

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Aika 04.05.2026, klo 13:00 - 15:18

Paikka Etäkokous: Teams

Käsitellyt asiat

- § 25 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- § 26 Pöytäkirjantarkastajat**
- § 27 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2026-2029**
- § 28 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2025**
- § 29 Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025**
- § 30 Maksuvapautuskäytännöt ja niistä tiedottaminen Pirhassa**
- § 31 Palliatiivinen hoito ja saattohoito Pirkanmaan hyvinvointialueella**
- § 32 Katsaus digipalveluihin**
- § 33 Jaostotyön kehittämiseen liittyvät hallintosäännön muutosesitykset**
- § 34 Asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuma 1-3/2026**
- § 35 Tiedoksi merkittävät asiat**
- § 36 Muut asiat**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Saapuvilla olleet jäsenet

Sinikka Torkkola, puheenjohtaja
Katariina Pylsy, 1. varapuheenjohtaja
Sami Ahola
Vesa Eskola, poistui 14:40
Arto Grönroos
Olga Haapa-aho, saapui 13:03
Tuila Jaatinen, poistui 15:07
Iikka Jäntti
Jaana Männikkö, saapui 13:22
Marjut Hovi, varajäsen
Alex Siira, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Anna-Sofia Kujansuu, hallintoassistentti, sihteeri
Tuukka Salkoaho, strategia- ja yhteiskuntasuhdejohtaja
Suvi Liimatainen, vaikuttavuusylilääkäri
Marika Järvinen, asiakaskokemuspäällikkö
Katja Uitus-Mäntylä, palvelupäällikkö
Tuija Kanto-Hannula, asuntopalvelupäällikkö
Johanna Sola, suunnittelupäällikkö
Mari Kallinen, asiakasmaksupäällikkö, § 30
Saila Haapasalmi, ylilääkäri, § 31
Sanna Mäki, toimialuejohtaja, § 31
Taru Manner, kehittämisspäällikkö, § 32
Vilma Kiilunen, hallintojuristi, § 33

Poissa

Mikko Nisukangas
Sari Tanus
Miia Luukko, hallintojohtaja

Allekirjoitukset

Sinikka Torkkola
Puheenjohtaja

Anna-Sofia Kujansuu
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

05.05.2026

06.05.2026

Iikka Jäntti

Arto Grönroos

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

pöytäkirjantarkastaja

pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 7.5.2026

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 25

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 4.5.2026 on toimitettu sähköisesti 29.4.2026. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) 29.4.2026 sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 29.4.2026.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden

- asiakasmaksupäällikkö Mari Kalliselle §:n 30 ajaksi
- ylilääkäri Saira Haapasalmelle §:n 31 ajaksi
- toimialuejohtaja Sanna Mäelle §:n 31 ajaksi
- kehittämispäällikkö Taru Mannerille §:n 32 ajaksi.

Päätös

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden

- asiakasmaksupäällikkö Mari Kalliselle §:n 30 ajaksi
- ylilääkäri Saira Haapasalmelle §:n 31 ajaksi
- toimialuejohtaja Sanna Mäelle §:n 31 ajaksi
- kehittämispäällikkö Taru Mannerille §:n 32 ajaksi
- hallintojuristi Vilma Kiiluselle §:n 33 ajaksi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 26

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: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa. Vuorossa ovat Iikka Jäntti ja Sami Ahola. Varalla ovat Katariina Pylsy ja Arto Grönroos.

Päätös

Valittiin pöytäkirjan tarkastajiksi Iikka Jäntti ja Arto Grönroos, varalle Katariina Pylsy.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 27

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2026-2029

7947/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

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

Liitteet

- 1 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2026-2029
- 2 AO-ohjelma 2026-2029, esittelydiat

Laki hyvinvointialueesta (29§) linjaa vahvasti osallistumista. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa asiakaslähtöiseen toimintaan ja osallistumiseen. Ohjelman valmisteluun on otettu mukaan laajasti asukkaita, asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä. Yhteiskehittämisellä on tunnistettu haasteita ja kehittämistarpeita, joihin ohjelman toimenpiteillä haetaan parannusta. Hallintosäännön 12 §:n mukaan Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on valmistella aluehallitukselle asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelmaa.

