



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Liiketaloustiede, markkinointi	Päivämäärä	14.4.2004
Tekijä(t)	Pirjo Hakanpää	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	94
Otsikko	Asiakkuuden hallinta ja tasapainotettu mittaristo Turun kaupungin terveydenhuoltopalveluissa		
Ohjaaja(t)	KTT Pekka Tuominen ja KTL Arja Lemmetyinen		

Tiivistelmä

Asiakkuus on kunnassa monitahoinen käsite. Kunnan asiakkaita ovat palveluja käyttävät yksittäiset asiakkaat, palveluja rahoittavat veronmaksajat, poliittiset päättäjät, yhteisöt ja yritykset. Useissa palveluissa asiakkuus ei perustu vapaaseen valintaan, vaan pakkoasiakassuhteeseen. Julkisyhteisön tavoitteellinen toiminta perustui aiemmin määräyksiin. Nykyään tavoiteasetannassa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamista. Kaupunginvaltuusto asettaa kunnan talousarviossa toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet, joista johdetaan eri tehtäväalueiden määrärahat ja tuloarviot. Tavoitteita voidaan asettaa mm. vaikuttavuus-, prosessi- ja asiakasnäkökulmista. Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden yhteensovittamisessa perinteiset laskentamenetelmät ovat käyneet riittämättömiksi. Käyttökelpoiseksi uudeksi ohjauvälineeksi on kehitetty tasapainotettu mittaristo (Balanced Scorecard). Tasapainotetussa mittaristossa ovat strategian kannalta olennaiset mittarit tasapainoisesti edustettuina ja sitä on alettu laajalti käyttää erilaisten organisaatioiden strategisten tavoitteiden konkretisoinnissa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja analysoida asiakkuuden hallintaa Turun kaupungin terveydenhuoltopalveluissa tasapainotetun mittariston viitekehyksen pohjalta. Tutkimuksen osaongelmia ovat: 1) miten tasapainotettua mittaristoa käytetään Turun kaupungin terveydenhuoltopalveluissa, 2) miten asiakkuusnäkökulma näkyy kaupungin terveydenhuoltopalvelujen tavoiteasetannassa ja 3) millä tavoin tavoitteiden toteutumisen arviointi toteutuu ja tukee terveydenhuoltopalvelujen kehittämistä. Tutkimus toteutettiin case-tutkimuksena ja se oli luonteeltaan kvalitatiivinen ja tutkimusotteeltaan toiminta-analyttinen. Tutkimusaineisto koostui valmiista dokumenteista ja haastatteluista.

Tutkimus osoitti, että Turun kaupungille on laadittu tasapainoinen mittaristo eli tuloskortisto kaupungin strategian toimeenpanon tueksi. Tasapainotetun mittariston näkökulmia ovat: 1). yhteiskunnalliset vaikutukset, 2). asiakkuuden hallinta ja palvelukyky, 3). talous, 4). osallistuminen, uudistuminen ja kilpailukyky ja 5). prosessit ja rakenteet. Tutkimuksen mukaan terveystoimella on mittaristossaan samat näkökulmat kuin kaupungilla. Terveystoimen asiakkuusnäkökulman yhtenä painopisteenä on vanhusten terveydenhoito ja asiakkuuslähtöisyyttä korostetaan erityisesti vanhusten palvelujärjestelmässä. Terveystoimen tavoitteena on laadukas vanhustenhuolto, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja on kilpailukykyinen. Tarkastuslautakunta arvioi oman tasapainotetun mittaristonsa mukaisesti talousarviossa asetettujen terveydenhuollon tavoitteiden toteutumista ja raportoi havainnoistaan valtuustolle. Arviointitieto, joka toimitetaan myös terveystoimen johdon käyttöön, antaa pohjaa terveydenhuoltopalvelujen kehittämiseksi ja asiakkuuden hallinnan tavoitteita koskevalle tulevalle päätöksenteolle.

Asiasanat	tasapainotettu mittaristo, asiakkuusnäkökulma, terveystoimen palvelut
Muita tietoja	