

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Aika 24.03.2026, klo 17:00 - 19:22

Paikka Arvo-rakennus, tila A313 (3.krs)

Käsitellyt asiat

§ 15 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

§ 16 Pöytäkirjantarkastajat

§ 17 Sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta – sosiaalinen raportti

§ 18 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman 2026-2029 valmisteluvaihe

§ 19 Oma- ja valvontaohjelman päivitys

§ 20 Pirkanmaan hyvinvointialueen oma- ja valvontaohjelman vuosiraportti 2025

§ 21 Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutuminen 2025

§ 22 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025

§ 23 Tiedoksi merkittävät asiat

§ 24 Muut asiat

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Saapuvilla olleet jäsenet

Sinikka Torkkola, puheenjohtaja
Katariina Pylsy, 1. varapuheenjohtaja
Vesa Eskola
Olga Haapa-aho
Tuula Jaatinen
Iikka Jänntti
Jaana Männikkö
Mikko Nisukangas
Marjut Hovi, varajäsen
Oliver Artturi Priimägi, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Anna-Sofia Kujansuu, hallintoassistentti, sihteeri
Tuukka Salkoaho, strategiajohtaja
Suvi Liimatainen, vaikuttavuusylilääkäri
Marika Järvinen, asiakaskokemuspäällikkö
Katja Uitus-Mäntylä, palvelupäällikkö
Elina Perkiö, kehittäjäsosiaalityöntekijä, § 17
Taija Mehtonen, sosiaali- ja potilasasiavastaava, § 22

Poissa

Sami Ahola
Arto Grönroos
Sari Tanus
Miia Luukko, hallintojohtaja

Allekirjoitukset

Sinikka Torkkola
Puheenjohtaja

Anna-Sofia Kujansuu
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

27.03.2026

26.03.2026

Mikko Nisukangas
pöytäkirjantarkastaja

Vesa Eskola
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 27.3.2026

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 15

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Hallintosäännön 132 §:n mukaan kokouksen puheenjohtaja toteaa läsnä olevat sekä sen, onko kokous laillisesti koolle kutsuttu ja päätösvaltainen.

Hallintosäännön 125 §:n mukaan kokouskutsun antaa puheenjohtaja tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtaja. Kokouskutsussa ilmoitetaan kokouksen aika ja paikka sekä käsiteltävät asiat.

Kokouskutsu lähetetään ensisijaisesti sähköisellä viestillä vähintään viisi (5) kalenteripäivää ennen kokousta jäsenille ja muille, joilla on läsnäolo-oikeus tai -velvollisuus. Edellä mainitusta määräajasta voidaan poiketa, jos asian kiireellisyys sitä vaatii.

Varsinainen kokouskutsu ja esityslista asiakkuus- ja laatujaoston kokoukseen 24.3.2026 on toimitettu sähköisesti 19.3.2026. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 19.3.2026 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 19.3.2026.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden

- kehittäjäsosiaalityöntekijä Elina Perkiölle §:n 17 ajaksi
- sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Mehtoselle §:n 22 ajaksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 16

Pöytäkirjantarkastajat

Hallintosäännön 144 §:n mukaan pöytäkirjan tarkastaa kaksi kullakin kerralla sitä varten valittua jäsentä, ellei toimitilin ole päättänyt pöytäkirjan tarkastamisesta muulla tavalla.

Pöytäkirja voidaan allekirjoittaa ja tarkastaa sähköisesti. Sähköisessä päätöksentekomenettelyssä tehtyjä päätöksiä koskeva pöytäkirja tai sen osa voidaan tarkastaa erikseen ennen kokousta.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa. Vuorossa ovat Mikko Nisukangas ja Sari Tanus. Varalla ovat Vesa Eskola ja Sami Ahola.

Päätös

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Mikko Nisukangas ja Vesa Eskola. Varalle valittiin Oliver Priimägi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 17

Sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta - sosiaalinen raportti

35415/2025

Valmistelijat / lisätiedot:

Elina Perkiö, KEHITTÄJÄ-SOSIAALITYÖNTEKIJÄ, elina.perkio@pirha.fi

Liitteet

1 Saatavuus ja saavutettavuus -sosiaalinen raportti, esitysdiat 03/2026

Sosiaalisessa raportissa tarkastellaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia asiakkaidensa palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Raportissa tuodaan esiin asiakastyöstä nousevia kokemuksia hyvinvointialueuudistuksen vaikutuksista asiakkaiden saamiin palveluihin ja siihen, miten palveluiden katsotaan vastaavan asiakkaiden tarpeisiin eri puolilla hyvinvointialuetta. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta on tunnistettu tekijöitä, jotka edistävät palvelujen kehittämistä, ja niitä, jotka estävät palvelujen toteutumista yhdenvertaisesti.

