

Integraatiovaliokunta**Aika** 21.05.2025 klo 17:02 - 20:36**Paikka** Kanta-Hämeen keskussairaala, Parantolankatu 6, Hämeenlinna,
Hallituksen kokoushuone**Käsitellyt asiat**

§	Otsikko	Sivu
§ 21	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 22	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 23	Kokouksen työjärjestyksen hyväksyminen	6
§ 24	Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta	7
§ 25	Monialaisten asiakkaiden palveluprosessit Jukolan terveysasemalla	11
§ 26	Kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seuranta 1/2025	14
§ 27	Hyvinvointialueen palautetiedon tilannekatsaus	16
§ 28	Laadun ja omavalvonnan raportti vuodelta 2024	18
§ 29	Muut asiat	21

**Osallistujat**

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Nahkuri Miia	puheenjohtaja	
	Taponen Merja	2. varapuheenjohtaja	
	Antin Miia	jäsen	
	Bitter Riku	jäsen	
	Kylliäinen Kylli	jäsen	
	Laakso Maria	jäsen	
	Lartama Mika	jäsen	
	Lehtilä-Salmi Heli	jäsen	poistui klo 19.11
	Löfstedt Jan	jäsen	
	Metsäranta Tiina	jäsen	
	Mustiala Marko	jäsen	
	Ranjith Kumar Prabhakaran	jäsen	
	Siukola Lauri	jäsen	saapui klo 17.06
	Järvinen Piritta	varajäsen	

Poissa	Saarenmaa Lotta
	Lintonen Emmi
	Pura Eero
	Lepola Kaisa

Muu	Ala-Kokko Satu	esittelijä, toimialajohtaja	
	Suokas Kari	pöytäkirjanpitäjä, hallintolakimies	
	Isosuo Juha	aluevaltuuston puheenjohtaja	
	Paasikoski-Junninen Marika	toimialajohtaja	saapui klo 17.03 ja poistui klo 17.53
	Haapanen Jorma	toimialajohtaja	poistui klo 17.22
	Mathier Reetta	projektipäällikkö	poistui klo 18.23
	Aalto Heli	asiakkuusjohtaja	poistui klo 17.22
	Kautonen Merita	projektipäällikkö	saapui klo 17.53 ja poistui klo 18.23
	Niiranen Päivi	kumppanuuspäällikkö	saapui klo 18.24 ja poistui klo 19.11
	Mäkynen Sanna	asiakaspalvelun erityisasiantuntija	saapui klo 19.11 ja poistui klo 19.46
	Haapanen Mia	omavalvontapäällikkö	saapui klo 19.21 ja poistui klo 20.26

Kokoustauko klo 19.11-19.18

Allekirjoitukset

Pöytäkirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Miia Nahkuri
puheenjohtaja

Kari Suokas
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

21 - 29

Pöytäkirjantarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja allekirjoitettu sähköisesti.



Prabhakaran Ranjithkumar
pöytäkirjantarkastaja

Miia Antin
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa
<https://omahame.fi/esityslistat-poytakirjat-ja-viranhaltijapaatokset>



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

4/2025

4

Integraatiovaliokunta

§ 21

21.05.2025

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 21

Kutsu kokoukseen on toimitettu sähköpostilla 16.5.2025. Kutsu on lähetetty Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännön 139 §:n mukaisesti vähintään 5 päivää ennen kokousta.

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 108 §:n 2 ja 3 mom. mukaan muu toimielin kuin aluevaltuusto on päätösvaltainen, kun yli puolet jäsenistä on läsnä. Läsnä oleviksi katsotaan myös ne toimielimen jäsenet, jotka osallistuvat kokoukseen sähköisesti.

Puheenjohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää todeta kokouksen laillisesti koollekutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Toimialajohtaja Jorma Haapanen, toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen, asiakkuusjohtaja Heli Aalto ja projektipäällikkö Reetta Mathier olivat kokouksessa asiantuntijoina tämän asian käsittelyn aikana.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

4/2025

5

Integraatiovaliokunta

§ 22

21.05.2025

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 22

Hallintosäännön 159 §:n mukaan pöytäkirja tarkastetaan toimielimen päättämällä tavalla. Pöytäkirja voidaan allekirjoittaa ja tarkastaa sähköisesti.

Integraatiovaliokunnan pöytäkirjan tarkastaa kaksi kullakin kerralla tähän tehtävään valittua valiokunnan jäsentä, jollei integraatiovaliokunta jonkin asian kohdalla toisin päättä. Tällä kertaa tarkastusvuorossa ovat Miia Antin ja Eero Pura (varalla Prabhakaran Ranjithkumar).

Puheenjohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää valita kaksi jäsentä tarkastamaan tämän kokouksen pöytäkirjan.

Päätös

Integraatiovaliokunta päätti valita pöytäkirjan tarkastajiksi Miia Antinin ja Prabhakaran Ranjithkumarin.

Täytäntöönpano

-

Toimialajohtaja Jorma Haapanen, toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen, asiakkuusjohtaja Heli Aalto ja projektipäällikkö Reetta Mathier olivat kokouksessa asiantuntijoina tämän asian käsittelyn aikana.

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

4/2025

6

Integraatiovaliokunta

§ 23

21.05.2025

Kokouksen työjärjestyksen hyväksyminen

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 23

Puheenjohtajan päättösesitys

Integraatiovaliokunta päättää hyväksyä tämän kokouksen työjärjestyksen.

Päätös

Integraatiovaliokunta päätti käsitellä asiat esityslistan mukaisessa järjestyksessä.

Lauri Siukola saapui kokoukseen tämän asian käsittelyn aikana.

Toimialajohtaja Jorma Haapanen, toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen, asiakkuusjohtaja Heli Aalto ja projektipäällikkö Reetta Mathier olivat kokouksessa asiantuntijoina tämän asian käsittelyn aikana.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue		Pöytäkirja	4/2025	7
Integraatiovaliokunta	§ 4	23.01.2025		
Integraatiovaliokunta	§ 24	21.05.2025		

Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta

Integraatiovaliokunta 23.01.2025 § 4

Valmistelija strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen puh. 040 330 6610

Selostus Aluevaltuusto on kokouksessaan 17.12.2024 § 108 hyväksynyt Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vuoden 2025 talousarvion sekä vuosien 2025-2027 taloussuunnitelman.

Vuoden 2025 valtuustotason sitovat tavoitteet ovat

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa, strateginen painopiste autamme sopivalle polulle
- Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille, strateginen painopiste osaamme ennakoida
- Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista, strateginen painopiste onnistumme toisiimme luottaen
- Tuottavuus turvaa palvelut, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut.

Aluevaltuuston 7.3.2023 (§ 13) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on

- palveluintegraation seuranta ja palveluintegraatiota koskevien esitysten tekeminen muille toimielimille
- asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien kehittäminen sekä
- kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seuranta.

Lisäksi aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi



Integraatiovaliokunta

§ 4

23.01.2025

Integraatiovaliokunta

§ 24

21.05.2025

siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Integraatiovaliokunnan tehtävänä vuoden 2025 tavoitteiden osalta on siis osaltaan seurata tavoitteita:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa ja
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille.

