

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Aika 17.03.2025, klo 08:30 - 09:45

Paikka Teams

### **Käsitellyt asiat**

- § 20 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- § 21 Pöytäkirjantarkastajat**
- § 22 Läsnäolo- ja puheoikeudet**
- § 23 Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti 2024**
- § 24 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024**
- § 25 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024**
- § 26 Asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuma 1-12/2024**
- § 27 Asiakkuus- ja laatujaoston talousarvio vuodelle 2025**
- § 28 Muut asiat**
- § 29 Tiedoksi merkittävät asiat**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Saapuvilla olleet jäsenet

Anna Kontula, puheenjohtaja  
Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja  
Reeta Ahonen  
Arto Haveri  
Perttu Jussila  
Joni Kumlander  
Merja Litmanen  
Inka Loppi  
Henrik Löfberg  
Lisa Wesin  
Antti Ivanoff, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Nella Lehtinen, valiokuntakoordinaattori, sihteeri  
Taru Kuosmanen, sosiaali- ja terveysjohtaja  
Arto Ranta, strategiajohtaja  
Janne Leinonen, va. asiakaskokemuspäällikkö  
Suvi Liimatainen, vaikuttavuusylilääkäri, §:t 20-27  
Anna-Sofia Kujansuu, hallintoassistentti  
Katja Uitus-Mäntylä, palvelupäällikkö, § 25  
Taija Mehtonen, sosiaali- ja potilasasiavastaava, § 25

Poissa

Pasi Viitasalo  
Tuukka Salkoaho, integraatiojohtaja

Allekirjoitukset

Anna Kontula  
Puheenjohtaja

Nella Lehtinen  
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

21.03.2025

17.03.2025

Reeta Ahonen  
pöytäkirjantarkastaja

Joni Kumlander  
pöytäkirjantarkastaja

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla [pirha.cloudnc.fi](http://pirha.cloudnc.fi) 20.3.2025.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 20**

### **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 17.3.2025 on toimitettu sähköisesti 12.3.2025. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 12.3.2025 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 12.3.2025.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Merkitään tiedoksi, että kokouksen sihteerinä toimii valiokuntakoordinaattori Nella Lehtinen.

#### **Päätös**

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Merkittiin tiedoksi, että kokouksen sihteerinä toimii valiokuntakoordinaattori Nella Lehtinen.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 21**

### **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: Reeta Ahonen ja Joni Kumlander. Varalla Arto Haveri ja Inka Loppi.

#### **Päätös**

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Reeta Ahonen ja Joni Kumlander. Varalla Arto Haveri ja Inka Loppi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 22**

### **Läsnäolo- ja puheoikeudet**

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää läsnäolo- ja puheoikeudesta kokouksessa.

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- myöntää läsnä- ja puheoikeuden sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Mehtoselle §:n 25 ajaksi.
- myöntää läsnä- ja puheoikeuden hallintoassistentti Anna-Sofia Kujansuulle koko kokouksen ajaksi.

#### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnä- ja puheoikeuden sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Mehtoselle §:n 25 ajaksi.
- myöntää läsnä- ja puheoikeuden hallintoassistentti Anna-Sofia Kujansuulle koko kokouksen ajaksi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 23

### Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti 2024

11057/2023

#### Valmistelijat / lisätiedot:

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

#### Liitteet

1 Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti 2024

#### Oheismateriaali

1 Oheismateriaali, Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti 2024 -esitysdiat

#### Taustaa

Asiakas- ja laatujaoston tehtävät:

- Asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille
- Seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa

Ensivaiheen laatumittarit hyväksyttiin jaostossa 22.4.2024. Asetettujen laatutavoitteiden lisäksi hyvinvointialueen tulee seurata laajan lakisääteisen omavalvontaohjelman toteutumista säännöllisesti. Omavalvontaohjelma on hyväksytty aluehallituksessa. Omavalvonta on sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden turvaamista. Tarkoituksenmukaista olisi että laatumittaritoteuma ja omavalvontaohjelman raportti yhdistetään jatkossa, sillä ne sisältävät samoja elementtejä.

