tukipalveluilla järjestelmä otettiin käyttöön 24.11.2025. Konkreettisten hyötyjen luotettavasti arvioimiseksi käyttöönotosta on kulunut vielä liian lyhyt aika.

Suunnittelijoilla on käytössään moderni ja aiempaa monipuolisempi työväline työvuorojen suunnitteluun ja päivittäisjohtamisen tarpeisiin. Numeron mahdollistaa aiempaa laajempien kokonaisuuksien suunnittelun kerralla, jolloin työvoiman riittävyysongelma on helpompi ratkaista oman työvoiman paremmalla sijoittelulla, jolloin sijaisia tai vuokrahenkilöitä ei tarvita.

Henkilöstö leimaa suoraan OmaNumeroniin, jolloin leimat ovat hyväksyttävissä tarvittaessa päivittäin, eikä vasta koko kolmen viikon jakson päättymisen jälkeen kuten aiemmassa järjestelmässä.

Tämä mahdollistaisi työvuorolisien ja korvausten ripeämmän maksatuksen henkilöstölle, kun leimojen hyväksynnälle ei tarvitse varata pitkää aikaa.

Henkilöstö näkee työvuorolistansa, tekemänsä leimat, kertyneet lisät ja korvaukset halutessaan omalla laitteellaan, vaikka kotonaan ja voi samalla esittää toiveitaan seuraavalle listalle tai ehdottaa nykylistalle työvuoronvaihtoa kollegalleen. Näillä toiminnoilla henkilöstön on helpompi sovittaa yhteen omaa arkeaan työelämän kanssa.

Onko innovaatio synnyttänyt liiketoimintamahdollisuuksia?

Numeronia käyttävien hyvinvointialueiden välillä innovaatiot kulkevat avoimena tiedonvaihtona, eikä raha ole liikkunut ainakaan toistaiseksi Pirhan ja muiden hyvinvointialueiden välillä.

Monetra Oy ja Pirhan in-house -yhtiö Monetra Pirkanmaa Oy voivat tarjota Numeronia palveluna muille hyvinvointialueille ja myös muille asiakkailleen. Toteutuessaan Numeron-sopimus tuottaisi oleellista liikevaihtoa Monetra-konsernille.

Istekki Oy tuottaa palvelujaan mm. Pirhalle ja on Pirhan in-house -yhtiönä mukana toteuttamassa mm. integraatiopalveluja Numeronin ja Pirhan muiden järjestelmien välille.

Numeron-järjestelmän kehittänyt ja projektin järjestelmätoimittaja Visma Aquila Oy saa onnistuessaan Suomen suurimmasta hyvinvointialueesta hyvän referenssin, millä voi olla oleellista vaikutusta Visman (Visma Aquila Oy) uusien sopimusten solmimiseen.

Tiivis kuvaus tehdyistä toimenpiteistä.

Pirhan järjestelmähankinnan kilpailutti Monetra Pirkanmaa Oy ja järjestelmätoimittajaksi tuli valituksi Visma Aquila Oy 03/2024. Vaatimusmäärittelyn tekemiseen osallistuivat Monetra ja sen kilpailutuskonsultti, Istekki sekä edustus Pirhan resurssipalveluista ja palvelulinjoilta.

Tarvittavien sopimusten allekirjoitusten jälkeen projekti käynnistettiin ensimmäisen käyttöönottolinjan (Pirhan Tukipalvelut) toteutus 09/2024. Pirhan projektitiimi muodostui Pirhan projektille täysikokoisesti kohdistetuista projektipäälliköstä ja projektikoordinaattorista sekä oman toimensa ohella osallistuvista henkilöistä, joita oli vaihtelevasti, kuitenkin alle 10 henkilöä sekä kulloisenkin käyttöönottolinjan edustus. Lisäksi projektiin osallistui Monetran projektipäällikkö sekä kolme tulevaa pääkäyttäjää ja järjestelmätoimittajan edustusta tarpeen mukaan.