Vuoden 2025 valtuustotason sitovia tavoitteita on valmisteltu OKR-mallin periaatteiden mukaisesti. Tietojohtamisen päällikkö Teemu Oksanen ja strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen ovat paikalla kokouksessa esittelemässä OKR-toimintamallia ja strategian toimeenpanon etenemisen prosessia.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seurantaa.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Tietojohtamisen päällikkö Teemu Oksanen ja strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen olivat kokouksessa asiantuntijoina tämän asian käsittelyn aikana esittelemässä asiaa ja poistuivat ennen päätöksentekoa.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 24
737/00.01.02.00/2025

Valmistelija

strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen puh. 040 330 6610
ja toimialajohtaja Satu Ala-Kokko puh. 050 306 2891

Selostus

Aluehallitukselle on toteumaraportoinnin 1-3/2025 (AH 12.5.2025 § 156) yhteydessä raportoitu talouden lisäksi myös valtuustason viisi sitovaa strategista tavoitetta, jotka ovat hyvinvointialuetasoisia. Vuoden 2025 valtuustotason sitovat tavoitteet ovat



- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa, strateginen painopiste autamme sopivalle polulle
- Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet - oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille, strateginen painopiste osaamme ennakoida
- Asiakstarve ohjaa henkilöstömme osaamista, strateginen painopiste onnistumme toisiimme luottaen
- Tuottavuus turvaa palvelut, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut.

Sitovat tavoitteet on muodostettu OKR-mallin (Objectives and Key Results) tukemana, mikä korostaa muutosta ja sen seurantaa. Ensimmäisen kvartaalin, 1-3/2025, aikana tavoitteisiin kytkeytyviä avaintuloksia on täsmennetty ja tehtäviä määriteltä niiden saavuttamiseksi. Sisällöllistä edistymistä on tapahtunut jokaisen tavoitteen osalta.

Integraatiovaliokunnan tehtävänä vuoden 2025 tavoitteiden osalta on seurata tavoitteita:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa ja
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille.

Suoraan asiakasprosesseihin liittyvistä tavoitteista ensikontaktiin kytkeytyvä tavoite "Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla" on edennyt sujuvimmin. Tähän liittyvää kehittämistyötä on hyvinvointialuetasoisesti tehty pisimpään.

Jatkuvan ja monialaisen asiakkuuden prosesseihin liittyvä tavoite "Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille" on haastavampi, mutta eteneminen siinäkin on käynnistynyt.

Viiteen hyvinvointialuetasoiseen tavoitteeseen liittyen tulosalueet ovat määritelleet yhteensä 221 avaintulosta, joista tavoitteeseen 'Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla' liittyen 31 avaintulosta ja



Integraatiovaliokunta

§ 4

23.01.2025

Integraatiovaliokunta

§ 24

21.05.2025

tavoitteeseen 'Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille' liittyen 27 avaintulosta.

Ensimmäisen kvartaalin aikana Integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden avaintuloksista noin 90 % on arvioitu etenevän, noin 9 % osalta tekemisessä on huomioitavaa ja vain yhden avaintuloksen osalta ei ole etenemistä. Konkreettisia tehtäviä näihin kahteen tavoitteeseen on kiinnitetty tässä vaiheessa 170. Tehtävistä suurin osa on vielä kesken, mutta myös valmiiksi asti saatettuja on jo ensimmäiselläkin kvartaalilla.

Tavoitteen omistajat Marika Paasikoski-Junninen (Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla) ja Jorma Haapanen (Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille) sekä avaintuloksen omistajat Reetta Mathier ja Heli Aalto ovat paikalla kokouksessa esittelemässä integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden etenemistä ja havaintoja ensimmäisen kvartaalin ajalta.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä seuraamiensa strategisten tavoitteiden toteuman 1-3/2025 tiedoksi.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Toimialajohtaja Jorma Haapanen, toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen, asiakkuusjohtaja Heli Aalto ja projektipäällikkö Reetta Mathier olivat kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijoina esittelemässä asiaa. Haapanen ja Aalto poistuivat esityksensä jälkeen ja Paasikoski-Junninen poistui asian käsittelyn jälkeen kokouksesta.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Liitteet

Numero	Otsikko
1	Valtuustotason sitovat tavoitteet vuodelle 2025
2	OKR-toimintamalli ja strategian etenemisen prosessi
3	Q1-raportointi strategian osalta

**Monialaisten asiakkaiden palveluprosessit Jukolan terveysasemalla**

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 25
5343/00.01.02.00/2025

Valmistelija

Projektipäällikkö Merita Kautonen, puh. 044 540 5402 ja projektipäällikkö Reetta Mathier, puh. 040 354 5760

Selostus

Aluevaltuuston 7.3.2023 (§ 13) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on

- palveluintegraation seuranta ja palveluintegraatiota koskevien esitysten tekeminen muille toimielimille
- asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien kehittäminen sekä
- kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seuranta.

