

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Aika 12.04.2022, klo 12:00 - 14:38

Paikka Sähköinen kokous/ Teams

Käsitellyt asiat

- §
1 **Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**
- §
2 **Pöytäkirjan tarkastajat**
- §
3 **Asiakkuus- ja laatujaosto, pöytäkirjanpitäjien määrääminen toimikaudeksi 2022**
- §
4 **Läsnäolo- ja puheoikeudet**
- §
5 **Katsaus valmistelutilanteeseen**
- §
6 **Keskustelu jaoston tehtävät**
- §
7 **Tiedoksi merkittävät asiat**
- §
8 **Asiakkuus- ja laatujaosto, kokoukset vuonna 2022**
- §
9 **Asiakkuus- ja laatujaosto, päätöspöytäkirjojen nähtävänä pitäminen toimikaudella 2022-2023**

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Saapuvilla olleet jäsenet

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

Muut saapuvilla olleet

Katri Lielähti, Hallintoassistentti, sihteeri
Marika Järvinen, Kehittämispäällikkö
Tuukka Salkoaho, Valmistelukokonaisuuden johtaja
Kirsi Sario, Projektipäällikkö
Lindberg Katri, Hallintosihteeri

Allekirjoitukset

Anna Kontula
Puheenjohtaja

Katri Lielähti
Sihteeri

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

13.04.2022

13.04.2022

Reeta Ahonen

Aila DüNDAR-Järvinen

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 15.4.2022

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 1

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan kokouksen puheenjohtaja toteaa läsnä olevat sekä sen, onko kokous laillisesti koolle kutsuttu ja päätösvaltainen. 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 12.4.2022 on toimitettu sähköisesti 8.4.2022. Esityslista liitteineen on tallennettu sähköiseen kokoustyötilaan (Pirre) sekä julkaistu yleisessä tietoverkossa 8.4.2022.

Mahdollistettu osallistuminen sähköiseen kokoukseen laki hyvinvointialueesta 104 §:n ja hallintosäännön 106 §:n mukaisesti Pirren kokoustyötilalla ja Teams-kokouksella.

Hallintosäännön 119 §:n mukaan esittelijöistä aluehallituksen jaostoissa päättää aluehallitus nimittäessään jaostojen jäsenet. Aluehallitus on nimennyt jaostojen jäsenet kokouksessaan 21.3.2022. Kokouksessa ei nimetty vielä jaostojen esittelijöitä. Hallintosäännön 127 §:n mukaan toimielin voi erityisestä syystä päättää, että asia käsitellään puheenjohtajan selostuksen pohjalta ilman esittelyä. Toimielin voi tällöin päättää, että puheenjohtajan ehdotus on käsittelyn pohjana eikä vaadi kannatusta.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Todetaan, että kokouksen asiat käsitellään puheenjohtajan selostuksen pohjalta.

Päätös

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Todettiin, että kokouksen asiat käsiteltiin puheenjohtajan selostuksen pohjalta.

Myönnettiin läsnäolo-oikeus hallintosihteerille Katri Lindbergille.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 2

Pöytäkirjan tarkastajat

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan pöytäkirjan tarkastaa kaksi kullakin kerralla sitä varten valittua jäsentä, ellei toimitin ole päättänyt pöytäkirjan tarkastamisesta muulla tavalla. Pöytäkirja voidaan allekirjoittaa ja tarkastaa sähköisesti. Sähköisessä päätöksentekomenettelyssä tehtyjä päätöksiä koskeva pöytäkirja tai sen osa voidaan tarkastaa erikseen ennen kokousta.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston jäsen

Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa. Vuorossa ovat: Reeta Ahonen ja Aila Dünder-Järvinen, varalle Arto Haveri ja Perttu Jussila.

