

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Aika 19.08.2024, klo 09:00 - 11:46

Paikka Teams

Käsitellyt asiat

- § 50 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- § 51 Pöytäkirjantarkastajat**
- § 52 Läsnäolo- ja puheoikeudet**
- § 53 Laatumääräykset tulevaisuudessa**
- § 54 Asukaspaneelin julkilausuma asiakaslähtöisistä digipalveluista**
- § 55 Asukasdemokratia pitkäaikaisessa palveluasumisessa -koulutus**
- § 56 Muut asiat**
- § 57 Tiedoksi merkittävät asiat**
- § 58 Liikkuvien palveluiden pilotin väliarviointi ja lähiasemaverkon tarkennukset**

Lisäpykälät

- § 59 Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Saapuvilla olleet jäsenet

Anna Kontula, puheenjohtaja
Reeta Ahonen
Arto Haveri
Perttu Jussila, poistui 11:43
Merja Litmanen, poistui 11:07
Inka Loppi, poistui 11:07
Henrik Löfberg
Lisa Wesin, poistui 09:56
Heidi Alakoski, varajäsen, saapui 10:00
Antti Asp, varajäsen
Antti Ivanoff, varajäsen
Paula Majava, varajäsen, saapui 11:10
Paula Virolainen, varajäsen, saapui 11:20

Muut saapuvilla olleet

Emilia Tomminen, Hallintoassistentti, sihteeri
Taru Kuosmanen, Sosiaali- ja terveysjohtaja, esittelijä
Marika Järvinen, Asiakaskokemuspäällikkö
Arto Ranta, Strategiajohtaja
Suvi Liimatainen, Vaikuttavuusylilääkäri, § 53
Janne Leinonen, Suunnittelupäällikkö, §54
Auli Kanerva, Anninpirtin asumisyksikön esihenkilö, § 55
Eeva Torppa-Saarinen, Avopalveluiden palvelulinjajohtaja, § 58
Titta Pelttari, Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja, § 58
Vuokko Ylinen, Hallintojohtaja, § 59

Poissa

Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja
Joni Kumlander
Pasi Viitasalo
Tuukka Salkoaho, Integraatiojohtaja

Allekirjoitukset

Anna Kontula
Puheenjohtaja

Emilia Tomminen
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

27.08.2024

26.08.2024

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Antti Asp
Pöytäkirjantarkastaja

Antti Ivanoff
Pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 22.8.2024

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 50

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 19.8.2024 on toimitettu sähköisesti 14.8.2024. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 14.8.2024 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 14.8.2024.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Kokouskäsitely

Puheenjohtaja Anna Kontula esitti, että otetaan lisäpykälä "Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi" käsitteilyyn §:n 55 jälkeen. Perttu Jussila kannatti. Hyväksyttiin yksimielisesti.

Hallintosäännön §:n 137 mukaan *"Toimielin voi erityisestä syystä päättää, että asia käsitellään puheenjohtajan selostuksen pohjalta ilman esittelyä."* Jaoston itsearviointi -raportti käsitellään puheenjohtajan selostuksen pohjalta, sillä se on valmisteltu jaoston ja sen puheenjohtajan toimesta.

Päätös

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Hyväksyttiin lisäpykälä "Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi".

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 51

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 Joni Kumlander ja Pasi Viitasalo. Varalla Reeta Ahonen ja Perttu Jussila.

Päätös

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Antti Asp ja Antti Ivanoff. Varalla Reeta Ahonen ja Perttu Jussila.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 52

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 53 ajaksi vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataiselle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 55 ajaksi iäkkäiden tehostetun asumisyksikön Anninpirtin esihenkilö Auli Kanervalle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 58 ajaksi avopalveluiden palvelulinjajohtaja Eeva Torppa-Saariselle ja lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja Titta Pelttarille.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 53 ajaksi vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimataiselle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 55 ajaksi iäkkäiden tehostetun asumisyksikön Anninpirtin esihenkilö Auli Kanervalle.
- myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden §:n 58 ajaksi avopalveluiden palvelulinjajohtaja Eeva Torppa-Saariselle ja lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja Titta Pelttarille.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 53

Laatutavoitteet tulevaisuudessa

11057/2023

Valmistelijat / lisätiedot:

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

Liitteet

1 Laatutavoitteet tulevaisuudessa 19082024

Vaikuttavuusylläkäri Suvi Liimatainen esittelee 13.5.2024 asiakkuus- ja laatujaoston seminaarin tuotokset. Seminaarissa käsiteltiin tulevaisuuden laatutavoitteita ja raportoinnilta odotettavia tietoja.