Projekti on jaettu noin 10 käyttöönottolinjaan laajuutensa vuoksi (n. 15 000 käyttäjää). Ensimmäisen käyttöönottolinjan aikana työskenneltiin työpajoissa asiakastarpeiden konkretisoimiseksi, koulutettiin käyttäjät, toteutettiin useimmat Pirhan tarvitsemista TES: seistä (työehtosopimuksista) ja rajapinnoista Numeronin ja muiden järjestelmien välillä. Lisäksi kirjoitettiin käyttäjäoppaita, testattiin järjestelmän toimivuutta, TES-tulkintojen ja paikallisten sopimusten tuottamien tulkintojen oikeellisuutta sekä integraatioiden toimintaa.

Marraskuun 24. päivänä vuonna 2025 ensimmäinen käyttöönottolinja aloitti tuotantokäytön ja 09/2025 aloitettiin toisen käyttöönottolinjan toteutus työpajatyöskentelyllä ja sitä edeltävillä valmisteluilla. Kolmas käyttöönottolinja aloitetaan tammikuussa 2026.

Saavutettiin asetetut tavoitteet (tavoitteiden toteutumisen arviointia)?

Kilpailutuksen valmistuminen myöhässä (03/2024) alkuperäisestä aikataulutavoitteesta (12/2023) ja sopimusten valmistelun pitkä kesto myöhästyttivät käyttöönottovaiheen aloitusta n. 8 kuukaudella (01/2024 → 09/2024). Näin ollen myös tavoitteiden realisoituminen myöhästyi alkuperäisestä suunnitelmasta. Ei ole kuitenkaan syytä epäillä, etteikö hankesuunnitelmassa kuvattuja tavoitteita ja tuotoksia saavutettaisi käyttöönottolinjoittain tapahtuvien käyttöönottojen myötä.

Hankesuunnitelmaan on aikanaan kirjattu seuraavat tavoitteet:

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen ja henkilöstövoimavarojen tietoperusteinen kohdentaminen asiakkaiden ja palvelutoiminnan tarpeiden sekä henkilöstömitoitusta ohjaavan lainsäädännön mukaisesti. Näihin tavoitteisiin vastataan seuraavin toimin Numeron-järjestelmässä:

- Osaamispohjainen suunnittelu työn vaatimukset huomioiden. Työn tekijältä vaaditaan tietyt valmiudet ja/tai osaamiset. Vastaavasti henkilöille on kirjattu heidän voimassa olevat valmiutensa ja osaamisensa. Henkilö voidaan suunnitella tiettyä tehtävää tekemään vain, jos hänen valmiutensa ja osaamisensa kattavat työlle asetetut vaatimukset ja/tai osaamiset. Tarkistus yhteensopivuudesta voi olla pakottava (estää kohdistamisen, jos henkilön valmiudet tai osaamiset eivät kattaisi työn edellyttämiä valmiuksia tai osaamisia) tai varoittava (sallii kohdistamisen, vaikka henkilön valmiudet tai osaamiset eivät kattaisi työn edellyttämiä valmiuksia tai osaamisia).
- Varahenkilöstön, lyhytaikaisten sijaisten ja vuokrahenkilöstön vakihenkilöstönhallinta järjestelmässä. Vakituisten henkilöstön (johon kuuluvat varahenkilöt) lisäksi Pirhalla on tarpeen mukaan käytössä lyhytaikaisia sijaisia (palvelussuhde kestää alle 13

vuorokautta kerrallaan) ja vuokrahenkilöstöä. Lyhytaikaisilla sijaisilla ja vuokrahenkilöstön käytöllä paikataan esim. vakihenkilöstön lomista ja sairaustapauksista mahdollisesti johtuvaa resurssivajetta, jotta toteutuva henkilöstömitoitus vastaa lainsäädäntöä ja vaatimuksia. Kaikkien henkilöryhmien oleminen samassa järjestelmässä mahdollistaa reaaliaikaisen asiakkaiden ja palvelutoiminnan tarpeiden sekä henkilöstömitoituksen seurannan.