Aineisto koostuu sosiaalihuollon ja terveystieteiden henkilöstölle suunnatusta kyselystä, sosiaalisen raportoinnin havaintolomakkeista, tulkkaukspalveluihin liittyvästä aineistosta sekä aluehallintoviraston ja eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuksista. Sosiaalipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat ammattilaisten kokemusten mukaan parantuneet joidenkin palvelujen osalta. Monin osin koettiin saatavuuden ja saavutettavuuden heikentyneen hyvinvointialueuudistuksen jälkeen. Raportissa esitetään toimenpide-ehdotuksia palvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden vahvistamiseksi: 1) asukkaiden luottamuksen lisääminen avoimen viestinnän avulla, 2) liikkuvan ja monialaisen työn vakinaistaminen, 3) siirtyminen pois siiloutuneista rakenteista, 4) digitalisaation hyödyntäminen saavutettavasti sekä 5) kokeilukulttuurin vahvistaminen sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa.

Raportti on käsitelty lasten, nuorten, perheiden ja työikäisten valiokunnassa 21.1.2026.

Linkki raporttiin: [Sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta - sosiaalinen raportti.](#)

Liitteenä esitysdiat.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi esityksen ja käydyn keskustelun Sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta - sosiaalisesta raportista.

Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana kehittäjäsosiaalityöntekijä Elina Perkiötä.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

1. merkitä tiedoksi esityksen ja käydyn keskustelun Sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta - sosiaalisesta raportista,
2. jäädä seuraamaan, miten raportissa esitetyt toimenpide-ehdotuksia palvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden vahvistamiseksi toteutetaan, ja
3. että toimenpiteet tuodaan jaostolle tiedoksi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 18

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman 2026-2029 valmisteluvaihe

7947/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

Marika Järvinen, ASIAKASKOKEMUSPÄÄLLIKKÖ, marika.jarvinen@pirha.fi

Liitteet

1 AO-ohjelman valmistelu, asiakkuus- ja laatujaosto, maaliskuu

Hallintosäännön 12 §:n mukaan Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on valmistella aluehallitukselle asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmaa. Laki hyvinvointialueesta (29§) linjaa vahvasti osallistumista. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa asiakaslähtöiseen toimintaan ja osallistumiseen.

Ohjelman valmisteluun on otettu mukaan laajasti asukkaita, asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä. Yhteiskehittämisellä on tunnistettu haasteita ja kehittämistarpeita, joihin ohjelman toimenpiteillä haetaan parannusta. Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Ohjelma edistää hyvinvointialueen arvoja: ihmisläheisyys, luottamus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Ihmisläheisyys on ohjelman kulttuurinen arvo, joka ohjaa asiakaslähtöisyyden käytännön toteutumista. Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategian kärjen "Tärkeintä ihminen" toimeenpanoon. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian tavoitteena on, että toimimme asiakaslähtöisesti ja arvostavasti. Tavoitteena on myös, että kehitämme palveluita yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Nämä kokonaisuudet sisältävät useita kehittämistoimia ja niihin liittyviä toimenpiteitä, jotka kuvataan ohjelmassa.

Ohjelman käsittely:

- Asiakas- ja laatujaosto 4.5.2026
- Aluehallitus 25.5.2026
- Aluevaltuusto 15.6.2026

Oheismateriaalina luonnos Pirkanmaan hyvinvointialueen Asiakaskokemuksen ja osallistumisen -ohjelmasta 2026–2029. Liitteenä esitysmateriaali.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

1. käydä keskustelun asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman valmistelutilanteesta ja
2. ohjeistaa jatkovalmistelua.

Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana asiakaskokemuspäällikkö Marika Järvistä.

