

Aika 07.04.2025, klo 08:30

Paikka Teams

Käsiteltävät asiat

§ 30 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

§ 31 Pöytäkirjantarkastajat

§ 32 Läsnäolo- ja puheoikeudet

§ 33 Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024

§ 34 Jaostotyön kehittäminen itsearvioinnin ja hallintosäännön pohjalta

§ 35 Muut asiat

§ 36 Tiedoksi merkittävät asiat

Osallistujat

Anna Kontula, puheenjohtaja
Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja
Anna-Sofia Kujansuu, sihteeri
Reeta Ahonen
Arto Haveri
Perttu Jussila
Joni Kumlander
Merja Litmanen
Inka Loppi
Henrik Löfberg
Pasi Viitasalo
Lisa Wesin
Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA
Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA
Tuukka Salkoaho, INTEGRAATIOJOHTAJA
Juha Kinnunen, PALVELULINJAJOHTAJA SAIRAALAPALV.
Janne Leinonen, SUUNNITTELUPÄÄLLIKKÖ

§ 30

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 7.4.2025 on toimitettu sähköisesti 2.4.2025. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 2.4.2025 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 2.4.2025.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

§ 31

Pöytäkirjantarkastajat

Hallintosäännön 144 §:n mukaan pöytäkirjan tarkastaa kaksi kullakin kerralla sitä varten valittua jäsentä, ellei toimitin 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 Arto Haveri ja Inka Loppi. Varalla Hanna Holma ja Merja Litmanen.

§ 32

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 hallintoassistentti Anna-Sofia Kujansuulle ja nimetä hänet jaoston sihteeriksi.
- myöntää läsnä- ja puheoikeuden Tuija Kanto-Hannulalle §:n 34 ajaksi.
- myöntää läsnä- ja puheoikeuden valiokuntakoordinaattori Nella Lehtiselle koko kokouksen ajaksi.

§ 33**Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen 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

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 voimassa olevan hallintosäännön (12 §, 9. kohta) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä.

Asiakkuus- ja laatujaosto on käynyt kokouksessaan 17.3.2025 § 25 lähetekeskustelun Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024 annettavasta lausunnosta aluehallitukselle.

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.

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.
- Omantyöntekijän 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.

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

Asiakkuus- ja laatujaosto toteaa lausuntonaan selvitykseen seuraavasti:

Pirhassa tulisi kiinnittää huomiota haavoittuvien ryhmien palveluihin pääsyyn ja palvelupolkuihin sekä palveluiden laatuun. Esimerkiksi palveluiden laatu ei näy mittareissa eikä sitä seurata säännöllisesti eikä siten synny kannustetta palveluiden laadulliseen kehittämiseen.

Puolesta-asioinnin tulisi olla helppoa ja vaivatonta.

Maksujen perimättä jättämisen ja maksujen alentamisen tulisi olla prosessina selkeä ja yksinkertainen, jotta siitä voi jokainen selvitä. Tärkeää on huomioida helppous ja saavutettavuus.

Muistutustahojen saavutettavuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Tietoa palveluista olisi hyvä lisätä sekä pohtia esimerkiksi aukioloaikoja ja mahdollisuutta tavoittaa esimerkiksi sosiaali- ja potilasasiavastaavat nykyistä paremmin.

Vuosiselvitystä olisi jatkossa hyvä kehittää sisällöllisesti siten, että myös epäkohdat tulisi selkeämmin esille. Mahdollisesti olisi hyvä pohtia yhteistyötä myös esimerkiksi laatumittariraportoinnin kanssa.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024.

Ehdotus

Esittelijä: Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

1. hyväksyä esitetyn lausuntoluonnoksen ja
2. saattaa sen aluehallitukselle tiedoksi.