#### Raportin keskeinen sisältö

Terveydenhuollon hoitotakuussa pysyttiin laajasti ottaen erittäin hyvin, samoin sosiaalihuollon lakisääteisissä määrärajoissa. Pelastustoiminnan toimintavalmiustavoitteet myös saavutettiin.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehtyjen ilmoitusten määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna, sillä vuonna 2024 ilmoitusvelvollisuudesta tuli lakisääteistä. Asiakaskokemusmittarin tulos oli vuonna 2024 75 ja mittari oli käytössä 58 % palveluista. Henkilöstön työhyvinvointia mitataan kerran vuodessa tehtävällä laajemmalla työhyvinvointikyselyllä ja työntekijäkokemusta ja henkilöstön suositteluhalukkuutta mitataan fiilismittari-kyselyllä neljä kertaa vuodessa. Fiilismittarin suositteluindeksi on -10, joka on pysynyt koko vuoden hyvin samalla tasolla. Omavalvontasuunnitelmat ovat valmistuneet ja seurannan raportointia kehitetään.

Raportti esitellään konsernipalvelujen, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastus- ja ensihoitopalvelujen johtoryhmässä 5.3.2025, hyvinvointialueen johtoryhmässä 11.3. ja asiakkuus- ja laatujaoston kokouksessa 17.3.2025.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti 2024.  
Oheismateriaalina esitysdiat.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi Pirkanmaan hyvinvointialueen  
laatutavoitteet vuosiraportin 2024.

### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataista.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 24

### Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024

6376/2025

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Janne Leinonen, ASIAKASKOKEMUSPÄÄLLIKKÖ, janne.leinonen@pirha.fi

#### Liitteet

1 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024

#### Oheismateriaali

1 Oheismateriaali, Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024 -esitysdiat

Laki hyvinvointialueesta (29 § ja 34 §) linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia tukee vahvasti asiakaskokemuksen kehittämistä ja osallistumista.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella strategiakaudella 2023–2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyi ohjelman 12.6.2023. Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategisen teeman ”Tärkeintä ihminen” toimeenpanoon.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukaisina toimeenpanon tavoitteina on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella (strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 1.2). Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea (strategian toimeenpano-ohjelman alatavoite 1.3). Nämä kokonaisuudet sisältävät useita toimenpiteitä. Vuoden 2024 aikana monipuolistettiin ja laajennettiin asiakaskokemustiedon keruuta, jatkettiin asiakaslähtöisen kulttuurin, asiakaskokemustiedon hyödyntämisen sekä osallistumisen edistämistä.

Asiakkaiden suositteluhalu (Net Promoter Score, NPS) Pirkanmaan hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa on 75,8 (arvot välillä -100–100, vuonna 2023 NPS 78), joka on erinomainen. Mitatuissa palveluissa ovat mukana sairaalapalvelut, suun terveydenhuolto, digiklinikka, Tekonivelsairaala Coxa ja Sydänsairaala, lisäksi mukana ovat sote-asetilla ja sairaaloiden aulatiloiissa sijaitsevista asiakaspalautelaitteista saadut tulokset sekä kohdennetuista kyselyistä kerätyt arviot ensihoidosta ja Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisystä, ikääntyneiden

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

päivätoiminnasta sekä äitiys- ja lastenneuvolasta. Suosittelemme laski hieman edelliseen vuoteen nähden, mutta mitattavia kohteita oli vuonna 2024 aiempaa enemmän, joten luvut eivät ole suoraan verrannollisia keskenään.

Suositteluhaluksen tekstiviestikysely laajennettiin suun terveydenhuollon ja digiklinikan asiakkaille. Sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä Sagan käyttöönotto hyvinvointialueella on siirtynyt, joten tekstiviestikeruuta ei voitu laajentaa alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. NPS mittaus tulee laajenemaan edelleen vuoden 2025 aikana.