Päätös

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

1. käydä keskustelun asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman valmistelutilanteesta ja
2. ohjeistaa jatkovalmistelua seuraavasti:
 - Palvelumuotoilun ottaminen tiiviimmin mukaan ohjelmaan, kuten palveluiden testaus
 - Kaikkien osa-alueiden mukaan ottaminen palautteen tekemiseen
 - Potilas- ja kansalaisjärjestön asiantuntemuksen hyödyntäminen
 - Asiakkaan kohtaamisen koulutus kohdennetusti.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 19

Omaevalvontaohjelman päivitys

574/2022

Valmistelijat / lisätiedot:

Suvi Liimatainen, VAIKUTTAVUUSYLILÄÄKÄRI, suvi.liimatainen@pirha.fi

Liitteet

1 Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelma (2026-2029)

Omaevalvontaohjelma vuosille 2026-2029:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omaevalvonnalla tehtäviensä lainmukaisuus ja tekemiensä sopimusten noudattaminen (sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki 612/2021, pelastustoimen järjestämislaki 613/2021). Omaevalvontaohjelma on lakisääteinen strateginen asiakirja, jossa määritellään järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät toimintatavat, joilla lainsäädännön noudattaminen ja puutteiden korjaaminen varmistetaan (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, §26). Ohjelman toteutumista tulee seurata ja seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ensimmäinen omaevalvontaohjelma laadittiin vuosille 2023-2025. Ohjelma on nyt päivitetty valtuustokaudelle 2026-2029 ja se sisältää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon että pelastuspalvelut. Ohjelma kuvaa omaevalvonnan yhteyden Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, keskeisen lainsäädännön, palvelujärjestäjän ja -tuottajan vastuut, riskienhallinnan, sisäisen valvonnan, varautumisen, asiakkaiden osallistumisen, henkilöstön hyvinvoinnin ja osaamisen. Päivitys käsitellään aluehallituksessa 13.4.2026 ja hyväksytään aluevaltuustossa 27.4.2026. Valiokunnista tulevaisuus- ja turvallisuusvaliokunta käsittelee ohjelmaa 26.3., ikääntyneiden ja vammaisten valiokunta 29.4. ja lasten, nuorten, perheiden ja työikäisten valiokunta 10.6.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelma (2026-2029), oheismateriaalina Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelma 24032026 -esitysdiat.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi ohjelman keskeisen sisällön.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataista.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 20

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman vuosiraportti 2025

574/2022

Valmistelijat / lisätiedot:

Suvi Liimatainen, VAIKUTTAVUUSYLILÄÄKÄRI, suvi.liimatainen@pirha.fi

Liitteet

1 2025 Omavalvontaohjelman toteutumisen vuosiraportti, Päivitetty

Omavalvontaohjelman toteutumisen vuosiraportti 2025:

Esitellään omavalvontaohjelman toteutumisen vuosiraportti. Raportti kuvaa valvontakäyntien kohteet ja sisällöt. Vakavia tai merkittäviä poikkeamia oli 11,7 % kaikista poikkeamista. Asiavastaavien yhteydenotot koskivat hoidon tai palvelun toteutumista, hoitoon pääsyä, tietosuojaa, odotuksia palvelusta tai potilasvahinkoepäilyä. Kaksi yksilöjaoston ratkaisemaa oikaisuvaatimusta on palautettu uudelleen käsiteltäväksi tai kumottu hallintotuomioistuimessa.

Hoitotakuun määräajat saavutettiin varsin hyvin. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen pääsi määräajassa 93 % asiakkaista. Pelastustoiminnassa toimintavalmiusaikatavoitteet saavutettiin, mutta alueellisia puutteita ilmeni erityisesti Tampereella. Ensihoidon saavuttamisajoissa oli vajeita kaikilla riskialueilla.

Haittaa aiheuttaneita asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia oli viime vuonna 15 016. Vakavan vaaratapahtuman tutkintoja käynnistyi 14. Suoria asiakaspalautteita saapui yli 11 000. Koko vuoden NPS-tulos oli 73,6. Henkilöstön eNPS-lukema oli -1 (vuoden 2024 luku -8).

Omavalvontaohjelman toteutumisen raportti tuodaan tiedoksi aluehallitukselle 13.4. ja hyväksytään aluevaltuustossa 27.4.

