

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Aika 20.06.2022, klo 09:01 - 10:51

Paikka Sähköinen kokous/ Teams

## **Käsitellyt asiat**

§  
17 **Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

§  
18 **Pöytäkirjan tarkastajat**

§  
19 **Läsnäolo- ja puheoikeudet**

§  
20 **Asiakkuus- ja laatujaoston kokoukset syyskaudella 2022**

§  
21 **Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta**

§  
22 **Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen sekä laadun arviointi pelastustoimen palveluissa**

§  
23 **Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen sekä laadun arviointi sosiaalihuollon palveluissa**

§  
24 **Tiedoksi merkittävät asiat**

§  
25 **Muut asiat**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Saapuvilla olleet jäsenet

Anna Kontula, puheenjohtaja  
Hanna Holma, 1. varapuheenjohtaja  
Reeta Ahonen  
Aila DüNDAR-Järvinen  
Arto Haveri  
Perttu Jussila  
Joni Kumlander  
Henrik Löfberg  
Leena Mankkinen  
Lisa Wesin  
Tuomo Hemminki, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Katri Lielähti, hallintoassistentti, sihteeri  
Marika Järvinen, kehittämisspäällikkö  
Tuukka Salkoaho, valmistelukokonaisuuden johtaja  
Kirsi Sario, projektipäällikkö  
Teemu-Taavetti Toivonen, valmistelukokonaisuuden johtaja  
Kaisa Bragge, johtava suunnittelija

Poissa

Pasi Viitasalo

Allekirjoitukset

Anna Kontula  
Puheenjohtaja

Katri Lielähti  
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

21.06.2022

21.06.2022

Hanna Holma  
pöytäkirjantarkastaja

Joni Kumlander  
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla [pirha.cloudnc.fi](http://pirha.cloudnc.fi) 23.6.2022.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 17**

### **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 20.6.2022 on toimitettu sähköisesti 15.6.2022. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 15.6.2022 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 15.6.2022.

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

#### **Päätös**

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 18**

### **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**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa. Vuorossa ovat: Hanna Holma ja Joni Kumlander.

#### **Päätös**

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Hanna Holma ja Joni Kumlander.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 19**

### **Läsnäolo- ja puheoikeudet**

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeudet valmistelukonaisuuden johtaja Tuukka Salkoaholle, kehittämispäällikkö Marika Järviselle, projektipäällikkö Kirsi Sariolle, johtava suunnittelija Kaisa Braggelle ja pelastustoimen valmistelukonaisuuden johtaja Teemu-Taavetti Toivoselle.

#### **Päätös**

Hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 20

### Asiakkuus- ja laatujaoston kokoukset syyskaudella 2022

123/2022

Asiakkuus- ja laatujaoston kokoukset syksyn 2022 aikana pidetään seuraavasti:

22.8.2022 klo 9.00–11.00

19.9.2022 klo 9.00–11.00

31.10.2022 klo 9.00–11.00

28.11.2022 klo 9.00–11.00

12.12.2022 klo 9.00–11.00

#### Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- että asiakkuus- ja laatujaoston kokoukset järjestetään esitetyn mukaisesti syksyllä 2022.

#### Kokouskäsitely

Puheenjohtaja Anna Kontula ehdotti, että 22.8.2022 asiakkuus- ja laatujaoston kokous pidetään läsnäolokokouksena. Kokouspaikka tarkentuu myöhemmin. Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

#### Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- että asiakkuus- ja laatujaoston kokoukset syksyn 2022 aikana pidetään seuraavasti:  
22.8.2022 klo 9.00–11.00 läsnäolokokous  
19.9.2022 klo 9.00–11.00  
31.10.2022 klo 9.00–11.00  
28.11.2022 klo 9.00–11.00  
12.12.2022 klo 9.00–11.00

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 21**

### **Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta**

278/2022

Valmistelija / lisätiedot:

Tuukka Salkoaho

tuukka.salkoaho@pirha.fi

valmistelukokonaisuuden johtaja

#### Liitteet

1 Jaoston tehtävät ja päätösvalta\_20220620.pdf

2 Asiakaskokemus aikataulutusta 200622.pdf

Asian aikaisempi käsittely asiakkuus- ja laatujaoston 12.4.2022 kokouksessa § 6.

