

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Aika 22.04.2024, klo 09:00 - 12:07

Paikka Teams

### **Käsitellyt asiat**

- § 29 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- § 30 Pöytäkirjantarkastajat**
- § 31 Läsnäolo- ja puheoikeudet**
- § 32 Laatu ja vaikuttavuus**
- § 33 Laatu tavoitteiden määrittäminen**
- § 34 ARA ja erityisryhmien asuminen**
- § 35 Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-maaliskuu 2024**
- § 36 Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023**
- § 37 Tietojohtaminen ja tekoäly Pirkanmaan hyvinvointialueella**
- § 38 Tampereen Viittomakieliset ry yleisavustushakemus**
- § 39 Muut asiat**
- § 40 Tiedoksi merkittävät asiat**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Saapuvilla olleet jäsenet

Anna Kontula, puheenjohtaja, poistui 11:58  
Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja, poistui 11:01  
Reeta Ahonen  
Arto Haveri  
Perttu Jussila  
Joni Kumlander, poistui 10:24  
Merja Litmanen  
Inka Loppi  
Henrik Löfberg  
Lisa Wesin  
Ari Arvela, varajäsen, saapui 10:48  
Antti Asp, varajäsen, saapui 10:27  
Antti Ivanoff, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Emilia Tomminen, Hallintoassistentti, sihteeri  
Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveysjohtaja, esittelijä  
Arto Ranta, Strategiajohtaja, esittelijä  
Tuukka Salkoaho, Integraatiojohtaja  
Janne Leinonen, Suunnittelupäällikkö  
Katja Uitus-Mäntylä, Palvelupäällikkö, saapui 09:05  
Paulus Torkki, Tutkija, § 32  
Suvi Liimatainen, Vaikuttavuusylilääkäri, § 33  
Tuija Kanto-Hannula, Asuntopalvelupäällikkö, § 34  
Emil Ackerman, Tietojohdaja, § 37

Poissa

Pasi Viitasalo

Allekirjoitukset

Anna Kontula  
Puheenjohtaja

Emilia Tomminen  
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

25.04.2024

29.04.2024

Lisa Wesin  
Puheenjohtaja § 38-40

Perttu Jussila  
Pöytäkirjantarkastaja

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

25.04.2024

Arto Haveri  
Pöytäkirjantarkastaja

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 29

### 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 22.4.2024 on toimitettu sähköisesti 17.4.2024. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 17.4.2024 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 17.4.2024.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

#### **Päätös**

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 30

### Pöytäkirjantarkastajat

Hallintosäännön 144 §:n mukaan pöytäkirjan tarkastaa kaksi kullakin kerralla sitä varten valittua jäsentä, ellei toimielin 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 Perttu Jussila ja Arto Haveri. Varalla Henrik Löfberg ja Hanna Holma.

#### **Päätös**

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Perttu Jussila ja Arto Haveri. Varalla Henrik Löfberg.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 31

### Läsnäolo- ja puheoikeudet

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää läsnäolo- ja puheoikeudesta kokouksessa.

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 32 ajaksi tutkija Paulus Torkille.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 33 ajaksi vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataiselle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 34 ajaksi asuntopalvelupäällikkö Tuija Kanto-Hannulalle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 37 ajaksi tietojohdaja Emil Ackermanille.

#### Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 32 ajaksi tutkija Paulus Torkille.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 33 ajaksi vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataiselle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 34 ajaksi asuntopalvelupäällikkö Tuija Kanto-Hannulalle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 37 ajaksi tietojohdaja Emil Ackermanille.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 32

### Laatu ja vaikuttavuus

27093/2023

#### Liitteet

1 2024\_04\_22 Pirha laatu

Aihetta alustaa tutkija Paulus Torkki.

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi alustuksen laadusta ja vaikuttavuudesta.

#### Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana tutkija Paulus Torkkia.

Esitys aiheesta pykälän liitteenä pöytäkirjalla.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 23, 18.03.2024**

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 33, 22.04.2024**

**§ 33**

**Laatutavoitteiden määrittäminen**

11057/2023

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 18.03.2024, § 23**

**Valmistelijat / lisätiedot:**

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

Vaikuttavuusyllilääkäri Suvi Liimatainen esittelee järjestämisen omavalvonnan kokonaisuuden ja laatumittarien määrittämisen aikataulun.

Hallintosäännön 12 §:n mukaan asiakkuus- ja laatujaoston tehtäviin kuuluu:

- asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille
- seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa.

Laatutavoitteet tulee yhdistää valtakunnallisiin lakisääteisiin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin, omavalvontaohjelmaan ja strategian toimeenpanon suunnitelmiin. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää palvelujärjestäjän ja palvelutuottajien omavalvonnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman. Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat valmistuvat kevään 2024 aikana. Laadunhallinnan näkökulmasta keskeistä on Pirhan tietojohdamisen ja tietojärjestelmien käyttöönoton tiekartat, joka luo pohjan luotettavan laatutiedon tuottamiselle. Vaikuttavuusperustaisen ohjausmallin rakentaminen on työn alla myös EU:n kestävän kasvun rahoituksella.

Yleisiä laatumittareita ovat esimerkiksi asiakastytyväisyys, palveluiden saatavuus, henkilöstön hyvinvointi, asiakas- ja potilasturvallisuuden todentamisen mittarit. Käydään lähetekeskustelu laatumittarien määrittämisestä ja aikataulusta.

Liitteenä järjestämisen omavalvonta ja laatutavoitteet.

**Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä esityksen tiedoksi ja
- käydä lähetekeskustelun laatutavoitteiden asettamisesta.

**Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusyllilääkäri Suvi Liimataista.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Sovittiin, että pöytäkirjan liitteeksi laitetaan täydennetty esittelymateriaali, joka esiteltiin myös kokouksessa.