Asiakkuus- ja laatujaosto, § 5, 20.01.2025

Asiakkuus- ja laatujaosto, § 34, 07.04.2025

§ 34

Jaostotyön kehittäminen itsearviointin ja hallintosäännön pohjalta

29700/2023

Asiakkuus- ja laatujaosto, 20.01.2025, § 5

Valmistelijat / lisätiedot:

Arto Ranta, STRATEGIAJOHTAJA, arto.ranta@pirha.fi

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

Marika Järvinen, ASIAKASKOKEMUSPÄÄLLIKKÖ, marika.jarvinen@pirha.fi

Asiakkuus- ja laatujaosto on tehnyt kevään 2024 aikana itsearviointin, jota käsiteltiin jaoston seminaarissa 13.5.2024.

Syksyllä jaosto on käsitellyt itsearviointin kehittämistoimenpiteitä. Kokouksessa 21.10.2024 § 79 käsiteltiin itsearviointin kehittämistoimenpiteitä. Asian käsittely jatkuu vuoden 2025 puolella.

Eräs itsearviointiraportissa annettu kehittämistoimenpide liittyy jonkin hankkeen seurantaan. Asia käsitellään erikseen §:ssä 6.

Liitteenä asiakkuus- ja laatujaoston toiminta -koontitaulukko sekä asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi ja kehittämistoimenpiteet -esitysdiat.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää käydä keskustelun itsearviointin kehittämistoimenpiteistä ja antaa evästyksensä vuodelle 2025.

Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijoina strategijahtaja Arto Rantaa sekä viestintäjohtaja Elina Kinnusta.

Puheenjohtaja teki seuraavat esitykset:

- Asiakkuus- ja laatujaosto merkitsee saadut selvitykset tiedoksi ja edellyttää, että esittelijä tuo kevään 2025 aikana suunnitelman siitä, miten jaoston työskentelystä puuttumaan jääneet hallintosäännön kohdat tuodaan osaksi työskentelyä ensi vaalikauden aikana. Erytystä huomiota tulee kiinnittää välineisiin ja käytäntöihin, joilla jaosto voi arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista sekä muihin hallintosäännön tehtäväluettelossa nimettyihin arviointivelvoitteisiin.
- Asiakkuus- ja laatujaosto päättää, että mikäli päätös on syntynyt äänestyksellä, tämä mainitaan myös tiedotuksessa ja että jaoston esittelyn yhteyteen liitetään luottamushenkilöille näiden toivomat yhteystiedot.

Kannatus: Antti Ivanoff. Hyväksyttiin yksimielisesti.

Puheenjohtajan esityksestä tehtiin seuraava tekninen korjaus esittelytekstiin:
Asiakkuus- ja laatujaosto on tehnyt kevään 2024 aikana itsearviointin.

Itsearviointiprosessiin on kuulunut myös 13.5.2024 pidetty jaoston seminaari. --

Antti Ivanoff saapui kokoukseen asian käsittelyn aikana.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Lisäksi asiakkuus- ja laatujaosto päätti antaa seuraavat evästyksset vuodelle 2025:

1. Jaosto edellyttää, että esittelijä tuo kevään 2025 aikana suunnitelman siitä, miten jaoston työskentelystä puuttumaan jääneet hallintosäännön kohdat tuodaan osaksi työskentelyä ensi vaalikauden aikana. Erytystä huomiota tulee kiinnittää välineisiin ja käytäntöihin, joilla jaosto voi arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista sekä muihin hallintosäännön tehtäväluettelossa nimettyihin arviointivelvoitteisiin.
2. Mikäli päätös on syntynyt äänestyksellä, tämä mainitaan myös tiedotuksessa.
3. Jaoston esittelyn yhteyteen liitetään luottamushenkilöille näiden toivomat yhteystiedot.