Ohjelma luo osaltaan systemaattisuutta ja yhdenmukaisuutta strategian kärjen ”Tärkeintä ihminen” toimeenpanoon. Ihmisläheisyys on ohjelman kulttuurinen arvo, joka ohjaa asiakaslähtöisyyden käytännön toteutumista. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian tavoitteena on, että toimimme asiakaslähtöisesti ja arvostavasti. Tavoitteena on myös, että kehitämme palveluita yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Nämä kokonaisuudet sisältävät useita kehittämistoimia ja niihin liittyviä toimenpiteitä, jotka kuvataan ohjelmassa. Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuutta, joiden osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Asiakkuus- ja laatujaosto ohjeisti Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman jatkovalmistelua 24.3.2026 kokouksessaan seuraavasti:

- Palvelumuotoilun ottaminen tiiviimmin mukaan ohjelmaan, kuten palveluiden testaus.
 - Lisätty: Palvelumuotoilussa sekä asiakkaat että henkilöstö ovat oman palvelunsa parhaita asiantuntijoita, ja kehittämistä tehdään yhteiskehittämisen metodein. Ohjelman toimenpiteillä vahvistetaan kokeilujen merkitystä kehittämisessä. Kokeiluihin otetaan mukaan myös järjestöjä, jotta eri näkökulmia hyödynnetään mahdollisimman laajasti.
- Kaikkien osa-alueiden mukaan ottaminen palautteen tekemiseen
 - Lisätty: On tärkeää edelleen kehittää palautteen keruuta siten, että kaikista palveluista kerätään palautetta ja kaikilla asiakasryhmillä on mahdollisuus antaa palautetta heille sopivalla tavalla.
- Potilas- ja kansalaisjärjestön asiantuntemuksen hyödyntäminen
 - Lisätty: Polkujen asiakaslähtöisyyden kehittämisessä pitää ottaa entistä enemmän asiakkaan näkemys huomioon. Tässä työssä yhteistyökumppanina ovat muun muassa järjestöt.
- Asiakkaan kohtaamisen koulutus kohdennetusti

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

- Lisätty: Tärkeää on kohdentaa koulutusta sinne, missä asiakaspalautteen mukaan sitä eniten tarvitaan. Kohdennetun koulutuksen antama tuki lisää henkilöstön osaamista arjen vuorovaikutustilanteissa ja vahvistaa sitoutumista yhteisiin asiakaslähtöisyyden periaatteisiin.

Ohjelma tullaan käsittelemään asiakkuus- ja laatujaoston jälkeen aluehallituksessa ja aluevaltuustossa.

Liitteinä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma 2026-2029 sekä esittelydiat.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Asiakkuus ja laatujaosto päättää

1. hyväksyä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman 2026-2029 omalta osaltaan ja
2. esittää aluehallitukselle, että se hyväksyy Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman 2026-2029.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana asiakaskokemuspäällikkö Marika Järvistä.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 28

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2025

12142/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

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

Liitteet

- 1 AO-ohjelman raportti 2025
- 2 Diaesitys_AO-ohjelman raportti 2025

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella strategiakaudella 2023–2025. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukaisina toimeenpanon tavoitteina on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea. Vuoden 2025 aikana monipuolistettiin ja laajennettiin asiakaskokemustiedon keruuta, jatkettiin asiakaslähtöisen kulttuurin, asiakaskokemustiedon hyödyntämisen sekä osallistumisen edistämistä.

Asiakkaiden suosittelupaluu (Net Promotor Score, NPS) hyvinvointialueen mitatuissa palveluissa oli 73,6, joka on erinomainen. Laskennassa ovat mukana arviot, jotka on saatu tekstiviestikyselyllä sairaalapalveluista, suun terveydenhuollosta, digiklinikasta, Tekonivelsairaala Coxasta ja Sydänsairaala. Lisäksi mukana ovat soteasemilla ja sairaaloiden aulatiloihin asiakaspalautelaitteilla annetut arviot sekä yksiköille tai palveluille räätälöidystä kyselyistä kerätyt arviot. Räätälöidyllä kyselyillä kerätään palautetta muun muassa vammaispalveluissa, pelastuspalveluissa, ensihoidossa ja neuvolassa sekä läheisiltä.