Työntekijän näkökulmasta tavoitteena on työvuorosuunnittelun vaikuttavien taustatekijöiden huomiointi, työkuormituksen vähentäminen ja työssä jaksamisen parantaminen. Näihin tavoitteisiin vastataan seuraavin toimin Numeron-järjestelmässä:

- Taustatekijöinä Numeroniin tallennetaan henkilöiden valmiudet ja osaamiset, mieltymykset (esim. aamuvuorosta vapaalle), rajoitukset (esim. lääkäri on kieltänyt yövuorojen tekemisen) ja listakohtaiset työvuorotoiveet. Taustatekijät pyritään huomioimaan listoja suunniteltaessa ja päivittäisjohtamisessa. Järjestelmään tallennettuina taustatekijät ovat esihenkilön ja suunnittelijan tiedossa paremmin kuin näiden omilla listoilla tai muistissa.
- Työterveyslaitoksen kehittämiä ergonomiamittaria ja riskilaskuria voidaan hyödyntää työkuormituksen vähentämiseksi ja työssä jaksamisen parantamiseksi.

Työvuorosuunnittelun oikeudenmukaisuuden ja avoimuuden vahvistaminen. Näihin tavoitteisiin vastataan seuraavin toimin Numeron-järjestelmässä:

- Työntekijöiden edustajat ja työsuojelu voivat saada pääsyn Numeroniin suunniteltuja ja toteutuneita työvuoroja katselemaan, jolloin mahdollisiin epäkohtiin voidaan puuttua varhaisessa vaiheessa.
- Työvuorolistat ovat sähköisessä muodossa katseltavissa myös henkilön omalla laitteella (puhelin, tabletti, tietokone).
- Numeronissa on tarjolla tasapuolisuusraportteja ja -mittareita, joilla voidaan seurata ja varmistaa tasapuolisuuden toteutumista. Seurattavat asiat voidaan luoda ja konfiguroida asiakaskohteisesti.

Ohjelmistoavusteisen järjestelmän käyttöönotto vapauttaa esihenkilön työaikaan lähijohtamiseen ja asiantuntijuutta vaativaan työhön. Näihin tavoitteisiin vastataan seuraavin toimin Numeron-järjestelmässä:

- Monivalvomossa 5 henkilön työvuorosuunnittelun osalta järjestelmän käyttöönoton jälkeen toukokuussa 2025 3-viikon jakson suunnittelu säästää 3 tuntia aiemmin Excelillä tehtyyn työvuorosuunnitteluun verrattuna. Työvuorolisien tulkinnassa on odotettavissa vastaavia aikahyötyjä, jotka konkretisoituvat 12/2025 ja vuoden 2026 aikana
- Työvuorojen optimointi pystyy itsenäisesti laskemaan työvuoroehdotuksia käyttäjän antamin parametripainotuksin ilman, että käyttäjän pitää olla seuraamassa laskentaa. Optimointiajoja voidaan jättää koneen suoritettavaksi myös öiksi. Esihenkilöt ja suunnittelijat voivat käyttää työvuorojen suunnittelusta vapautuvaa aikaa esimerkiksi henkilöstön lähijohtamiseen ja asiantuntijuutta vaativaan työhön.

Työvoimanhallinnan prosesseista tulee tasalaatuisia ja systemaattisia tiedolla johtamisen prosesseja, joiden keskiössä on asiakas. Näihin tavoitteisiin vastataan seuraavin toimin Numeron-järjestelmässä:

- Pirhan käytössä olevaa Tietoallasta voidaan hyödyntää kattavana raportointivälineenä raportointitarpeisiin, joissa halutaan raportoida esimerkiksi ylemmällä tai laajemmalla tasolla kuin yksittäisen esihenkilön osalta. Esihenkilö saa ainakin pääosan tarvitsemistaan raporteista Numeronista.
- Raporteille voidaan yhdistää myös muista järjestelmistä tulevaa dataa (esim. palkka-, potilastieto- sekä asiakas- ja sosiaalipalvelunjärjestelmä), jolloin voidaan tarjota johdolle tarpeenmukaisia raportteja eri tarkastelutasoille ja -näkökulmista.

Millä mittareilla tavoitteiden toteutumista on seurattu (tavoitteen toteutumisen seuranta-mittareiden arviointia)? Mittareita voivat olla: palvelun käyttömäärät yhteensä kuukausittain (sivulataukset/käyntimäärät), asiakaspalaute, ammattilaispalaute ja palvelun hyödyllisyys.

