

Asiakaskokemusjaosto

Aika 22.02.2023 klo 09:00 - 11:27

Paikka Pohjois-Savon hyvinvointialue, hallintokeskus, rak 10, 1 krs. tai teams

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 9	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 10	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 11	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 12	Läsnäolo- ja puheoikeuden myöntäminen asiakaskokemusjaoston kokouksessa	7
§ 13	Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittäminen ja seuranta	8
§ 14	Ajankohtaiset asiat	9
§ 15	Tiedoksisaatettavat asiat	10
§ 16	Muut asiat	11

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu Grönlund Tiina Hakokivi Nina Muukka Jukka Ojalehto Päivikki Pääkkö Sakari Eskelinen Päivi Rytkönen Säde Hiltunen Miia Turunen Riikka Mykkänen Minna Nyyssönen Timo	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen esittelijä esittelijä pöytäkirjanpitäjä tekninen sihteeri johtaja ylihoitaja asiantuntija	oli paikalla §15 ajan klo 9.05-10.19klo
	Raatikainen Riitta	aluehallituksen puheenjohtaja	
Poissa	Hedman Antti Paahto Marena Lampi Jussi		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

9 - 16

Pöytäkirjan tarkastus Pvm

Jukka Muuka
pöytäkirjantarkastajaPäivikki Ojalehto
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 26.01.2023

Asiakaskokemusjaosto

§ 9

22.02.2023

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 22.02.2023 § 9

Kutsu kokoukseen on toimitettu sähköisen kokousjärjestelmän kautta. Kutsu on lähetetty Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallintosäännön 164 §:n mukaisesti vähintään 4 päivää ennen kokousta.

Hyvinvointialuelain 108 §:n mukaisesti toimitella on päätösvaltainen, kun enemmän kuin puolet jäsenistä on läsnä.

Päätösehdotus

Todetaan kokous laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

Päätös

Kokous todettiin lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 10

22.02.2023

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 22.02.2023 § 10

Päätösehdotus Toimielin valitsee pöytäkirjantarkastajat tarkastamaan tämän kokouksen pöytäkirjan. Pöytäkirjan tarkastajat toiminevat myös ääntenlaskijoina mahdollisten äänestysten sattuessa. Vuorossa aakkosjärjestyksessä ovat Muukka Jukka ja Ojalehto Päivikki.

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Muukka Jukka ja Ojalehto Päivikki.

Asiakaskokemusjaosto

§ 11

22.02.2023

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 22.02.2023 § 11

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Käsitellään §15 tiedoksisaatettavat asiat ennen §12 läsnäolo- ja puheoikeuden myöntäminen asiakaskokemusjaoston kokouksessa.

Asiakaskokemusjaosto

§ 12

22.02.2023

Läsnäolo- ja puheoikeuden myöntäminen asiakaskokemusjaoston kokouksessaAsiakaja 22.02.2023 § 12
133/00.01.02.00/2023Valmistelija: Päivi Eskelinen, paivi.eskelinen1@pshyvinvointialue.fi
0447186403

Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallintosäännön § 169:n mukaan toimielimen jäsenten ja esittelijän lisäksi toimielimen kokouksessa on läsnäolo- ja puheoikeus:

1. aluehallituksen kokouksessa aluevaltuuston puheenjohtajalla ja varapuheenjohtajilla hyvinvointialuelain 26 §:n mukaan sekä kansalliskielilautakunnan puheenjohtajalla hyvinvointialuelain 33 § mukaan;
2. muiden toimielinten kokouksessa aluehallituksen puheenjohtajalla ja hyvinvointialuejohtajalla, ei kuitenkaan tarkastuslautakunnan eikä aluevaltuuston tilapäisen valiokunnan kokouksessa eikä vaalilaissa säädettyjen vaalitoimielinten kokouksissa;
3. kansalliskielilautakunnan ja saamen kielen lautakunnan puheenjohtajalla on läsnäolo- ja puheoikeus aluehallituksessa.

Toimielin päättää muiden henkilöiden läsnäolo- ja puheoikeudesta.