Suosittelupaluun tekstiviestikyselyn laajennus aloitettiin avoterveydenhuollon asiakkaille vuoden 2025 lopulla. Sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä Sagan käyttöönotto hyvinvointialueella on siirtynyt, joten tekstiviestikeruuta ei voitu laajentaa alkuperäisen suunnitelman mukaisesti sosiaalipalveluihin vuoden 2025 aikana. Asiakaspalautteen keräämistä on vuosina 2023–2025 edistetty Asiakaspalautteen keruu -projektissa, joka oli osa Hoppu-hanketta (Suomen kestävän kasvun ohjelma, RRP). Projektissa on systematisoitu palautteen keruuta ja käsittelyä sekä luotu mahdollisuuksia erilaisille asiakkaille ja asiakasryhmille antaa palautetta heille soveltuvin keinoin. Hankkeessa kuvattiin myös malli, jossa yksittäisten yksiköiden toteuttamien kyselyjen tuotokset kerätään koko organisaatiota hyödyttäväksi tiedoksi. Projektin päätyttyä kehittämistyö on tuotu osaksi hyvinvointialueen jatkuvaa toimintaa. Palautteiden ja asiakaskokemustiedon perusteella on kehitetty muun muassa toimintamalleja, kirjaamista, tietosuojaa, kohtaamista, viestintää, opastusta ja ohjeistusta. Palautteen perusteella on myös välitetty runsaasti positiivista palautetta henkilöstölle.

Asiakaslähtöisen kulttuurin edistämiseksi vuonna 2025 käynnistettiin aiempien koulutusten tueksi soveltavan tason valmennus, joka antaa eväitä asiakaslähtöiseen

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

kehittämiseen. Huhtikuussa 2025 asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto lanseerattiin hyvinvointialueen laajuiseksi toimintamalliksi. Verkostossa on 120 osallistujaa (tammikuu 2026).

Uudet osallistumisen menetelmät, kuten asukaspaneeli, vakiinnutettiin pysyviksi toimintatavoiksi vuoden 2025 aikana. Voxit-osallistumisalustan, jolla voidaan luoda asukkaiden mielipideryhmiä, raportointia sujuvoitettiin ja yhdenmukaistettiin. Osallistumisen menetelmien saavutettavuutta edistettiin yhdessä asukkaiden, henkilöstön, järjestöjen, vaikuttamistoimielinten ja valiokuntien kanssa. Asukaspooliin saatiin uusia asukkaita, jäseniä on nyt 1 400. Poolilaiset saavat kutsuja erilaisiin osallistumisen mahdollisuuksiin. Asukaspoolin jäsenmäärä jäi arvioidusta eikä markkinointi sosiaalisen median ja pirha.fi-sivujen kautta tehonnut toivotulla tavalla. Asukaspoolin uusi vuorovaikutteinen kanava otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana, jonka odotetaan lisäävän jäsenmäärää.

Asukkaiden kokemuksista, liittyen osallistumiseen Pirhan toimintaan, toteutettiin kysely vuoden 2025 lopulla. Osallistumisen menetelmiä koetaan olevan hyvin tarjolla ja ne koetaan tarpeellisiksi, mutta osallistumisen vaikuttavuudessa on parantamisen varaa. Tätä tarvetta varten vuonna 2025 valmistui uusi ohje osallistumisen vaikuttavuuden arviointiin. Ohje auttaa arvioimaan, miten asukkaiden osallistuminen toimii ja millaista vaikuttavuutta osallistumisella saadaan aikaan.

Vuonna 2025 viestittiin palautekanavien kehittämisestä hyvinvointialueen Osallistu ja vaikuta -sivustolla. Lisäksi uutisoitiin laajasti kokemustoiminnasta ja asukaspoolista. Asukkaille viestittiin myös toisesta puntaroivasta asukaspaneelistä, jossa käsiteltiin hoidon jatkuvuutta. Teemaviestintää toteutettiin muun muassa Lasten oikeuksien viikolla, jolloin nostettiin esiin lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksia hyvinvointialueen toimintaan.

