

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Aika 18.03.2024, klo 09:00 - 10:52

Paikka Teams

### **Käsitellyt asiat**

**§ 20 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

**§ 21 Pöytäkirjantarkastajat**

**§ 22 Läsnäolo- ja puheoikeudet**

**§ 23 Laatutavoitteiden asettaminen**

**§ 24 RAI-mittaristo**

**§ 25 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023**

**§ 26 Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-joulukuu 2023**

**§ 27 Muut asiat**

**§ 28 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  
Pasi Viitasalo  
Lisa Wesin

Muut saapuvilla olleet

Emilia Tomminen, Hallintoassistentti, sihteeri  
Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveystieteiden johtaja, esittelijä  
Arto Ranta, Strategiajohtaja, esittelijä  
Janne Leinonen, Suunnittelupäällikkö  
Katja Uitus-Mäntylä, Palvelupäällikkö, §25, 26, saapui 09:14  
Nella Lehtinen, Valiokuntakoordinaattori  
Suvi Liimatainen, Vaikuttavuusylilääkäri, §23, poistui 09:30  
Mari Jokela, Suunnittelija, §24, saapui 09:29, poistui 10:05

Poissa

Tuukka Salkoaho, Integraatiojohtaja

Allekirjoitukset

Anna Kontula  
Puheenjohtaja

Emilia Tomminen  
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

20.03.2024

21.03.2024

Reeta Ahonen  
Pöytäkirjantarkastaja

Inka Loppi  
Pöytäkirjantarkastaja

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 18.3.2024 on toimitettu sähköisesti 13.3.2024. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 13.3.2024 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 13.3.2024.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

#### **Päätös**

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 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 Inka Loppi. Varalla Arto Haveri ja Perttu Jussila.

#### **Päätös**

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Reeta Ahonen ja Inka Loppi. Varalla Arto Haveri ja Perttu Jussila.

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 läsnäolo- ja puheoikeuden valiokuntakoordinaattori Nella Lehtiselle koko kokouksen ajaksi.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden suunnittelupäällikkö Janne Leinoselle asiakkuus- ja laatujaoston kokouksiin.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 23 ajaksi vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataiselle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 24 ajaksi suunnittelija Mari Jokelalle.

#### Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden valiokuntakoordinaattori Nella Lehtiselle koko kokouksen ajaksi.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden suunnittelupäällikkö Janne Leinoselle asiakkuus- ja laatujaoston kokouksiin.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 23 ajaksi vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataiselle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 24 ajaksi suunnittelija Mari Jokelalle.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 29, 15.05.2023**  
**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 23, 18.03.2024**

**§ 23**

**Laatutavoitteiden asettaminen**

11057/2023

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 15.05.2023, § 29**

**Valmistelijat / lisätiedot:**

Kirsi Sario, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ, kirsi.sario@pirha.fi

Asiakkuus- ja laatujaosto kävi kokouksessaan 19.9.2022 § 38 lähetekeskustelun oman tuotannon ja ostopalvelujen laatutavoitteiden periaatteista. Jaosto totesi keskustelussa, että laatutavoitteiden tulee olla samat omalle palvelutuotannolle ja ostopalveluille.

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla huolehdittava siitä, että sen vastuulla oleva väestö saa hyvinvointialueella palvelut yhdenvertaisesti. Hyvinvointialue vastaa järjestettävien palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioiden.

Palvelun keskeisiä laatukriteerejä ovat mm. potilasturvallisuus, asiakkaan ja potilaan oikeudet ja osallisuus, henkilöstön pätevyysvaatimukset ja henkilöstömitoitukset sekä toimivat yhdyspinnat palvelun käyttäjien muihin palveluihin.

