

Asiakaskokemusjaosto

Aika 16.08.2023 klo 09:00 - 11:49

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 52	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 53	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 54	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 55	Ajankohtaiset asiat	7
§ 56	Tilannekatsaus toisesta avustushausta	8
§ 57	Asiakaspalautteiden keräämisen kehittäminen ja tiedon hyödyntäminen	10
§ 58	Ihmiskaupan uhrien auttamisen työryhmän nimeäminen ja osallistuminen oikeusministeriön Tehoa ihmiskaupan vastaiseen työhön -hankkeeseen	12
§ 59	Muut asiat	14

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu	puheenjohtaja varapuheenjohtaja	saapui §53 kohdalla klo 9.03
	Grönlund Tiina Hakokivi Nina	jäsen jäsen	poistui §58 jälkeen klo 11.45
	Muukka Jukka Ojalehto Päivikki Eskelinen Päivi Rytkönen Säde Hiltunen Miia Mykkänen Minna Hedman Antti	jäsen jäsen esittelijä esittelijä pöytäkirjanpitäjä johtaja ylihoitaja asiantuntijajäsen	saapui §55 kohdalla klo 9.09
	Raatikainen Riitta	aluehallituksen puheenjohtaja	poistui §57 kohdalla klo 11.28
	Heinänen Matti	asiantuntija	poistui §57 jälkeen klo 11.32
	Partanen Paula	asiantuntija	poistui §57 jälkeen klo 11.32
	Kinnunen Kati	asiantuntija	poistui §57 jälkeen klo 11.32
	Kononen Sirpa	asiantuntija	poistui §56 jälkeen klo 9.45
Poissa	Pääkkö Sakari Lampi Jussi Korhonen Marko		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

52 - 59

Pöytäkirjan tarkastus Pvm

Jukka Muukka
pöytäkirjantarkastaja

Hannu Kokki
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 52

16.08.2023

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 16.08.2023 § 52

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

§ 53

16.08.2023

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 16.08.2023 § 53

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

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Kokki Hannu ja Muukka Jukka. Merkitään pöytäkirjaan, että Hannu Kokki saapui klo 9.03 ennen asian käsittelyä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 54

16.08.2023

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 16.08.2023 § 54

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Asiat käsitellään pöytäkirjan mukaisessa järjestyksessä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 55

16.08.2023

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 16.08.2023 § 55

- Asiantuntijayksikön päällikkö tuo tiedoksi ajankohtaiset asiat

Esittelijä

Päivi Eskelinen

Päätösehdotus

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että Antti Hedman saapui klo 9.09.

Asiakaskokemusjaosto

§ 56

16.08.2023

Tilannekatsaus toisesta avustushausta

Asiakaja 16.08.2023 § 56
575/00.01.05/2022

Valmistelija: Järjestösihteeri, Sirpa Kononen,
sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi p. 044 717 6665
vs. HYTE- ja osallisuuspäällikkö, Sade Rytönen,
sade.rytonen(at)pshyvinvointialue.fi p. 044 717 6370

Pohjois-Savon hyvinvointialueen toinen vuoden 2023 avustushaku toteutettiin 17.5.2023 asiakaskokemusjaoston kokouksessa päätetyn linjauksen mukaisesti. Avustushaku oli avoinna 8.6. - 28.6.2023 välisen ajan, yhteensä kolme viikkoa. Avustuslajeina olivat toiminta- ja innovaatioavustus sekä kumppanuusavustus. Avustushaku toteutettiin samoilla aluehallituksen 14.11.2022 hyväksymillä kriteereillä ja painopistealueilla kuin vuoden 2023 avustushaun ensimmäinen avustushaku. Hakuajalle järjestettiin yhteensä kolme avustuslinikkaa.

Avustushakemuksia hakuajalla tuli 35 kpl;
kumppanuusavustushakemuksia 15 kpl, yhteenlaskettu summa 251 016 € ja toiminta- ja innovaatioavustushakemuksia 20 kpl, yhteenlaskettusumma 382 825 €. Haettujen avustusten kokonaissumma on yhteensä 633 841 €.

Vuoden 2023 toisen avustushaun jaettava summa on 288 330 €.

Avustushakemukset siirtyvät nyt valmisteluun ja ehdotus avustusjaosta tuodaan asiakaskokemusjaostolle päätettäväksi syyskuun kokoukseen 20.9.2023. Avustuskokonaisuuden osalta käytetään harkintaa määrärahan jakautumisesta avustuslajien välillä sekä mahdollisuudesta ensisijaisesti avustaa niitä hakijoita, jotka eivät ole olleet hakijoina ensimmäisessä avustushaussa. Valmistelija käy tarvittaessa keskustelua hakijan ja hyvinvointialueen toimialojen viranhaltijoiden kanssa.

Asiakaskokemusjaostolle saatetaan tiedoksi hakulomakkeella pyydetty palaute koskien hakua ja hakulomaketta. Pääsääntöisesti palaute oli positiivista; hakulomake on ollut selkeä ja helppo täyttää ja mahdollisuutta hakea avustusrahaa hyvinvointialueelta on kiiteltä. Negatiivista palautetta tuli haun ajankohdasta ajoittuen kesäajalle ja loma-aikaan sekä huonosta ja riittämättömästä ennakkoviestimisestä hakuajankohdasta.

Asiakaskokemusjaosto

§ 56

16.08.2023

Valmistelijan päätösehdotus:

Tuodaan tilannekatsaus vuoden 2023 toisesta avustushausta asiakaskokemusjaostolle. 17.5.2023 tehdyn päätöksen mukaisesti valmistelua jatketaan niin, että asiakaskokemusjaosto tekee haetuista avustuskokonaisuuksista päätökset syyskuun 2023 kokouksessa.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	HYTE ja osallisuuspäällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tilannekatsauksen toisesta avustushausta tiedoksi.
Päätös	Merkittiin tiedoksi katsaus toisesta avustushausta.