Liitteinä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti 2025 ja esittelydiat.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportin 2025.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana asiakaskokemuspäällikkö Marika Järvistä.

Puheenjohtaja täydensi päätösehdotusta seuraavasti: *Asiakkuus- ja laatujaosto päättää, että jaostolle tuodaan tiedoksi, miten raportista esitetyt kehittämistarpeet ovat edenneet.*

Jaosto hyväksyi täydennyksen yksimielisesti.

Jaoston jäsen Jaana Männikkö saapui kokoukseen asian käsittelyn aikana.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

1. merkitä tiedoksi Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportin 2025, ja
2. että jaostolle tuodaan tiedoksi, miten raportista esitetyt kehittämistarpeet ovat edenneet.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 29

Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitykseen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025

34699/2025

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 2025

Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, § 8) 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 (2026 alkaen Lupa- ja valvontavirasto) sekä tarvittaessa muille lain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Hyvinvointialueen on julkaistava selvitys internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä Pirha) hallintosäännön (§ 12, 6.kohta) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto käsittelee vuosittain potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen. Lisäksi jaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä (§ 12, 9. kohta). Asiakkuus- ja laatujaosto on linjannut kokouksessaan 18.8.2025, että selvityksen käsittely toteutetaan kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä kokouksessa käydään asian esittelystä lähetekeskustelu, jonka pohjalta esittelijä laatii toiseen kokoukseen lausuntoluonnoksen. Asiakkuus- ja laatujaoston lähetekeskustelu on käyty kokouksessa 24.3.2026, § 22 ja lausunnon sisältävä käsittely tapahtuu tässä kokouksessa 4.5.2026.

Taustatietoa vuoden 2025 asiavastaavien selvityksestä:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaalla on vuoden 2024 alusta alkaen vastannut kokonaisuudessaan Pirha. Palvelun piiriin kuuluvat julkinen ja yksityinen sosiaali- ja terveydenhuolto sekä kuntien varhaiskasvatus.

Vuosiselvitys kuvaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2025, 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.

Pirhan potilasasiavastaaville tuli vuonna 2025 asiatapahtumia yhteensä 3194. Asiatapahtumista 191 koski yksityistä terveydenhuoltoa. Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä sekä hoitoon pääsystä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Pirhan sosiaaliasiavastaaville tuli vuoden 2025 aikana yhteensä 773 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syynä otettiin eniten yhteyttä palvelun toteuttamisesta. Sosiaalivastaava keskusteli asiakkaiden kanssa paljon odotuksista palveluun, päätöksistä ja sopimuksista sekä selvityksestä toimenpidevaihtoehtoihin. Selvitykseen toimenpidevaihtoehtoista kuuluivat tilanteet, joissa kyse oli siitä, ettei sosiaalihuollon henkilöstö ollut selvittänyt asiakkaalle hänen oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan sekä erilaisia vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia sekä muita seikkoja, joilla oli merkitystä asiakkaan asiassa.

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 2025 selvityksen havainnot koskevat erityisesti alla olevia asioita. Havaintojen tarkemmat sisällöt on kuvattu selvityksessä.