Hyvinvointialueen on hankinnoissaan huomioitava myös palvelujen laatuun ja jatkuvuuteen liittyvät tekijät. Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaohjelmassa kuvataan keskeiset periaatteet asiakkaiden palvelujen hankinnassa. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava muun muassa hankittavien palvelujen sisällön, määrän ja laadun toteuttamisesta. Yhdenvertaisuusvaatimuksen täyttämiseksi palvelukuvausten tulee olla yhdenmukaiset hyvinvointialueen omassa tuotannossa sekä ostopalveluissa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt osalle palveluista laatuvaatimuksia. Lisäksi kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa, Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa ja omavalvontaohjelmassa on palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta varmistavia vaatimuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelustrategia sisältää palvelulupauksena ”*Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. Olemme sinua varten, elämän vuoksi.*”

Palvelutuotannon laadun varmistamiseksi ja varmentamiseksi on tarpeen, että ostopalveluissa on käytettävissä yhdenvertaiset menettelyt esimerkiksi asiakastyytyväisyyden mittaamiseen sekä haitta ja vaaratapahtumien kirjaamiseen.

**Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- asettaa yhdenvertaiset laatuavoitteiden periaatteet omalle ja ostetulle palvelutuotannolle,
- että laatuavoitteiden periaatteiden on noudatettava lainsäädännön lisäksi kansallisia laatuvaatimuksia sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa ja omavalvontaohjelmassa määritellyjä tavoitteita.

### **Kokouskäsitely**

Merkittiin, että kuultiin asiantuntijana kehittämispäällikkö Kirsi Sariota kokouksessa.

Keskustelun aikana puheenjohtaja esitti, että päätösehdotuksen 1. kohta muutetaan päätösehdotuksesta poiketen siten, että laatuavoitteiden omalle ja ostetulle palvelutuotannolle tulee olla yhdenmukaiset.

Puheenjohtajan muutosehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- että laatuavoitteiden omalle ja ostetulle palvelutuotannolle tulee olla yhdenmukaiset.
- että laatuavoitteiden periaatteiden on noudatettava lainsäädännön lisäksi kansallisia laatuvaatimuksia sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa ja omavalvontaohjelmassa määritellyjä tavoitteita.

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

#### **Valmistelijat / lisätiedot:**

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

#### **Liitteet**

1 Omavalvonta ja laatuavoitteet 18032024täydennetty

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

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

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

Laatuavoitteet tulee yhdistää valtakunnallisiin lakisäateisiin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin, omavalvontaohjelmaan ja strategian toimeenpanon suunnitelmiin. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää palvelujärjestäjän ja palvelutuottajien omavalvonnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat valmistuvat kevään 2024 aikana. Laadunhallinnan näkökulmasta keskeistä on Pirhan tietojohdamisen ja tietojärjestelmien käyttöönoton tiekartat, joka luo pohjan luotettavan laatu tiedon tuottamiselle. Vaikuttavuusperustaisen ohjausmallin rakentaminen on työn alla myös EU:n kestävän kasvun rahoituksella.

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

Liitteenä järjestämisen omavalvonta ja laatu tavoitteet.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä esityksen tiedoksi ja
- käydä lähetekeskustelun laatu tavoitteiden asettamisesta.

### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataista.

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

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä esityksen tiedoksi ja
- todeta, että laatu tavoitteiden asettamisen suunnitelmasta tulisi käydä ilmi konkreettisesti:
  - mitä hyvinvointialueiden toiminnassa tavoitellaan laatu na, 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 laatu järjestelmässä
  - aikataulu.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 24

### RAI-mittaristo

27093/2023

#### Liitteet

1 18.3.24 RAI

RAI-mittariston käytöstä alustaa suunnittelija Mari Jokela.

#### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi alustuksen RAI-mittariston käytöstä.

#### Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana suunnittelija Mari Jokelaa.

Esitys aiheesta pykälän liitteenä pöytäkirjalla.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 25

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

2776/2024

#### **Valmistelijat / lisätiedot:**

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

#### Liitteet

- 1 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023
- 2 Jaosto 18 03 2024 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023

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 sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 on vastannut pääasiassa hyvinvointialueen asiamiestehtävien 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 sosiaaliasiamiesten 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 asiamiestehtävien yksikön raportti ja havainnot sekä muiden toimijoiden erikseen toimittamat tiedot oman alueensa potilas- tai sosiaaliasiamiestoiminnasta.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Luvussa on mukana sekä hyvinvointialueen oman

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

potilasasiamiestoiminnan 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 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.