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti kokouksessaan 22.4.2024 hyväksyä esitetyt laatutavoitteiden mittarit ja ehdotetun valmisteluprosessin. Samalla jaosto kuitenkin totesi, että ehdotettuun seurantajärjestelmään liittyy vielä useita heikkouksia ja sitä voi pitää vain välivaiheena. Työtä 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 tai tavoitetasona ei voi olla lain minimivaatimuksen toteutuminen tai suunnitelma-asiakirjan laatiminen
- Jaostolle toimitettavaan neljännesvuosittaiseen raportointiin liitetään myös katsaus tehdyistä toimenpiteistä ja siitä, miten kehittämistyö etenee
- Jaostolle tuodaan vuosittain päätettäväksi täydennetyt laatutavoitteet mittaristo ja niiden valmistelu- ja hyödyntämisprosessi

Yleisiä laatumittareita ovat esimerkiksi asiakastyytyväisyys, palveluiden saatavuus, henkilöstön hyvinvointi sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden todentamisen mittarit. Merkittävää osaa tulevaisuuden laatutavoitteiden tietolähteistä ollaan jo rakentamassa tietojohdamisen alueella, mutta osa tiedoista tullaan saamaan vasta siinä vaiheessa, kun asiakas- ja potilastietojärjestelmät on saatu uudistettua vuodesta 2026 eteenpäin. Keskeisiä tulevaisuuden tietotarpeita ovat mm.:

- Asiakas- ja potilasprosessien sujuvuus, oikea-aikaisuus ja integraatio
- Yhdenvertaisuuden toteutuminen
- Vaikuttavuus
- Rakenteellisten esteiden tunnistaminen (mm. syrjintä)
- Valvonnan toimivuus

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi asiakkuus- ja laatujaoston seminaarin 13.5.2024 raportin tulokset.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana vaikuttavuusylläkäri Suvi Liimataista.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Asiakkuus- ja laatujaosto, § 45, 10.06.2024

Asiakkuus- ja laatujaosto, § 54, 19.08.2024

§ 54

Asukaspaneelin julkilausuma asiakaslähtöisistä digipalveluista

9800/2024

Asiakkuus- ja laatujaosto, 10.06.2024, § 45

Valmistelijat / lisätiedot:

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

Esittelijä poisti asian esityslistalta.

Ehdotus

Esittelijä: Juha Kinnunen, PALVELULINJAOHTAJA SAIRAALAPALV.

Asiakkuus- ja laatujaosto, 19.08.2024, § 54

Valmistelijat / lisätiedot:

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

Liitteet

- 1 Pirkanmaan hyvinvointialueen puntaroiva asukaspaneeli Julkilausuma 04/2024 esitys
- 2 Pirkanmaan hyvinvointialueen puntaroiva asukaspaneeli Julkilausuma 04/2024

Asukaspaneelin julkilausumaa aiheesta *"Pirkanmaan hyvinvointialue lisää huomattavasti digitaalisia palveluita tulevaisuudessa. Kuinka teemme tämän muutoksen arvostavasti ja vastuullisesti hyvinvointialueen asukkaan näkökulmasta?"* esittelee kokouksessa vs. asiakaskokemuspäällikkö Janne Leinonen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksi strateginen kärkiteema on "Tärkeintä on ihminen". Teema jakautuu neljään alakohtaan, jotka ovat:

1. Ansaitemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen
2. Tavoittemme on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut
3. Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palveluiden suunnitteluun
4. Turvallisuus on meidän jokaisen asia

Strategian toimeenpano-ohjelmassa kärki yhden alla yhtenä tavoitteena on monipuolisten ja ketterien osallistumisen menetelmien käyttöönotto. Yhtenä osaprojektina tämän tavoitteena sisällä on asukaspaneelin järjestäminen Pirkanmaalla. Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaista koostuneen puntaroivan asukaspaneelin tehtävänä oli tuottaa yhteinen julkilausuma siitä, miten Pirkanmaan hyvinvointialue voi tehdä muutoksen digipalveluiden lisäämisestä arvostavasti ja vastuullisesti hyvinvointialueen asukkaan näkökulmasta.