- Pirhassa asiakasmaksujen perimättä jättämisen ja alentamisen käsittely on ollut jo pitkään ruuhkautunut ja asioiden käsittely on viivästynyt. Asiakasmaksuja koskevat asiat tulisi käsitellä ilman aiheetonta viivytystä.
- Potilaan oikeuksien kannalta hyvinvointialueen palveluissa olisi tärkeää varmistaa, että potilaan oikeus saada tietoa hoitonsa ajankohdasta toteutuisi tasapuolisesti kaikissa palveluissa.
- Potilaalla on oikeus laadukkaaseen, turvalliseen ja oikea-aikaiseen hoitoon. Potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, ettei hoitoon pääsy kaikilta osin toteudu aina lain mukaisesti.
- Läheisten rooli palliatiivisen hoidon, saattohoidon ja kuoleman tilanteissa olisi tärkeää huomioida. Läheisen tulisi saada riittävästi tietoa potilaan sairaudesta, tilanteesta ja ennusteesta.
- Muistutuksiin vastaamisessa tulisi panostaa kohtuullisen käsittelyajan lisäksi muistutusvastausten laatuun.
- Tiedot potilasasiavastaavan toiminnasta sekä yhteystiedoista ja potilaan muistutusmahdollisuudesta tulisi olla aina helposti löydettävissä. Puolueettoman ja riippumattoman terveydenhuollon oikeusturvaneuvonnan saamiseksi myös yksityisissä palveluissa tulisi kiinnittää huomioita tiedottamiseen.
- Yli 65-vuotiaita potilaita koskeva sairausvakuutuslain määräaikainen kokeilu tuli voimaan 2025. Riittävällä tiedottamisella tulisi varmistaa, että potilaat ymmärtävät valinnanvapauskokeilun sisällön ja välttyvät yllätyksellisiltä asiakasmaksuilta.
- Haettaessa vammaispalvelulain mukaista palvelua asian käsittelyssä on ilmennyt viiveitä arvioitaessa ensisijaisten palveluiden soveltuvuutta. Epäselvyyttä ja hämmennystä asiakkailla on ollut tilanteissa, joissa heidän palveluiden kokonaisuutta on lähdetty arvioimaan laajemmin asiakkaan itsensä haettua muutosta vain tiettyyn palveluun.
- Sosiaalihuollon toteuttamisessa tulee huomioida hallintopäätösten perusteluvollisuus sekä laajemminkin päätöksen perusteluiden merkitys asiakkaalle.
- Lastensuojelun vastentahtoisten toimien kohdalla tulee varmistaa lainmukainen ja laadukas menettely. Asianosaisten tulee saada vastentahtoisten toimia

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

valmisteltaessa ja toimeenpantaessa riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa ratkaisun perusteista sekä asian käsittelyn etenemisestä.

- Kuntien tehtävänä on tiedottaa, että sosiaaliasiavastaava neuvoo myös varhaiskasvatuksen asiakkaita. Sosiaaliasiavastaava pyytää kuntia lisäämään Pirhan sosiaaliasiavastaavan tiedot ja muistutusneuvonnan kunnan verkkosivuille.

Asiakkuus- ja laatujaosto toteaa lausuntonaan selvitykseen seuraavasti:

Asiakkuus- ja laatujaosto näkee tärkeänä kiinnittää huomioita erityisesti seuraaviin asioihin, jotka on tuotu esille selvityksessä:

- Hoidon saatavuuden viiveet; lainmukaisen toiminnan varmistaminen.
- Potilaan tiedonsaantioikeuden varmistaminen.
- Kuolevan potilaan hoidon kehittäminen omaiset ja läheiset nykyistä paremmin huomioonottavaksi, koulutusta henkilökunnalle.
- Asiaksmaksujen perittämättä jättämisen ja maksualennusten käsittelyssä useiden kuukausien käsittelyajat. Asiaksmaksualennusten ja -vapautusten käsittely tulisi tapahtua viivytyksettä.
- Asiakslähtöisyyden huomioiminen asiakkaille laadittavissa muistutusvastauksissa.
- Vammaisten palveluiden saatavuuden ja sujuvuuden varmistaminen vammaispalvelulain muututtua.
- Lastensuojelun asiakkaiden oikeuksien toteuttaminen asiakaskeskeisesti; asiakkaan näkökulman ja tiedontarpeen huomioiva viestintä vastentahtoisten toimenpiteiden yhteydessä.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2025.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

1. hyväksyä esitetyn lausuntoluonnoksen,
2. tarkastaa pykälän kokouksessa ja
3. saattaa sen aluehallitukselle tiedoksi.

Kokouskäsittely

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

Puheenjohtaja täydensi päätösehdotusta seuraavasti: *Asiakkuus- ja laatujaosto päättää, että asiavastaavien raportissa tehtyjen huomioiden korjaavat toimenpiteet tuodaan jaostolle tiedoksi syksyllä 2026.* Jaosto hyväksyi täydennyksen yksimielisesti.