Eryyisinä 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 sairaanhoitoon. 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 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. Eryyistä tukea saavalla lapsella tai muuta erityistä tukea saavalla asiakkaalla tulee olla oikeus tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.
- Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja, joissa on kerrottu, ettei lakikäasteisissä käsittelyajoissa ole pysytty kaikkien hyvinvointialueen

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

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.

### **Tiedoksi**

Pirkanmaan kuntien kunnanhallitukset

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

## § 26

### Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-joulukuun 2023

568/2024

#### Valmistelijat / lisätiedot:

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

#### Liitteet

- 1 Valvontayksikön suoriteraportti tammi-joulukuun 2023
- 2 Jaosto 18.03.2024 valvontasuunnitelman toteutuminen tammi-joulukuun 2023

#### Taustaa

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava järjestämiään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia (sote-valvonta). Aluevaltuusto on hyväksynyt 16.1.2023, § 9 osana Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman vuosille 2023–2024. Omavalvontaohjelman 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 asiamiestehtävät vastuualue. Hallintosäännön mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelman toteutuminen raportoidaan asiakkuus- ja laatujaostolle neljännesvuosittain. Raportti 1–9/2023 on ollut käsiteltävänä asiakkuus- ja laatujaostossa 13.11.2023, § 78.

Valvonnan suoritustiedot tammi-joulukuulta 2023 ovat esityslistan liitteenä.

#### Valvontayksikön resurssit

Kaikki 15 valvonta-asiantuntijan virkaa on ollut täytettynä elokuusta 2023 alkaen.

Valvonta-asiantuntijoille on hankittu 5 op:n laajuinen hyvän hallinnon verkkokoulutus, joka jokaisen työntekijän tulee suorittaa. Kaikki vakituksessa virassa olevat työntekijät ovat suorittaneet koulutuksen.

Alkuvuonna linjattiin, että valvontayksikön käyttöön hankitaan markkinoilta ohjaus- ja valvontatehtävän raportoinnin ja seurannan tueksi erillinen järjestelmä. Uuden järjestelmän käyttökoulutukset on pidetty joulukuussa ja järjestelmä otetaan tuotantokäyttöön 1.1.2024.

#### Valvontasuunnitelman mukainen toiminta

Luvanvaraisten sosiaalihuollon yksiköiden ohjaus- ja valvontakäynnit on aloitettu pääasiassa helmikuussa. Tammi-heinäkuussa käyntejä on tehty painotetusti ostopalveluina tuotettaviin palveluyksiköihin. Elokuun lopulla on aloitettu Pirkanmaan

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

hyvinvointialueen oman palvelutuotannon yksiköiden käynnit, ja valvontayksikön ohjaus- ja valvontakäynnit syys-joulukuussa ovat kohdistuneet lähes kokonaan Pirhan omiin palveluyksiköihin.

Suunnitelman mukaisia valvontakäyntejä ympärivuorokautista hoivaa antaviin sosiaalihuollon palveluyksiköihin on tehty tammi-joulukuussa yhteensä 331 (96 %). Yksiköistä vain 11:sta (3,3 %) toiminta on ollut vaatimusten mukaista, 261 yksikössä (78,9 %) toiminnassa on ollut vähäisiä puutteita ja 59 yksikössä (17,8 %) toiminnassa on ollut vaatimusten vastaisuutta. Vähäisten puutteiden takia valvontayksikkö on antanut pääasiallisesti neuvontaa ja ohjausta. Toiminnassa havaituista vaatimusten vastaisuuksista on toimintayksikölle seurannut epäkohdista riippuen erilaisia jatkotoimenpiteitä (mm. korjauskehotus).