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä esityksen tiedoksi ja
- todeta, että laatutavoitteiden asettamisen suunnitelmasta tulisi käydä ilmi konkreettisesti:
  - mitä hyvinvointialueiden toiminnassa tavoitellaan laatuna, mukaan lukien palveluihin pääsyn ja palvelusiirtymien seuranta
  - millaisilla mittareilla sitä on tarkoitus mitata
  - millaisilla prosesseilla mittauksen tulokset raportoidaan päätöksentekoon ja viedään osaksi palvelujen kehittämistyötä
  - miten ja kenen toimesta mittariston jatkokehitystyö tapahtuu
  - miten asiakas- ja asukasosallisuus näkyy laatujaostossa
  - aikataulu.

### **Asiakkuus- ja laatujaosto, 22.04.2024, § 33**

#### **Valmistelijat / lisätiedot:**

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

#### Liitteet

1 laatutavoitteet asiakkuus ja laatujaosto 22042024

Asiakkuus- ja laatujaosto kävi kokouksessaan 19.9.2022 lähetekeskustelun oman tuotannon ja ostopalvelujen laatutavoitteiden periaatteista. Jaosto totesi keskustelussa, että tavoitteiden tulee olla samat omalle palvelutuotannolle ja ostopalveluille. Laatutavoitteita käsiteltiin jaoston kokouksessa myös 15.5.2023.

Laatutavoitteet tulee yhdistää valtakunnallisiin lakisäätöihin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin, omavalvontaohjelmaan ja strategian toimeenpanon suunnitelmiin. Lähetekeskustelu tavoitteista käytiin asiakkuus- ja laatujaostossa 18.3.2024 (23§). Sen pohjalta jaosto päätti todeta, että laatutavoitteiden asettamisen suunnitelmasta tulisi käydä ilmi konkreettisesti:

- mitä hyvinvointialueiden toiminnassa tavoitellaan laatuna, mukaan lukien palveluihin pääsyn ja palvelusiirtymien seuranta
- millaisilla mittareilla sitä on tarkoitus mitata
- millaisilla prosesseilla mittauksen tulokset raportoidaan päätöksentekoon ja viedään osaksi palvelujen kehittämistyötä
- miten ja kenen toimesta mittariston jatkokehitystyö tapahtuu
- miten asiakas- ja asukasosallisuus näkyy laatujaostossa
- aikataulu

Kokouksessa esitellään laadunhallinnan ja raportoinnin kokonaisuus, joka koostuu asiakaskokemuksesta, henkilöstön hyvinvoinnista, prosesseista ja saatavuudesta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja omavalvonnasta. Raportti mittareiden tuloksista julkaistaan neljännesvuosittain osavuosikatsauksen yhteydessä ja tuodaan jaostolle ja julkisille sivuille tiedoksi. Tulokset viedään osaksi kehittämistyötä osana johtoryhmätyöskentelyä. Kehittämistyöstä vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon ja

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

pelastuspalvelujen tehtäväalueet yhdessä strategia-toimialueen ja tietojohdamisen yksikön kanssa järjestäjän omavalvonnan koordinoimana.

Liitteenä diaesitys.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- hyväksyä esitetyt laatuavoitteiden mittarit ja ehdotetun valmisteluprosessin.

### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataista.

Puheenjohtaja Anna Kontula teki esityksen jaoston kommentiksi. Arto Haveri ja Antti Ivanoff kannattivat. Hyväksyttiin.

Joni Kumlander poistui pykälän käsittelyn aikana.

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- hyväksyä esitetyt laatuavoitteiden mittarit ja ehdotetun valmisteluprosessin.

Samalla jaosto kuitenkin toteaa, että ehdotettuun seurantajärjestelmään liittyy vielä useita heikkouksia ja sitä voi pitää vain välivaiheena. Laadun tavoitteita ja seurantaa tulee kehittää aktiivisesti edelleen, huomioiden jaoston kokouksessaan 18.3.2024 antamien suuntaviivojen lisäksi ainakin seuraavat seikat:

- Mittarien tulisi kattaa tavoitteet, joiden toteutumista niillä halutaan seurata.
- Laatumittarina tulisi käyttää muita muuttujia, kuin lain edellyttämiä minimitasoja. Laatumittarina ei tulisi käyttää suunnitelma-asiakirjojen laadintaa.
- Jaostolle toimitettavaan neljännesvuosittaiseen raportointiin liitetään myös katsaus tehdyistä toimenpiteistä ja siitä, miten kehittämistyö etenee.
- Jaostolle tuodaan vuosittain päätettäväksi täydennetyt laatuavoitteet, mittaristo ja niiden valmistelu- ja hyödyntämisprosessi".

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 34

### ARA ja erityisryhmien asuminen

27093/2023

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Tuija Kanto-Hannula, ASUNTOPALVELUPÄÄLLIKKÖ, tuija.kanto-hannula@pirha.fi

#### Liitteet

1 ARA ja erityisryhmien asuminen Pirhassa Asiakkuus- ja laatujaosto 22.4.24

1.9.2023 alkaen Asukasvalintaperusteiden noudattamista valvoo hyvinvointialue siltä osin kuin kyse on asunnoista, joihin on myönnetty avustusta avustuksista erityisryhmien asunto-olojen parantamiseksi (erityisryhmien investointiavustus) annetun lain nojalla ja sellaisista erityisryhmistä, joiden asumispalveluiden järjestämisestä hyvinvointialue vastaa.

Asiakkuus- ja laatujaostolle raportoidaan vuosittain ara-asukasvalintoihin liittyvät asiakasmäärät ja mahdolliset poikkeukset sekä kanteluun johtavat tapahtumat.

Asiakkuus- ja laatujaostolle on valmisteltu alustus, jossa käydään läpi hyvinvointialueelle kuuluvaa erityisasumisen ara-tukea saavien asuntojen asukasvalintaa ja valvontaa sekä asuntojen saamaa taloudellista tukea. Alustuksen ovat valmistellut ja sitä kokouksessa esittelee Kiinteistö- ja tilahallinnan asuntopalvelupäällikkö Tuija Kanto-Hannula.

Liitteenä diaesitys "ARA ja erityisryhmien asuminen Pirhassa".

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi alustuksen erityisryhmien ara-asuntojen asiakasvalinnasta ja valvonnasta sekä asuntojen tukimuodoista.

#### Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana asuntopalvelupäällikkö Tuija Kanto-Hannulaa.