Toimielin päätti tarkastaa pykälän kokouksessa.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

1. hyväksyä esitetyn lausuntoluonnoksen, ja
2. että asiavastaavien raportissa tehtyjen huomioiden korjaavat toimenpiteet tuodaan jaostolle tiedoksi syksyllä 2026,
3. tarkastaa pykälän kokouksessa ja
4. saattaa sen aluehallitukselle tiedoksi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 30

Maksuvapautuskäytännöt ja niistä tiedottaminen Pirhassa

12432/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

Mari Kallinen, ASIAKASMAKSUPÄÄLLIKKÖ, mari.kallinen@pirha.fi

Liitteet

1 Maksuvapautuskäytännöt ja niistä tiedottaminen Pirhassa, esittely 04052026

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) annetun lain 11 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteutumista. Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on päättänyt, että myös terveydenhuollon tasasuuruuksista maksuista voi hakea maksun alentamista ja perimättä jättämistä.

Asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen hakemukset käsitellään suurelta osin tukipalveluiden Asiakasmaksujen ja asiakaslaskutuksen tulosityksikössä. Toiminnan periaatteet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuuston päättämästä asiakirjasta nimeltä Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen alentaminen ja perimättä jättäminen Pirkanmaan hyvinvointialueella. Alennuksen myöntäminen perustuu monessa suhteessa toimeentulotuen myöntämisen periaatteisiin, vaikka erojakin on löydettävissä. Asiakas saa tietoa alentamisen käytännöistä monikanavaisesti alkaen aina kirjepostista sähköisiin palvelukanaviin asti.

Asiakasmaksupäällikkö Mari Kallinen esittelee asiakasmaksujen ja asiakaslaskutuksen tulosityksikössä tehtävää asiakasmaksujen alentamiseen ja perimättä jättämiseen liittyvää prosessia, käytäntöjä ja aiheesta tiedottamista Pirhassa.

Liitteenä esittelymateriaali.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Asiakkuus ja laatujaosto päättää merkitä selvityksen maksuvapautuskäytännöistä ja niistä tiedottamisesta Pirhassa tiedoksi.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana asiakasmaksupäällikkö Mari Kallista.

Puheenjohtaja täydensi päätösehdotusta seuraavasti: *Asiakkuus- ja laatujaosto päättää edellyttää, että maksuvapautuksesta tiedotetaan Pirhan sivuilla myös englanniksi.*

Jaosto hyväksyi täydennyksen yksimielisesti.

Päätös

Asiakkuus ja laatujaosto päätti

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

1. merkitä selvityksen maksuvapautuskäytännöistä ja niistä tiedottamisesta Pirhassa tiedoksi,
2. edellyttää, että maksuvapautuksesta tiedotetaan Pirhan sivuilla myös englanniksi.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 31

Palliatiivinen hoito ja saattohoito Pirkanmaan hyvinvointialueella

12579/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

Saila Haapasalmi, YLILÄÄKÄRI, saila.haapasalmi@pirha.fi
Sanna Mäki, TOIMIALUEJOHTAJA, sanna.maki@pirha.fi

Liitteet

1 Palliatiivinen hoito Pirkanmaan hyvinvointialueella, esitysdiat

Palliatiivista hoitoa ja saattohoitoa on kehitetty Pirkanmaalla aktiivisesti vuosien ajan, ja palveluntarpeen kasvusta huolimatta hoidon laatua ja saatavuutta on kyetty parantamaan. Palliatiivinen keskus ja kotisairaalapalvelut -vastuualue vastaa erityistason palliatiivisesta hoidosta ja tekee laaja-alaista yhteistyötä hyvän saattohoidon toteutumiseksi ja kehittämiseksi koko hyvinvointialueen palveluissa.

Liitteenä esitysmateriaali.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKUJOHTAJA

Asiakkuus ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi esittelyn palliatiivisesta hoidosta ja saattohoidosta Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana ylilääkäri Saila Haapasalmea ja toimialuejohtaja Sanna Mäkeä.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 32

Katsaus digipalveluihin

7933/2025

Valmistelijat / lisätiedot:

Taru Manner, KEHITTÄMISPÄÄLLIKKÖ, taru.manner@pirha.fi

Liitteet

1 Katsaus digipalveluihin, Asiakkuus- ja laatujaosto 04052026

Katsauksessa Pirkanmaan hyvinvointialueen digitaalisiin palveluihin käsitellään digitaalisten palvelujen asiointikokonaisuutta, vuoden 2025 digitunnuslukuja ja niiden muutosta.