Ohjaus- ja valvontakäynneillä havaitut puutteet ovat kohdistuneet pääasiassa seuraaviin asioihin:

- omavalvontasuunnitelmien riittävyys ja laatu
- henkilöstön rakenne ja riittävyys
- lääkehoito: suunnitelmien sisältö, lääkehoidon turvallinen toteutus

Vaatimuksen vastaisessa toiminnassa pääasiallinen syy on ollut asiakkaiden hoidon- ja hoivan tarpeeseen nähden riittämätön henkilöstö ja/tai lakisääteisen mitoitusvaatimuksen alittuminen. Lisäksi joissain tapauksissa yksikön vastuuhenkilönä on toiminut henkilö, jolla ei ole tehtävään vaadittavaa pätevyyttä.

Pirhan itse tuottamien palveluiden osalta havaitut puutteet ja kehittämiskohteet omavalvontasuunnitelmissa ja lääkehoitosuunnitelmissa (esimerkiksi laatu, ajantasaisuus) ovat olleet pääasiassa samansuuntaisia kuin yksityisillä palveluntuottajilla. Pirhan lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 12/2023 ja sen käyttöön otto omissa yksiköissä käynnistyy 2024.

Lisäksi havaintoina henkilöstöressurssien osalta voidaan todeta:

- Ikäihmisten palveluissa hoitotyön mitoitukset ovat pääasiassa hyvällä tasolla ja ylittävät lakisääteisen minitason 0,65.
- Erityisesti Tampereen alueella sijaitsevilla ikäihmisten yksiköissä on jouduttu käyttämään melko paljon vuokratyövoimaa.
- Lastensuojeluyksiköissä henkilöstömitoitus hyvällä tasolla.
- Vammaispalveluissa yksiköiden henkilöstöressusseissa melko suurta vaihtelua yksiköiden välillä vaikka asiakkaiden palvelutarpeessa ei suurta eroa. Palvelutuotannosta kommentoitu, että vammaispalvelujen asiakasrakenteen ja resurssien osalta mittaroitavaa dataa saa vasta noin vuoden päästä.

Ohjaus- ja valvontakäyntien yhteydessä on tullut esille myös seuraavia asioita:

- Johtamiskäytäntöjen ja organisoitumisen vaihtelevuus; mm. eroja johtamisrakenteissa ja esihenkilöiden tehtävissä.
- Palveluprosessien toimivuus; mm. horisontaalinen yhteistyö palvelulinjojen ja palveluiden välillä.

Terveystuotannon valvonnan pilottikäynnit on aloitettu lokakuussa ja suunnitelluista kuudesta käynnistä on toteutettu viisi. Vielä käymättä oleva suun terveystuotannon pilottikäynti toteutetaan tammikuussa. Käynnit on otettu yksikössä vastaan

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

positiivisesti.

Yleiset havainnot pilottikäynneistä:

- Ennalta pyydettyjen lomakkeiden täytössä haasteita (henkilöstöluettelo, asiakasrakenne ja -määrä).
- Yksiköillä paljon tietoa, jota ei ole dokumentoitu tai se on kadonnut hyvinvointialueelle siirryttäessä.
- Organisaatio- ja johtamisrakenne vielä osittain epäselvä.
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa ei ole laadittu kaikissa yksiköissä.
- Lääkehoitosuunnitelmat yksiköissä laadittuna, mutta ne eivät ole välttämättä ajantasaiset.

Valvontasuunnitelman 2023 tavoitteena on ollut tarkastaa kaikki ympärivuorokautista hoivaa antavat sosiaalihuollon palveluyksiköt. Muiden palveluyksiköiden valvonta painottuu seuraavilla vuosilla. Ympärivuorokautista hoivaa antavien sosiaalihuollon yksiköiden valvontakäyntien toteutumisprosentti vuonna 2023 oli 96 %. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa toteutumisprosentti 78,3%. ikäihmisten palveluissa 99,5 % ja työikäisten palveluissa 100 %.

Ikäihmisten palveluissa yksi käynti on jouduttu siirtämään palveluntuottajasta johtuvasta syystä tammikuulle. Lasten nuorten ja perheiden palveluissa loput lastensuojeluyksiköiden käynnit (7) ja ensi- ja turvakotien sekä turvatalon käynnit (5) pyritään toteuttamaan heti tammikuussa. Lastensuojeluyksiköihin suunnatuista käynneistä osa on peruttu palveluntuottajasta johtuvasta syystä ja käynnille on jouduttu sopimaan uusi aika.

