

Asiakirjan ovat allekirjoittaneet

Nimi	Tunnistautuminen	Aika
MIIA PAULIINA HILTUNEN	Telia Tunnistus	02.06.2023 08:06:05 UTC+03:00
JUKKA PETTERI MUUKKA	Telia Tunnistus	25.05.2023 11:11:11 UTC+03:00
Sakari Juho Johannes Pääkkö	Telia Tunnistus	15.06.2023 08:46:55 UTC+03:00
Kanniainen Aino Anneli	Telia Tunnistus	01.06.2023 17:36:52 UTC+03:00



Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu

Sisällys: - Kansilehti (1 sivu)
- Alkuperäinen dokumentti (14 sivua)

Kansilehden sivu 1/1

Asiakaskokemusjaosto

Aika 17.05.2023 klo 09:00 - 11:27

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 34	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 35	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 36	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 37	Tiedoksisaatettavat asiat	7
§ 38	Toinen avustushaku vuodelle 2023	8
§ 39	Lausunto Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategiasta	10
§ 40	Muut asiat	12

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 Raatikainen Riitta	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen esittelijä esittelijä pöytäkirjanpitäjä aluehallituksen puheenjohtaja	
	Mykkänen Minna Kononen Sirpa Korhonen Mikko	johtaja ylihoitaja asiantuntija toimialajohtaja	poistui §37 kohdalla klo 9.46
	Kokkonen Kaija Anneli	palvelualuejohtaja	poistui §37 kohdalla klo 9.46
	Jokinen Hanna	asiantuntija	poistui §37 kohdalla klo 9.46
	Kettunen Reetta	asiantuntija	poistui §37 kohdalla klo 9.46
	Kavilo Marja	asiantuntija	poistui §37 kohdalla klo 9.46
	Mattila Heli	asiantuntija	poistui §37 kohdalla klo 9.46
Poissa	Luostarinen Satu Hedman Antti Paahto Marena Lampi Jussi		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

Pöytäkirjan tarkastus Pvm

Muukka Jukka
pöytäkirjantarkastaja

Pääkkö Sakari
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 34

17.05.2023

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 17.05.2023 § 34

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

§ 35

17.05.2023

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 17.05.2023 § 35

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

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Muukka Jukka ja Pääkkö Sakari.

Asiakaskokemusjaosto

§ 36

17.05.2023

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 17.05.2023 § 36

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Asiat käsiteltiin pöytäkirjan mukaisessa järjestyksessä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 37

17.05.2023

Tiedoksisaatettavat asiat

Asiakaja 17.05.2023 § 37

Esittelijä

vs. HYTE- ja osallisuuspäällikkö, Säde Rytönen,
sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 0447176370

- Asiakaskokemusjaoston 19.4.2023 päätöksen mukaisesti valmistelija (järjestösihteeri) on kontaktoinut kaikki avustuksen saajatahot ja saanut heiltä tarvittavat lisätiedot maksatusta varten. Tällä hetkellä työn alla on aikatauluttaa yhteistyösopimusten neuvotteluajat hakijan ja hyvinvointialueen toimialojen kanssa viikosta 20 eteenpäin. Oikaisuvaatimuksen vaatima aika on tuolloin täyttynyt. Sopimusneuvottelut pyritään saamaan toukokuun aikana valmiiksi. Avustusraha saadaan maksetuksi hakijoille, kun sopimus on allekirjoitettu molempien osapuolten osalta.
- Ikääntyneiden palveluiden toimialajohtaja tuo tiedoksi katsauksen palveluiden järjestymisestä ikääntyneiden toimialalla.

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi avustusten yhteistyösopimusten tilannekatsauksen sekä katsauksen palveluiden järjestäytymiseen ikääntyneiden toimialalla.

Päätös

Merkittiin tiedoksi avustusten yhteistyösopimusten tilannekatsaus sekä katsaus palveluiden järjestäytymisestä ikääntyneiden toimialalla.