Toimielin voi päättää asiantuntijan kuulemisesta yksittäisessä asiassa. Asiantuntija voi olla läsnä kokouksessa asiasta käytävän keskustelun päättymiseen asti.

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto päättää, että pysyvän läsnäolo- ja puheoikeuden hallintosäännössä mainittujen lisäksi strategia- ja kehittämisjohtajalle, johtajaylihoitajalle, sosiaalijohtajalle ja johtajaylilääkärille.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 13

22.02.2023

Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittäminen ja seurantaAsiakaja 22.02.2023 § 13
299/00.00.01/2023

Valmistelija: sosiaalijohtaja Marena Paahto
marena.paahto(at)pshyvinvointialue.fi asiantuntijayksikön päällikkö
Päivi Eskelinen paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi

Kuopion kaupungin perusturvan organisaation alaisuudessa on aiemmin toiminut ihmiskaupan uhrien auttamisen työryhmä, jonka koollekutsujana on ollut sosiaalityön päällikkö. Työryhmään on nimetty kuusi vakituista jäsentä työikäisten ja lastensuojelun sosiaalityöstä sekä hoitotieteen, aikuispsykiatrian, päihdetyön ja kuntoutuksen edustajat.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen käynnistyttyä työryhmän asiantuntijoiden kokoonpano ja toiminnan periaatteet on syytä päivittää. Pohjois-Savon hallintosäännön mukaisesti asiakaskokemusjaosto vastaa ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittämisestä ja seurannasta. Työryhmän tueksi kutsutaan tarvittaessa muita asiantuntijoita. Työryhmä raportoi työskentelystään asiakaskokemusjaostolle. Perustettava työryhmä ei käsittele yksittäisiä asiakastilanteita.

Asiakaskokemusjaosto nimeää työryhmän perustamisen valmistelijoiksi sosiaalijohtaja Marena Paahdon ja asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelisen. He tuovat työryhmän kokoonpanon esittelyyn asiakaskokemusjaostoon maaliskuun kokoukseen.

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto päättää perustaa ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittämisen ja seurannan varmistamiseksi työryhmän esityksen mukaisesti ja nimetä asian valmistelijoiksi sosiaalijohtaja Marena Paahdon ja asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelisen.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 14

22.02.2023

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 22.02.2023 § 14

- Hallintosääntöön merkittyjen asiakaskokemusjaoston tehtävien esittelijöiden ja asiantuntijoiden vastuunjaot, mahdollinen hallintosäännön muutos

Esittelijä

Asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee asian tiedoksi

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Asiakaskokemusjaosto § 15 22.02.2023

Tiedoksisaatettavat asiat

Asiakaja 22.02.2023 § 15

- Asiakkaiden/ potilaiden jonotilanne ja tarvittava ohjeistus. Kuinka jonosta pystytään tunnistamaan ne potilaat, joilla pitkä jonotusaika voi olla haitallista, Timo Nyysönen, Apulaisylilääkäri
asiantuntijayksikön päällikkö

Esittelijä

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee asiat tietoon saatetuksi.

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että apulaisylilääkäri Timo Nyysönen oli paikalla §15 esityksen ajan klo 9.05-10.19

Asiakaskokemusjaosto on saanut kattavan katsauksen ortopedian jonotilanteesta, ja käynyt keskustelua aiheesta. Asiakaskokemus on vahvasti kytköksissä palveluiden saatavuuteen ja siihen, kuinka potilaat huomioidaan jonotusajan pitkittyessä. Elintapa- ja liikunta-ohjaus on jonossa oleville potilaille merkittävä palvelu heidän hyvinvoinnin ylläpidon kannalta.

Asiakaskokemusjaosto vie asian tiedoksi aluehallitukseen.

Asiakaskokemusjaosto kutsuu seuraaviin kokouksiin jonotilanteesta kertomaan edustajan konservatiivisen, psykiatrisen ja sosiaalityön toimialalta. Aikaa yhdelle esitykselle varataan puoli tuntia sisältäen keskustelut.

