

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Aika 14.08.2023, klo 09:00 - 10:54

Paikka Teams

### **Käsitellyt asiat**

- § 45 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- § 46 Pöytäkirjantarkastajat**
- § 47 Läsnäolo- ja puheoikeudet**
- § 48 Vammaispalvelulain noudattaminen hyvinvointialueella**
- § 49 Asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsaus**
- § 50 Minun tiimini -malli Pirkanmaan hyvinvointialueella**
- § 51 Muut asiat**
- § 52 Tiedoksi merkittävät asiat**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Saapuvilla olleet jäsenet**

Anna Kontula, puheenjohtaja  
Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja  
Reeta Ahonen  
Aila Dünder-Järvinen  
Arto Haveri  
Perttu Jussila  
Joni Kumlander  
Merja Litmanen  
Henrik Löfberg  
Pasi Viitasalo  
Lisa Wesin

**Muut saapuvilla olleet**

Emilia Tomminen, Hallintoassistentti, sihteeri  
Marika Järvinen, Asiakaspalvelun kehittämispäällikkö  
Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveysjohtaja  
Kirsi Sario, Projektipäällikkö  
Arto Ranta, Strategiajohtaja  
Tuukka Salkoaho, Integraatiojohtaja  
Vilma Kiilunen, Hallintolakimies, saapui 09:04  
Pauli Rautiainen, HT, FM, VTM, dosentti, yliopistonlehtori, saapui 09:03, poistui 09:42  
Tiina Piispanen, Suunnittelupäällikkö, saapui 10:06, poistui 10:40  
Jyrki Janger, Kokemusasiantuntija, saapui 10:06, poistui 10:40  
Anna-Mari Martikainen, Viestintäpäällikkö, saapui 10:40, poistui 10:53

**Allekirjoitukset**

Anna Kontula  
Puheenjohtaja

Emilia Tomminen  
Sihteeri

**Pöytäkirjan tarkastus**

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

15.08.2023

15.08.2023

Merja Litmanen  
Pöytäkirjantarkastaja

Joni Kumlander  
Pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla [pirha.cloudnc.fi](http://pirha.cloudnc.fi) 15.8.2023

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 45**

### **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 14.08.2023 on toimitettu sähköisesti 09.08.2023. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 09.08.2023 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 09.08.2023.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

#### **Päätös**

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 46

### 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: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa. Vuorossa ovat Joni Kumlander sekä Merja Litmanen. Varalla ovat Pasi Viitasalo ja Lisa Wesin.

#### **Päätös**

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Joni Kumlander sekä Merja Litmanen. Varalla ovat Pasi Viitasalo ja Lisa Wesin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 47

### Läsnäolo- ja puheoikeudet

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää läsnäolo- ja puheoikeudesta kokouksessa.

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 48 ajaksi Pauli Rautiaiselle (HT, FM, VTM, dosentti, yliopistonlehtori)
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 50 ajaksi suunnittelupäällikkö Tiina Piispaselle sekä kokemusasiantuntija Jyrki Jangerille
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 51 ajaksi viestintäpäällikkö Anna-Mari Martikaiselle ja viestintäjohtaja Elina Kinnuselle.

#### Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 48 ajaksi Pauli Rautiaiselle (HT, FM, VTM, dosentti, yliopistonlehtori)
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 50 ajaksi suunnittelupäällikkö Tiina Piispaselle sekä kokemusasiantuntija Jyrki Jangerille
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 51 ajaksi viestintäpäällikkö Anna-Mari Martikaiselle ja viestintäjohtaja Elina Kinnuselle
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden koko kokouksen ajaksi hallintolakimies Vilma Kiiluselle.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 48

### Vammaispalvelulain noudattaminen hyvinvointialueella

18515/2023

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Emilia Tomminen, HALLINTOASSISTENTTI, emilia.tomminen@pirha.fi

Nykyiselle voimassa olevalle vammaispalvelulaille on nähty uudistamistarpeita. Vammaispalvelulain uudistuksen tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista, yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä turvata yksilöllisen tarpeen mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut (STM).

Petteri Orpon hallituksen hallitusohjelman mukaan uusi vammaispalvelulaki siirretään tulemaan voimaan 1.10.2024. Hallitus käynnistää kiireellisesti lainvalmistelun, jonka tarkoituksena on turvata vammaisten oikeuksien toteutuminen ja palveluiden saatavuus. Hallitusohjelman mukaan uuden vammaispalvelulain valmistelua priorisoidaan lainvalmisteluprosessissa. Valmistelussa huomioidaan vammaispalvelulain 675/2023 eduskuntakäsittelyn aikana tehdyt lisäykset.