Merkitään pöytäkirjaan, että ikääntyneiden palveluiden katsauksen ajan klo 9.00-9.46 läsnä oli:

- Mikko Korhonen
- Kaija Kokkonen
- Hanna Jokinen
- Reetta Kettunen
- Marja Kavilo
- Heli Mattila

Asiakaskokemusjaosto

§ 38

17.05.2023

Toinen avustushaku vuodelle 2023Asiakaja 17.05.2023 § 38
575/00.01.05/2022

Valmistelija: Järjestösihteeri Sirpa Kononen,
sirpa.kononen@pshyvinivointialue.fi, p. 044 717 6665

Ensimmäinen avustushaku käynnistettiin 30.11.2022-18.1.2023 väliselle ajalle. Avustushaku suoritettiin asiakaskokemusjaoston valmistelemien sekä aluehallituksessa (Alhall 14.11.2022) hyväksymien kriteerien mukaisesti. Ensimmäisessä avustushaussa oli haettavissa pidempiaikaiset kumppanuusavustukset sekä maksimissaan kaksi vuotiset toiminta- ja innovaatioavustukset. Kumppanuusavustusta jaettiin 475 000 € 17 järjestölle ja toiminta- ja innovaatioavustuksia jaettiin 146 670 € seitsemälle järjestölle.

Vuoden 2023 avustusrahaa jäi loppuvuodelle jaettavaksi 278 330 €. Ehdotuksena on, että asiakaskokemusjaosto avaa vuoden 2023 jäljelle jääneen avustusrahan jaettavaksi. Toinen avustushaku olisi avoimena kolme viikkoa ajalla 8.6. – 28.6.2023. Avustuslajeina ovat toiminta- ja innovaatioavustus ja kumppanuusavustus. Avustushaku toteutetaan aluehallituksen 14.11.2022 hyväksymillä kriteereillä ja jatketaan samoilla painopistealueilla kuin avustushaun ensimmäisessä vaiheessa.

Asiakaskokemusjaosto tekee haetuista avustuskokonaisuuksista päätökset syyskuun 2023 kokouksessa. Avustuskokonaisuuden osalta käytetään harkintaa määrärahan jakautumisesta eri avustuslajeille.

Valmistelijan päätösehdotus:

Asiakaskokemusjaosto avaa vuoden 2023 toisen avustushaun avoimeksi 8.6.- 28.6.2023. Hakuaika on kolme viikkoa. Avataan kaksi avustuslajia: toiminta- ja innovaatioavustus ja kumppanuusavustus. Avustushaku toteutetaan aluehallituksen 14.11.2022 hyväksymillä kriteereillä ja jatketaan samoilla painopistealueilla kuin avustushaun ensimmäisessä vaiheessa. Asiakaskokemusjaosto tekee haetuista avustuskokonaisuuksista päätökset syyskuun 2023 kokouksessa.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Asiakaskokemusjaosto	§ 38	17.05.2023
Esittelijä	HYTE ja osallisuuspäällikkö	
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto avaa vuoden 2023 toisen avustushaun avoimeksi 8.6.- 28.6.2023. Hakuaika on kolme viikkoa. Avataan kaksi avustuslajia: toiminta- ja innovaatioavustus ja kumppanuusavustus. Avustushaku toteutetaan aluehallituksen 14.11.2022 hyväksymillä kriteereillä ja jatketaan samoilla painopistealueilla kuin avustushaun ensimmäisessä vaiheessa. Asiakaskokemusjaosto tekee haetuista avustuskokonaisuuksista päätökset syyskuun 2023 kokouksessa.	
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.	

Asiakaskokemusjaosto

§ 39

17.05.2023

Lausunto Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategiastaAsiakaja 17.05.2023 § 39
14/00.01.02.00/2022Valmistelija: Päivi Eskelinen
puh. 044 718 6403, paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia hyväksyttiin aluevaltuustossa joulukuussa 2022. Nyt valmistellaan hyvinvointialueen palvelustrategiaa, joka syventää strategian palveluiden järjestämistä koskevia linjauksia ja tavoitteita sekä toimii myös strategian yhtenä toimeenpano-ohjelmana.

Valmistelijan päätösehdotus:
Asiakaskokemusjaosto käy kokouksessa keskustelun palvelustrategialuonnoksesta ja laatii halutessaan keskustelun pohjalta lausunnon, joka välitetään palvelustrategian valmisteluun.