Kutsu asukaspaneeliin lähetettiin 8000 satunnaisesti valitulle Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaalle helmikuussa 2024. Kutsuun vastanneiden noin 250 vapaaehtoisen joukosta paneeliin poimittiin satunnaisesti 43 henkilöä siten, että

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

paneeli vastasi mahdollisimman hyvin Pirkanmaan hyvinvointialueen väestöä. Taustamuuttujina panelistien valinnassa käytettiin asuinpaikkaa, ikäryhmää, elämäntilannetta, sukupuolta sekä maahanmuuttotaustaa.

Asukaspaneeli kokoontui läsnäolotilaisuuteen lauantaina 9.3. sekä kahtena etäpäivänä 4.4. ja 18.4. Panelistit työskentelivät ennakkomateriaalin pohjalta ensimmäisessä tapaamisessa, jossa he pääsivät esittämään myös kysymyksiä asiantuntijoilta. Työskentelyä jatkettiin kahdessa etätapaamisessa ja etätapaamisten välillä verkkotyöskentelyalustalla.

Tilaisuuksissa käytiin aiheesta keskusteluja ja keskustelujen päätteeksi paneeli äänesti suosituksista, jotka nostettiin yhteiseen julkilausumaan. Julkilausumaan nostetut suositukset ovat panelistien yhteisen työskentelyn tulos. Julkilausuma ei heijastele kenenkään yksittäisen panelistin mielipiteitä eikä järjestäjät tai asiantuntijat osallistuneet julkilausumaan nostettavien suositusten päättämiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialue on toteuttanut puntaroivan asukaspaneelin Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto) Uudet vaikuttamisen tavat -projektissa.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi asukaspaneelin julkilausuman asiakaslähtöisistä digipalveluista.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana suunnittelupäällikkö Janne Leinosta.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 55

Asukasdemokratia pitkäaikaisessa palveluasumisessa -koulutus

27093/2023

Liitteet

1 Asiakslähtöisyys 19.8.2024

Asukasdemokratiasta pitkäaikaisessa palveluasumisessa kertoo Pirkanmaan hyvinvointialueen iäkkäiden tehostetun asumisyksikön Anninpirtin esihenkilö Auli Kanerva.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi alustuksen asukasdemokratiasta pitkäaikaisessa palveluasumisessa.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana Anninpirtin esihenkilö Auli Kanervaa.

Lisa Wesin poistui kokouksesta pykälän käsittelyn aikana ja tilalle saapui varajäsen Heidi Alakoski.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 56

Muut asiat

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

Kokouskäsitely

Jaosto kävi keskustelua koulutustarpeistaan ja teemoista, joista haluaa kuulla alustuksen.

Päädettiin yksimielisesti seuraaviin aiheisiin:

- demokratiaoikeuksien toteutuminen laitosasumisessa (tutkijapuheenvuoro)
- hallinnon läpinäkyvyys (mitä sillä tarkoitetaan ja miten se kytkeytyy demokratiaoikeuksiin)
- palveluinnovaatiot, jotka on keksitty hyvinvointialueiden toiminnan käynnistyttyä

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 57

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

Aluehallitus, § 188, 24.06.2024

Asiakkuus- ja laatujaosto, § 58, 19.08.2024

§ 58

Liikkuvien palveluiden pilotin väliarviointi ja lähiasemaverkon tarkennukset

18950/2023

Aluehallitus, 24.06.2024, § 188

Valmistelijat / lisätiedot:

Eeva Torppa-Saarinen, PALVELULINJAOHTAJA AVOPALVELUT, eeva.torppa-saarinen@pirha.fi

Sari Mäkinen, TOIMIALUEJOHTAJA, sari.makinen@pirha.fi

Titta Pelttari, PALVELULINJAOHTAJA LANUPE, titta.pelttari@pirha.fi

Minna Luoto, TOIMIALUEJOHTAJA, SUUN TERVEYD., minna.luoto@pirha.fi

Asian esittely aluehallituksen kokouksella 17.6.2024 § 185.