Asiakaskokemusjaosto piti tärkeänä integraatiota perusterveydenhuollon ja erityissairaanhuollon välillä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 16

22.02.2023

Muut asiat

Asiakaja 22.02.2023 § 16

- Järjestöavustusten valmiustilanne

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi.

Päätös Merkittiin tiedoksi.

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.27

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15, § 16

Päätökset, joista ei saa tehdä valitusta tai oikaisuvaatimusta

Seuraavasta päätöksestä ei saa tehdä hyvinvointialueesta annetun lain 141 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä aluevalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa.

attachment pdf (2 sivua, liitteenä alempana)

 [Lataa](#) 3A67063B43B4C3FEAB4525CD73F7E6EF512BC0AB8ECB1A1DF0765CEDC7D83D77

Osallistujat

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE 3221316-6 Suomi

Allekirjoitettu Suomalainen pankkitunnus.

Nimi palautettiin kohteesta Suomalainen pankkitunnus: MIIA
PAULIINA HILTUNEN

Hiltunen Miia
mii.hiltunen@pshyvinvointialue.fi

24-02-2023 11:08:54 UTC

Päivämäärä

Toimituskanava: Sähköposti

AINO KANNIAINEN Suomi

Allekirjoitettu Suomalainen pankkitunnus.

Nimi palautettiin kohteesta Suomalainen pankkitunnus: Aino Anneli
Kanniainen

Aino Kanniainen
aino.kanniainen@pshyvinvointialue.fi

26-02-2023 12:39:30 UTC

Päivämäärä

Toimituskanava: Sähköposti

JUKKA MUUKKA Suomi

Allekirjoitettu Suomalainen pankkitunnus.

Nimi palautettiin kohteesta Suomalainen pankkitunnus: JUKKA
PETTERI MUUKKA

Jukka Muukka
jukka.muukka@pshyvinvointialue.fi

24-02-2023 11:13:56 UTC

Päivämäärä

Toimituskanava: Sähköposti

PÄIVIKKI OJALEHTO 290195-142L Suomi

Allekirjoitettu Suomalainen pankkitunnus.

Nimi palautettiin kohteesta Suomalainen pankkitunnus: PÄIVIKKI
MIRJAMI OJALEHTO

Päivikki Ojalehto
paivikki.ojalehto@pshyvinvointialue.fi
+358451650665

06-03-2023 11:59:01 UTC

Päivämäärä

Toimituskanava: Sähköposti

ASIAKASKOKEMUSJAOSTO, Hallintosäännön mukaiset tehtävät 14.2.2023

Vastuut mitä kukin valmistelee

1. vastaa yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien kokonaisvalvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle; - **Hanna Leinonen**
2. vastaa hyvinvointialueen omien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotantoyksiköiden kokonaisvalvonnasta ja koontiraportoinnista; **Hanna Leinonen**
3. vastaa potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelun järjestämiseen liittyvistä linjauksista ja suosituksista sekä em. koontiraporttien käsittelystä ja esityksistä aluehallitukselle; **Päivi Eskelinen**
4. vastaa palvelujen tasapuolisen saatavuuden ja laadun seurannasta sekä koontiraportoinnista aluehallitukselle (mm. valtakunnalliset THL raportit palveluiden saatavuudesta); **Päivi Eskelinen**
5. vastaa asiakaspalautejärjestelmän järjestämistä linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta; **Päivi Eskelinen**
6. vastaa asukkaiden aloitteiden käsittelystä sekä tarvittaessa esityksistä aluehallitukselle; **Säde Rytönen**
7. vastaa palvelupalautteiden käsittelystä (yleinen koonti) sekä esityksistä aluehallitukselle; **Päivi Eskelinen**
8. vastaa järjestäjätehtävän tuesta antamalla tarvittaessa lausuntoja merkittävistä palvelutuotannon uudistuksista ja muutoksista aluehallitukselle; **Antti Hedman, Minna Mykkänen ja Marena Paahto**
9. vastaa jaostolle erikseen määrätyistä tehtävistä; **Päivi Eskelinen ja Säde Rytönen**
10. vastaa ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittämisestä ja seurannasta; **Marena Paahto**
11. vastaa rakenteellisen sosiaalityön koontiraporttien käsittelystä; **Marena Paahto**
12. vastaa kuntayhdyspintojen koontiraporttien käsittelystä; **Anne Kettunen**
13. vastaa omais- ja perhehoidon työhyvinvointi raporteista; **Anne Roponen**
14. päättää myönnettävistä järjestöavustuksista **Säde Rytönen**