Varajäsen Antti Asp saapui kokoukseen.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 35

### Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-maaliskuu 2024

8678/2024

#### Valmistelijat / lisätiedot:

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

#### Liitteet

1 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-maaliskuu 2024

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava järjestämisvastuullaan olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia. Pirkanmaan Pirkanmaan hyvinvointialueen 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).

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Valvonnan toteuttaminen perustuu aluehallituksen (29.1.2024, § 32) hyväksymään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvontasuunnitelmaan, joka on käsitelty myös tukipalveluiden, konserniapalveluiden ja sote-palveluiden johtoryhmissä. Valvontasuunnitelmassa on linjattu suunnitelman mukaiset valvontakohteet sekä järjestäjän valvonnan painopisteet.

Liitteenä raportti: Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-maaliskuu 2024.

#### Ehdotus

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi valvontasuunnitelman toteutumisen tammi-maaliskuulta 2024.

#### Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

Hanna Holma poistui kokouksesta pykälän käsittelyn aikana. Tilalle saapui varajäsen Ari Arvela.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 25, 18.03.2024**

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 36, 22.04.2024**

**§ 36**

**Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023**

2776/2024

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 18.03.2024, § 25**

**Valmistelijat / lisätiedot:**

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

Käsittelyssä oleva Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 perustuu vuoden 2023 loppuun asti voimassa olleeseen lainsäädäntöön. Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on tullut olla nimettynä potilasasiamies. Sosiaaliasiamiehellä on puolestaan ollut lainmukainen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 12 §:n (12.2.2024) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä. Vuosiselvitys annetaan tiedoksi myös Pirkanmaan kuntien kunnanhallituksille.

Lausuntona vuosiselvitykseen todetaan seuraavasti:

Potilas- ja sosiaaliasiameistoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 on vastannut pääasiassa hyvinvointialueen asiameistehtävien yksikkö. Mäntänvuoren Terveys Oy:lla (Juupajoki, Mänttä-Vilppula), Kolmostien Terveys Oy:lla (Kihniö, Parkano) sekä Keiturin sotella (Ruovesi, Virrat) on ollut oma potilasasiameihensä. Sosiaaliasiamiehen palveluita on Pirkanmaan hyvinvointialueella tuottanut ostopalvelusopimuksella Pikassos Oy (Akaa, Urjala), Merikratos Oy (Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat) sekä Mieli Tukitalo Mielenterveys ry. (Punkalaidun, Sastamala).

Vuosiselvitys kuvaa potilas- ja sosiaaliasiameisten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2023, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon ja sairaanhoidon tilasta. Selvitykseen on yhdistetty Pirkanmaan hyvinvointialueen oman asiameistehtävien yksikön raportti ja havainnot sekä muiden toimijoiden erikseen toimittamat tiedot oman alueensa potilas- tai sosiaaliasiameistoiminnasta.

Selvityksessä esitetyt tiedot ja havainnot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiameistoiminnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiameiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Luvussa on mukana sekä hyvinvointialueen oman potilasasiameistoiminnan että ulkoistetun toiminnan tapahtumat. Yhteydenoton

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliamiehille sekä ostopalveluina tuoteutusta toiminnasta tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 889 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät pääasiassa palvelun toteuttamiseen. Sosiaaliamies keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista sekä jonotus- ja käsittelyajoista.

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

Erityisinä havaintoina vuodesta 2023 nostetaan esille seuraavat asiat:

- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764. Muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Asiakkaan tulisi saada asianmukainen vastaus muistutukseensa kohtuullisessa ajassa.
- Kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä on asiakkaiden kertoman mukaan ollut haasteita. Potilaslain mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon. Laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveydenhuoltolain mukaan, jos hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta laissa säädetyissä enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne hyvinvointialueesta annetun lain mukaan tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta.
- Yhteydenotoissa on tullut esille, ettei potilaille ole tehty hoitosuunnitelmaa tai sen päivittäminen on ollut puutteellista. Potilaslaissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan. Terveys- ja hoitosuunnitelma pitäisi laatia kaikille potilaille, joiden hoito edellyttää koordinoimista ja jotka hyötyvät tehdystä suunnitelmasta. Tällaisia ovat erityisesti pitkäaikais- ja monisairaant potilaat, joita halutaan motivoida omasta terveydestä huolehtimiseen. Varsinkin pitkäaikaisesti paljon palveluja käyttävien kohdalla on tärkeä kiinnittää huomiota asiakkaan omaan terveydentilan kokemukseen osana hoitoon liittyvää päätöksentekoa ja pyrkiä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja hoidon jatkuvuus.
- Sosiaalihuollon asiakkaille tulisi nimetä omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä. Erityistä tukea saavalla lapsella tai muuta erityistä tukea saavalla asiakkaalla tulee olla oikeus tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

- Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja, joissa on kerrottu, ettei lakikäasteisissä käsittelyajoissa ole pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta. Tilanne on tuotu esiin jo asiamiesten vuoden 2022 selvityksessä Tampereen seutukunnalle.
- Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että vammaispalveluiden tiimikäsittelytapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliasiavastaava haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli asiakkaiden on vaikea ymmärtää hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 sekä esittelydiat.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä selvityksen tiedoksi ja antaa siitä lausuntonsa aluehallitukselle.

### **Kokouskäsittely**

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

Jaosto kävi lähetekeskustelun asiasta, mikä tullaan huomioimaan jatkovalmistelussa. Asiaa käsitellään jaoston päätöksen mukaisesti seuraavassa kokouksessa 22.4.

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti, että aikataulun niin salliessa lausuntoa edellyttävien asioiden käsittely hoidetaan kahdessa osassa siten, että ensimmäisessä kokouksessa käydään asian esittelystä lähetekeskustelu, jonka pohjalta esittelijä laatii toiseen kokoukseen lausuntoluonnoksen.

## **Asiakkuus- ja laatujaosto, 22.04.2024, § 36**

### **Valmistelijat / lisätiedot:**

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

### **Liitteet**

1 Jaosto 18 03 2024 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023

2 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 12 §:n (12.2.2024) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä. Vuosiselvitys annetaan tiedoksi myös Pirkanmaan kuntien kunnanhallituksille.