Pirkanmaan hyvinvointialueen valtuuston 6.6.2022 § 73 hyväksymän hallintosäännön mukaan asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta on määritelty seuraavasti:

Jaosto ratkaisee tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain ja sosiaalihuoltolain perusteella tehdyt oikaisuvaatimukset ja toimii tartuntatautilain mukaisena monijäsenisenä toimielimenä.

Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on

1. Valmistella osaltaan asiakaskokemustavoitteen ja arvioida sen toteutumista
2. Valmistella aluehallitukselle asiakaskokemus- ja osallisuuden -suunnitelman ja arvioida sen toteutumista
3. Tuoda esille mahdollisuuksia asiakaslähtöisen kulttuurin kehittämiseksi
4. Asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille
5. Seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen tasapuolisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa
6. Arvioida ja käsitellä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman toteutuma
7. Käsitellä vuosittain potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitykset
8. Käsitellä ja seurata asiakastytyvyyttä raportoinnin pohjalta
9. Päättää järjestöavustusten myöntämisestä

Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta palvelutuotannon valvonnassa määritellään hallintosäännössä järjestämisvastuun siirtymiseen 1.1.2023 mennessä.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Valmistelukokonaisuuden johtaja Tuukka Salkoaho, kehittämispäällikkö Marika Järvinen ja projektipäällikkö Kirsi Sario avaavat kokouksessa alustavaa aikatauluhahmotelmaa jaoston tehtävien osalta.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi hallintosäännössä jaostolle määritellyt tehtävät ja toimivalta,
- valmistella jaostolle seuraavaan kokoukseen tarkennettu tiekartta jaoston tehtävien osalta.

### **Päätös**

Hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 22

### Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen sekä laadun arviointi pelastustoimen palveluissa

279/2022

Valmistelija / lisätiedot:  
Teemu-Taavetti Toivonen  
Teemu-Taavetti.Toivonen@pirha.fi  
Valmistelukokonaisuuden johtaja

#### Liitteet

1 Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen sekä laadunarviointi pelastuspalveluissa.pdf

Asiakaslähtöinen ajattelu ja toiminta sekä tahto kehittää toimintoja asiakaslähtöisemmin on kasvanut pelastustoimessa. Hyvinvointialueuudistus antaa hyvän kehityspolun kehittää toimintoja edelleen ja myös tiiviimmin yhteistyössä sote-palveluiden kanssa tuottaen näin lisäarvoa asukkaille.

Pirkanmaan pelastuslaitoksen asiakaspalautekanavana on käytössä isäntäkunta Tampereen kaupungilla käytössä oleva palautekanava. Pirkanmaan pelastuslaitoksella ei ole ollut yhtenäistä systemaattista tapaa mitata asiakaskokemusta eri palveluissa. Asiakaskokemusta on mitattu eri menetelmillä ja välineillä.

Asiakaskokemusta on kartoitettu esimerkiksi palvelutasopäätösprosessin yhteydessä selvittämällä pirkanmaalaisten odotuksia pelastuslaitoksen toiminnasta sekä heidän tyytyväisyyttään pelastuslaitoksen toimintaan.

Pirkanmaan pelastuslaitoksen valvontatoiminnassa asiakaskokemuksen kartoittamiseksi ja valvontatyön kehittämiseksi kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta.

Pelastuslaitoksen oman toiminnan arviointimenetelmiä, kuten riskienhallinnan tietojärjestelmä, hyödynnetään toiminnan laadun kehittämisessä. Hyvinvointialueuudistuksen myötä laadunarviointi täydentyy omavalvonnalla, jonka avulla pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta pyritään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti toimialalla yhtenäisin perustein.