Liitteenä Omavalvontaohjelman toteutumisen vuosiraportti 2025.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä Omavalvontaohjelman toteutumisen vuosiraportin 2025 tiedoksi.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataista.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 21

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutuminen 2025

9200/2025

Valmistelijat / lisätiedot:

Katja Uitus-Mäntylä, PALVELUPÄÄLLIKKÖ, katja.uitus-mantyla@pirha.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman toteutuminen 2025

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava järjestämisvastuullaan olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia. Pirkanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä Pirha) omavalvontaohjelman (aluevaltuusto 15.12.2023 § 140) mukaisesti palvelunjärjestäjän keskeisenä tehtävänä on varmentaa järjestämisvastuunsa toteuttaminen. Järjestämisvastuu varmennetaan järjestäjän omavalvontaohjelman mukaisella laadunkehittämisellä ja itsearvioinnilla (Strategisen ohjauksen tehtäväalue) sekä oman ja hankitun sosiaali- ja terveystalouden valvonnalla (Tukipalveluiden tehtäväalue).

Valvonnan toteuttaminen vuonna 2025 on perustunut aluehallituksen (10.2.2025, § 40) hyväksymään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelmaan 2025–2026. Valvontasuunnitelmassa on linjattu suunnitelman mukaiset valvontakohteet sekä järjestäjän valvonnan painopisteet.

Pirhan hallintosäännön (§ 12, 4a kohta) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto käsittelee neljännesvuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutumisasiakirjat. Lisäksi koko toimintavuotta koskeva raportti (toimintakertomus) lähetetään tiedoksi myös aluehallitukselle. Edellinen valvontasuunnitelman toteutumisasiakirja tammi-syyskuulta 2025 on käsitelty asiakkuus- ja laatujaostossa 17.11.2025, § 86. Nyt käsitellyssä on koko vuoden 2025 raportti, joka sisältää myös loka-joulukuussa 2025 tehdyt valvontahavainnot.

Valvontasuunnitelman mukainen toiminta

Vuonna 2025 valvontayksikössä työskenteli 17 valvonta-asiantuntijaa ja palvelupäällikkö. Valvonnan toteuttamiseksi valvontayksikkö on jaettu tiimeihin; lapsiperheiden tiimi (lasten, nuorten ja perheiden palvelut), työikäisten tiimi (työikäisten palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, vammaispalvelut), ikäihmistien tiimi (ikäihmistien palvelut) sekä terveydenhuollon tiimi (terveydenhuollon ja sairaanhoidon palvelut).

Valvontasuunnitelma toteutui vuonna 2025 pääasiassa suunnitelman mukaisesti. Vahvistettuun valvontasuunnitelmaan tuli kuitenkin muutamia poikkeamia. Pääasiassa poikkeamien syynä oli valvontatehtävään käytettävissä olevan henkilöstöresurssin muutokset vuoden aikana suhteessa laadittuun suunnitelmaan. Lisäksi ensihoidon ohjaus- ja valvontakäytien aloittaminen siirtyy vuodelle 2026. Syynä aloituksen siirtymiseen on pääasiassa erikoissairaanhoidon ohjauskäytien peruutukset, jotka viivästyttivät erikoissairaanhoidon yksiköiden ohjaus- ja valvontakäyntejä.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Vuonna 2025 valvontayksikön Laatuporttiin kirjaamia ohjaus- ja valvontatapahtumia oli yhteensä 637. Suunnitelmallinen valvonnan (ml. jatkovalvonnat) sekä valvontaviranomaisten toteuttama valvonta (mm. ennakkotarkastukset) huomioiden suunnitelmallisen valvonnan osuus oli noin 91 %. Lisäksi reaktiivisia valvontatapahtumia oli 62 . Reaktiivista valvontaa toteutettiin pääasiassa osana erilaisten epäkohtailmoitusten tai omavalvonnalliseen käsittelyyn siirrettyjen asioiden selvittelyä.

Ohjaus- ja valvontatapahtumissa kirjattiin eri osa-alueisiin liittyen vakavia poikkeamia, lieviä poikkeamia, kehittämissuosituksia ja positiivisia havaintoja. Havaituista poikkeamista 11,7 % oli vakavia. Vakavat/merkittävät poikkeamat liittyivät omavalvontaan, lääkehoitoon, asiakkaan oikeuksiin ja kohteluun, riskien- ja laadunhallintaan, hoidon ja palvelun toteutukseen, tietoturvaan ja kirjaamiseen sekä tiloihin ja teknologiaan.