Asiakkuus- ja laatujaosto kävi kokouksessaan 18.3.2024, § 25 lähetekeskustelun Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksestä annettavasta lausunnosta aluehallitukselle. Asiakkuus- ja laatujaosto päätti, että

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

aikataulun niin salliessa lausuntoa edellyttävien asioiden käsittely hoidetaan kahdessa osassa siten, että ensimmäisessä kokouksessa käydään asian esittelystä lähetekeskustelu, jonka pohjalta esittelijä laatii toiseen kokoukseen lausuntoluonnoksen.

### **Taustatietoa vuoden 2023 asiamiesten selvityksestä**

Potilas- ja sosiaaliasiameistoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 on vastannut pääasiassa hyvinvointialueen asiameistehtävien yksikkö. Mäntänvuoren Terveys Oy:lla (Juupajoki, Mänttä-Vilppula), Kolmostien Terveys Oy:lla (Kihniö, Parkano) sekä Keiturin sotella (Ruovesi, Virrat) on ollut oma potilasasiamiehensä. Sosiaaliasiamiehen palveluita on Pirkanmaan hyvinvointialueella tuottanut ostopalvelusopimuksella Pikassos Oy (Akaa, Urjala), Merikratos Oy (Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat) sekä Mieli Tukitalo Mielenterveys ry. (Punkalaidun, Sastamala).

Vuosiselvitys kuvaa potilas- ja sosiaaliasiameisten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2023, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon ja sairaanhoidon tilasta. Selvitykseen on yhdistetty Pirkanmaan hyvinvointialueen oman asiameistehtävien yksikön raportti ja havainnot sekä muiden toimijoiden erikseen toimittamat tiedot oman alueensa potilas- tai sosiaaliasiameistoiminnasta.

Selvityksessä esitetyt tiedot ja havainnot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiameistoiminnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Luvussa on mukana sekä hyvinvointialueen oman potilasasiameistoiminnan että ulkoistetun toiminnan tapahtumat. Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehille sekä ostopalveluina tuoteutusta toiminnasta tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 889 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät pääasiassa palvelun toteuttamiseen. Sosiaaliasiamies keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista sekä jonotus- ja käsittelyajoista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamehet tilastoivat yhteydenotot Sampaset- tilastointiohjelmalla. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.

### **Erityisinä havaintoina vuodesta 2023 nostetaan esille seuraavat asiat:**

- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764. Muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Asiakkaan tulisi saada asianmukainen vastaus muistutukseensa kohtuullisessa ajassa.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

- Kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä on asiakkaiden kertoman mukaan ollut haasteita. Potilaslain mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon. Laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveydenhuoltolain mukaan, jos hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta laissa säädetyissä enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne hyvinvointialueesta annetun lain mukaan tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta.
- Yhteydenotoissa on tullut esille, ettei potilaille ole tehty hoitosuunnitelmaa tai sen päivittäminen on ollut puutteellista. Potilaslaisissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan. Terveys- ja hoitosuunnitelma pitäisi laatia kaikille potilaille, joiden hoito edellyttää koordinoimista ja jotka hyötyvät tehdystä suunnitelmasta. Tällaisia ovat erityisesti pitkäaikais- ja monisairaat potilaat, joita halutaan motivoida omasta terveydestä huolehtimiseen. Varsinkin pitkäaikaisesti paljon palveluja käyttävien kohdalla on tärkeä kiinnittää huomiota asiakkaan omaan terveydentilan kokemukseen osana hoitoon liittyvää päätöksentekoa ja pyrkiä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja hoidon jatkuvuus.
- Sosiaalihuollon asiakkaille tulisi nimetä omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä. Erityistä tukea saavalla lapsella tai muuta erityistä tukea saavalla asiakkaalla tulee olla oikeus tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.
- Sosiaaliamiehelle on tullut yhteydenottoja, joissa on kerrottu, ettei lakikästeisissä käsittelyajoissa ole pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta. Tilanne on tuotu esiin jo asiamiesten vuoden 2022 selvityksessä Tampereen seutukunnalle.
- Sosiaaliamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että vammaispalveluiden tiimikäsittelytapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliamiesten haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli asiakkaiden on vaikea ymmärtää hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn

### **Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto**

Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksestä annetaan nyt ensimmäisen kerran. Selvitys antaa kootun katsauksen asioihin, joissa alueen asukkaan kokemuksen mukaan sosiaali- ja terveystieteiden järjestämisessä on ollut ongelmia.

Uutta raportointikäytäntöä laadittaessa olisi asiakkuus- ja laatujaoston mielestä ajankohtaista pohtia, miten vuosiselvitys kytketään osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa. Pelkkä raportointi ei ole mielekäästä, ellei se johda havaittujen epäkohtien korjautumiseen. Erityistä huomiota tulisi keskittää haavoittavassa asemassa oleviin ryhmiin ja palvelupudokkuuden riskiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Asiakkuus- ja laatujaosto ehdottaa, että niiltä osin kuin hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehen vuosiselvityksessä nousee kohdennettuja huolen aiheita, käsittelyyn liitetään jatkossa palvelujen järjestämisestä vastaavien selvitys siitä, miten havaitut epäkohdat on huomioitu tai aiotaan huomioida. Käsittely voitaisiin sijoittaa osaksi joko hallituksen tai asiakkuus- ja laatujaoston vuosikelloa.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 (sekä esittely).

**Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- hyväksyä esitetyn lausuntoluonnoksen aluehallitukselle.

**Kokouskäsittely**

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

**Tiedoksi**

Pirkanmaan kuntien kunnanhallitukset

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 37

### Tietojohdaminen ja tekoäly Pirkanmaan hyvinvointialueella

8679/2024

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Emil Ackerman, TIETOJOHTAJA, emil.ackerman@pirha.fi

#### Liitteet

1 Tietojohdaminen ja tekoäly Pirhassa

Tietojohdaminen on Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaan yksi viidestä onnistumisen edellytyksestä. Strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 4.2 tähtääkin siihen, että "tiedolla johtamisen rakenteet on kehitetty ja tieto on päätöksentekoa tukevaa". Lyhyesti sanottuna tietojohdaminen koostuu tiedon tuottamisesta, jalostamisesta ja hyödyntämisestä. Niiden avulla pyritään siihen, että organisaatiossa on oikea tieto oikea-aikaisesti oikeilla henkilöillä ja oikeassa muodossa toiminnan ja päätöksenteon tukena.