Valmistelukokonaisuuden johtaja Teemu-Taavetti Toivonen selostaa asiaa kokouksessa.

#### Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi annetun selostuksen ja käydyn keskustelun.

#### Päätös

Hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## § 23

### Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen sekä laadun arviointi sosiaalihuollon palveluissa

279/2022

Valmistelija / lisätiedot:

Kaisa Bragge

Kaisa.Bragge@pirha.fi

Johtava suunnittelija

Liitteet

1 Sosiaalihuollon nykytila ja tulevaisuuden kehittämisen teemat .pdf

#### Tausta

Sosiaalipalveluiden asiakkaina ovat yhteiskunnassa kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat. Asiakkaiden erityinen asema ja elämäntilanne on tuonut laadun käsitteen myös laajasti säänneltyinä sosiaalipalveluja koskevassa lainsäädännössä.

Sosiaalihuoltolaissa, joka toimii yleislakina sosiaalihuollon järjestämisen perustana, määrää omassa luvussaan palvelujen laadun varmistamiselta. Tässä Sosiaalihuoltolain 48 § määrää, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti" (Sosiaalihuoltolaki 48 §). Sosiaalihuoltolaissa varmistetaan laadun toteutumista omavalvonnan, ilmoitusvelvollisuuden sekä ilmoituksesta johtuvien toimenpiteiden sääntelyn avulla.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 § säättää asiakkaan oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Lisäksi erityisesti lasten kanssa työskenteleville asiantuntijoille on määritelty erikseen lastensuojelun laatusuositukset, joissa on korostettu esimerkiksi kohtaamisten osalta arvostusta, inhimillisyyttä ja empatiaa. Laatusuosituksissa on korostettu myös johdon vastuuta laadukkaana työn mahdollistajana ja työntekijän tukena (STM 2019).

#### Nykytila

Sosiaalihuollon palvelujen osalta Pirkanmaan kunnissa ei ole systemaattisesti mitattu asiakaskokemusta. Mittaamista on haastanut erityisesti tietojärjestelmät, joista ei pystytä lähettämään asiakkaalle esim. yksinkertaista tekstiviestiä asiakaskokemuksen välittömään mittaamiseen. Osassa kunnista on ollut käytössä Roidu- tai Happy Or Not -laitteet, joiden avulla asiakaskokemuksen pintapuolinen mittaaminen on ollut mahdollista. Asiakaskokemuksen mittaaminen tai asiakasosallisuuden lisääminen on ollut monen valtakunnallisen hankkeen tahtotilana, jonka vuoksi Pirkanmaalla on lähdetty erilaisin kokeiluoin mittamaan asiakaskokemusta (Pirsote, Työkyky- ja MONNI-hankkeet) ja näistä kokeiluista saadaan arviointitietoa eri mittareista vielä vuoden 2022 aikana.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Sosiaalipalveluissa laadun arviointia tapahtuu päivittäin asiakastyössä, jossa työntekijät refleктоivat omaa tapaansa kohdata asiakkaita ja heidän vaikeita tilanteitaan, arvioivat asiakkaiden käyttämien palvelujen laatua (esim. lastensuojelun laitoshoido tai ikäihmisten palveluasuminen) ja pohtivat sekä tuovat esiin laadukkaan sosiaalihuollon toteuttamista estäviä tai mahdollistavia rakenteita. Vaikka laadun arviointia tapahtuu asiakastyön tasolla, puuttuvat tai toimimattomat rakenteet johtavat valitettavan usein tilanteeseen, jossa proaktiivinen arviointi muuttuu reaktiiviseksi toiminnaksi, ja asiakkaan laadukas palvelu ei toteudu. Hyvinvointialue luo uudenlaiset mahdollisuudet näiden rakenteiden luomiseen ja laadukkaaseen proaktiiviseen arviointiin.