NPS-mittauksen laajenemisen lisäksi vuoden 2024 aikana haettiin ratkaisuja monikanavaisen asiakaspalautteen keruuseen, jotta palautteen antaminen olisi mielekästä ja helppoa kaikille asiakasryhmille. Tuloksena saatiin selkokielisiä kyselyitä, liikkuvia keruutapoja ja ymmärrystä aiheen näkymisen vaikutuksesta palautteen määrään. Palauteiden ja asiakaskokemustiedon perusteella on kehitetty toimintamalleja, saapumista ja tiloja, vuorovaikutusta ja kohtaamista sekä opastamista ja viestintää.

Koko henkilöstölle tarkoitettu asiakaslähtöisyyden koulutus julkaistiin Moodle-alustalla. Asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston toiminta käynnistettiin. Asiakaskokemustiedon hyödyntämistä edistämään luotiin malli, joka tukee henkilöstöä osallistumisen suunnittelussa, tulosten raportoinnissa, palvelujen kehittämisessä ja osallistumisen vaikuttavuuden esittämisessä.

Osallistumisen menetelmiä kuvattiin vuoden 2024 aikana lisää ja edistettiin osallistumisen mahdollisuuksia monikanavaisesti viestinnän keinoin. Kokemustoiminnasta järjestettiin tietoiskuja ja pilotoitiin asiakaslähtöistä kokemusasiantuntijaksi kasvamisen toimintamallia. Asukkaan aloiteprosessia päivitettiin verkkopalvelun osalta. Osallistumisen menetelmien saavutettavuutta edistettiin yhdessä alueen asukkaiden, järjestöjen ja vaikuttamistoimielinten jäsenten kanssa. Asukaspooliin saatiin uusia asukkaita, jäseniä on nyt yli tuhat. Poolilaiset saavat kutsuja erilaisiin osallistumisen mahdollisuuksiin.

Viestintä asukkaille asiakaskokemuksen ja osallistumisen teemasta on tärkeää. Osallistu ja vaikuta -sivusto kokoaa osallistumisen keinot yhteen. Sivustoa päivitettiin uusien menetelmien osalta ja selkeytettiin käyttäjälähtöisemmäksi. Asukkaiden kokemuksista, liittyen osallistumiseen Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaan, kehitettiin ja pilotoitiin seurantamittari. Osallistumisen menetelmiä koetaan olevan hyvin tarjolla ja ne koetaan tarpeellisiksi, mutta osallistumisen vaikuttavuudessa on parantamisen varaa. Osallistumisen vaikuttavuuden seurantaan tehtiin ohjeistus.

Aluehallitukselle toimeenpanon toteutumisesta raportoitavat mittarit ovat: Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista. Mittari toteutuu, mittaus on käytössä 58 %:ssa palveluista. Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55. Mittari toteutuu, NPS on 75,8. Asukaspoolissa on jäseniä 1000. Mittari toteutuu, jäseniä 1100 vuoden 2024 lopussa. Kehitetään ja otetaan käyttöön osallistumismittari vuonna 2024. Mittari toteutuu. Vuodelle 2024 asetetut toimeenpanon tavoitteet toteutuivat kaikilla mittareilla.

Liitteinä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2024.  
Oheismateriaalina esittelydiat

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi Asiakaskokemus ja osallistuminen -ohjelman raportin 2024.

### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana va. asiakaskokemuspäällikkö Janne Leinosta.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 25

### **Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024**

2658/2025

#### **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 2024

#### Oheismateriaali

1 Oheismateriaali, Sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys 2024, esittelydiat

Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, § 4) 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 sekä tarvittaessa muille lain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön ( § 12, 6.kohta) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto käsittelee vuosittain potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitykset. Asiakkuus- ja laatujaosto on päättänyt edellisen vuosiselvityksen 2023 käsittelyn yhteydessä, 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 laatujaoston käsittely tapahtuisi vuoden 2024 vuosiselvityksen osalta siten, että kokouksessa 17.3.2025 käydään asiasta lähetekeskustelu ja lausunnon sisältävä käsittely tapahtuisi jaoston kokouksessa 7.4.2025.