Tietojohdamisen edistämistä Pirkanmaan hyvinvointialueen ensimmäisinä vuosina raamittavat paljon päätöksenteon kannalta keskeisten tietojärjestelmien suuri määrä, sekä erilaiset tiedon hyödyntämisen toimintatavat. Nämä haastavat organisaatiota sekä tiedon tuottamisen, jalostamisen ja hyödyntämisen suhteen.

Tietojohdamisen ohjelmassa on määritetty eri osa-alueille tavoitteet vuoden 2025 loppuun mennessä: 1. Data on laadukasta, luotettavaa ja vertailukelpoista; 2. Tieto on saatavilla nopeasti ja oikea-aikaisesti toiminnan eri tasoilla ja 3. Tiedolla johtamista hyödynnetään systemaattisesti toiminnan johtamisessa, ohjauksessa ja kehittämisessä.

Jo nykyisellään hyvinvointialueella hyödynnetään useita visuaalisia raportteja toiminnan tukena eri tarpeisiin kuten esimerkiksi kokonaiskuvan hahmottamiseen, prosessien seurantaan ja toiminnan kehittämiseen. Kaikkien raporttien perustana on kuitenkin laadukkaasti tuotettu ja jalostettu, luotettava tieto. Järjestelmistä jalostettu luotettava tieto on jatkossa myös monen tekoälysovelluksen hyödyntämisen elinehto.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on perustettu tekoälyfoorumi ohjaamaan tekoälyratkaisuiden hyödyntämistä hyvinvointialueella. Foorumin tehtävänä on mm. priorisoida eri projektien ja teknologioiden välillä sekä arvioida tekoälytarpeita esimerkiksi suhteessa saavutettaviin hyötyihin, lainsäädäntöön ja skaalautuvuuteen. Tekoälyä hyödynnetään hyvinvointialueella jo ohjelmistorobotiikan muodossa ja kokeiluja tehdään mm. avoimen palautteen analysointiin liittyen.

Liitteenä diaesitys "Tietojohdaminen ja tekoäly Pirhassa".

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi alustuksen tietojohdamisesta ja tekoälystä Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### **Kokouskäsittely**

Kuultiin asiantuntijana tietajohtaja Emil Ackermania.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 18, 12.02.2024**

**Aluehallitus, § 104, 25.03.2024**

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 38, 22.04.2024**

**§ 38**

**Tampereen Viittomakieliset ry yleisavustushakemus**

523/2022

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 12.02.2024, § 18**

**Valmistelijat / lisätiedot:**

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 7§:n mukaisesti hyvinvointialueen on edistettävä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä tekevien järjestöjen toimintaedellytyksiä ja vaikutusmahdollisuuksia. Tähän liittyen Pirkanmaan hyvinvointialue myöntää yleishyödyllisille rekisteröidyille yhteisöille kumppanuus-, yleis- ja kohdeavustuksia alueellista hyvinvointia ja terveyttä edistävään ja hyvinvointialueen strategian mukaiseen toimintaan, joka täydentää hyvinvointialueen tuottamia palveluita.

Avustuksia ohjaavat aluehallituksen hyväksymät Pirkanmaan hyvinvointialueen avustustoiminnan yleiset periaatteet (Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus 24.10.2022 § 252). Asiakkuus- ja laatujaosto päättää myönnettävistä yleisavustuksista. Avustuspäätösten valmistelua on tehty tiiviissä yhteistyössä eri palvelulinjojen kanssa.

Vuoden 2024 yleisavustukset olivat haussa 15.11.-14.12.2023. Määräaikaan mennessä avustuksia haki 103 yhteisöä, joista kolme oli siirretty kumppanuusavustuksista hakuajan puitteissa yleisavustuksien puolelle. Yleisavustuksen hakujen yhteenlaskettu summa oli 1 374 893 €.

Hyväksytyyn talousarvioon perustuen esitetään yleisavustusta myönnettäväksi 76 yhteisölle yhteensä 300 000 €. Lisäksi avopalvelujen palvelulinjalta kohdennetaan neljälle yhteisölle sosiaaliseen kuntoutukseen yhteensä 124 000 €, joka maksetaan kustannuspaikalta 13105. Lisäksi Tampereen A-Kilta ry:n vuoden 2023 yleisavustus on siirretty järjestön hakemuksesta osittain vuodelle 2024 (Asiakkuus- ja laatujaoston päätökset 13.11.2023 § 80)

Kooste avustusta vuonna 2024 hakeneista yhteisöistä ja esitetyistä avustussummista on liitteenä. Yhteenvedo hakemusten tiedoista sisältöineen on tallennettu oheismateriaaliksi kokousjärjestelmään.

Lisäksi hakemusasiakirjat liitteenä ovat nähtävillä kokouksessa. Hakemuksia liitteenä voi pyytää nähtäväksi sekä kysyä lisätietoja päätöksen valmistelusta suunnittelupäälliköiltä Johanna Sola (etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 040 778 9599) ja Anu Kallio (etunimi.sukunimi@pirha.fi puh. 041 730 3463).

Asiakkuus- ja laatujaoston toimivallan peruste: hallintosääntö 12.2 § kohta 8.

**Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää, että

- Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisavustukset jaetaan liitteenä olevan esityksen mukaisesti integraation toimialueen kustannuspaikalta 50210,
- avustusten maksatus voidaan aloittaa ennen päätöksen lainvoimaisuutta sillä ehdolla, että avustuksen saaja sitoutuu palauttamaan saamansa avustuksen, mikäli päätös muuttuu muutoksenhaun vuoksi,
- myönnetty avustus voidaan viranhaltijan päätöksellä joko keskeyttää tai perua, mikäli avustusehtoja rikotaan tai mikäli edellytykset avustuksen saamiselle eivät täyty,
- myönnetty avustus on käytettävä vuoden 2024 aikana eikä avustuksen käyttöä ole mahdollista siirtää seuraavalle vuodelle ilman myöntäjän lupaa.