Positiivisia havaintoja tehtiin esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien laadusta, asiakkaiden ja heidän läheisten sekä henkilöstön osallistamisesta yksikön omavalvonnan suunnitteluun, yksiköiden palautekäytännöistä, asiakkaiden osallisuutta vahvistavista käytännöistä ja rajoitustoimenpiteiden käytön ennaltaehkäisystä, asiakkaan hoitoon/palveluun liittyvien suunnitelmien tuntemuksesta ja suunnitelmien laadinnasta moniammatillisesti sekä henkilöstön hyvästä perehdytyksestä.

Pirhan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseen liittyen tehtiin lisäksi loka-joulukuulta 2025 yleisiä havaintoja. Näitä olivat esimerkiksi valvontaviranomaisen antaman ohjauksen ja ratkaisuiden huomioinen Pirhan toiminnan kehittämisessä ja toimenpiteiden tiedottaminen palvelunjärjestäjälle, Pirhan ohjeistusten lainmukaisuuden tarkastelu ja varmistaminen, omavalvontasuunnitelmien seurannasta tehtävän selvityksen perusteella tehtävien muutosten raportoinnin mahdolliset kehittämistarpeet, palvelukuvauksen mukaisen palvelun toteuttaminen sekä ostopalveluissa että Pirhan omassa toiminnassa, Pirhalle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuottavien yritysten ajankohtaisen tiedottamisen yhdenmukaisuuden ja samanaikaisuuden varmistaminen, asiakkaiden ja potilaiden käytössä olevien lomakkeiden helppokäyttöisyyden varmistaminen, rajoitustoimenpideohjeistusten ja toimintakäytäntöjen puutteet ja rajoittumistoimenpiteisiin liittyvien lainsäädännön perusteella tehtävien linjausten kehittämistarpeet sekä Pirhan toiminnallisten muutosten tiedottaminen valvontayksikölle.

Joidenkin vuonna 2025 aloitettujen valvonnallisten huomioiden seuranta jatketaan edelleen valvontayksikössä vuonna 2026, koska esimerkiksi toimenpiteet ja toteutus voivat olla vielä osittain kesken. Seurannassa olevia asioita ovat henkilökunnan ilmoittamisvelvollisuuden toteutuminen, omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteuttaminen, omavalvontasuunnitelmien seurannasta tehtävän selvityksen perusteella tehtävät muutokset Pirhassa; prosessit ja raportointi, vakavien vaaratapahtumien prosessit Pirhassa, omatyöntekijyyden toteutuminen sekä sairaalasta asumispalveluihin siirtymisen prosessit.

Muu valvontatoiminta

Valvontaviranomaiselta (pääasiassa aluehallintovirasto) saapuneita epäkohtailmoituksia ja omavalvonnalliseen käsittelyyn siirrettäviä asioita tuli Pirhaan

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

yhteensä 88. Ilmoituksista 20 koski terveyshuoltoa/sairaanhoitoa, 19 ikäihmisten palveluita, 18 lastensuojelua/lapsiperheiden palveluita, 14 vammaispalvelua, 11 mielenterveys-/päihdepalveluita, kolme (3) työikäisten palveluita, kaksi (2) useita asiakasryhmää ja yksi (1) järjestämistoiminnan valvontaa. Ilmoituksista 43 koski ostopalveluita ja 45 hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa (näistä terveydenhuolto /sairaanhoito 17). Ilmoituksista 34 koski ostopalveluita ja 54 hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa (näistä terveydenhuolto 30). Pääasiassa ilmoitukset koskivat palveluiden tai hoidon asianmukaista toteuttamista, lainmukaista toimintaa, asiakas-/potilasturvallisuuden vaarantumista sekä henkilöstön riittävyttä ja osaamista.

Valvontalain 29 §:n mukaisia henkilöstön ilmoituksia tuli Pirre-asianhallintajärjestelmän kautta tiedoksi valvontayksikölle 19. Näistä viisi (5) koski Pirhan omaa palvelutuotantoa (kotihoito, lapsiperheiden sosiaalityö, ikäihmisten asumisen lääkäripalvelut, ikäihmisten sosiaalipalvelut) ja 14 ostopalvelua (11 lastensuojelun sijaishuolto, 2 ikäihmisten palvelu, 1 työikäisten palvelu). Ilmoitukset koskivat samoja teemoja, kuin valvontaviranomaiseltakin tulleet ilmoitukset.