Muutos hallintosääntöön, 27.3.2023 valtuustossa

Talousjohtaja

1. johtaa talouspalveluita;
2. vastaa raha- ja laskentatoimesta;
3. vastaa hyvinvointialueen rahoituksesta ja vakuuttamisesta;
4. vastaa hyvinvointialueen asiakasmaksu**päätöksistä, asiakasmaksujen** laskutuksesta, maksujärjestelyistä ja perinnästä **sekä määrää näihin liittyvät viranhaltijoiden päätöksentekovaltuudet;**
5. vastaa hyvinvointialueen toiminta- ja taloussuunnitelman sekä tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen laadinnasta;
6. vastaa talouspalveluiden vastuulla olevista tukipalveluista;
7. päättää irtaimen omaisuuden myynnistä pl. osakkeet;
8. päättää saamisten poistamisesta;
9. **päättää asiakasmaksujen lykkäyksistä, vapautuksista ja niistä tehdyistä oikaisuvaatimuksista;**
10. päättää luottokorttien ja maksuaikakorttien hankinnasta yksiköiden käyttöön ja käytöstä poistamisesta;
11. päättää palvelujen tuotteistamisesta pl. kliiniset palvelut ja tutkimukseen liittyvät palvelut sekä palvelujen hinnoittelusta;
12. vastaa varainhoidosta;
13. päättää lyhytaikaisen velan ottamisesta hyvinvointialueen maksuvalmiuden turvaamiseksi;
14. vastaa toimialalla olevista kehittämishankkeista;
15. päättää hankintojen rahoitustavasta; esim. leasing;

Asiakaskokemusjaoston tehtävät

1. vastaa yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien kokonaisvalvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle;

2. vastaa hyvinvointialueen omien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotantoyksiköiden kokonaisvalvonnasta ja koontiraportoinnista;
3. vastaa potilas- ja sosiaaliamiespalvelun järjestämiseen liittyvistä linjauksista ja suosituksista sekä em. koontiraporttien käsittelystä ja esityksistä aluehallitukselle;
4. vastaa palvelujen tasapuolisen saatavuuden ja laadun seurannasta sekä koontiraportoinnista aluehallitukselle (mm. valtakunnalliset THL raportit palveluiden saatavuudesta);
5. vastaa asiakaspalautejärjestelmän järjestämisvastuun linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta;
6. vastaa asukkaiden aloitteiden käsittelystä sekä tarvittaessa esityksistä aluehallitukselle;
7. vastaa palvelupalautteiden käsittelystä (yleinen koonti) sekä esityksistä aluehallitukselle;
8. vastaa järjestäjätehtävän tuesta antamalla tarvittaessa lausuntoja merkittävistä palvelutuotannon uudistuksista ja muutoksista aluehallitukselle;
9. vastaa jaostolle erikseen määrätystä tehtävistä;
10. vastaa ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittämisestä ja seurannasta;
11. vastaa rakenteellisen sosiaalityön koontiraporttien käsittelystä;
12. vastaa kuntayhdyspintojen koontiraporttien käsittelystä;
13. vastaa omais- ja perhehoidon työhyvinvointi raporteista;
14. päättää myönnettävistä järjestöavustuksista
15. [käsittelee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja koskevat oikaisuvaatimukset](#) Esittelijänä Päivi Eskelinen, valmistelijana laskutuspäällikkö Kirsi Kinnunen