Liitteenä lähiasemien palveluverkkoa täydentävän ja liikkuvia palveluja koskeva suunnitelma.

Ehdotus

Esittelijä: Marina Erhola, HYVINVOINTIALUEJOHTAJA

Aluehallitus päättää

- merkitä tiedoksi liitteenä olevan lähiasemien palveluverkkoa täydentävän ja liikkuvia palveluja koskevan suunnitelman ja
- lähettää suunnitelman laajalle kuulemiskierrokselle sekä
- esittää aluevaltuustolle, että se käy lähetekeskustelun lähiasemien palveluverkkoa täydentävästä ja liikkuvia palveluja koskevasta suunnitelmasta ja palauttaa suunnitelman lähetekeskustelun jälkeen aluehallitukselle käsiteltäväksi,
- tarkastaa pykälän kokouksessa.

Kokouskäsitely

Hallintolain 28.1 § 5 kohdan mukaan henkilö on esteellinen, jos hän on hallituksen, hallituneuvoston tai niihin rinnastettavan toimielimen jäsenenä sellaisessa yhteisössä, joka on asianosainen tai jolle asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa. Hallintolain 28.1 § 7 kohdan mukaan henkilö on esteellinen, jos luottamus hänen puolueettomuuteensa vaarantuu muusta erityisestä syystä. Käsitelyyn kohteena olevat suunnitelmat, voidaan katsoa koskevan kuntien erityisiä etuja tai haittoja. Asiassa pidetään siten esteellisinä Pirkanmaan kunnan- ja kaupunginhallitusten jäseniä ja varajäseniä. Esteellisyyden arvioinnissa ei ole merkitystä sillä, onko henkilö ollut päättämässä asiasta toisessa roolissa, vaan ratkaisevaa on kaksoisroolin olemassaolo. Esteellisyyden arvioinnissa on hyödynnetty Kuntaliiton ohjeistuksia sekä Hyvil Oy:n 19.5.2023 laatimaa (6/2023) lausuntoa.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Hyvinvointialueella noudatetaan esteellisyysperusteiden arvioinnissa varovaisuusperiaatetta.

Varajäsenet Perttu Jussila, Jocka Träskbäck, Atanas Aleksovski, Veikko Vallin, Ulla Kampman ja Hanna Holma saapuivat kokoukseen §:n 188 käsittelyn ajaksi.

Aluehallitus totesi jäsen Pekka Järvisen esteelliseksi §:n 188 käsittelyssä edellä mainituin perustein. Hyväksyttiin yksimielisesti.

Kuultiin asiantuntijana toimialuejohtaja Sari Mäkistä.

Milka Hanhelan muutosesitys:

"Aluehallitus päättää

- merkitä tiedoksi liitteenä olevan lähiasemien palveluverkkoa täydentävän ja liikkuvia palveluja koskevan suunnitelman,
- että liikkuvien palveluiden pilotin kokeilua ja kehittämistä jatketaan syksyn 2024 ajan,
- lähettää suunnitelman laajalle kuulemiskierrokselle syksyllä 2024,
- esittää aluevaltuustolle, että se käy lähetekeskustelun lähiasemien palveluverkkoa täydentävästä ja liikkuvia palveluja koskevasta suunnitelmasta ja palauttaa suunnitelman lähetekeskustelun jälkeen aluehallitukselle käsiteltäväksi, kun kokeilu on päättynyt, ja
- tarkastaa pykälän kokouksessa".

Kannatus: Jouni Sirén.

Puheenjohtajan äänestysesitys: Pohjaesitys JAA, Hanhelan muutosesitys EI.
Hyväksyttiin.

Äänestyksessä annettiin 8 JAA-ääntä ja 4 EI-ääntä. Yksi poissa. Pohjaesitys hyväksyttiin.