Lisäksi aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Integraatiovaliokunta on jatkanut "Kerralla kuntoon" teeman käsittelyä strategisen painopisteen "Autamme sopivalle polulle" toimeenpanoa tukevan PATE-ohjelman seurannalla. Hyvinvointialueelle on vuodelle 2025 myös määritelty OKR-mallin mukaiset tavoitteet. Niistä yksi on "Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa".

PATE -ohjelma "Palveluneuvonta, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä monialaisten asiakkaiden asiakkuuden hallinta". PATE:n päätavoitteena on tuottaa hyvinvointialueen asukkailla selkeän asiakasohjauksen myötä parempia ja kohdistetumpia palveluita, jolloin asiakas pääsee oikea-aikaisesti oikean ammattilaisen luokse oikeaan paikkaan arvioon. Tavoitteena on palveluiden kysynnän väheneminen palveluihin tulon vaiheen mallinnuksen myötä niin, että osa asukkaista saa riittävän tuen jo ennen asiakkuuden syntymistä. Merkittävänä osana PATE-ohjelmaa on myös monialaisten asiakkaiden asiakkuuden hallinta. Sitä on työistetty Sote-keskustoimintamallin jalkauttamisen projektissa.

Monialaisten asiakkaiden palveluprosesseja on otettu käyttöön Jukolan terveysasemalla asioivien asiakkaiden parissa. Jukolan terveysasemalla asioivien asiakkaiden kohdalla on otettu sote-keskus -toimintamalli käyttöön viikolla 10. Yhteistyöhön on kutsuttu terveydenhuollosta Jukolan aseman ammattilaisten lisäksi perustason mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimijoita sekä aikauissosiaalityön ja terveyssosiaalityön edustajia (myöhemmin myös suun terveydenhuolto).



Toimintamalli tukee yhteisasiakkaiden palveluiden yhteensovittamista ja koordinoitua, vähentää päällekkäisyyttä ja lisää luottamusta palveluihin. Tavoitteena on asiakaskokemuksen parantamisen lisäksi ottaa käyttöön toimintamallia arjessa tukevaa materiaalia, tunnistaa ammattilaisten mahdollisia osaamisen tarpeita, tuottaa tukimateriaalia lähijohtajille tulevia käyttöönottoja varten, arvioida käyttöönottoon tarvittavaa resurssia ja tuoda näkyväksi, miten toimintamalli vaikuttaa ammattilaisten työpäivään.

Käynnistämisen yhteydessä on tunnistettu tarpeelliseksi yhteistyökumppaneiden kanssa toteutettava työpaja yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi ja asioista sopimisen mahdollistamiseksi. Uuden toimintamallin käyttöönotto vaatii positiivista puhetta, arjen tukea, mahdollistamista ja tekemällä oppimista. Näihin asioihin on kiinnitetty huomiota perehdytysmateriaalin kokoamisessa. Määritelty on myös johdon eri tasojen roolit toimintamallin käyttöönoton tukemiseksi.

Jukolan terveysasemalla asioiden yhteisasiakkaiden tunnistaminen, palveluiden käynnistäminen ja toteuttaminen olisi vaatinut parempaa ennakointia; esimerkiksi sairaanhoitajien työpäiviin olisi ollut hyvä kiinnittää näitä asiakkaita varten kiireettömiä vastaanottoaikoja hyvissä ajoin. Jukolan terveysaseman henkilöstö on tuonut esiin, että nykyisin he kartoittavat asiakkaan kokonaistilannetta aiempaa laajemmin ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta oikealle ammattilaiselle tai palveluun, jos terveydenhuolto ei pysty ongelmassa auttamaan.