Asiakkuus- ja laatujaosto, 07.04.2025, § 34

Valmistelijat / lisätiedot:

Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA, taru.kuosmanen@pirha.fi

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

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

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

Liitteet

1 Jaostotyön kehittäminen itsearviointin ja hallintosäännön pohjalta

Asiakkuus- ja laatujaosto käsitteli 20.1.2025 kokouksessaan itsearviointin kehittämistoimenpiteitä. Jaosto edellytti, että esittelijä tuo kevään 2025 aikana suunnitelman siitä, miten jaoston työskentelystä puuttumaan jääneet hallintosäännön kohdat tuodaan osaksi työskentelyä ensi vaalikauden aikana. Erytystä huomiota tulee kiinnittää välineisiin ja käytäntöihin, joilla jaosto voi arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista sekä muihin hallintosäännön tehtäväluettelossa nimettyihin arviointivelvoitteisiin.

Järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista arvioidaan jatkossa omavalvontaohjelman mukaisella raportoinnilla, joka tuodaan jaoston tiedoksi kolmen kuukauden välein. Tämä raportti korvaa jatkossa erillisen laatumittaritoteuman.

Omavalvontakokonaisuudesta on oma kehittämisryhmä, jonka työ saadaan päätökseen kevääseen 2025 mennessä. Lisäksi seurataan jaoston päätöksen (20.1.2025 § 6) mukaisesti lapsiperheiden kotiin vietävien palvelujen kehittämishankkeen etenemistä sekä tehtävän työn vaikutusta palvelujen saatavuuteen, laatuun ja kustannuskehitykseen. Ensimmäinen raportointi syyskuussa 2025 ja toinen keuhällä 2026.

Asiakastyytyvää asiakaspalautteiden osalta ja asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman toteutumista seurataan vuosittain asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportoinnin yhteydessä. Suunnitelma esitellään jaostolle elokuun kokouksessa.

Hallintosääntöön on keväällä 2024 lisätty 12 § :n kohdat 10 ja 11. 1.3.2025 voimaan tulleessa hallintosäännössä asiakkuus- ja laatujaostolle on määritelty tehtäväksi:

1. hyväksyä asukasvuokrien vuokranmäärityksen periaatteet. Vuoden 2024 aikana asiakkuus- ja laatujaosto on käsitellyt vuokrauksen periaatteita. Aluehallitus on hyväksynyt 13.1.2025 erityisryhmien vuokrantarkistusten periaatteet käytettyään asiassa otto-oikeutta. Vuokrasopimuksia on ryhdytty uudistamaan päätöksen mukaisesti. Asiakkuus- ja laatujaostolle toimitetaan vuosittain raportti periaatteiden toimeenpanon edistymisestä. Ensimmäinen raportti laaditaan vuodesta 2025 ja se tuodaan asiakkuus- ja laatujaoston käsittelyyn keväällä 2026.
2. huolehtia asuntolainsäädännön ja siihen liittyvien säännösten mukaisista viranomaistehtävistä ja käyttää näissä asioissa viranomaiselle kuuluvaa ratkaisuvalltaa siltä osin kuin toimivaltaa ei ole siirretty viranhaltijalle. Hallintosäännön 28 § 3 momentin mukaan tukipalvelujohtaja vastaa hyvinvointialueella asuntolainsäädännön ja siihen liittyvien säännösten mukaisesta asukasvalintojen valvonnasta, asukasvalintoja koskevien kantelujen käsittelystä ja vuosittaisesta raportoinnista asiakkuus- ja laatujaostolle. Ensimmäinen raportti käsitellään asiakkuus- ja laatujaostossa 12.5.2025.

Liitteenä jaostotyön kehittäminen itsearviointiin ja hallintosäännön pohjalta -esitysdiat.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä jaostotyön kehittäminen itsearviointiin ja hallintosäännön pohjalta -asian tiedoksi.

§ 35

Muut asiat

- Alustava tieto: asiakkuus- ja laatujaoston mahdollinen ylimääräinen kokous 9.6.2025, päätettäväksi toukokuun kokouksessa

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

§ 36

Tiedoksi merkittävät asiat

Liitteet

- 1 Toimielinten itsearviointit: Asiakkuus- ja laatujaosto 2025
- 2 Toimielinten itsearviointit: Yhteenveto, kaikki toimielimet 2025

- Toimielinten itsearviointikysely, liitteet 2 kpl

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet asiat.