TP 6: Uudet digitaaliset innovaatiot	Mittari	Tietolähde
Käyttöönottoyksikön tiedot ennen ja jälkeen toistettavalla kyselyllä. Optimoinnin hyödyntämisen vaikutus kaivettava esiin.	Työvuorosuunnitteluun käytettävä aika ja työpanos	Kysely esihenkilöille

Nykykysely olemassa tyytyväisyydestä - saadaanko poimittua erikseen työvuorosuunnittelun piirissä olevat? Jatkossa esim. listan julkaisun yhteydessä.	Tyytyväisyysmittaus ja henkilöstön osallisuus prosessiin	Kysely esihenkilöille
--	--	-----------------------

Projektissa seurattaviksi HOPPU-mittareiksi on valittu alla olevat:

Mittareita seurataan esihenkilöille tehdyillä kyselyillä 07/2024, 02/2025 ja 09/2025, jolloin yksinomaan korvattava työvoimanhallintajärjestelmä oli tuotantokäytössä. Mittarien arvot esitetään työvuorosuunnittelun tavan mukaisesti, joita ovat

- Autonominen/yhteisöllinen työvuorosuunnittelu
- Esihenkilö/suunnittelija suunnittelee työvuorot alusta asti
- Keskitetty työvuorosuunnittelu (HR)
- Keskitetty työvuorosuunnittelu omalla toimialueella/vastuualueella

Kyselyyn vastanneiden määrät:

- 07/2024: 160
- 02/2025: 54
- 09/2025: 67

MITTARI: Työvuorosuunnitteluun käytettävä aika tunteina

	Pohjatyöt			Suunnitelman laatiminen			Listan aikaiset työt			Toteuman viimeistely		
Työvuorosuunnittelun menetelmä	07/	02/	09/	07/	02/	09/	07/	02/	09/	07/	02/	09/
	202	202	202	202	202	2025	202	202	202	202	202	202
	4	5	5	4	5		4	5	5	4	5	5
Autonominen/yhteisöllinen työvuorosuunnittelu	2,3	2,6	3,6	9,0	12,8	9,1	4,3	7,8	4,0	3,3	4,3	2,3
Esihenkilö/suunnittelija suunnittelee työvuorot alusta asti	1,8	1,6	2,5	6,3	6,6	8,3	4,3	2,9	2,9	3,8	2,1	2,4
Keskitetty työvuorosuunnittelu (HR)	2,0	2,3		3,5	4,0		5,5	1,3		3,0	2,3	
Keskitetty työvuorosuunnittelu omalla toimialueella/vastuualueella	2,0	1,5	1,5	3,0	4,5	9,5	11,0	2,0	8,0	3,0	2,0	7,5
Käytössä useampi menetelmä			1,2			6,2			2,4			2,2

HUOM: 07/2024 N = 3

02/2025 N = 2

09/2025 N = 2

MITTARI: Tyytyväisyysmittaus ja henkilöstön osallisuus prosessiin

	Tyytyväisyys työvuorosunnittelun työkaluun			Tyytyväisyys työvuorosunnittelun prosessiin		
Työvuorosunnittelun menetelmä	07/2024	02/2025	09/2025	07/2024	02/2025	09/2025
Autonominen/yhteisöllinen työvuorosunnittelu	7,6	7,6	7,5	7,6	7,6	7,7
Esihenkilö/suunnittelija suunnittelee työvuorot alusta asti	7,5	7,1	6,8	7,5	7,3	6,5
Keskitetty työvuorosunnittelu (HR)	6,0	5,7		6,0	5,7	
Keskitetty työvuorosunnittelu omalla toimialueella/vastuualueella	5,7	6,5	10,0	8,7	6,5	10,0
Käytössä useampi menetelmä			5,2			5,2

Uusi työvoimanhallintajärjestelmä otettiin tuotantokäyttöön ensimmäisten n. 930 käyttäjän osalta 11/2025. Heille ei vielä ole tehty kyselyä osaprojektissa seurattavien mittareiden osalta. Kysely on mielekästä tehdä vasta kevään 2026 aikana, jolloin uuden työkalun käyttö on edes jollain tasolla rutinoitunutta.

Numeron-järjestelmän käyttöönotto jatkuu jäljellä olevien käyttöönottolinjojen toteutuksilla. Alla on looginen kuva suunnittelusta etenemisestä ja joidenkin muiden Pirhan järjestelmähankkeiden välisistä riippuvuuksista Numeron-projektiin.

Käyttöönottolinjat (KLx)