Esitys sisältää ajankohtaisia nostoja uusista digiasiointimahdollisuuksista ja tilannekuvan vuoden 2026 digikehittämiseen.

Liitteenä esitysmateriaali.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKUJOHTAJA

Asiakkuus ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi katsauksen Pirkanmaan hyvinvointialueen digitaalisiin palveluihin.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana kehittämispäällikkö Taru Mannerta.

Jaoston jäsen Vesa Eskola poistui kokouksesta asian käsittelyn aikana.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 33

Jaostotyön kehittämiseen liittyvät hallintosäännön muutosesitykset

8700/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

Miia Luukko, HALLINTOJOHTAJA, miia.luukko@pirha.fi

Vilma Kiilunen, HALLINTOJURISTI, vilma.kiilunen@pirha.fi

Liitteet

1 Hallintosäännön muutosehdotukset, Depro2

Viimeisimmän kierroksen hallintosäännön muutosesityksestä päätettiin eriyttää jaostojen tehtäviä ja toimivaltaa koskeva kokonaisuus omaksi valmistelukokonaisuudeksi. Kyseistä kokonaisuutta on tarkasteltu kuluneen talven ja kevään aikana. Samaan kokonaisuuteen on siirretty myös palkkiosääntöä koskeva kokonaisuus, josta käydään keskustelua huhtikuun aikana.

Aluehallitus nimesi jaostotyön kehittämisprojektille ohjausryhmän 24.11.2025 § 332. Ryhmä koostuu sekä poliittisista luottamushenkilöistä ja hyvinvointialueen viranhaltijoista. Ohjausryhmä ohjaa, seuraa ja arvioi työskentelyä ja sen aikana esitettäviä mahdollisia muutosehdotuksia ja niiden toteutuskelpoisuutta sekä vaikutuksia hyvinvointialueen päätösvalmisteluun ja demokraattiseen päätöksentekoon.

Asiakkuus- ja laatujaoston jäsenet osallistuivat jaostotyön kehittämistä koskevan työpajaan 24.3.2026. Työpajan yhteenveto on oheismateriaalina.

Tavoitteena on lähettää hallintosääntöä koskevat esitykset aluehallitukseen 25.5.2026 ja sieltä aluevaltuuston 15.6.2026 kokoukseen. Selvennettäköön, että kaikki muutokset eivät vaadi sääntömuutoksia vaan ovat lievemmin toteutettavissa. Näistä toimenpide-ehdotuksista linjaa kehittämisprojektin ohjausryhmä.

Liitteenä HS-muutosesitykset (luonnos) sekä oheismateriaalina yhteenveto jaostotyön kehittämisen työpajasta 24.3.2026.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKUJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

1. käydä keskustelua alustavista muutosehdotuksista ja
2. antaa kommenttinsa esityksistä.

Kokouskäsitely

Kuultiin asiantuntijana hallintojuristi Vilma Kiilusta.

Puheenjohtaja esitti lisättäväksi päätökselle seuraavan kommentin: *Jaosto pitää esitettyjä muutosehdotuksia jaoston työtä selkeyttävänä. Lisäksi jaosto ehdottaa, että jaosto antaisi lausunnon talousarvion luonnoksesta. Lausunnon antaminen on käytännön muutos eikä edellyttäne hallintosäännön muuttamista. Ehdotusta jaosto perustelee sillä, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavien raportit, omavalvontaraportit ja asiakaskokemuksen*

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

ja osallistumisen ohjelman raportti antavat jaostolle hyvän kokonaiskuvan palvelujen saatavuudesta ja laadusta sekä siitä, miten palvelut vastaavat sekä lain vaateisiin että Pirhan itse asettamiin tavoitteisiin.

Jaosto hyväksyi kommentin yksimielisesti.

