

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Aika 19.09.2022, klo 09:00 - 11:06

Paikka Teams

### **Käsitellyt asiat**

- § 33 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- § 34 Pöytäkirjan tarkastajat**
- § 35 Läsnäolo- ja puheoikeudet**
- § 36 Osallistuminen hyvinvointialueilla**
- § 37 Asiakaskokemus- ja osallisuusohjelman rakenne**
- § 38 Palvelutuotannon laatutavoitteet**
- § 39 Tiedoksi merkittävät asiat**
- § 40 Muut asiat**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Saapuvilla olleet jäsenet

Anna Kontula, puheenjohtaja, poistui 10:20  
Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja  
Reeta Ahonen  
Aila DüNDAR-Järvinen  
Arto Haveri  
Perttu Jussila  
Joni Kumlander  
Lisa Wesin  
Tuomo Hemminki, varajäsen  
Henri Lindholm, varajäsen  
Merja Litmanen, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Katri Lielähti, hallintoassistentti, sihteeri  
Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveysjohtaja  
Marika Järvinen, kehittämispäällikkö  
Kirsi Sario, Kehittämispäällikkö  
Joonas Leppänen, johtava asiantuntija, Sitra, poistui 09:52  
Elina Eerola, asiantuntija, Sitra, poistui 09:52  
Vuokko Ylinen, hallintojohtaja, saapui 10:41

Poissa

Henrik Löfberg  
Leena Mankkinen  
Pasi Viitasalo  
Tuukka Salkoaho, integraatiojohtaja

Allekirjoitukset

Anna Kontula  
Puheenjohtaja

Katri Lielähti  
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

20.09.2022

23.09.2022

Aila DüNDAR-Järvinen  
pöytäkirjantarkastaja

Arto Haveri  
pöytäkirjantarkastaja

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Hanna Holma  
puheenjohtaja § 38-40

Pöytäkirjan nähtävänäolo  
Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla [pirha.cloudnc.fi](http://pirha.cloudnc.fi) 22.9.2022.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### **§ 33**

#### **Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Hallintosäännön 130 §:n mukaan kokouksen puheenjohtaja toteaa läsnä olevat sekä sen, onko kokous laillisesti koolle kutsuttu ja päätösvaltainen.

Hallintosäännön 123 §: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 jaoston kokoukseen 19.9.2022 on toimitettu sähköisesti 14.9.2022. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 14.9.2022 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 14.9.2022.

#### **Ehdotus**

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

#### **Päätös**

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 34**

### **Pöytäkirjan tarkastajat**

Hallintosäännön 142 §: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.

Asiakkuus- ja laatujaoston päätöksen 12.4.2022 (§ 9) mukaan tarkastetut pöytäkirjat valitusosoituksineen asetetaan nähtäväksi kolmantena (3) päivänä kokouksesta hyvinvointialueen verkkosivulla.

### **Ehdotus**

Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa. Vuorossa ovat: Aila DüNDAR-Järvinen ja Arto Haveri.

### **Päätös**

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Aila DüNDAR-Järvinen ja Arto Haveri.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 35**

### **Läsnäolo- ja puheoikeudet**

#### **Ehdotus**

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää läsnäolo- ja puheoikeudesta kokouksessa.

#### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §36 ajaksi Sitran johtavalle asiantuntijalle Joonas Leppäselle ja Sitran asiantuntija Elina Eerolalle,
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden § 39 ajaksi hallintojohtaja Vuokko Yliselle.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 36**

### **Osallistuminen hyvinvointialueilla**

454/2022

Valmistelija / lisätiedot:

Kirsi Sario, Marika Järvinen

Kirsi.Sario@pirha.fi, Marika.Jarvinen@pirha.fi

Kehittämispäällikkö, kehittämispäällikkö

Liitteet

1 Sitra, Pirkanmaa HVA

Hyvinvointialueella on historiallinen mahdollisuus päivittää suomalaista demokratiaa ja rakentaa toimintakulttuurinsa alusta alkaen asukkaita ja palvelujen käyttäjiä osallistavaksi. Tätä työtä varten vuonna 2021 Sitra, sosiaali- ja terveysministeriö, valtiovarainministeriö ja oikeusministeriö perustivat Demokratia-teemaryhmän, joka kuuluu Johtaminen ja osaaminen -valmisteluryhmän kokonaisuuteen. Demokratia-teemaryhmä on Sitran vetovastuulla toimiva verkostomainen ryhmä, jossa keskitytään hyvinvointialueiden demokratiaan ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksien vahvistamiseen. Teemaryhmään on kutsuttu hyvinvointialueiden asukkaiden osallistumisesta ja demokratiasta vastaavat henkilöt.

Demokratia-teemaryhmän tavoitteena on tukea hyvinvointialueita niin, että alueet voivat toteuttaa hyvinvointialuelain (29 §) mukaisesti alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Lakisääteisen strategiakirjauksen lisäksi päämääränä on, että jokaisella hyvinvointialueella olisi hyvät valmiudet muodostaa oma suunnitelmansa asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiseksi.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveysjohtaja

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä annetun alustuksen ja käydyn keskustelun tiedoksi.

#### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijoina § 36 aikana Sitran johtava asiantuntija Joonas Leppästä ja Sitran asiantuntija Elina Eerolaa, jotka poistuivat kokouksesta kokonaan pykälän käsittelyn jälkeen.

#### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä annetun alustuksen ja käydyn keskustelun tiedoksi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### § 37

## Asiakaskokemus- ja osallisuusohjelman rakenne

455/2022

Valmistelija / lisätiedot:

Kirsi Sario, Marika Järvinen

Kirsi.Sario@pirha.fi, Marika.Jarvinen@pirha.fi

Kehittämispäällikkö, kehittämispäällikkö

### Liitteet

1 Asiakaskokemus- ja osallistumisen ohjelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö on hyväksytty aluevaltuustossa 5.9.2022. Hallintosäännön 12 §:n mukaan asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on muun muassa valmistella aluehallitukselle asiakaskokemus- ja osallisuuden -suunnitelma.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on aloitettu Asiakaskokemus- ja osallistamisen ohjelman laatiminen. Ohjelma luo kokonaisuuden osallistumisen ja asiakaskokemuksen strategialinjausten ja hallintosääntökirjausten kanssa. Ohjelman pohjana on Demokratia-teemaryhmässä yhteistyönä laadittu malli, jota sovelletaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen johtamisen rakenteisiin ja osallistumisen tapaan.

Pirkanmaalla ohjelma kattaa asukasosallisuuden lisäksi asiakasosallisuuden. Keskeinen ajatus pirkanmaalaisessa mallissa on se, että osallistuminen liittyy päätöksentekoon ja/tai palvelujen kehittämiseen ja sillä on aidosti vaikutusta toimintaan. Tavoitteena on luoda monipuoliset ja tarkoituksenmukaiset osallistumisen tavat, ja näin saada mahdollisimman moni pirkanmaalainen vaikuttamaan palveluihin. Tämä vaatii jo olemassa olevien osallistumisen käytäntöjen rinnalle uusia osallistumisen tapoja.

### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveystoimen johtaja

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- käydä lähetekeskustelun Asiakaskokemus- ja osallistamisen ohjelman rakenteesta, ja ohjelman liittymisestä hallintosääntöön ja strategiaan.

### Päätös

Hyväksyttiin.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 38

### Palvelutuotannon laatutavoitteet

456/2022

Valmistelija / lisätiedot:

Marika Järvinen, Kirsi Sario

Marika.Jarvinen@pirha.fi, Kirsi.Sario@pirha.fi

kehittämispäällikkö, Kehittämispäällikkö

Liitteet

1 Palvelutuotannon laatutavoitteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö on hyväksytty aluevaltuustossa 5.9.2022. Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 7 §:n mukaan hyvinvointialueen on määriteltävä mm. palvelujen laatu. Hallintosäännön 12 §:n mukaan asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) määrittelee palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset. Jaoston tulisi pohtia, asetetaanko omalle ja ostopalveluille saman tasoiset tavoitteet ja mikäli tavoitteet poikkeavat toisistaan, valmistella perusteet sille. Lisäksi jaoston tulisi määritellä oman tuotannon valvontamenettelyt, erityisesti silloin, kun valvonta- ja asiamiestoiminnan vastuualue havaitsee valvontatyössään palveluissa puutteita.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja säätelee ensisijaisesti lainsäädäntö. Valviran ohjeistus ohjaa laadukkaiden ja turvallisten palvelujen tuottamista. Hyvinvointialue vastaa järjestettävien palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittelemäisestä. Vaikka hyvinvointialue hankkii palveluja muulta palvelujen tuottajalta, sillä säilyy järjestämisvastuu (9 §).

Hyvinvointialueen strategian valmistelu on kesken, joten hyvinvointialueen tavoitteet eivät ole vielä valmiit. Hyvinvointialue ei ole päättänyt mahdollisesta palvelustrategiasta tai asiakaskokemustavoitteesta.

### Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- käydä lähete keskustelun siitä, tuleeko omalle ja ostetulle palvelutuotannolle asettaa saman tasoiset laatutavoitteet,
- lisäksi käydä keskustelun oman tuotannon valvontamenettelyistä.

### Kokouskäsittely

Merkittiin, että puheenjohtaja Anna Kontula poistui kokouksesta kokonaan § 38 käsittelyn aikana. Varapuheenjohtaja Hanna Holma johti puhetta kokouksen loppuun asti puheenjohtajan poissa ollessa.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- käydä lähetekeskustelun siitä, tuleeko omalle ja ostetulle palvelutuotannolle asettaa saman tasoiset laatutavoitteet,
- lisäksi käydä keskustelun oman tuotannon valvontamenettelyistä.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 39**

### **Tiedoksi merkittävät asiat**

Hallintojohtaja Vuokko Ylinen informoi hallintosäännön valmistelun aikataulusta ja muutostarpeista syksyllä 2022. Esittelydiat liitetään kokouksen oheismateriaaliksi.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi hallintosäännön valmistelun aikataulun ja muutostarpeet.

#### **Kokouskäsitely**

Kuultiin asiantuntijana § 39 aikana hallintojohtaja Vuokko Ylistä, joka poistui kokouksesta kokonaan pykälän käsittelyn jälkeen.

#### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä tiedoksi hallintosäännön valmistelun aikataulun ja muutostarpeet.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 40**

### **Muut asiat**

#### **Ehdotus**

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

#### **Päätös**

Ei muita asioita.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Muutoksenhakukielto**

§33, §34, §35, §36, §37, §38, §39, §40

**Muutoksenhakukielto**

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