Vammaispalvelulaista yleisesti ja sen noudattamisesta hyvinvointialueella alustaa Pauli Rautiainen (HT, FM, VTM, dosentti, yliopistonlehtori).

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi annetun alustuksen ja käydyn keskustelun.

#### Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana Pauli Rautiaista, joka poistui kokouksesta ennen päätöksentekoa.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 47, 31.10.2022**

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 49, 14.08.2023**

**§ 49**

**Asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsaus**

575/2022

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 31.10.2022, § 47**

**Valmistelijat / lisätiedot:**

Marika Järvinen, ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISPÄÄL, marika.jarvinen@pirha.fi

Hallintosäännön 12 §:n mukaan Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on muun muassa valmistella osaltaan asiakaskokemustavoitetta ja arvioida sen toteutumista sekä valmistella osaltaan aluehallitukselle asiakaskokemus- ja osallisuuden - suunnitelmaa ja arvioida sen toteutumista.

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (29 §). Yksi keino osallistua ja vaikuttaa toimintaan, on antaa palautetta saamastaan palvelusta. Pirkanmaan hyvinvointialueella rakennetaan järjestelmää, jossa asiakkaat voivat ilmaista asiakaskokemuksensa perusteella suositteluhalukkuutensa hyvinvointialueen palveluista. Tavoitteena on luoda järjestelmä, jossa asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta mahdollisimman reaaliaikaisesti, anonymisti ja vaivattomasti vastaamalla saamaansa kyselyyn. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita ja toimintamalleja. Asukkaat voivat tarkastella asiakaskokemusmittauksen tuloksia mm. hyvinvointialueen internet -sivuilta. Tuloksia raportoidaan henkilöstölle ja päätöksentekijöille hyvinvointialueen raportointijärjestelmällä. Tulokset on tarkoitettu koko henkilöstön käyttöön ja ne ohjaavat toimintaa kohti vaikuttavuutta ja asiakaskeskeisyyttä. Niitä käytetään vertailuun, prosessien ja toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen sekä yhteisen asiakaslähtöisen kulttuurin rakentamiseen.

**Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- käydä lähetekeskustelun asiakaskokemuksen mittaamisen suunnitelmasta.

**Kokouskäsittely**

Kuultiin asiantuntijana § 47 aikana kehittämispäällikkö Marika Järvistä.

Merkittiin, että Joni Kumlander poistui kokouksesta kokonaan § 47 käsittelyn aikana.

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 14.08.2023, § 49**



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Valmistelijat / lisätiedot:**

Marika Järvinen, ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISPÄÄL, marika.jarvinen@pirha.fi

Liitteet

1 Järvinen\_Asiakaskokemuksen mittaaminen\_tilannekatsaus 20230814

**Asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsaus**

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (29 §). Yksi keino osallistua ja vaikuttaa toimintaan, on antaa palautetta saamastaan palvelusta. Pirkanmaan hyvinvointialueella rakennetaan järjestelmää, jossa asiakkaat voivat ilmaista asiakaskokemuksensa perusteella suositteluhalukkuutensa hyvinvointialueen palveluista. Suositteluhalukkuusarvion lisäksi asiakkailta pyydetään avointa palautetta saamastaan palvelusta ja pyydetään vastaamaan asiointikokemukseen liittyviin väittämiin. Kehittämistyön lähtökohtana ovat kansallisesti sovitut yhtenäiset mittaustavat, hyvinvointialueen strategia ja erikoissairaanhoidossa käytössä oleva toimintamalli.

Kehitteillä olevassa mittausmallissa keruu tapahtuu pääosin automaattisesti tekstiviestillä asiointitapahtuman jälkeen. Kehitystyössä on tunnistettu asiakasryhmiä ja asiointitapahtumia, joihin pääkeruutapa ei sovellu. Näihin tilanteisiin kehitetään yhteistyössä käyttäjien ja substanssiosaajien kanssa sopiva vastaamis- ja keruutapa ja pilotoidaan sitä. Avoimen palautteen käsittelyssä on aloitettu tekstianalytiikan (AI) testaaminen. Fyysisten palautepisteiden, joiden tavoitteena on palautteenantamisen saavutettavuuden ja osallistumisen helpottaminen, suunnittelu on aloitettu.

Tavoitteena on luoda järjestelmä, jossa asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta mahdollisimman reaaliaikaisesti, anonymisti ja vaivattomasti vastaamalla kyselyyn sopivalla menetelmällä.

Liitteenä asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsaus.

**Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsauksen.

**Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana asiakaspalvelun kehittämispäällikkö Marika Järvistä.

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 50

### Minun tiimini -malli Pirkanmaan hyvinvointialueella

18487/2023

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Tuukka Salkoaho, INTEGRAATIOJOHTAJA, tuukka.salkoaho@pirha.fi

#### Minun tiimini -malli asiakkaan näkökulmasta

Minun tiimini - mallia integraatiosta esittelee suunnittelupäällikkö Tiina Piispanen sekä kokemusasiiantuntija Jyrki Janger.

Pirkanmaan hyvinvointialueella otetaan vaiheittain käyttöön asiakaslähtöinen monialaisen tiimityön malli, *Minun tiimini*. **Minun tiimini** on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti koottu joukko sote- ja perhekeskustoimijoita, kuten ammattilaisia, läheisiä ja vertaistoimijoita. Sen kehittämisessä on ollut mukana mm. kehittäjäasiakkaita, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia sekä heidän esihenkilöitään. Valmisteilla on tutkimushankkeita mm. mallin vaikuttavuuden toteamiseksi.

Erona totuttuun moniammatilliseen yhteistyöhön, tässä mallissa ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa, hänen esiin nostamiinsa asioihin. Tapaamisella luodaan yhteinen suunnitelma ja selkeytetään vastuunkantoa. Tällä tavoitellaan parempaa asiakaskokemusta ja vaikuttavuutta asiakkaan kokemaan terveyteen, hyvinvointiin ja osallisuuteen.

Toimintamallin käyttöönotto edellyttää, että nykyisiä asiakastyön toimintatapoja arvioidaan ja tarvittaessa uudistetaan. Toimintakulttuurin ja työjärjestelyjen tulee tukea asiakasosallisuuden toteutumista. Osallisuudella tarkoitetaan tässä asiakkaan osallisuutta palveluiden arviointiin, kehittämiseen ja palvelu- ja hoitokokonaisuuksien toteuttamiseen – Pirhan strategian mukaisesti.

Minun tiimiäni tarjotaan vaihtoehdoksi erityisesti niille asiakkaille tai asiakasperheille, jotka käyttävät tai tarvitsevat erilaisia palveluita ja hyötyvät yhteensovitetusta palvelukokonaisuudesta. Kuten tiedämme, arviolta noin 10 prosenttia väestöstä käyttää paljon sote-palveluja ja tuottaa noin 80 prosenttia sote-kustannuksista. Tavoitteena onkin vähentää palvelujen pirstaleisuutta ja päällekkäisyyttä sekä pompottelua luukulta luukulle.

Minun tiimini -toimintamallin käyttöönottoa tuetaan järjestämällä henkilöstölle työpajoja ja verkkokoulutusta sekä tarjoamalla tukea esihenkilöille joustavien käyttöönottoratkaisujen muodostamiseksi. Malli laajenee koko Pirkanmaan hyvinvointialueelle v. 2023 alkaen.

Tähänastiset ammattilaisten ja asiakkaiden kokemukset ovat osoittaneet, että tämä tapa toimia yhdessä antaa asiakkaalle ja hänen läheisilleen paremman mahdollisuuden tulla kuulluksi ja nähdyksi. Malliin sisäänrakennettu systeeminen työote mahdollistaa elämäntilanteen huomioimisen aiempaa kokonaisempana. Myös ammattilaisen taakka ja koettu yksinäisyys kompleksisten tilanteiden äärellä on pienentynyt onnistuneen Minun tiimini -työskentelyn ansiosta.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi annetun alustuksen ja käydyn keskustelun Minun tiimini -mallista.

### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijoina suunnittelupäällikkö Tiina Piispasta sekä kokemusasiantuntija Jyrki Jangeria, jotka poistuivat kokouksesta ennen päätöksentekoa.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 51

### Muut asiat

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Iida Martikainen, VIESTINTÄPÄÄLLIKKÖ, anna-mari.martikainen@pirha.fi

Elina Kinnunen, VIESTINTÄJOHTAJA, elina.kinnunen@pirha.fi

#### Liitteet

1 asiakkuus\_ja\_laatujaosto\_viestinta\_140823

#### Asiakkuus- ja laatujaoston viestintä

Aihetta alustaa viestintäpäällikkö Anna-Mari Martikainen ja viestintäjohtaja Elina Kinnunen.

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

#### Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana viestintäpäällikkö Anna-Mari Martikaista, joka poistui kokouksesta ennen päätöksentekoa.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 52**

### **Tiedoksi merkittävät asiat**

#### **Valmistelijat / lisätiedot:**

Tuukka Salkoaho, INTEGRAATIOJOHTAJA, tuukka.salkoaho@pirha.fi

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet asiat.

#### **Päätös**

Ei tiedoksi merkittäviä asioita.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Muutoksenhakukielto**

§45, §46, §47, §48, §49, §50, §51, §52

**Muutoksenhakukielto**

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