Sote-palveluntuotannon vuosiselvitykseen liittyvät toimenpiteet tuodaan tiedoksi asiakkuus- ja laatujaostolle syyskuun 2025 kokoukseen.

Taustatietoa vuoden 2024 asiavastaavien selvityksestä:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella on vuoden 2024 alusta alkaen vastannut kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Palvelun piiriin ovat tulleet myös yksityisesti järjestetyt terveydenhuollon palvelut.

Vuosiselvitys kuvaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2024, 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.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaaville tuli vuonna 2024 asiatapahtumia yhteensä 3266. Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaaville tuli vuoden 2024 aikana yhteensä 979 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät pääasiassa palvelun toteuttamiseen. Sosiaalivastaava keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista, maksuasioista ja vahingonkorvauksista sekä jonotus ja käsittelyajoista.

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 2024 selvityksen havainnot koskevat erityisesti alla olevia asioita. Havaintojen tarkemmat sisällöt on kuvattu selvityksessä.

- Toisen puolesta asiointiin liittyvät kysymykset ovat haastavia.
- Tarve lisätä tiedottamista alaikäisten potilaiden ja asiakkaiden asemasta ja oikeuksista.
- Hyvinvointialueen vastuun kantaminen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palveluiden järjestämisestä myös muutostilanteessa, jonka hyvinvointialueet ovat tuoneet mukanaan.
- Lakisääteisten hoitoon pääsyn määräaikojen ylittyminen eri palveluissa sekä perus- että erikoissairaanhoidossa.
- Ostopalveluiden muutokset terveydenhuollon palveluissa.
- Haasteet hoidon jatkuvuudessa ja sujuvuudessa.
- Terveydenhuollon maksukattoon liittyvät ongelmat.
- Asiakkaiden luottamus palveluihin ja niiden toimivuuteen.
- Yksityisen terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvakeinona on myös kuluttajansuojalain mukainen virheilmoitus eli reklamaatio.
- Asiakkaille aiemmin myönnettyjen sosiaalihuollon palveluiden päättäminen tai huomattava vähentäminen.
- Erityisesti työikäisten palveluiden haastava tilanne hyvinvointialueella.
- Omantuntokelijän nimeäminen asiakkaalle (sosiaalihuoltolaki § 42).
- Asumispalveluiden laskutuksen viiveet ja asiakkaiden riittävä tiedottaminen.
- Rajoitustoimenpiteiden käyttö lastensuojelussa.
- Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten ja nuorten tiedottamisen lisääminen sosiaaliasiavastaavan palveluista.
- Kuntien varhaiskasvatus:
  - Huomion kiinnittäminen siihen, että sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat näkyvillä varhaiskasvatuksen yksiköissä.
  - Huolehtia huoltajien ja vanhempien mahdollisuudesta tehdä muistutus niissä tilanteissa, kun he ovat tyytymättömiä varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasivastaavan vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024. Oheismateriaalina Sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys 2024 -esitysdiat.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto käy lähetekeskustelun lausunnon antamiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024.

### **Kokouskäsitely**

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

Jaosto kävi jatkovalmistelussa huomioitavan lähetekeskustelun asiasta. Asiaa käsitellään jaoston seuraavassa kokouksessa 7.4.2025.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 26

### Asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuma 1-12/2024

233/2024

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Heidi Pyykkönen, HALLINTOPÄÄLLIKKÖ, heidi.pyykkonen@pirha.fi

#### Liitteet

1 Asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuma 1-12/2024

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt 4.12.2023 § 137 hyvinvointialueen vuoden 2024 talousarvion sekä taloussuunnitelman vuosille 2025-2026. Demokratiakustannukset sisältyvät vuoden 2024 talousarviossa strateginen ohjaus ja järjestäminen -tehtäväalueen talousarvioon. Kustannukset ovat tehtäväalueella hallinnon toimialueen talousarviossa. Toimielinten vuoden 2024 talousarvion laadinnan lähtökohtana on ollut arvio toimielinten toteutuvista kustannuksista vuodelta 2023.