Varajäsenet Perttu Jussila, Jocka Träskbäck, Atanas Aleksovski, Veikko Vallin, Ulla Kampman ja Hanna Holma poistuivat kokouksesta pykälän käsittelyn jälkeen.

Äänestykset

Pohjaesitys JAA, Hanhelan muutosesitys EI

Jaa

Leena Kostiainen
Hanna Laine
Juho Ojares
Jori-Pekka Träskbäck
Ulla Kampman
Sari Tanus
Atanas Aleksovski
Veikko Vallin

Ei

Milka Hanhela
Perttu Jussila
Hanna Holma
Jouni Sirén

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Pykälä tarkastettiin kokouksessa.

Esteellisyys

Lassi Kaleva, Olga Haapa-aho, Katariina Pylsy ja Arja Laitinen ja Ida Leino ilmoittivat olevansa esteellisiä asiassa (HL 28 § 1 mom 5 kohta, HL 28 § 1 mom 7 kohta, kunnan /kaupungin hallituksen jäsenyys/varajäsenyys) ja poistuivat kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi. Esteellisyydet todettiin. Aluehallitus totesi Pekka Järvisen esteelliseksi asian käsittelyssä (HL 28 § 1 mom 5 kohta, HL 28 § 1 mom 7 kohta, kunnan/ kaupungin hallituksen jäsenyys) ja Järvinen poistui kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi.

Asiakkuus- ja laatujaosto, 19.08.2024, § 58

Valmistelijat / lisätiedot:

Eeva Torppa-Saarinen, PALVELULINJAOHTAJA AVOPALVELUT, eeva.torppa-saarinen@pirha.fi

Sari Mäkinen, TOIMIALUEJOHTAJA, sari.makinen@pirha.fi

Minna Luoto, TOIMIALUEJOHTAJA, SUUN TERVEYD., minna.luoto@pirha.fi

Titta Pelttari, PALVELULINJAOHTAJA LANUPE, titta.pelttari@pirha.fi

Liitteet

1 Liikkuvien lähipalveluiden pilotin väliarviointi ja palvelujen verkoston täydentäminen - aikataulu päivitetty

Tausta

Aluehallitus hyväksyi 20.11.2023 (§ 318) Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaanottopalveluiden palveluiden verkoston suunnitelman ja 11.3.2024 (§ 71) aiempaa päätöstä täydentävän lähiasemien palveluiden verkoston suunnitelman.

Toimipaikat, joiden toiminnan jatkumisesta aluehallitus ei ole vielä tehnyt päätöstä, ovat Juupajoki, Kaukajärvi (Tampere), Kihniö, Kulju (Lempäälä), Kuru (Ylöjärvi), Kämmeniemi (Tampere), Luopioinen (Pälkäne), Mouhijärvi (Sastamala), Punkalaidun (Sastamala), Ruovesi, Sahalahti (Kangasala) ja Vesilahti. Hammashoitolat, joiden osalta päätökset puuttuvat, ovat Kiikoinen (Sastamala), Kaukajärvi (Tampere), Kauraslampi (Ylöjärvi) ja Viljakkala (Ylöjärvi).

Lähiasemaverkoston täydentämiseksi ja liikkuvien palveluiden suunnitelman hyväksymiseksi aluehallitus päätti 24.6.2023 (§ 188) merkitä lähiasemien palveluverkkoa täydentävän ja liikkuvia palveluja koskevan suunnitelman tiedoksi ja lähettää sen edelleen laajalle kuulemiskierrokselle.

Liikkuvien palveluiden pilotin tilannekuva

Liikkuvat palvelut ovat palvelupäiväperiaatteella toteutettavia lähipalveluja lähellä asukkaan kotia. Liikkuvat palvelut tukeutuvat lähimpään sote-asemaan tai lähiasemaan ja samalla lisätään alueen asukkaiden mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja. Palveluja tarjotaan erityisesti asukkaille, joiden on hankala hakeutua palveluun lähimmälle sote-asemalle tai lähiasemalle tai jotka muista syistä hyötyvät lähipalveluista.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Liikkuvien palveluiden pilotit käynnistyivät maaliskuun 2024 alusta Luopioisissa, Punkalaitumella ja Kurussa. Kokeilu sisältää terveydenhuollon, suun terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluja. Pilottien toteutustavat eroavat hieman toisistaan. Alueellisissa toteutustavoissa on huomioitu alueen asukkaiden palvelutarpeet ja pilottia edeltäneissä asukastyöpajoissa alueelta nousseet toiveet. Lähtökohtana on, että liikkuvat palvelut toteutetaan aina alueen asukkaiden palvelutarpeiden mukaan.

