

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys 2024 asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
Toimenpiteet vuosiselvityksen havaintoihin

Vuosiselvityksen havainnot

Havainto	Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto aluehallitukselle	Toimenpide
Toisen puolesta asiointiin liittyvät kysymykset ovat haastavia.	Puolesta-asioinnin tulisi olla helppoa ja vaivatonta.	Puolesta asiointia pystytään yhdenmukaistamaan, kun uudet asiakas- ja potilastietojärjestelmät on otettu käyttöön. Sitä sujuvoitetaan myös kehittämällä digitaalisen asioinnin ratkaisuja. Pirkanmaalla on otettu käyttöön avustetun valtuutuksen palvelu, jossa suomi.fi valtuutuksen voi tehdä henkilö, jolla ei ole itsellään vahvan digitaalisen tunnistautumisen mahdollisuutta. Avustettu valtuutus edellyttää asukkaalta ymmärrystä ja kyvykkyyttä itsenäiseen päätöksentekoon ja sen ilmaisuun tai laajaa edunvalvontavaltuutusta.
Tarve lisätä tiedottamista alaikäisten potilaiden ja asiakkaiden asemasta ja oikeuksista.		Alaikäisille kerrotaan heitä koskevista asioista henkilökohtaisesti palveluissa ja lisäksi tietoa on saatavilla verkkosivuilta. On tarpeen tarkastella, ovatko tiedot riittäviä verkkosivuilla ja tarvittaessa kehitetään sisältöjä.
Hyvinvointialueen vastuun kantaminen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palveluiden järjestämisestä myös muutostilanteessa, jonka hyvinvointialueet ovat tuoneet mukanaan.		Asukas saa ammattilaisen antamaan yleistä neuvontaa ja palveluohjausta puhelimitse tai chatissä palveluneuvonnasta arkisin klo 8-17. Lisäksi Pirkanmaan jokaisen kunnan alueella on yksi tai useampi lähitori, josta saa kasvokkaista neuvontaa ja ohjausta. Yleinen neuvonta auttaa asioimaan hyvinvointialueen palveluissa ja löytämään arjen tueksi alueen muiden toimijoiden (Kela, kunnat, seurakunnat, yhdistykset ja yksityiset palveluntuottajat) palveluja. Palveluneuvonta on tarkoitettu erityisesti ikääntyneille ja vammaisille henkilöille. Hyvinvointialueella panostetaan hoidon ja palvelun jatkuvuuden toteuttamiseen. Paljon palveluita käyttäville tai muutoin hoidon jatkuvuudesta selkeimmin hyötyville asiakkaille nimetään omalääkäri ja omahoitaja. Myös haavoittuvassa asemassa olevia sosiaalipalvelujen asiakkaita huomioidaan tässä mallissa. Pirkanmaalla on laajasti käytössä Minun tiimini -toimintamalli, jonka avulla autetaan monialaista tukea tarvitsevia asiakkaita asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaille, jotka käyttävät paljon erilaisia palveluja ja hyötyvät niiden yhteensovittamisesta.
Lakisääteisten hoitoon pääsyn määräaikojen ylittyminen eri palveluissa sekä perus- että erikoissairaanhoidossa.		Osavuosisikatsauksen 1-6/2025 mukaan asiakkaiden palvelut on pystytty järjestämään pääosin hyvällä tasolla. Hoitotakuun mukainen hoitoon pääsy toteutui erikoissairaanhoidossa 96 %, perusterveydenhuollossa 0-22 vuotiailla (14 vrk) 91 % ja yli 23-vuotiailla (3 kk) 100 % sekä suun terveydenhuollossa 0-22-vuotiailla (3 kk) 79 % ja yli 23-vuotiailla (6 kk) 92 %. Ikäihmisten ympärivuorokautisessa asumispalveluissa 96 % asiakkaista sai asumispalvelupaikan alle kolmessa kuukaudessa.