Pirhan omassa palvelutuotannossa valvontalain mukaiset ilmoitukset tehdään Haipro-järjestelmän kautta, josta ko. ilmoitusten tulisi ohjautua tiedoksi myös valvontayksikölle. Haipron kautta valvontayksikölle tuli yhteensä 252 ilmoitusta. Näistä 176 koski terveydenhuolto/sairaanhoitoa, 55 ikäihmisten palveluita, 14 vammaispalveluita, kolme (3) mielenterveys- ja päihdepalveluita, kolme (3) lastensuojelua ja yksi (1) työikäisten palvelu. Ilmoitusten sisältö vaihteli. Teemoissa kuitenkin toistui samat asiat kuin muissakin Pirhalle saapuneissa ilmoituksissa. Saapuneista ilmoituksista noin 3/4 oli sisältönsä perusteella normaaleja asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia eivätkä valvontalain 29 §:n mukaisia ilmoituksia. Valvontalain mukaisen ilmoitusten arvioinnissa korostuu ilmoituksen käsittelijän rooli; esimerkiksi milloin kyseessä on asiakas- ja potilasturvallisuuden olennainen vaarantuminen. Henkilöstön ja esihenkilöiden osaamiseen sekä ilmoittamisvelvollisuuden toteutumiseen käytännössä tulisi järjestää syventävää lisäkoulutusta. Koulutuksen suunnittelu on sisällytetty vuoden 2026 valvontasuunnitelmaan. Koulutuksen toteutus suunnitellaan yhteistyössä Pirhan sote-palveluiden kanssa.

Lisäksi tuli 50 muuta ilmoitusta, joista 40 koski ostopalveluita ja 10 Pirhan omaa palvelutuotantoa. Ilmoitukset olivat pääasiassa yksikön omavalvonnallisia ilmoituksia mm. lääkehoitoon liittyviä merkittäviä poikkeamia sekä yksittäisen asiakkaan asioita sekä valvontayksikön itse avaamia valvonta-asioita erilaisten epäkohtailmoitusten ja palautteiden johdosta. Ilmoituksista noin 74 % (37) koski ikäihmisten palveluita, viisi (5) vammaispalvelua, neljä (4) lastensuojelua, yksi (1) mielenterveys- ja päihdepalveluita, kaksi (2) työikäisten palvelua ja yksi (1) terveydenhuoltoa /sairaanhoitoa

Saapuneet ilmoitukset on käsitelty palvelutuotannon kanssa sovitun työnjaon mukaisesti siten, että valvontayksikkö on selvittänyt ostopalveluita koskevat ilmoitukset ja Pirhan palvelutuotanto ensisijaisesti omaa palvelua koskevat ilmoitukset. Valvontayksikkö on kuitenkin seurannut riskiperusteisesti myös omaan palvelutuotantoon kohdistuvia ilmoituksia.

Yhteistyö

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Ohjaus- ja valvontakäynneiltä saatava palaute palveluntuottajilla on ensiarvoisen tärkeää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnan toteutumisen seurannassa sekä kehittämisessä. Valvontayksikkö lähetti vuonna 2025 ohjaus- ja valvontakäynnin jälkeen palveluyksiköille palautekyselyn. Palautteita saatiin 208 yksiköstä. Ohjaus- ja valvontakäynnin yleisarvosana palautteissa oli 4,6/5.

Pirhassa aloitti vuonna 2025 toimintansa hyvinvointialueen omavalvonnan johtamisen työryhmä sekä omavalvonnan yhteistyöryhmä. Omavalvonnan johtamisen työryhmän tehtävänä on laadun, vaikuttavuuden ja omavalvonnan strateginen johtaminen, kehittäminen ja seuranta ja yhteistyöryhmän tehtävänä on laadun, vaikuttavuuden ja omavalvonnan toiminnallinen kehittäminen, yhteistyö, koordinointi ja seuranta. Pirhan omavalvonnan rakenteissa ja prosesseissa on ollut havaittavissa kehittymistä ryhmien toiminnan alkamisen jälkeen.

Hankintayhteistyötä tehtiin sekä palvelutuotannon että strategisen ohjauksen hankintayksikön kanssa. Järjestämistehtävään liittyvissä hankinta- ja sopimusasioiden valvonnassa on edelleen kehitettävää. Strategisen monituottajuusohjelman toimeenpanossa oli vuonna 2025 yhtenä osa-alueena myös sopimusvalvonnan kehittäminen. Sopimuksenmukaisuuden valvonnan kehittämiseksi valvontayksikkö aloitti loppuvuodesta sopimuseurannan pilotoinnin suunnittelutyön ikäihmisten asumisen palveluiden ja lastensuojelun sijaishuollon palveluiden kanssa.