Pirkanmaalla on jo aikaisemmasta vakiintuneita palvelupäiväperiaatteella toimivia palveluja, esimerkiksi suun terveydenhuollon palveluja, liikkuvan sosiaalityön palveluja, neuvola- ja opiskeluterveydenhuollon palveluja, kotisairaala, rokotebussi ja laajentuvat ensihoidon palvelut. Pirkanmaalla käytössä olevat liikkuvat palvelut kuvataan tarkemmin liitemateriaalissa.

Tiivistys liikkuvien palveluiden väliraportoinnista

Liikkuvien lähipalveluiden pilotin väliarvioinnissa tarkastellaan kolmea eri arviointikokonaisuutta, jotka ovat palaute, palveluiden saatavuus ja kustannukset. Väliarvioinnissa on huomioitu asiakkaiden ja ammattilaisten antama palaute.

Asiakaspalaute on ollut pääsääntöisesti myönteistä, noin 90 % palvelua käyttäneistä asiakkaista suosittelisi liikkuvia lähipalveluja läheisilleen. Ammattilaisten näkemykset vaihtelevat alueittain.

Palvelujen saatavuudessa oli ensimmäisen kahden kuukauden ajalta nähtävissä etävastaanottojen lisääntyminen ja vastaavasti vastaanottokäyntien väheneminen, mutta toisaalta hoitotakuun sisälle kuuluvat vastaanottokäynnit ja yhteydenottojen määrä kasvoivat.

Kustannuksia aiheutui liikkumisesta noin 2 000 euroa kuukaudessa. Potentiaaliset kustannussäästöt kohdentuvat vuokratukustannuksiin (noin -10 000 €/kk) sekä henkilöstömenojen ja henkilöstövuokrauksen kuluihin.

Asukkaiden kuuleminen, muut lausunnot ja kommentit

Asukkaiden, palvelujen käyttäjien ja henkilöstön palautetta on kerätty ennen pilottien alkamista sekä pilottien aikana. Liikkuvien palveluiden arviointipalautetta kerätään pilotin päättymiseen asti ja palautetta voi antaa myös muiden palautekanavien kautta. Toimielimien kuuleminen käynnistyi aluehallituksen päätöksellä 24.6.2024 (§ 188). Alueelliset asukastilaisuudet järjestetään Ruovedellä 19.8.2024 ja Lempäälässä 26.8.2024.

Esitys lähiasemaverkon täydentämiseksi, toimipisteiden lakkauttamiseksi ja liikkuvien palveluiden alueiksi

Palveluiden verkostoon lisättävät lähiasemat:

- Kaukajärven toimipiste säilyy, kunnes Tampereen kaupungin alueen sote-asemien kokonaisuus täydentyy (Kaupin yliopistollinen sote-asema).
- Kuljun toimipiste säilyy, kunnes Lempäälän sote-aseman tilatarpeet on ratkaistu.
- Vesilahden toimipiste säilyy, kunnes Lempäälän sote-aseman tilatarpeet on ratkaistu.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Lakkautettavat toimipisteet, jotka korvataan liikkuvilla palveluilla

- Juupajoki
- Kihniö
- Kuru (Ylöjärvi)
- Luopioinen (Pälkäne)
- Mouhijärvi (Sastamala)
- Punkalaidun (Sastamala)
- Ruovesi

Toimeenpanovaiheessa liikkuvilla palveluilla korvattavien toimipisteiden alueilla sovitaan erikseen tilat, joissa liikkuvia palveluja tuotetaan.