Päätös

Valittiin pöytäkirjantarkastajiksi Reeta Ahonen ja Aila Dünder-Järvinen sekä varalle Arto Haveri ja Perttu Jussila.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 3

Asiakkuus- ja laatujaosto, pöytäkirjanpitäjien määrääminen toimikaudeksi 2022

121/2022

Hallintosäännön 127 §:n mukaan pöytäkirjan allekirjoittaa puheenjohtaja ja varmentaa pöytäkirjanpitäjä.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaoston kokouksissa pöytäkirjaa pitää hallintoassistentti Katri Lielahdi tai estyneenä ollessa Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosihteeri.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- hyväksyä päätösehdotuksen mukaisesti.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 4

Läsnäolo- ja puheoikeudet

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 112 §:n mukaan toimielimen jäsenten, esittelijän ja pöytäkirjanpitäjän lisäksi toimielimen kokouksessa on läsnäolo- ja puheoikeus muiden kuin hallituksen toimielinten kokouksessa aluehallituksen puheenjohtajalla ja hyvinvointialuejohtajalla, ei kuitenkaan tarkastuslautakunnan eikä aluevaltuuston tilapäisen valiokunnan kokouksessa eikä vaalilaissa säädettyjen vaalitoimielinten kokouksissa. Aluehallitus voi 112 §:n 2 momentista ilmenevin rajoituksin määrätä muihin toimielimiin edustajansa, jolla on läsnäolo- ja puheoikeus toimielimen kokouksessa. Edustajaksi voidaan määrätä myös aluehallituksen varajäsen tai hyvinvointialuejohtaja.

Toimielin päättää muiden henkilöiden läsnäolo- ja puheoikeudesta.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Myönnetään läsnäolo- ja puheoikeus kokouksessa valmistelukokonaisuuden johtaja Tuukka Salkoaholle, kehittämispäällikkö Marika Järviselle ja projektipäällikkö Kirsi Sariolle.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- myöntää läsnäolo- ja puheoikeudet päätösehdotuksen mukaisesti.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 5

Katsaus valmistelutilanteeseen

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen asiakkuus- ja laatujaoston työssä tulevat painottumaan hyvinvointialueen omavalvonnan ja asiakaskokemuksen kehittäminen, ohjaaminen ja johtaminen. Projektipäällikkö Kirsi Sario ja kehittämisspäällikkö Marika Järvinen antavat kokouksessa tilannekatsauksen valmistelun tilanteesta asioiden osalta.

Hyvinvointialueen omavalvonta

Hyvinvointialue toimii sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäjänä. Hyvinvointialueen on valmisteltava järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi omavalvontaohjelma, joka sisältää järjestämistehtävän itsearvioinnin ja palveluntuotannon ohjauksen ja valvonnan kokonaisuudet. Palveluntuotanto valmistelee palveluiden omavalvontasuunnitelmat.

Palvelunjärjestäjä on vastuussa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, hyvinvointialueen asukkaan oikeuksien toteutumisesta, palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä palvelujen yhdenmukaisesta saatavuudesta. Palvelunjärjestäjä vastaa myös palvelun tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä sekä tuottamistavan valinnasta. Lisäksi hyvinvointialue vastaa palvelujen ohjauksesta ja valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Palvelunjärjestäjän omavalvonnalla varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukainen hoitaminen. Lisäksi omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten omaa ja hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ohjataan ja valvotaan. Palvelutuotannon ohjaus ja valvonta perustuvat asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä hyvinvointialueen palvelustrategian, lainmukaisuuden ja sopimuksenmukaisuuden toteuttamiseen.

Hyvinvointialue on palveluiden ensisijainen valvoja. Se valvoo alueen kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, niin omia kuin hankittuja palveluita. Valvonta ja ohjaustyö keskitetään yhdeksi hallinnolliseksi kokonaisuudeksi, millä turvataan valvonnan riippumattomuus ja toiminnan yhdenmukaisuus ja laadukkuus. Valvontaa tekee kokopäivätoimisesti siihen erikoistunut henkilökunta valvonnan laatu järjestelmän mukaisesti. Valvonta on kattavaa, asiantuntevaa ja oikeasuhteista. Ohjauksella ja valvonnasta kertyvillä hyvillä käytännöillä edistetään palveluiden laatua ja turvallisuutta.