### **Kokouskäsittely**

Asian esittelijä, sosiaali- ja terveysjohtaja Taru Kuosmanen teki päätösehdotukseen seuraavan lisäyksen:

Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisavustukset jaetaan liitteenä olevan esityksen mukaisesti integraation toimialueen kustannuspaikalta 50210 **ja avopalveluiden palvelulinjan kustannuspaikalta 13105.**

1. Varapuheenjohtaja Hanna Holma johti puhetta §:n 18 käsittelyn ajan puheenjohtaja Anna Kontulan ollessa esteellinen.

Kuultiin asiantuntijoina projektipäällikkö Tiina Karttusta ja suunnittelupäällikkö Johanna Solaa, jotka poistuivat kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### **Esteellisyys**

Anna Kontula ilmoitti olevansa esteellinen (HL 28 § 1 mom. 1 kohta) ja hän poistui kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi. Esteellisyys todettiin.

---

## **Aluehallitus, 25.03.2024, § 104**

### **Valmistelijat / lisätiedot:**

Tuukka Salkoaho, INTEGRAATIOJOHTAJA, tuukka.salkoaho@pirha.fi  
Johanna Sola, SUUNNITTELUPÄÄLLIKKÖ, johanna.sola@pirha.fi  
Vilma Kiilunen, HALLINTOLAKIMIES, vilma.kiilunen@pirha.fi

Asiakkuus- ja laatujaosto on kokouksessaan 12.2.2024 (18 §) hyväksynyt Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisavustukset vuodelle 2024.

Tampereen Viittomakieliset ry:n hallitus on toimittanut 20.2.2024 oikaisuvaatimuksen asiakkuus- ja laatujaoston päätöksestä. Oikaisuvaatimus on saapunut määräajassa.

### **Oikaisuvaatimus**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Oikaisuvaatimuksessaan Tampereen Viittomakieliset ry vaatii yleisavustushakemuksensa uudelleen käsittelyä. Yhdistys sai asiakkuus- ja laatujaoston päätöksellä 1.000 euroa vuodelle 2024. Hakemuksen mukainen pyyntö oli 34.860 euroa.

Perusteluinaan yhdistys esittää, että avustuksen suuruus vaikuttaa rajusti heidän toimintaansa. Yhdistyksellä on yksi palkattu työntekijä, josta he joutuvat mahdollisesti luopumaan. Oikaisuvaatimuksessaan yhdistys kertoo, että he tiedottavat, tukevat ja neuvovat viittomakielellä Pirkan alueella viittomakielisiä ja kuuroja asukkaita. Lisäksi yhdistys kertoo olevansa ainoa toimija Pirkanmaalla, joka tarjoaa viittomakielellä sellaisia saavutettavia palveluja, joita Pirkanmaan hyvinvointialue ei tarjoa.

### Perustelut

Pirkanmaan hyvinvointialue myöntää vuosittain yleisavustuksia, joilla tuetaan sote-järjestöjen toimintaa. Hyvinvointialueen yleisavustuksilla tuetaan sote-järjestöjen toimintaa, joka täyttää seuraavat kriteerit:

- Täydentää hyvinvointialueen järjestämistä vastaavalla olevia sosiaali- ja terveyspalveluja.
- Vastaa hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvoinnin vajeisiin
- Palvelee alueellisesti tai ylikunnallista hyvinvointialueen asukkaita palvelutarpeiden mukaisesti
- Toteuttaa hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelman strategisia painopisteitä

Lisäksi yleisavustusta myönnetään vain yleishyödylliseen toimintaan, joka edistää hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden toteutumista, tukee ja täydentää Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ja on hyvinvointialueen eettisten toimintaperiaatteiden mukaista. Lisäksi avustettavan toiminnan tulee olla alueellista tai ylikunnallista. Avustuksella ei saa olla kilpailua vääristäviä vaikutuksia, eikä avustusta myönnetä toimintaan, jonka mahdollinen tuotto käytetään omistajiensa hyväksi. Avustusta ei myönnetä uskonnon harjoittamiseen tai uskonnollisen sanoman levittämiseen.

Yleisavustusesityksiin vaikutti keskeisesti niihin kohdennettu talousarvio vuodelle 2024. Hyvinvointialueen yleisavustusta haki 103 yhteisöä, joista 3 kpl oli siirretty kumppanuusavustushausta. Haettujen avustusten yhteenlaskettu summa oli 1 374 893 euroa. Vuoden 2024 hyväksytyin talousarvioon perustuen Pirkanmaan hyvinvointialue myönsi järjestöille yleisavustuksina 300 000 euroa, yhteensä 76 järjestölle. Lisäksi avopalvelujen palvelulinjalta kohdennettiin neljälle yhteisölle sosiaaliseen kuntoutukseen yhteensä 124 000 euroa. Suurin yksittäiselle haetulle toiminnalle myönnetyn avustuksen suuruus oli 36 500 euroa.

Kaikki yleisavustushakemukset on arvioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen avustustoiminnan yleisten periaatteiden mukaisesti, tiiviissä yhteistyössä eri palvelulinjojen kanssa. Tampereen Viittomakieliset ry:lle myönnettiin 1 000 euroa vertaistukitoimintaan, suhteutettuna muiden potilasyhdistysten tai vastaavien niihin rinnastettavien järjestöjen toiminnan laajuuteen ja monipuolisuuteen. Pienet potilasyhdistykset tai vastaavat niihin rinnastettavat järjestöt saivat yleisavustusta 300-500 euroa tai 800-1 500 euroa, toiminnan laajudeesta riippuen.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Asiakkuus- ja laatujaosto hyväksyi yleisavustusesityksen vuodelle 2024 yksimielisesti.

Oikaisuvaatimuksessaan Tampereen Viittomakieliset ry vaatii yleisavustushakemuksensa uudelleen käsittelyä. Perusteluna yhdistys kertoo olevansa ainoa toimija Pirkanmaalla, joka tarjoaa viittomakielellä sellaisia saavutettavia palveluja, joita Pirkanmaan hyvinvointialue ei tarjoa.