Toimipisteet, jotka suljetaan:

- Kangasala Sahalahti
- Tampere Kämmenniemi
- Ylöjärvi Viljakkala (Elokaari)
- hammashoitola Sastamala Kiikoinen
- hammashoitola Sastamala Äetsä
- hammashoitola Tampere Kaukajärvi
- hammashoitola Ylöjärvi Kauraslampi.

Suljettavat hammashoitoloiden toimipisteet

Lisäksi esitetään, että seuraavat hammashoitolat suljetaan heti, kun korvaavat, toiminnan vaatimat tilat ovat järjestyneet:

- Kangasala Suorama
- Nokia Kauppakatu
- Nokia Koskenmäki
- Tampere Vuores
- Ylöjärvi Vuorentausta.

Yhteistoimintakäsittely

Suunnitelma palvelujen toteuttamisesta liikkuvina ja digitaalisina palveluina avopalveluissa ja lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on ollut sisällöllisenä asiana syksyn 2023 yhteistoimintaneuvotteluissa. Kohdennetut neuvottelut toimipisteiden osalta käydään päätösten toimeenpanovaiheessa.

Jatkovalmistelu

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön (AV 12.2.2024, § 33) § 10a kohdan 1a mukaan aluehallitus päättää palvelukohtaisista palveluverkkosuunnitelmista aluevaltuuston käymän lähetekeskustelun pohjalta ja kuultuaan asianmukaisia jaostoja, valiokuntia ja vaikuttamistoimielimiä aiheesta.

Liitteenä lähiasemien palveluverkkoa täydentävä ja liikkuvia palveluja koskeva suunnitelma sekä videolinkki [Liikkuvat lähipalvelut \(dreambroker.com\)](https://dreambroker.com) esittelyaineistoon.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Kesäkuussa kuulemiskierrokselle lähetetyn suunnitelman aikataulu (sivu 51) on päivitetty, aluevaltuuston lähetekeskustelun uusi ajankohta on 23.9.2024.

Ehdotus

Esittelijä: Taru Kuosmanen, SOSIAALI- JA TERVEYSJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi liitteenä olevan lähiasemien palveluverkkoa täydentävän ja liikkuvia palveluja koskevan suunnitelman,
- antaa kommentit suunnitelmasta aluehallitukselle.

Kokouskäsittely

Varajäsenet Paula Virolainen ja Paula Majava saapuivat kokoukseen pykälän käsittelyn aikana Merja Litmasen ja Inka Lopin ollessa esteellisiä.

Kuultiin asiantuntijoina lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja Titta Pelttaria sekä avopalveluiden palvelulinjajohtaja Eeva Torppa-Saarista.

Perttu Jussila poistui kokouksesta ennen päätöksentekoa.

Puheenjohtaja Anna Kontula teki esityksen jaoston lausunnoksi. Paula Virolainen kannatti. Hyväksyttiin.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä tiedoksi liitteenä olevan lähiasemien palveluverkkoa täydentävän ja liikkuvia palveluja koskevan suunnitelman, sekä
- toteaa lausuntonaan seuraavaa:
 - Kun palvelupisteitä lakkautetaan tai niiden tarjoamistapaa muutetaan, tulisi päättäjän käyttöön tuottaa arvio suunniteltujen muutosten vaikutuksista ainakin palvelujen saatavuuteen, saavutettavuuteen, laatuun ja kustannuksiin. Nyt toteutetussa kokeilussa käyntien määrä oli vähentynyt merkittävästi, ja ennen suuria linjaratkaisuja olisi syytä selvittää, mistä tämä johtuu.
 - Kiinteiden toimipisteiden harventuessa on kiinnitettävä erityistä huomiota palvelujen saavutettavuuteen: sähköinen ajanvaraus ja takaisinsoittotoiminto eivät ole riittäviä ainakaan henkilöille, joilla ei syystä tai toisesta ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin ja jotka eivät voi päivystää puhelimen vieressä (esim. toimintarajoitteen, työn tai kielivaikeuksien vuoksi)
 - Palvelujen maantieteellistä saavutettavuutta arvioitaessa etäisyys ei ole riittävä lähtötieto: koska merkittävällä osalla palvelujen käyttäjistä ei ole yksityisautoa käytössään, oleellista on, miten suunniteltu asiointiverkosto ja sen aukioloajat korreloivat julkisen liikenteen kanssa.