Havainto	Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto aluehallitukselle	Toimenpide
Ostopalveluiden muutokset terveydenhuollon palveluissa.		Terveydenhuollon ostopalveluja on siirretty omaan palvelutuotantoon. Tavoitteena on mm. varmistaa lainsäädännön edellyttämä riittävä oma palvelutuotanto. Omaan palvelutuotantoon vuonna 2025 siirtyneitä tai siirtyviä palveluja on mm. lääkinnällisen kuntoutuksen terapioissa, avohuumehoidossa, mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluissa, suun terveydenhuollossa ja lääkäri työvoiman vuokrauksessa.
Haasteet hoidon jatkuvuudessa ja sujuvuudessa. Hoidon jatkuvuus ja palveluiden yhteensovittaminen eivät aina toteutuneet asiakkaan näkökulmasta tarkoituksenmukaisesti		Hyvinvointialueella panostetaan hoidon ja palvelun jatkuvuuteen. Paljon palveluja käyttäville tai muutoin hoidon jatkuvuudesta hyötyville asiakkaille nimetään omalääkäri ja omahoitaja. Myös haavoittuvassa asemassa olevia sosiaalipalvelujen asiakkaita huomioidaan hoidon jatkuvuuden mallissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välistä integraatiota kehitetään. Käynnissä on mm. sotekeskusintegraation selvitys- ja suunnittelutyö, jonka tavoitteena on entistä sujuvampi asiakkaan ohjautuminen oikeaan palveluun.
Terveydenhuollon maksukattoon liittyvät ongelmat; potilaiden riittävä tiedottaminen.	Maksujen perimättä jättämisen ja maksujen alentamisen tulisi olla prosessina selkeä ja yksinkertainen, jotta siitä voi jokainen selvittää. Tärkeää on huomioida helppous ja saavutettavuus.	Maksukatosta tiedotetaan reskontran kautta lähtevien laskun liitesivulla. Kun erikoissairaanhoido ottaa käyttöön uuden potilastietojärjestelmän vuonna 2026, liitesivu saadaan myös erikoissairaanhoidon laskuihin. Maksukattoa koskevaa tietoa on saatavissa julkisilta verkkosivuilta. Maksukaton täyttymistä seurataan asiakkaan puolesta hyvinvointialueen potilastietojärjestelmissä ja asiakasmaksusihteerien toimesta. Maksujen mahdollinen perimättä jättäminen ja alentaminen edellyttää asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämistä. Toimintamalli tunnistetaan asiakkaan näkökulmasta haasteelliseksi. Prosessin selkiyttämiseksi ja yksinkertaistamiseksi pyritään löytämään ratkaisuja.
Asiakkaiden luottamus palveluihin ja niiden toimivuuteen.		Asiakkaiden suosittelemuus (Net Promoter Score, NPS) Pirkanmaan hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa on 75,8 (arvot välillä -100–100, vuonna 2023 NPS 78), joka on erinomainen. Mitatuissa palveluissa ovat mukana sairaalapalvelut, suun terveydenhuolto, digiklinikka, Tekonivelsairaala Coxa ja Sydänsairaala, lisäksi mukana ovat sote-asemilla ja sairaaloiden aulatiloiissa sijaitsevista asiakaspalautelaitteista saadut tulokset sekä kohdennetuista kyselyistä kerättyt arviot ensihoidosta ja Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisystä, ikääntyneiden päivätoiminnasta sekä äitiys- ja lastenneuvolasta. Suosittelemuus laski hieman edelliseen vuoteen nähden, mutta mitattavia kohteita oli vuonna 2024 aiempaa enemmän, joten luvut eivät ole suoraan verrannollisia keskenään. Monikanavaisen asiakaspalautteen keräämisen kehittämiseksi vuonna 2024 toteutettiin mm. selkokieliä kyselyjä ja liikkuvia palautteen keruutapoja. Palautteiden ja asiakaskokemustiedon perusteella on kehitetty toimintamalleja, palveluihin saapumista ja tiloja, vuorovaikutusta ja kohtaamista sekä opastamista ja viestintää.