### **Hyvinvointialueella kehitettävät teemat**

Hyvinvointialueen tasoinen organisaatio mahdollistaa tulevaisuudessa asiakaskokemuksen johtamisen, mittaamisen ja laadun arvioinnin osana palvelutuotantoa sekä asiakastyössä, sen rakenteissa että strategisella tasolla. Sosiaalihuollon osalta hyvinvointialueella kehitettäviä kokonaisuuksia ovat:

**Asiakaskokemuksen mittaaminen:** Hyvinvointialueella kehitetään asiakaskokemuksen systemaattista mittaamista kaikilla palvelulinjoilla ja asiakaskokemuksesta saatavaa tietoa tulee jatkokehittää sekä vaikuttavuuden arvioinnin että palvelujen kehittämistä tukevana perustana. Kehittämistyön tukena käytetään sosiaalista raportointia ja kokemustietoa, jota saadaan vuoden 2022 aikana meneillään olevien pilottien käyttämisestä asiakaskokemuksen eri mittareista. Osana käytettävien mittareiden kehittämistä, tulee myös arvioida, voiko sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastuspalvelujen asiakaskokemusta mitata samalla mittarilla

**Omavalvonta:** Sosiaalihuoltolaissa esiin nostettu omavalvonnan teemaa kehitetään sosiaalihuollon palveluissa siten, että se nousee jatkossa yksittäisten työntekijöiden, lähiesihenkilöiden ja strategisen johdon työtä ohjaavaksi näkökulmaksi. Omavalvonnan tulee olla luontainen osa sekä oman että muiden tekemän työn laadun arviointia erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden osalta. Hyvinvointialueelle kehitetään selkeät ja toimivat rakenteet laadussa tapahtuvien muutosten raportointiin ja niihin puuttumiseen. Näiden rakenteiden avulla tuetaan asiakastyön proaktiivista laadun arviointia, jolloin reaktiiviselta toiminnalta ja valvonnalta pystytään välttymään.

**Kirjaamisen kehittäminen:** Sosiaalihuollon määrämuotoista kirjaamisen avulla pystytään tukemaan asiakastyön laadun mittaamista ja johtamista. Näiden lisäksi määrämuotoinen kirjaaminen yhdenmukaistaa palvelutuotantoa ja palveluihin liittyvää päätöksentekoa. Sosiaalihuollon osalta kirjaamista edistetään Kansa koulu 4.0 -hankkeen avulla, Pirsote-kehittämistyöllä ja hyvinvointialueen yhteistyöllä.

**Tutkimus- ja kehittämistoiminta:** Sosiaalihuollon asiakaskokemuksen johtamisen, mittaamisen ja laadun arvioinnin tueksi edistetään hyvinvointialueen ja tutkimus- ja kehittämistoiminnan välille luotavia yhteistyörakenteita.

Johtava suunnittelija Kaisa Bragge selostaa asiaa kokouksessa.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä teidoksi annetun selostuksen ja käydyn keskustelun.

**Päätös**

Hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 24**

### **Tiedoksi merkittävät asiat**

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet asiat.

#### **Kokouskäsittely**

Merkittiin, että aluehallitus on 16.6.2022 kokouksessaan § 130 nimennyt asiakkuus- ja laatujaoston esittelijäksi sosiaali- ja terveystoimintajohtajan 1.8.2022 alkaen.

#### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä tiedoksi asiakkuus- ja laatujaoston nimetyn esittelijän.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

## **§ 25**

### **Muut asiat**

#### **Ehdotus**

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi kokouksessa tulleet muut asiat.

#### **Päätös**

Ei muita asioita.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

**Muutoksenhakukielto**

§17, §18, §19, §20, §21, §22, §23, §24, §25

**Muutoksenhakukielto**

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