Toimintamallin käyttöönoton yhteydessä haastavimmaksi asiaksi on avoterveydenhuollon ammattilaisten parissa noussut kuitenkin "oikeiden" ammattilaisten löytäminen ja yhteistapaamisen järjestäminen. Kevään 2025 aikana on

- sovittu turvallisen tiedonvälityksen kanavasta
- kuvattu aikuis- ja terveyssosiaalityön rooleja asiakkaiden palveluissa
- nimetty Jukolan terveysaseman ammattilaisille terveyssosiaalityöstä yhteyshenkilö, jota voi konsultoida tai jonka voi kutsua yhteistyöhön asiakkaiden palveluissa
- sovittu mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta ns. "reikä kalenterissa" mallista, joka turvaa yhteisasiakkaiden palveluiden käynnistämistä ilman pitkiä viiveitä
- laadittu yhteisasiakkuuden herätteitä monialaisen suunnitelman laatimiseksi
- laadittu yhteistapaamisten toteuttamiseksi ohjeita, jotka toimivat myös myöhemmin käynnistyvän Oma Tiimi –mallin tukena.
- laadittu lähijohtajille tukimateriaali käyttöönottojen aloitusta ennen ja käynnistymisen jälkeen toteutettaviin työpajoihin.

Asiakaskokemusta pystytään seuraamaan kohdennetusti tunnistettujen yhteisasiakkaiden osalta. Heille lähetetään yhdellä omalla kysymyksellä varustettu elämänlaatukysely (PROM) sovittavalla aikataulutuksella:



yhteisasiakkaiden ryhmään liitettäessä sekä ½ v, 1 v ja 2 v kuluttua liittämisestä.

Ikäihmisten palveluissa on keskitytty monialaisten asiakkaiden tunnistamiseen. Asiakas- ja palveluohjauksessa kohdataan ns. rajapinnalla olevia asiakkaita ja heistä saattaa tulla esimerkiksi toistuvasti huoli-ilmoituksia. Ikäihmisten palveluissa korostuvat erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmaiset, jotka hyötyisivät yhteisasiakkuudesta. Työkaluja heidän auttamisekseen tarvitaan kuitenkin lisää. Pitkäaikaisasuminen ja kotihoito ovat tulevaisuudessa sote-yhteistä palvelua.

Projektipäällikkö Merita Kautonen ja projektipäällikkö Reetta Mathier ovat kokouksessa esittelemässä asiaa.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta käy asiasta keskustelua ja päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seurantaa.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Projektipäällikkö Reetta Mathier ja projektipäällikkö Merita Kautonen olivat kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijoina esittelemässä asiaa ja poistuivat kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Liitteet

Numero	Otsikko
4	Sote-keskus-toimintamalli Jukola

**Kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seuranta 1/2025**

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 26

6465/00.01.02.00/2025

Valmistelija(t)

kumppanuuspäällikkö Päivi Niiranen puh. 050 349 3149
erityisasiantuntija Tuula Salminen puh. 050 562 6202

Selostus

Aluevaltuuston 7.3.2023 (§ 13) päätöksen mukaisesti
integraatiovaliokunnan tehtävinä on

- palveluintegraation seuranta ja palveluintegraatiota koskevien esitysten tekeminen muille toimielimille
- asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien kehittäminen sekä
- kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seuranta.

Lisäksi aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Lainsäädännössä yhteistyövelvoitteesta kuntien ja hyvinvointialueen välillä on säädetty mm. laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

Aluehallitus on 27.3.2023 § 103 hyväksynyt puitesopimuksen kuntien ja Hämeen liiton kanssa. Sopimuksessa on sovittu hyvinvointialueen, kuntien ja muiden sidosryhmien välisestä yhteistyörakenteesta. Foorumit ja työryhmät ovat jatkaneet työskentelyään ja lakisääteiset neuvottelut on pidetty.