Havainto	Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto aluehallitukselle	Toimenpide
Yksityisen terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvakeinona on myös kuluttajansuojalain mukainen virheilmoitus eli reklamaatio. Mikäli asiakas kokee yksityisessä terveystalossa olleen virheen, tapoja hyvittää virhe ovat virheen korjaus tai työn uusiminen, palvelun hinnan alennus tai sopimuksen purkaminen.		Yksityiseen terveydenhuoltoon tyytymättömän asiakkaan oikeusturva eroaa osin julkisen terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvasta. Sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon palveluntarjoajan hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan oikeusturvakeinoihin kuuluu muistutuksen tekeminen terveydenhuollon palveluntarjoajalle sekä kantelun tekeminen terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille. Hyvinvointialueen asiakasmaksulain (734/1992) ja asiakasmaksuasetuksen (912/1992) mukaisesti perimiin asiakasmaksuihin on mahdollista hakea jälkikäteen oikaisua palvelun järjestämisestä vastaavalta hyvinvointialueelta. Myös maksujen alentamista tai perimättä jättämistä on tietyissä tilanteissa mahdollista hakea hyvinvointialueelta. Yksityistä terveydenhuollon palveluntarjoajaa koskee potilaalle oikeusturvakeinoja tarjoava kuluttajansuojalaki (38/1978). Kuluttajansuojalain mukaisia keinoja virheen korjaamiseksi ei ole mahdollista vaatia hyvinvointialueelta.
Asiakkaille aiemmin myönnettyjen sosiaalihuollon palveluiden päättäminen tai huomattava vähentäminen.		Vammaispalvelujen asiakkaiden kokemus palveluiden päättämisestä tai vähentämisestä johtunee yhdenmukaisten myöntämisperusteiden yhdenvertaisesta soveltamisesta sekä hyvinvointialueen pyrkimyksestä asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun. Kuntien erilaisia myöntämisen käytäntöjä on yhdenmukaistettu hyvinvointialueen toiminnan käynnistymisestä lähtien. Päätösten uudelleentarkastelu perustuu aina huolelliseen palvelutarpeen arviointiin. Mikäli asiakkaan palveluita vähennetään tai niiden järjestämisen tapaa muutetaan, kuullaan asiakasta tarvittaessa lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lapsiperheiden palveluiden osalta on yhdenmukaistettu palvelunsaannin kriteerit ja palvelusisällöt, jolloin aiemmat kuntakohtaiset erot ovat tasoittuneet. Palvelujen tarve perustuu asiakkaiden kanssa tehtyyn arvioon ja palvelulinjalla avohuollon palvelut ovat aina ensisijaisia kalliimpiin kodin ulkopuolisiin palveluihin. Tehty työ ei ole näkynyt asiakastarpeissa siten että kodin ulkopuolisten sijoitusten määrä olisi kasvanut.
Erityisesti työikäisten palveluiden haastava tilanne hyvinvointialueella (esim. viiveet palvelutarpeen arvioinnin aloittamisessa, sosiaalihoitolain 42 § mukaisen omatyöntekijän nimeäminen asiakkaille).		Työikäisten sosiaalipalveluissa on kehitetty asiakasohjausta ja neuvontaa, keskitetty toimeentulotuen ja huoli-ilmoitusten käsittely, uudistettu soteasemien organisoitumista, kiiretyötä, henkilöstön tehtäväkuvia ja yhdenmukaistettu asiakasprosesseja. Näiden muutosten myötä asiakkaiden palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan nopeammin ja kokonaisvaltaisemmin sekä vahvistamaan suunnitelmallista työskentelyä. Kehittämisen tavoitteena on vahvistaa monipuolisesti työikäisten sosiaalipalveluja ja näin varmistaa, että asiakas saa tarpeensa mukaisia palveluja.