Jaoston jäsen Tuula Jaatinen poistui kokouksesta asian käsittelyn aikana.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

1. käydä keskustelua alustavista muutosehdotuksista ja
2. yksimielisesti antaa seuraavan kommenttinsa:

Jaosto pitää esitettyjä muutosehdotuksia jaoston työtä selkeyttävinä. Lisäksi jaosto ehdottaa, että jaosto antaisi lausunnon talousarvion luonnoksesta. Lausunnon antaminen on käytännön muutos eikä edellyttäne hallintosäännön muuttamista. Ehdotusta jaosto perustelee sillä, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavien raportit, omavalvontaraportit ja asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportti antavat jaostolle hyvän kokonaiskuvan palvelujen saatavuudesta ja laadusta sekä siitä, miten palvelut vastaavat sekä lain vaateisiin että Pirhan itse asettamiin tavoitteisiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 34

Asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuma 1-3/2026

2262/2026

Valmistelijat / lisätiedot:

Heidi Pyykkönen, HALLINTOPÄÄLLIKKÖ, heidi.pyykkonen@pirha.fi
Anna-Sofia Kujansuu, HALLINTOASSISTENTTI, anna-sofia.kujansuu@pirha.fi

Liitteet

1 Asiakkuus- ja laatujaosto, talouden toteuma 1-3 2026

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt 8.12.2025 § 117 hyvinvointialueen vuoden 2026 talousarvion sekä taloussuunnitelman vuosille 2026-2028. Demokratiakustannukset sisältyvät vuoden 2026 talousarviossa strategisen ohjauksen ja järjestämisen tehtäväalueen talousarvioon. Tehtäväalueella kustannukset on kohdennettu yleishallinnon ja omistajaohjauksen vastuualueelle. Toimielinten vuoden 2026 talousarvion valmistelun lähtökohtana on ollut arvio toimielinten vuoden 2025 toteutuneista kustannuksista sekä vuodelle 2026 talousarvion laadinnan aikaan tiedossa olleet muutokset.

Kunkin toimielimen talouden toteumasta raportoidaan ao. toimielimelle neljä kertaa vuoden 2026 aikana osavuosikatsausten sekä tilinpäätöksen yhteydessä. Raportointiaikataulussa on huomioitu kokouspalkkioiden, ansionmenetykskorvausten, matkakulujen ja muiden kulujen maksatusaikataulut sekä kirjanpitokausien valmistuminen.

Raportointikaudella toteutuneet kustannukset ovat yhteensä 6 220 €, mikä on 10,9 % talousarviosta. Kustannukset jakautuvat henkilöstökustannuksiin (kokouspalkkiot ja ansionmenetykskorvaukset sivukuluineen), palvelujen ostoihin (kokoustarjoilut, matkakulut, ICT-kulut, koulutuskulut sekä mahdolliset asiantuntijapalvelut) sekä muihin toimintakuluihin (tilavuokrat). Raportointikauden kustannuksiin sisältyvät kokouspalkkiot, ansionmenetykskorvaukset sekä matkakustannukset kaudelta 1.1.-31.3.2026. Talouden toteuma on alkuvuodelta talousarvion mukainen. Talousarvion tasaisen toteumaennusteen perusteella talousarvio vaikuttaisi riittävän toimielimen toimintaan talousarviovuonna.

Liitteenä asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteumaraportti ajalta 1.1. – 31.3.2026.

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKU.JOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi asiakkuus- ja laatujaoston talouden toteuman ajalta 1-3/2026.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 35

Tiedoksi merkittävät asiat

Liitteet

1 Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen 27.4.2026 päätös § 133 Asiakkuus- ja laatujaoston esittelijän nimeäminen

- Kesäkuun kokous 8.6.2026 on **vierailukokous Nokian sosiaali- ja terveysasemalle**. Ennen varsinaista kokousta järjestetään vapaaehtoinen esittelykierrros klo 12.30 alkaen.
- Tiedoksi: Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen 27.4.2026 päätös § 133 Asiakkuus- ja laatujaoston esittelijän nimeäminen, liite

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKUJOHTAJA

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa tiedotettavat asiat.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 36

Muut asiat

Ehdotus

Esittelijä: Tuukka Salkoaho, STRATEGIA- JA YHTEISKUJOHTAJA

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

Päätös

Ei muita asioita.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Muutoksenhakukielto

§25, §26, §27, §28, §29, §30, §31, §32, §33, §34, §35, §36

Muutoksenhakukielto

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