Pirkanmaan hyvinvointialue tuottaa lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kaikille alueensa asukkaille. Tarvittaessa asiakastilanteissa on käytössä eri äidinkielisten tulkkaukspalvelut. Tampereen Viittomakieliset ry:n tarjoama toiminta ei täydennä hyvinvointialueen järjestämistä vastuulla olevia sosiaali- ja terveystilanteita.

Edellä mainitun perusteella aluehallitukselle esitetään, että se hylkää tehdyn oikaisuvaatimuksen ja pysyttää asiakkuus- ja laatujaoston päätöksen.

Alkuperäinen asiakkuus- ja laatujaoston kokouksen 12.2.2024 (8 §) mukainen päätös on ollut aluehallituksen 11.3.2024 kokouksessa otto-oikeudella. Aluehallitus ei ole käyttänyt otto-oikeutta ko. asian kohdalla.

Liitteenä Tampereen Viittomakieliset ry:n oikaisuvaatimus 20.2.2024.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esitys yleisavustuksista 2024 sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen avustustoiminnan yleiset periaatteet -asiakirja on tallennettu oheismateriaaliksi kokousjärjestelmään.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Marina Erhola, HYVINVOINTIALUEJOHTAJA

Aluehallitus päättää

- hylätä oikaisuvaatimuksen.

### **Kokouskäsittely**

Jäsen Pekka Järvinen teki palautusesityksen: ”Palautetaan uudelleen valmisteluun ja käydään neuvottelut Tampereen viittomakieliset ry:n kanssa heidän avustuksesta.”

Kannatus: Arja Laitinen, Katariina Pyly, Sari Tanus.

Hyväksyttiin yksimielisesti.

Jäsen Marko Jarva poistui kokouksesta ennen päätöksentekoa.

### **Päätös**

Palautettiin valmisteluun.

## **Asiakkuus- ja laatujaosto, 22.04.2024, § 38**

### **Valmistelijat / lisätiedot:**

Anu Kallio, SUUNNITTELUPÄÄLLIKKÖ, anu.kallio@pirha.fi

Tiina Karttunen, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ, tiina.t.karttunen@pirha.fi

Noora Salminen, SUUNNITTELIJA, noora.e.salminen@pirha.fi

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

Vilma Kiilunen, HALLINTOLAKIMIES, vilma.kiilunen@pirha.fi

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



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Johanna Sola, SUUNNITTELUPÄÄLLIKKÖ, johanna.sola@pirha.fi

## Liitteet

1 Tampereen Viittomakieliset ry, oikaisuvaatimus

Asiakkuus- ja laatujaosto on 12.2.2024 (§ 18) hyväksynyt Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisavustukset vuodelle 2024. Aluehallitus on kokouksessaan 25.3.2024 (§ 104) päättänyt palauttaa Tampereen Viittomakieliset ry:n yleisavustushakemuksen uudelleen valmisteluun saapuneen oikaisuvaatimuksen johdosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 7 §:n mukaisesti hyvinvointialueen on edistettävä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä tekevien järjestöjen toimintaedellytyksiä ja vaikutusmahdollisuuksia. Tähän liittyen Pirkanmaan hyvinvointialue myöntää yleishyödyllisille rekisteröidyille yhteisöille kumppanuus-, yleis- ja kohdeavustuksia alueellista hyvinvointia ja terveyttä edistävään ja hyvinvointialueen strategian mukaiseen toimintaan, joka täydentää hyvinvointialueen tuottamia palveluita.

Avustuksia ohjaavat aluehallituksen hyväksymät Pirkanmaan hyvinvointialueen avustustoiminnan yleiset periaatteet (Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus 24.10.2022 § 252). Asiakkuus- ja laatujaosto päättää myönnettävistä yleisavustuksista. Avustuspäätösten valmistelua on tehty tiiviissä yhteistyössä eri palvelulinjojen kanssa.

Vuoden 2024 yleisavustukset olivat haussa 15.11.-14.12.2023. Määräaikaan mennessä avustuksia haki 103 yhteisöä, joista kolme oli siirretty kumppanuusavustuksista hakuajan puitteissa yleisavustuksien puolelle. Yleisavustuksen hakujen yhteenlaskettu summa oli 1 374 893 €.

## Perustelut

Pirkanmaan hyvinvointialue myöntää vuosittain yleisavustuksia, joilla tuetaan sote-järjestöjen toimintaa. Hyvinvointialueen yleisavustuksilla tuetaan sote-järjestöjen toimintaa, joka täyttää seuraavat kriteerit:

- Täydentää hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveyspalveluja.
- Vastaa hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvoinnin vajeisiin
- Palvelee alueellisesti tai ylikunnallista hyvinvointialueen asukkaita palvelutarpeiden mukaisesti
- Toteuttaa hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelman strategisia painopisteitä

Lisäksi yleisavustusta myönnetään vain yleishyödylliseen toimintaan, joka edistää hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden toteutumista, tukee ja täydentää Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ja on hyvinvointialueen eettisten toimintaperiaatteiden mukaista. Lisäksi avustettavan toiminnan tulee olla alueellista tai ylikunnallista. Avustuksella ei saa olla kilpailua vääristäviä vaikutuksia, eikä avustusta myönnetä toimintaan, jonka mahdollinen tuotto käytetään omistajiensa hyväksi. Avustusta ei myönnetä uskonnon harjoittamiseen tai uskonnollisen sanoman levittämiseen.

Kaikki yleisavustushakemukset arvioitiin Pirkanmaan hyvinvointialueen avustustoiminnan yleisten periaatteiden mukaisesti, tiiviissä yhteistyössä eri

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

palvelulinjojen kanssa. Tampereen Viittomakieliset ry haki yleisavustusta toiminnanohjaajan palkkauskuluihin ja lisäksi hallintokuluihin, yhteensä 34.860 euroa.