Hyvinvointialueen asiakaskokemus

Pirkanmaan hyvinvointialuevalmistelussa asiakaskokemus on otettu keskeiseksi toimintaa ohjaavaksi tekijäksi. Asiakslähtöisyys on myös lainsäädännön ja sote - uudistuksen tavoite. Asiakaskokemus tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaista kokemusta vuorovaikutuksesta organisaation kanssa. Asiakslähtöisessä ajattelussa toimintaa ajatellaan ensisijaisesti asiakkaan tarpeista lähtien, organisatoriset ratkaisut seuraavat näistä tarpeista. Asiakskeskeinen kulttuuri ulottaa asiakslähtöisyyden osaksi kaikkea toimintaa ja päätöksentekoa.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Asiakaskokemuksen johtaminen on laaja-alainen ja kaikkia hyvinvointialueen toimintoja koskettava. Asiakaskokemuksen johtaminen on asiakaskeskeisen kulttuurin ja asiakaslähtöisten toimintamallien ja -tapojen luomista. Se on asukkaiden ja asiakkaiden kuuntelemista, ja osallistamista palvelujen asiakaslähtöiseen suunnitteluun.

Jotta aluevaltuuston strategisiin linjauksiin perustuva hyvinvointialueen yhteinen asiakaskokemustavoite ei jäisi irralliseksi toiminnasta, asiakaskokemuksen johtaminen ja tavoitteeseen liittyvä toimeenpano hyvinvointialueella täytyy suunnitella. Tärkeää on tunnistaa ne keinovalikoimat, joilla asiakaskokemustavoitteet ja valinnat järjestetään osaksi hyvinvointialueen toimintaa. Lisäksi on seurattava, toteutuuko tavoiteltava asiakaskokemus hyvinvointialueen palveluissa.

Asiakaskokemukseen liittyvää kehittämistä ei voi ulkoistaa, vaan kaikkien organisaatiossa työskentelevien on sitouduttava siihen. Asiakaskokemuksen johtaminen on ennen kaikkea tavoitetilan tavoittelua laajan verkoston kanssa yhteistyössä. Keinovalikoimakokonaisuus täytyy kuitenkin olla ”yksissä käsissä”, jotta asiakaskokemuksen johtaminen tuottaa yhdenmukaisen kokonaisuuden ja jokainen osa-alue tukee toinen toistaan.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi annetut tilannekatsaukset ja käyty keskustelu.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä tiedoksi annetut tilannekatsaukset ja käyty keskustelu.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 6

Keskustelu jaoston tehtävät

Liitteet

1 Vuokko_Ylinen_Aluehallitukselle_jaostoista_21.3.2022.pdf

Aluevaltuuston 8.3.2022 hyväksymän hallintosäännön mukaan asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät on ensivaiheessa määritelty seuraavasti:

”Jaoston tehtävänä on arvioida järjestämisvastuun toteutumista, valmistella kriteereitä, joilla varmennetaan järjestämisvastuun asianmukaista toteuttamista sopimukseen perustuvassa palvelutuotannossa sekä vastata osaltaan järjestämisvastuulle kuuluvien muiden tuottajien ohjauksen ja valvonnan toimeenpanosta.

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

Jaoston tehtäviä tullaan täsmentämään kevään 2022 aikana. Tätä silmällä pitäen jaoston on syytä käydä keskustelu jaoston toiminnan tarkoituksesta ja tehtäväalueesta.

Liitteenä aluehallituksen 21.3.2022 infomateriaali.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi käydyn keskustelun.

Kokouskäsitely

Puheenjohtaja avasi keskustelun asiakkuus- ja laatujaoston tehtävistä. Käydyssä keskustelussa nousi esiin mm. kokonaisuuden ohjaaminen, kehittäminen ja johtaminen jaoston alaisissa tehtävissä sekä raportointi aluehallitukselle. Ehdotettiin, että jaoston tehtävät rajataan koskemaan muuta kuin laillisuusvalvontaa. Lisäksi asiakaskokemuksen ja palvelujen vaikuttavuuden huomioiminen sekä tiedotus nähtiin tärkeänä. Jaostyöskentelyn tukemiseksi toivottiin jäsenille asiakkuus- ja laatujaoston toimintaa vahvistavaa koulutusta.