#### Muu valvontatoiminta

Valvontayksikköön tulleiden palautteiden ja epäkohtailmoitusten perusteella on tehty valvonta- ja ohjauskäyntejä sosiaalihuollon luvanvaraisiin yksiköihin yhteensä 13. Käynnit on toteutettu pääsääntöisesti ennalta ilmoittamatta.

Aluehallintovirastolta saapuneita epäkohtailmoituksia ja omavalvonnalliseen käsittelyyn siirrettäviä asioita on tullut valvontayksikköön yhteensä 86. Ilmoituksista 46 on koskenut ostopalveluita ja 36 hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa. Oman toiminnan ilmoituksista 14 on liittynyt terveydenhuollon palveluihin. Oma toimintaa koskevien ilmoitusten käsittely on tapahtunut pääasiassa palvelutuotannossa.

Valvontayksikkö vastaa uusien yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittelystä Pirkanmaalla. Aluehallintovirastoon rekisteröitävistä palveluista on tehty 82 lausuntoa ja hyvinvointialueen omaan tukipalveluiden rekisteröintiin liittyviä ilmoituksia on käsitelty 95. Ilmoitusten käsittelyssä erityisenä haasteena on koko toimintavuoden 2023 ollut ilmoitusten puutteellisuus, joka on lisännyt käsittelyyn kuluva työmäärää ja aikaa.

Uusien toimintayksiköiden lupatarkastuksia on tehty viisi sekä lisäksi on käsitelty neljä lupamuutosta.

#### Yhteistyö, ohjaus ja neuvonta

Sote-palvelutuotannon kanssa on pidetty pääasiassa ostopalvelujen sopimuksenmukaisuuden valvontaan liittyvissä asioissa kymmenen kokousta. Lisäksi palvelulinjojen ostopalveluista vastaavien kanssa on tehty sopimuksenmukaisuuden

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

arvioimiseksi yhteinen ohjaus- ja valvontakäynti kymmeneen yksikköön. Yhteydenpitoa ostopalveluiden kanssa on ollut myös useiden muiden yksiköiden asioissa.

Aiemmissa valvontasuunnitelman toteutumisen käsittelyissä on kuvattu yhteistyön toteutumista sote-palvelutuotannon kanssa ensimmäisen toimintavuoden aikana. Yhteisten toimintakäytäntöjen määrittämistä sekä työjaon kehittämistä jatketaan edelleen yhdessä palvelutuotannon kanssa.

Yhteistyötä on tehty myös hankinta-asioissa sekä hankintayksikön että palvelutuotannon hankinnoista vastaavien tahojen kanssa. Pääpainopisteenä on ollut erityisesti ikääntyneiden palveluihin liittyvät hankinnat. Tulevan vuoden 2024 tavoitteena on hankintayhteistyön vahvistaminen edelleen järjestämistoimintoon liittyvän toiminnan sopimuksenmukaisuuden varmistamiseksi.

Valvontasuunnitelmaan on kirjattu tavoitteena, että valvonta- ja asiamiestehtävien vastuualue järjestää vuoden aikana kolme ohjaustilaisuutta palveluntuottajille. Käytännön toiminnassa esiin tulleet asiat ja kysymykset ovat osoittaneet, että tilaisuuksien järjestäminen yhteistyössä oman sote-palvelutuotannon kanssa on usein toimivampi vaihtoehto kuin vain valvonnan järjestämät tilaisuudet. Valvontayksikön omia tilaisuuksia palveluntuottajille on järjestetty syksyllä kaksi. Tilaisuuksissa on käsitelty erityisesti uuden sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain vaikutuksia palveluiden valvontaan sekä palveluntuottajien rekisteröitymis- ja lupakäytäntöihin.

Liitteenä valvonnan suoriteraportti tammi-joulukuu 2023 sekä esittelydiat.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi valvontasuunnitelman toteutumisen tammi-joulukuulta 2023.

### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 27

### 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

---

## § 28

### 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

**Muutoksenhakukielto**

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