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Päätös Asiakaskokemusjaosto antaa lausuntonsa palvelustrategiasta seuraavasti:

Asiakaskokemusjaosto haluaa korostaa palvelustrategiassa asiakaskokemusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakaskokemuksen ja -tyytyväisyyden sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittaaminen ja tulosten hyödyntäminen kehittämistoimissa tulisi näkyä palvelustrategiassa.

Palvelustrategia-luonnoksessa kohderyhmänä on kohtuullisen hyväkuntoiset asukkaat. Kuvaus kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa oleville suunnatuista palveluista puuttuu. Kaipaamme oman dian kuvaamaan, miten kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevat sekä paljon palveluita käyttävät tunnistetaan ja heidän hoitopolkunsa rakennetaan.

Palveluissa tulisi huomioida terveydenhoidon kustannusten

Asiakaskokemusjaosto

§ 39

17.05.2023

voimakas painottuminen elämän loppuvaiheeseen, viimeiseen elinvuoteen ja viimeiseen elinkuukauteen. Tällöin tärkeää on laadukkaiden palveluiden takaaminen ilman, että tuotetaan vain aiheetonta kärsimystä tai ylihoitamista.

Palvelustrategiassa on kuvattu hyvin erilaiset ennustettavissa olevat kustannusten kehitykset. Kuitenkin tässä olisi hyvä kuvata myös mistä rahoitus tulee – valtion myöntämä rahoitus asettaa reunaehdot, joiden puitteissa palveluita voidaan tuottaa.

Yhteistyössä kuntien, järjestöjen ja työelämäpalveluiden tehtävä HYTE-työ sekä kumppanuusmallit toivotaan palvelustrategiaan näkyväksi. HYTE läpi leikkaa kaikkia palveluita sekä kaikkia asiakas ja potilas kohtaamisia. Tämä ei ilmene palvelustrategia-luonnoksessa riittävän painokkaasti.

Palveluiden periaatteisiin toivotaan konkretiaa. Kuinka ja kuka toimenpiteet konkreettisesti toteuttavat, esimerkiksi palveluiden integraatiossa, kenellä on veto- ja seurantavastuu.

Palvelustrategiaan tarvitaan oma dia viestinnästä. Selkeä puute on, miten asioista viestitään sisäisesti ja ulkoisesti. Palvelustrategian tulee viestiä Pohjois-Savon hyvinvointialueen imagoa niin, että luodaan positiivista kuvaa hyvinvointialueesta alueena, palveluntuottajana sekä työnantajana. Yleisesti positiiviseen ja informatiiviseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään toivotaan panostusta.

Palvelustrategiassa pitäisi kuvata myös, että jo olemassa olevat hyvät käytänteet tulisi tunnistaa ja niitä tulisi monistaa laajempaan käyttöön.

Asiakaskokemusjaosto

§ 40

17.05.2023

Muut asiat

Asiakaja 17.05.2023 § 40

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.27

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 34, § 35, § 36, § 38, § 39, § 40

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.

Muutoksenhakuohje koskee pykälää: § 37

Oikaisuvaatimusohjeet

Koska päätöksestä voidaan tehdä hyvinvointialueesta annetun lain 139 §:n 1 mom:n mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen:

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen.

Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa järjestettyjä tehtäviä koskevasta päätöksestä oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös yhteistoimintaan osallinen hyvinvointialue ja sen jäsen.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä tarkoituksenmukaisuus ja laillisuusperustein.

Oikaisuvaatimusviranomaisen ja –aika

Oikaisuvaatimusviranomaisena, jolle oikaisuvaatimus tehdään:

Pohjois-Savon hyvinvointialue, aluehallitus
Kirjaamo
Puijonlaaksontie 2
Rak. 3, 0 krs
70210 KUOPIO.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Jäsenkuntien ja niiden jäsenten katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa katsotaan asianosaisen saaneen tiedon päätöksestä kolmantena (3) päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Oikaisuvaatimuksen sisältö ja toimittaminen

Oikaisuvaatimuksen mukana tulee olla päätös, johon oikaisua vaaditaan, sekä selvitys siitä päivästä, mistä oikaisuvaatimusta koskeva aika edellä sanotun mukaan on luettava.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.