Valvontaviranomaisena Suomessa on toiminut vuoden 2025 loppuun Valvira ja aluehallintovirastot. Valvontayksikkö on tehnyt tarpeen mukaisesti yhteistyötä valvontaviranomaisten kanssa ja yhteistyö on koettu toimivaksi.

Liitteenä Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman toteutuminen vuonna 2025 -raportti.

Oheismateriaalina Esittelydiat Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman toteutuminen vuonna 2025.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus ja laatujaosto päättää

1. merkitä tiedoksi valvontasuunnitelman toteutumisen vuodelta 2025, ja
2. antaa sen tiedoksi aluehallitukselle.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 22

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025

34699/2025

Valmistelijat / lisätiedot:

Katja Uitus-Mäntylä, PALVELUPÄÄLLIKKÖ, katja.uitus-mantyla@pirha.fi

Liitteet

1 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025

Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, § 8) säädetään, että potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä tulee laatia vuosittain selvitys aluehallitukselle. Aluehallitukselle annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle (2026 alkaen Lupa- ja valvontavirasto) sekä tarvittaessa muille lain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Hyvinvointialueen on julkaistava selvitys internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä Pirha) hallintosäännön (§ 12, 6.kohta) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto käsittelee vuosittain potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen. Lisäksi jaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä (§ 12, 9. kohta). Asiakkuus- ja laatujaosto on linjannut kokouksessaan 18.8.2025, että selvityksen käsittely toteutetaan kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä kokouksessa käydään asian esittelystä lähetekeskustelu, jonka pohjalta esittelijä laatii toiseen kokoukseen lausunntuonnoksen. Asiakkuus- ja laatujaoston käsittely tapahtuisi vuoden 2025 vuosiselvityksen osalta siten, että kokouksessa 24.3.2026 käydään asiasta lähetekeskustelu ja lausunnon sisältävä käsittely tapahtuisi jaoston kokouksessa 4.5.2026.

Taustatietoa vuoden 2025 asiavastaavien selvityksestä:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaalla on vuoden 2024 alusta alkaen vastannut kokonaisuudessaan Pirha. Palvelun piiriin kuuluvat julkinen ja yksityinen sosiaali- ja terveydenhuolto sekä kuntien varhaiskasvatus.

Vuosiselvitys kuvaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2025, mutta ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiavastaaville tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiavastaavatoiminnassa.

Pirhan potilasasiavastaaville tuli vuonna 2025 asiatapahtumia yhteensä 3194. Asiatapahtumista 191 koski yksityistä terveydenhuoltoa. Yhteydenoton tyypillisin syy

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä sekä hoitoon pääsystä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

Pirhan sosiaaliasiavastaaville tuli vuoden 2025 aikana yhteensä 773 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syynä otettiin eniten yhteyttä palvelun toteuttamisesta. Sosiaalivastaava keskusteli asiakkaiden kanssa paljon odotuksista palveluun, päätöksistä ja sopimuksista sekä selvityksestä toimenpidevaihtoehtoihin. Selvitykseen toimenpidevaihtoehtoista kuuluivat tilanteet, joissa kyse oli siitä, ettei sosiaalihuollon henkilöstö ollut selvittänyt asiakkaalle hänen oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan sekä erilaisia vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia sekä muita seikkoja, joilla oli merkitystä asiakkaan asiassa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tilastoivat yhteydenotot Sampaset-tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.

Vuoden 2025 selvityksen havainnot koskevat erityisesti alla olevia asioita. Havaintojen tarkemmat sisällöt on kuvattu selvityksessä.