Kunkin toimielimen talouden toteumasta raportoidaan ko. toimielimelle 3-4 kertaa vuoden 2024 aikana. Raportointiaikataulussa huomioidaan kokouspalkkioiden, ansionmenetyskorvausten, matkakulujen ja muiden kulujen maksatusaikataulut sekä kirjanpitoaikausien valmistuminen.

Toteutuneet kustannukset ovat raportointikaudella yhteensä 44 864 € ja 73,4 %:a talousarviosta. Toteutuneet kustannukset jakautuvat henkilöstökustannuksiin (kokouspalkkiot ja ansionmenetyskorvaukset sivukuluihin), palvelujen ostoihin (kokoustarjoilut, matkakulut, ICT-kulut sekä mahdolliset asiantuntijapalvelut ja luentopalkkiot) sekä muihin toimintakuluihin (vuokratulot). Kustannuksissa on mukana kokouspalkkiot, ansionmenetyskorvaukset sekä matkakustannukset maksatuskaudelta 1.1.-31.12.2024. Asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuma on talousarvion mukainen. Talousarvion tasaisen toteumaennusteen mukaan talousarvio riittää toimielimen toimintaan talousarviovuonna.

Liitteenä asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteumaraportti 1.1. - 31.12.2024.

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuman 1-12/2024 tiedoksi.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 27

### Asiakkuus- ja laatujaoston talousarvio vuodelle 2025

2837/2025

#### Valmistelijat / lisätiedot:

Heidi Pyykkönen, HALLINTOPÄÄLLIKKÖ, heidi.pyykkonen@pirha.fi

#### Liitteet

1 Asiakkuus- ja laatujaoston talousarvio vuodelle 2025

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt 17.12.2024 § 135 vuoden 2025 talousarvion sekä taloussuunnitelman vuosille 2025-2027.

Demokratiakustannukset sisältyvät vuoden 2025 talousarviossa strateginen ohjaus ja järjestäminen -tehtäväalueen talousarvioon. Kustannukset ovat tehtäväalueella hallinnon toimialueen talousarviossa. Demokratiakokonaisuuden vuoden 2025 talousarvion lähtökohtana on ollut arvio toimielinten toteutuvista kustannuksista vuodelta 2024 sekä varautuminen valtuustokauden vaihtumiseen. Valtuustokauden vaihtumiseen liittyvät määräraharavauksien tarkennukset huomioidaan touko-kesäkuun aikana tarvittaessa toimielinikohtaisilla talousarviomuutoksilla.

Demokratiakustannuksia seurataan ja raportoidaan kokonaisuutena, mutta seuranta tulee tehdä myös toimielinikohtaisesti. Kokoustopojen suunnittelulla toimielin pystyy kohdentamaan budjettiaan haluamiinsa asioihin.

Asiakkuus- ja laatujaoston budjetti vuodelle 2025 on 49 621 euroa. Kunkin toimielimen talouden toteumasta raportoidaan ko. toimielimelle 3-4 kertaa vuodessa.

Liitteenä asiakkuus- ja laatujaoston vuoden 2025 talousarvio.

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä asiakkuus- ja laatujaoston vuoden 2025 talousarvion tiedoksi.

#### Kokouskäsitely

Suvi Liimatainen poistui kokouksesta asian käsittelyn aikana.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 28**

### **Muut asiat**

- Asiakkuus- ja laatujaoston päätös 20.1.2025 § 5: jaoston esittelyn yhteydessä julkaistavat yhteystiedot.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

#### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 29**

### **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**

§20, §21, §22, §23, §24, §25, §26, §27, §28, §29

**Muutoksenhakukielto**

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