Hyvinvoinnin- ja terveyden edistämiseen liittyvät seudulliset kuntatapaamiset on toteutettu 5/2025. Tapaamiset ovat osa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämislain (612/2021) 6 ja 7 §:n mukaisen neuvotteluelvoitteen toteuttamista ja pohjustavat syksyn 2025 Hyte-kuntakokousta.

Kumppanuuspäällikkö Päivi Niiranen on kokouksessa kertomassa hyvinvointialueen ja kuntien palvelurajapinnan toimivuudesta ja yhteistyöstä.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seurantaa.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

4/2025

15

Integraatiovaliokunta

§ 26

21.05.2025

Kumppanuuspäällikkö Päivi Niiranen oli kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijana esittelemässä asiaa ja poistui kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

Heli Lehtilä-Salmi poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn jälkeen.

Integraatiovaliokunta piti tämän asian käsittelyn jälkeen kokoustauon klo 19.11-19.18.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Liitteet

Numero	Otsikko
5	Tilannekatsaus kuntien ja hva palvelurajapinnan toimivuudesta

**Hyvinvointialuetasoisien palautetiedon tilannekatsaus**

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 27
737/00.01.02.00/2025

Aiempi käsittely
Asianumero HVA/7274/00.02.15/2023
Integraatiovaliokunta 18.4.2024 § 24
Integraatiovaliokunta 28.8.2024 § 42

Valmistelija

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen,
puh. 040 662 8941

Selostus

Aluevaltuuston 7.3.2023 (§ 13) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on mm. asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien kehittäminen.

Asiakaspalautehallintaa tukeva järjestelmäratkaisu on otettu käyttöön jo laajasti Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Se mahdollistaa palautteiden tukeman asiakaskokemustiedon saannin, seuraamisen ja hyödyntämisen toiminnan kehittämisen tukena.

Asiakaskyselyn vastauksia, pääasiassa tekstiviestitse, on saatu vuoden 2025 puolella jo 20 000. Lisäksi vapaamuotoisia eli spontaanisti annettuja asiakaspalautteita on lähes 900 kpl. Kyselyihin vastanneet asiakkaat ovat Oma Hämeen palveluihin hyvin tyytyväisiä; suosittelevaindeksi on yli 80. Positiiviseen kokemukseen ovat vaikuttaneet eniten asiakaspalvelu ja kohtaaminen sekä ratkaisusaaminen.

Myös ensilinjapuheluita koskeva asiakaskysely on käynnistetty. Sen avulla seurataan strategian toimeenpanon kannalta kriittistä tietoa. Spontaanisti annettujen palautteiden kautta saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa toiminnan kehittämisen tueksi: näistä palautteista lähes 70 % sisältää kehittämisideoita.

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen on paikalla kokouksessa esittelemässä asiaa.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua asukas- ja asiakaspalautteen seurantaa sekä palautejärjestelmien kehittämistä.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

4/2025

17

Integraatiovaliokunta

§ 27

21.05.2025

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen oli kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijana esittelemässä asiaa ja poistui kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

Omavalvontapäällikkö Mia Haapanen oli kokouksessa asiantuntijana tämän asian käsittelyn aikana.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Liitteet

Numero Otsikko

6 Asiakaskokemus palautteiden kertomana hyvinvointialueella



Laadun ja omavalvonnan raportti vuodelta 2024

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 28
6016/00.03.01/2025

Valmistelija

hankinta- ja laadunhallintajohtaja Jouni Sakomaa, puh. 040 330 4202,
omavalvontapäällikkö Mia Haapanen, puh. 050 563 7414,
asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattori Tiia Nurminen, puh. 050 329
7874

Selostus

Hyvinvointialueen tehtävänä on järjestää asiakkaille ja potilaille heidän tarpeidensa mukaiset laadukkaat ja turvalliset sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut. Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä toimia, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan, että Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaat saavat tarpeidensa mukaiset laadukkaat ja turvalliset palvelut. Omavalvontaraportoinnilla varmistetaan ja seurataan palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua, vaikuttavuutta, kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta.