Asumispalveluiden laskutuksen viiveet ja asiakkaiden riittävä tiedottaminen.		Asumispalveluiden laskuttaminen tapahtuu kuukausittain kuun puolivälissä eikä kuukausittaisessa laskutuksessa ole ollut viiveitä vuonna 2025. Tulosidonnaisen asiakasmaksun laskutuksen aloituksessa uuden asiakkaan kohdalla on usein prosessista johtuen viivettä. Tuloselvityksen antamiseen annetaan asiakalle/asiainhoitajalle kuukauden valmistelu-aika. Mikäli kaikkia päätöksentekoon tarvittavia tietoja ei ole toimitettu, lisätietojen pyytäminen viivästyttää asiakasmaksun suuruuden määrittämistä. Asiaksmaksuista ja niiden määräytymisestä tiedotetaan asiakasta/asioidenhoitajaa ohjekirjeen lisäksi palveluiden yhteydessä ja Pirhan nettisivuilla. Neuvontaa saa myös Asiakaslaskutuksen asiakaspalvelusta (puhelin, sähköposti tai OmaPirha).
Havainto	Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto aluehallitukselle	Toimenpide
Rajoitustoimenpiteiden käyttö erityisesti lastensuojelun avohuollon tukitoimissa.		Keskustelua käydään työntekijöiden kanssa siitä, kuinka avohuollon tukitoimien piirissä olevien asiakkaiden kanssa sovitaan tapaamisista ja miten asiakkaan oikeuksista informoidaan asiakkaita.
Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten ja nuorten tiedottamisen lisääminen sosiaaliasiavastaavan palveluista.		Käydään keskustelu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotta he osaavat tarvittaessa kertoa sosiaaliasiavastaavan palveluista. Toivotaan sosiaaliasiavastaavan laajempaa tiedottamista omasta palvelustaan sekä sisäisesti että asukkaille.

**Asiakkuus- ja laatujaoston
lausunto aluehallitukselle**

Havainto		Toimenpide
Pirhassa tulisi kiinnittää huomiota haavoittuvien ryhmien palveluihin pääsyyn ja palvelupolkuihin.		Pirkanmaan hyvinvointialueella panostetaan hoidon ja palvelun jatkuvuuden toteuttamiseen. Paljon palveluita käyttäville tai muutoin hoidon jatkuvuudesta selkeimmin hyötyville asiakkaille nimetään omalääkäri ja omahoitaja, myös sosiaalipalveluja tarvitseva asiakkaat huomioidaan tässä mallissa. Monialaista tukea tarvitsevien asiakkaiden auttamiseksi on laajalti käytössä Minun tiimini -toimintamalli. Lähitoreilla ja Palveluneuvonnassa annetaan yleistä neuvontaa ja palveluohjausta hyvinvointialueen palveluista ja niihin hakemutumisesta.
Palveluiden laatu ei näy mittareissa eikä sitä seurata säännöllisesti eikä siten synny kannustetta palveluiden laadulliseen kehittämiseen		Laatu- ja vaikuttavuustietojen raportointi on aloitettu osana omavalvontaa ja sitä kehitetään asiakas- ja potilastietojärjestelmien uudistuksen yhteydessä. Ensivaiheessa raportoidaan saatavuus, RAI, NPS, henkilöstön hyvinvointitiedot, asiakaspalautetiedot, muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset, pelastuksen omavalvonnan raportit, valvontakäyntien havainnot, asiakas- ja potilasturvallisuus ja turvallisuusindeksi.
Muistutustahojen saavutettavuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Tietoa palveluista olisi hyvä lisätä sekä pohtia esimerkiksi aukioloaikoja ja mahdollisuutta tavoittaa esimerkiksi sosiaali- ja potilasasiavastaavat nykyistä paremmin		Sosiaali- ja potilasasiavastaavien soittoaikoja on muutettu 1.9.2025, siten että yksi soittoaika on iltapäivällä. Lisäksi potilasasiavastaavan puhelinpalveluista poistettu eri palvelulinjat yhteydenoton helpottamiseksi.
Selvityksen käsittelyprosessia tulee kehittää siten, että sen yhteydessä tehdään tarvittavat päätökset ja kirjaukset toimista, joihin pirha ryhtyy havaittujen epäkohtien johdosta		Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toimenpiteet liittyen havaintoihin tuodaan erikseen tiedoksi asiakkuus- ja laatujaostolle.
Vuosiselvitystä olisi jatkossa hyvä kehittää sisällöllisesti siten, että myös epäkohdat tulisi selkeämmin esille. Mahdollisesti olisi hyvä pohtia yhteistyötä myös esimerkiksi laatumittariraportoinnin kanssa.		Vuosiselvityksen sisältö tarkastellaan seuraavan raportoinnin yhteydessä (vuosiselvitys 2025). Asiavastaavatoiminnasta raportoidaan myös osana omavalvontaohjelman raportointia. Erillistä laatumittariraporttia ei tuoteta, vaan se on osa omavalvontaohjelman toteutumisen raportti, joka tuodaan jaostolle tiedoksi 3 kk välein.