Asiakaskokemusjaosto

§ 57

16.08.2023

Asiakaspalautteiden keräämisen kehittäminen ja tiedon hyödyntäminen

Asiakaja 16.08.2023 § 57
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija: Päivi Eskelinen, puh. 044 718 6403,
paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi
Minna Mykkänen puh. 044 717 2397,
minna.mykkanen(at)pshyvinvointialue.fi

Hallintosäännön 39§:n mukaan Asiakaskokemusjaosto vastaa asiakaspalauttejärjestelmän järjestämisvastuun linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta.

Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa, siirtyi osa vanhoista asiakaspalautteiden keräämisen sopimuksista hyvinvointialueelle, osa oli irtisanottu. Toiminnan käynnistyessä hyvinvointialueen internetsivuille rakennettiin Webropol-pohjainen mahdollisuus antaa palautetta joko yleisesti, tai tiettyyn toimintaan liittyen.

Ensimmäisen neljännesvuoden raportti asiakaspalautteista on liitteenä. Palautteet on toimitettu johtoryhmälle, jotta he voivat viedä tarvittavat asiat oman palvelualueensa tietoon.

Hyvinvointialueella on alkanut RRP-hankkeen kautta asiakaspalautteiden järjestelmällisen keräämisen ja tiedon hyödyntämisen hanke. Hanketyöntekijä Matti Heinänen kertoo nykytilanteen ja tulevaisuuden suunnitelman kokouksessa, sekä pyytää asiakaskokemusjaoston evästyksiä jatkotyöskentelyä varten.

Esityslistan oheisaineistona:

-Suunnitelma asiakaspalautteiden keräämisen kehittämiseksi ja tiedon hyödyntämiseksi

- Kvartaaliraportti

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi ensimmäisen kvartaalin raportin ja suunnitelman asiakaspalautteiden keräämisen kehittämiseksi ja tiedon hyödyntämiseksi

Asiakaskokemusjaosto

§ 57

16.08.2023

Päätös

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tietoon saatetuksi:

- ensimmäisen kvartaalin raportin
- kattavan kuvauksen RRP-hankkeen asiakaspalautteiden järjestelmällisen keräämisen ja tiedon hyödyntämisen nykytilasta ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Asiakaskokemusjaosto korostaa asiakaskokemuksen hyödyntämistä strategisena työkaluna.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

- Sirpa Kononen poistui klo 9.45 ennen asian käsittelyä.
- Riitta Raatikainen poistui klo 11.28
- Matti Heinänen, Paula Partanen ja Kati Kinnunen poistui klo 11.32 asian käsittelyn jälkeen.

Asiakaskokemusjaosto

§ 58

16.08.2023

Ihmiskaupan uhrien auttamisen työryhmän nimeäminen ja osallistuminen oikeusministeriön Tehoa ihmiskaupan vastaiseen työhön -hankkeeseenAsiakaja 16.08.2023 § 58
299/00.00.01/2023

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö, Päivi Eskelinen puh. 044 718 6403, paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi
Sosiaalijohtaja, Marena Paahto puh. 044 750 7040, marena.paahto(at)pshyvinvointialue.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialueen ihmiskaupan vastaisen työn kehittämisestä vastaa asiakaskokemusjaosto hallintosäännön 39§:n mukaan.

Hyvinvointialueet ovat saaneet pyynnön osallistua oikeusministeriön hallinnoimaan Tehoa ihmiskaupan vastaiseen työhön- hankkeeseen, jossa tehdään kansallinen ohjeistus ja käsikirja uhrien tunnistamiseen ja auttamiseen eli ns. ihmiskaupan uhrien tunnistamis- ja ohjausmekanismi (NMR=National Referral Mechanism). Hankeen ensimmäiset työpajat käynnistyvät syyslokakuussa, tarkempi aikataulu varmistuu elokuussa.

Hyvinvointialueelta on toimitettu alustaviin kysymyksiin vastaukset ja työryhmään osallistuu jatkossa sosiaalijohtaja tai hänen nimeämänsä sijainen. Koska ihmiskaupan uhrien tunnistaminen ja auttaminen kuuluu kaikille työntekijöille, hyvinvointialueelle ei muodosteta yksittäisten asiakasasioiden käsittelyyn keskittyvää ryhmää, vaan muodostetaan toimialueittain ja hyte-toimijoista verkosto, jotka vastaavat asian tiedottamisesta ja työntekijöiden informoinnista hyvinvointialueella.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto hyväksyy verkoston kokoonpanon ja osallistumisen oikeusministeriön hallinnoimaan hankkeeseen.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.
Merkitään pöytäkirjaan, että Nina Hakokivi poistui asian käsittelyn jälkeen klo 11.45.

Asiakaskokemusjaosto

§ 58

16.08.2023

Asiakaskokemusjaosto

§ 59

16.08.2023

Muut asiat

Asiakaja 16.08.2023 § 59

- Asiantuntijayksikön päällikkö esitteli suunnitelman asiakaskokemusjaoston loppuvuoden kokousten aiheista.
- Asiantuntijayksikön päällikkö toi tietoon, että seuraava kokous sisältää salaisia asioita, joten läsnäolo vaaditaan.

Päätös Asiakaskokemusjaosto merkitsee tietoon saatetuksi jaoston loppu vuoden suunnitelman sekä seuraavan kokouksen järjestelyt.
Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.49.

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 52, § 53, § 54, § 55, § 56, § 57, § 59

Yllälueteltuihin päätöksiin 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: § 58

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.

Oikaisuvaatimusviranomainen 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.