- Pirhassa asiakasmaksujen perimättä jättämisen ja alentamisen käsittely on ollut jo pitkään ruuhkautunut ja asioiden käsittely on viivästynyt. Asiaksmaksuja koskevat asiat tulisi käsitellä ilman aiheetonta viivytystä.
- Potilaan oikeuksien kannalta hyvinvointialueen palveluissa olisi tärkeää varmistaa, että potilaan oikeus saada tietoa hoitonsa ajankohdasta toteutuisi tasapuolisesti kaikissa palveluissa.
- Potilaalla on oikeus laadukkaaseen, turvalliseen ja oikea-aikaiseen hoitoon. Potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, ettei hoitoon pääsy kaikilta osin toteudu aina lain mukaisesti.
- Läheisten rooli palliatiivisen hoidon, saattohoidon ja kuoleman tilanteissa olisi tärkeää huomioida. Läheisen tulisi saada riittävästi tietoa potilaan sairaudesta, tilanteesta ja ennusteesta.
- Muistutuksiin vastaamisessa tulisi panostaa kohtuullisen käsittelyajan lisäksi muistutusvastausten laatuun.
- Tiedot potilasasiavastaavan toiminnasta sekä yhteystiedoista ja potilaan muistutusmahdollisuudesta tulisi olla aina helposti löydettävissä. Puolueettoman ja riippumattoman terveydenhuollon oikeusturvaneuvonnan saamiseksi myös yksityisissä palveluissa tulisi kiinnittää huomioita tiedottamiseen.
- Yli 65-vuotiaita potilaita koskeva sairausvakuutuslain määräaikainen kokeilu tuli voimaan 2025. Riittävällä tiedottamisella tulisi varmistaa, että potilaat ymmärtävät valinnanvapauskokeilun sisällön ja välttyvät yllätyksellisiltä asiakasmaksuilta.
- Haettaessa vammaispalvelulain mukaista palvelua asian käsittelyssä on ilmennyt viiveitä arvioitaessa ensisijaisten palveluiden soveltuvuutta. Epäselvyyttä ja hämmennystä asiakkailla on ollut tilanteissa, joissa heidän palveluiden kokonaisuutta on lähdetty arvioimaan laajemmin asiakkaan itsensä haettua muutosta vain tiettyyn palveluun.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

- Sosiaalihuollon toteuttamisessa tulee huomioida hallintopäätösten perusteluvollisuus sekä laajemminkin päätöksen perusteluiden merkitys asiakkaalle.
- Lastensuojelun vastentahtoisten toimien kohdalla tulee varmistaa lainmukainen ja laadukas menettely. Asianosaisten tulee saada vastentahtoisten toimia valmisteltaessa ja toimeenpantaessa riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa ratkaisun perusteista sekä asian käsittelyn etenemisestä.
- Kuntien tehtävänä on tiedottaa, että sosiaaliasiavastaava neuvoo myös varhaiskasvatuksen asiakkaita. Sosiaaliasiavastaava pyytää kuntia lisäämään Pirhan sosiaaliasiavastaavan tiedot ja muistutusneuvonnan kunnan verkkosivuille.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025.

Oheismateriaalina esittelydiat Sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys 2025.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto käy lähetekeskustelun lausunnon antamiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025.

Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Mehtosta ja palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

Jaosto kävi jatkovalmistelussa huomioitavan lähetekeskustelun asiasta ja nosti esiin lausunnossa huomioitavaksi seuraavaa:

- asiakaslähtöisen viestinnän huomioon ottaminen lausunnossa
- Asiakasmaksujen perimättä jättämisen ja alentamisen useiden kuukausien käsittelyajat.
- Hoidon saatavuuden viiveet, lainvastaisuus, potilaan tiedonsaantioikeuksien toteutuminen
- Kuolevan potilaan hoidon kehittäminen omaiset ja läheiset nykyistä paremmin huomioonottavaksi, koulutusta henkilökunnalle
- Terveysthuollon muistutusten kehittäminen aiempaa potilaskeskeisemmäksi; asiakkaan näkökulman ymmärtäminen
- Vammaisten ihmisten palvelujen saatavuus ja sujutus lain muututtua
- Lastensuojelun asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, asiakaskeskeistä ts. asiakkaan näkökulmaa ja tiedontarvetta huomioonottavaa viestintää vastentahtoisten toimenpiteiden yhteydessä.

Asiaa käsitellään jaoston seuraavassa kokouksessa 4.5.2026.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 23

Tiedoksi merkittävät asiat

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa tiedotettavat asiat.

Kokouskäsitely

Kuultiin esittelijän ajankohtaisissa asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää koskien vakavan vaaratapahtuman prosessia.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti merkitä tiedoksi kokouksessa tiedotettavat asiat.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 24

Muut asiat

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

Päätös

Ei muita asioita.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Muutoksenhakukielto

§15, §16, §17, §18, §19, §20, §21, §22, §23, §24

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (Laki hyvinvointialueesta 141 §).