Puheenjohtaja ehdotti, että tiedotuksesta keskustellaan lisää syksyn kokouksissa.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- merkitä tiedoksi käydyn keskustelun.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 7

Tiedoksi merkittävät asiat

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä tiedoksi tulleet asiat.

Päätös

Ei tiedoksi merkittäviä.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 8

Asiakkuus- ja laatujaosto, kokoukset vuonna 2022

123/2022

Hallintosäännön 107 § mukaan toimitilin päättää kokouksensa ajan ja paikan.

Kokous pidetään myös, mikäli puheenjohtaja katsoo kokouksen tarpeelliseksi tai enemmistö toimitilimen jäsenistä tekee puheenjohtajalle esityksen kokouksen pitämisestä ilmoittamansa asian käsittelyä varten. Tällöin puheenjohtaja määrää kokousajan. Puheenjohtaja voi perustellusta syystä peruuttaa kokouksen.

Hallintosäännön 106 §:n mukaan toimitilin voi käsitellä asian varsinaisessa kokouksessaan, jossa kokouksen osallistujat ovat läsnä kokouspaikalla. Varsinaisessa kokouksessa voidaan käyttää sähköistä kokousjärjestelmää. Vaihtoehtoisesti kokous voidaan pitää sähköisessä toimintaympäristössä, johon osallistutaan sähköisen yhteyden avulla (sähköinen kokous). Suljettuun sähköiseen kokoukseen voi osallistua vain sellaisesta paikasta, jossa salassa pidettävät tiedot ja kokouksessa käydyt keskustelut eivät ole ulkopuolisen kuultavissa tai nähtävissä. Toimitilin voi myös tehdä päätöksiä suljetussa sähköisessä päätöksentekomenettelyssä ennen kokousta (sähköinen päätöksentekomenettely).

Kokousajoista päätetään pääsääntöisesti puolivuositain. Syyskauden 2022 kokouksista päätetään kevätkauden viimeisessä kokouksessa.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston jäsen

Asiakkuus- ja laatujaoston kokouksen kevätkaudella 2022 pidetään pääsääntöisesti XXX (missä) seuraavasti:

viikonpäivä XX.XX.XXXX klo xx.xx

viikonpäivä XX.XX.XXXX klo xx.xx

Kokouskäsitely

Puheenjohtaja ehdotti, että kokouksiin lisätään vakiopykälä "Muut asiat", sekä lisäksi puheenjohtaja ehdotti, että jaoston jäsenille ja varajäsenille perustetaan WhatsApp-ryhmä. Ehdotuksia kannatettiin.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- kokoukset järjestetään kevätkaudella erikseen nimettävänä maanantaipäivinä klo 9.00 alkaen
- kevätkaudella suunnitellaan jaoston jäsenille kohdennettua koulutusta.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

§ 9

Asiakkuus- ja laatujaosto, päätöspöytäkirjojen nähtävänä pitäminen toimikaudella 2022-2023

124/2022

Hallintosäännön 128 § mukaan aluehallituksen ja lautakunnan pöytäkirja siihen liitettyvine oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen pidetään tarkastamisen jälkeen nähtävänä hyvinvointialueen verkkosivuilla siten kuin hyvinvointialuelain 145 §:ssä tarkemmin säädetään.

Muun viranomaisen pöytäkirja annetaan vastaavalla tavalla tiedoksi hyvinvointialueen jäsenille, jos asianomainen viranomainen katsoo sen tarpeelliseksi. Aluehallitus antaa ohjeet salassapito- ja tietosuojavelvoitteiden huomioinnista annettaessa päätöksiä tiedoksi yleisessä tietoverkossa. Lautakunta voi antaa tarkentavaa ohjeistusta omalla toimialallaan.

Ehdotus

Esittelijä: Anna Kontula, Aluevaltuuston Jäsen

Asiakkuus- ja laatujaoston tarkastetut pöytäkirjat oikaisuvaatimusohjeineen ja valitusosoituksineen asetetaan nähtäväksi kolmantena (3) päivänä kokouksesta hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Päätös

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti

- hyväksyä päätösehdotuksen.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Muutoksenhakukielto

§1, §2, §3, §4, §5, §6, §7, §8, §9

Muutoksenhakukielto

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