Hakemuksen perusteella on alustavasti arvioitu, että yhdistyksen toiminta ei täydennä kaikilta osin hyvinvointialueen järjestämistä vastuulla olevia sosiaali- ja terveyspalveluja avustustoiminnan yleisperiaatteissa määritellyllä tavalla. Yhdistyksen sääntökirjassa todetaan yhdistyksen toimivan viittomakielisten kuurojen etujärjestönä, joka tarjoaa vertaistoimintaa viittomakielisille. Yhdistys kertoo hakemuksessaan järjestävänsä kerran viikossa yhdistysiltoja ja joka toinen viikko seniorikerhotoimintaa. Lisäksi yhdistys kertoo pyrkivänsä järjestämään kuukausittain tiedotusiltoja. Yhdistyksen kohderyhmälleen tarjoama vertaisryhmätoiminta voidaan rinnastaa muuhun ei suomenkielisille ryhmille suunnattuun vastaavaan toimintaan. Yleisavustusta myönnettäessä huomiota kiinnitettiin avustettavan toiminnan sisältöön ja laajuuteen sekä sen kattavuuteen Pirkanmaan alueella. Pienet potilasyhdistykset tai vastaavat niihin rinnastettavat yhdistykset saivat yleisavustusta 300-500 euroa tai 800-1 500 euroa, toiminnan sisällöstä ja laajudesta riippuen. Tampereen Viittomakieliset ry arvioidaan hakemuksen perusteella kuuluvan tässä ryhmässä korkeamman avustussumman piiriin. Avustustoiminnan yleisperiaatteiden mukaisesti kaikilta hakijoilta pyydettiin hakemusten liitteenä talousarvio avustettavasta toiminnasta ja arvioinnissa kiinnitettiin huomiota hakijoiden taloudelliseen tilanteeseen. Toimitetun talousarvion mukaan Tampereen Viittomakieliset ry on vakavarainen ja he omistavat mm. kiinteistöjä ja sijoituksia.

Aluehallituksen päätös palauttaa Tampereen Viittomakieliset ry:n hakemus valmisteluun osoittaa, että avustuksen määrä yhdistykselle ei ole aluehallituksen mukaan riittävä turvaamaan toiminnan jatkuvuutta. Avustustoiminnan yleisiä periaatteita tullaan selvittämään myös näiltä osin kuluvan vuoden aikana yhteistyössä Pirkanmaan kuntien kanssa.

Asiakkuus- ja laatujaostolle esitetään, että Tampereen Viittomakieliset ry:lle myönnettyä 1.000 euron suuruista avustuksen määrää korotetaan 10.000 euroon. Yleisavustuksille varattu budjetti on tullut jo kokonaan käytetyksi. Mikäli esitys avustuksen määrästä hyväksytään, esitetään, että varat kohdennetaan kohdeavustuksista. Kohdeavustuksiin varattu summa on yhteensä 30.000 euroa, joten kohdeavustuksille jäisi tämän esityksen myötä jaettavaksi 20.000 euroa.

Hallintosäännön 12 § 2 momentin mukaan asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on päättää järjestöavustusten myöntämisestä.

Liitteenä Tampereen Viittomakieliset ry:n oikaisuvaatimus 20.2.2024. Avustushakemus on oheismateriaalina.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää, että

- Tampereen Viittomakieliset ry:lle myönnetään yleisavustusta 10 000 € integraation toimialueen kustannuspaikalta 50210,
- myönnetty avustus voidaan viranhaltijan päätöksellä joko keskeyttää tai perua, mikäli avustusehtoja rikotaan tai mikäli edellytykset avustuksen saamiselle eivät täyty,

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

- myönnetty avustus on käytettävä vuoden 2024 aikana eikä avustuksen käyttöä ole mahdollista siirtää seuraavalle vuodelle ilman myöntäjän lupaa.

### **Kokouskäsittely**

Sekä puheenjohtaja Anna Kontula että varapuheenjohtaja Hanna Holma olivat estyneitä osallistumaan kokoukseen, joten kokoukselle valittiin tilapäinen puheenjohtaja (HS 103 §). Reeta Ahonen esitti Lisa Wesiniä puheenjohtajaksi. Henrik Löfberg kannatti. Hyväksyttiin.

Puheenjohtajana toimi Lisa Wesin loppukokouksen ajan.

Esittelijä Taru Kuosmanen teki seuraavan lisäyksen esittelytekstiin: *Tampereen Viittomakieliset ry:n kanssa käydään yhteistyöneuvottelu.*

Kuultiin asiantuntijana integraatiojohtaja Tuukka Salkoahoa.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### **Esteellisyys**

Anna Kontula ilmoitti olevansa esteellinen (HL 28 § 1 mom. 1 kohta) ja hän poistui kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi. Esteellisyys todettiin.

### **Tiedoksi**

Tampereen Viittomakieliset ry

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 39

### Muut asiat

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

#### Päätös

Ei muita asioita.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 40

### Tiedoksi merkittävät asiat

#### 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**

§29, §30, §31, §32, §33, §34, §35, §36, §37, §39, §40

**Muutoksenhakukielto**

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

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## Oikaisuvaatimus

§38

### Oikaisuvaatimusohje

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen (Laki hyvinvointialueesta 142 §).

Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa järjestettyjä tehtäviä koskevasta päätöksestä oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös yhteistoimintaan osallinen hyvinvointialue ja sen jäsen (Laki hyvinvointialueesta 142 §).

Oikaisuvaatimus on toimitettava Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon viimeistään oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo  
Postiosoite: PL 272, 33101 Tampere  
Käyntiosoite: G-rakennus, Nivelkatu 5, 1. krs, kirjaamo  
Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

Huom. Sähköpostitse ei suositella lähetettävien henkilötietoja tai salassapidettäviä tietoja sisältäviä viestejä.

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin kello 9.00–14.30.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä myös hyvinvointialueen sähköisessä asiointissa: [asiointi.pirha.fi](https://asiointi.pirha.fi) (Asioi hallinnon kanssa).

### Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta. Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Päätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten tekijä voi ilmoittaa sähköpostiosoitteensa.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen edellä mainitun kirjaamon aukioloajan päättymistä.

### Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, kolmen päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Tiedoksiantopäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä tai muu sellainen päivä, jona virastot ovat suljettuna, valitusasiakirjat saa toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.