Laissa sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta (741/2023, § 26) säädetään omavalvontaohjelmasta, jossa hyvinvointialueen on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan, ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Lain mukaan omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Lisäksi laissa pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, § 16) säädetään omavalvontaohjelmasta ja omavalvontaohjelman seurantaan perustuvien havaintojen ja toimenpiteiden julkaisusta julkisessa tietoverkossa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on laadittu kattamaan sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut. Omavalvonnan raportti 2024 kuvaa palveluiden ja niiden omavalvonnan toteutumista kyseisenä vuonna. Raportin osa-alueita ovat omavalvonnan organisaatitasoiset, kehittämistoimenpiteet, palveluiden saatavuus, palveluiden turvallisuus ja laatu, asiavastaavatoiminta, palveluiden asiakaskokemus sekä palvelutuotannon ohjaus ja valvonta.

Kaikki omavalvonnan raportit viedään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuille.

Omavalvontaraportti on käsitelty hyvinvointialuejohtoryhmässä, strategia- ja integraatio toimialan johtoryhmässä sekä sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluita järjestävien toimialojen johtoryhmissä.



Vuodelle 2024 toimialat valitsivat seuraavat kehittämistoimenpiteet seurattavaksi ja toteutettavaksi:

Terveyspalvelut:

- palveluiden saatavuuden kehittäminen

Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut:

- osaamisen vahvistaminen asiakastyöhön (erityisesti väkivaltatilanteet ja turvallisuus)
- systemaattinen muistutusten ja kanteluiden käsittely ja käsittelyprosessin tehostaminen
- lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sujuvoittaminen

Ikäihmisten palvelut:

- henkilöstön täydennyskoulutuksen määrän lisääminen
- kaikkien ikäihmisten palvelujen omavalvontasuunnitelmien päivittäminen uudelle pohjalle kesäkuun loppuun mennessä
- asiakasohjauksessa käydään tarkasti läpi sosiaaliasiavastaavan vuoden 2023 aikana kokoamia havaintoja ja yhteenvetoja liittyen muun muassa palvelu- ja maksupäätöksiin ja niihin liittyviin prosesseihin

Pelastustoimi:

- selvitetään mahdolliset tekniset viiveet hälytystehtävien vastaanotossa vuoden 2024 aikana
- edistetään palveluverkon kehittämishankkeita, jotka parantavat pelastustoimen toimintavalmiutta tavoitteen mukaiselle tasolle.

Omavalvontapäällikkö Mia Haapanen on paikalla kokouksessa esittelemässä asiaa.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta

1. käy raportista keskustelua ja
2. merkitsee laadun ja omavalvonnan raportin 2024 tiedoksi.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Omavalvontapäällikkö Mia Haapanen oli kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijana esittelemässä asiaa ja poistui kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

4/2025

20

Integraatiovaliokunta

§ 28

21.05.2025

Liitteet

Numero

7

Otsikko

Laadun ja omavalvonnan raportti 2024



Kanta-Hämeen hyvinvointialue		Pöytäkirja	4/2025	21
Integraatiovaliokunta	§ 29	21.05.2025		

Muut asiat

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 29

Toimialajohtajan päättösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä muut asiat tiedoksi.

Päätös

Todettiin, että muita tiedoksi merkittäviä asioita ei ollut.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta



Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 21, § 22, § 23, § 24, § 25, § 26, § 27, § 28, § 29

Muutoksenhakukielto

Päätöksestä, joka koskee vain asian valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä aluevalitusta (Laki hyvinvointialueesta 141 §).