Esteellisyys

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Inka Loppi ja Merja Litmanen ilmoittivat olevansa esteellisiä asiassa (HL 28 § 1 mom 5 kohta, HL 28 § 1 mom 7 kohta) ja he poistuivat kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi. Esteellisyys todettiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 59

Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi

Liitteet

1 ARVIOINTIRAPORTTI19.8.2024

Asiakkuus- ja laatujaosto on kokouksessaan 2.10.2023 (§ 72) hyväksynyt eräät toimenpiteet jaostotyön kehittämiseksi, joihin sisältyy muun muassa itsearviointi.

Ehdotus

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää hyväksyä itsearviointiraportin ja sen sisältämät suositukset.

Kokouskäsitely

Käsiteltiin § 59 "Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointi" §:n 55 "Asukasdemokratia pitkäaikaisessa palveluasumisessa" jälkeen puheenjohtajan selotuksen pohjalta.

Esittelijä Taru Kuosmanen esitti hallintojohtaja Vuokko Yliselle läsnäolo- ja puheoikeutta pykälän ajaksi. Hyväksyttiin. Kuultiin asiantuntijana hallintojohtaja Vuokko Ylistä.

Jaoston toimenpidesuosituksen osalta Perttu Jussila esitti, että lähikokouksia pidetään neljän sijaan kolme. Arto Haveri ja Merja Litmanen kannattivat. Muut toimenpidesuositukset hyväksyttiin sellaisenaan.

Jaoston itsearviointiraportti on pykälän liitteenä.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti hyväksyä itsearviointiraportin ja sen sisältämät suositukset.

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti kehittää toimintaansa seuraavasti:

- Suunnitellaan vaalien jälkeen aloittavalle jaostolle starttikoulutus ja sen osana asiantuntijoiden valikoimaa lukemistoa. Koulutus rakennetaan siten, että se on hyödynnettävissä myöhemmin toimikaudella henkilövaihdosten yhteydessä.
- Kuullaan ajankohtaiskatsaukset jaoston vastuuteemoista, arvioidaan niiden toteutumista jaoston työskentelyssä ja tehdään tai esitetään hallitukselle tehtäväksi tarpeelliset toimenpiteet.
- Vuosittaisten lähikokousten määrää lisätään kahdesta kolmeen.
- Jaosto linjaa tutustumiskohteittensa valintaperusteista ja tavoitteista.

Asiakkuus- ja laatujaosto esittää aluehallitukselle seuraavaa:

- Hallintosäätöön jaostojen tehtäviin lisätään kohta omille aloitteille ja avauksille.
- Hallituksen ja jaoston välistä vuorovaikutusta vahvistetaan. Keinoja tähän voisivat olla esimerkiksi toimielinten yhteistapaamiset, hallituksen nimikkovastaavat jaostoissa, päällekkäisjäsenyyden vahvistaminen tai päätösten laajempi delegointi jaostolle.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Esittelijän valmisteluun jaosto esittää seuraavaa:

- Pirha arvioi passiivisen ja aktiivisen tiedottamisen käytäntönsä demokratianäkökulmasta ja tuo havaitut muutostarpeet jaoston tietoon ja tarvittaessa päätettäväksi: vähimmäisvaatimuksena on, että kotisivuilta löytyy helposti, päivitetysti ja selkokielisesti luottamustoimielinten esittelyt.
- Valmistelu etsii ja esittelee jaostolle rajatun kohteen, jossa laadun kehittämistä voitaisiin lyhyiden päivitysten ja ehkä tutustumisten kautta seurata koko prosessin ajan. Ajatuksena ei ole käynnistää uutta hanketta, vaan hyödyntää muutenkin toteutuvaa toimintaa ja lisätä jaoston työn konkretiaa.
- Valmistelu laatii esityksen kokousajan mitoittamiseksi paremmin vastaamaan käsiteltäviä asioita, joko pidentämällä kokousaikaa tai lisäämällä kokousten määrää.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Muutoksenhakukielto

§50, §51, §52, §53, §54, §55, §56, §57, §58, §59

Muutoksenhakukielto

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