

Asiakaskokemusjaosto

Aika 11.10.2023 klo 09:00 - 11:55

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 72	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 73	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 74	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 75	Ajankohtaiset asiat	7
§ 76	Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä valvonnan raportointi	8
§ 77	Osallisuusohjelma	12
§ 78	Hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen	15
§ 79	Muut asiat	17

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 Hedman Antti	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen esittelijä esittelijä pöytäkirjanpitäjä asiantuntija	saapui 76 § kohdalla klo 9.28 ja poistui 77 § kohdalla klo 10.40 poistui 76 § jälkeen klo 10.31
	Paahto Marena	asiantuntija	poistui 77 § jälkeen klo 10.57
	Aholainen Anne	asiantuntija	poistui 76 § jälkeen klo 10.31
	Kinnunen Kati	asiantuntija	poistui 76 § jälkeen klo 10.31
	Pakkala Tuija	asiantuntija	poistui 76 § jälkeen klo 10.31
	Nissinen Antero	asiantuntija	poistui 76 § jälkeen klo 10.31
Poissa	Lampi Jussi Raatikainen Riitta Leinonen Hanna		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

72 - 79

Pöytäkirjan tarkastus Pvm

Tiina Grönlund
pöytäkirjantarkastaja

Niina Hakokivi
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

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

Asiakaskokemusjaosto § 72 11.10.2023

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 11.10.2023 § 72

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 Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 73

11.10.2023

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 11.10.2023 § 73

Päätösehdotus Toimielin valitsee pöytäkirjantarkastajat tarkastamaan tämän kokouksen pöytäkirjan. Pöytäkirjantarkastajat toiminevat myös ääntenlaskijoina mahdollisten äänestysten sattuessa. Vuorossa aakkosjärjestyksessä ovat Grönlund Tiina ja Hakokivi Niina.

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Grönlund Tiina ja Hakokivi Niina.

Asiakaskokemusjaosto

§ 74

11.10.2023

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 11.10.2023 § 74

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 75

11.10.2023

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 11.10.2023 § 75

Esittelijä

Päätösehdotus

Päätös

Ajankohtaisia asioita ei noussut esiin.

Asiakaskokemusjaosto	§ 46	14.06.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 76	11.10.2023

Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä valvonnan raportointi

Asiakaja 14.06.2023 § 46

Valmistelija: Antti Hedman, puh. 044 717 2110,
antti.hedman(at)pshyvinvointialue.fi
Marena Paahto, puh. 044 750 7040,
marena.paahto(at)pshyvinvointialue.fi
Päivi Eskelinen, puh. 044 718 6403,
paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi

Asiakas- ja potilasturvallisuuden, laadun sekä valvonnan raportoinnin kokonaisuutta on valmisteltu hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuus sekä valvontatyöryhmän tekemänä työnä.

Yhteinen raportti vastaa asiakaskokemusjaoston tehtäviin 1-7:

1 vastaa yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien valvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle;

2. vastaa hyvinvointialueen omien sosiaali- ja terveystalvelujen tuotantoyksiköiden valvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle;

3. vastaa potilas- ja sosiaaliasiamiestalvelun järjestämiseen liittyvistä linjauksista ja suosituksista sekä em. koontiraporttien käsittelystä ja esityksistä aluehallitukselle;

4. vastaa talvelujen tasapuolisen saatavuuden ja laadun seurannasta sekä koontiraportoinnista aluehallitukselle (mm. valtakunnalliset THL raportit talveluiden saatavuudesta);

5. vastaa asiakaspalautejärjestelmän järjestämisvastuun linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta;

6. vastaa asukkaiden aloitteiden käsittelystä sekä tarvittaessa esityksistä aluehallitukselle;

7. vastaa talvelupalautteiden käsittelystä (yleinen koonti) sekä esityksistä aluehallitukselle

Asiakaskokemusjaosto	§ 46	14.06.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 76	11.10.2023

Asiakas- ja potilasturvallisuuden, laadun sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan havainnot raportoidaan jatkossa neljännesvuosittain yhdessä laaditulla raportointiasiakirjalla. Asiakirja käsitellään aluehallituksen alaisessa asiakaskokemusjaostossa, josta se annetaan tiedoksi aluehallitukselle. Raportointi tapahtuu neljännesvuositain, vuoden viimeisen raportin yhteydessä tehdään kokonaisvuosikatsaus osana raporttia. Ensimmäisessä raportissa on osa tiedoista koottu ajalle 1-4/2023 aiemman suunnitellun raportointisyklin mukaan. Raportointi on kuitenkin päädytty tekemään kvartaaleittain, jotta kansallinen vertailtavuus säilyisi.

Esityslistan oheisaineistona:

Diaesitys asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä valvonnan tilanteesta 2023

Laadun, valvonnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden osavuosisraportti 1.1-31.3.2023

Valmistelijan päätösehdotus:

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan tilanneraportin 1-3/2023 sekä hyväksyy asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan raportoinnin toimintamallit.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan tilanneraportin 1-3/2023 sekä hyväksyy asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan raportoinnin toimintamallit.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Tuija Pakkala saapui kokoukseen klo 10.20 - Minna Pitkänen saapui kokoukseen klo 10.58 - Tuija Pakkala poistui kokouksesta klo 11.04 asian käsittelyn jälkeen - Antti Hedman poistui kokouksesta klo 11.04 asian käsittelyn jälkeen

Asiakaskokemusjaosto	§ 46	14.06.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 76	11.10.2023

Asiakaja 11.10.2023 § 76
4171/00.01.02.04/2023

Valmistelija: Antti Hedman, puh. 044 717 2110,
antti.hedman(at)pshyvinvointialue.fi
Marena Paahto, puh. 044 750 7040,
marena.paahto(at)pshyvinvointialue.fi
Päivi Eskelinen, puh. 044 718 6403,
paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi
Hanna Leinonen
hanna.leinonen(at)pshyvinvointialue.fi, Tuija Pakkala,
tuija.pakkala(at)pshyvinvointialue.fi, Kati Kinnunen,
kati.kinnunen(at)pshyvinvointialue.fi, Antero Nissinen
antero.nissinen(at)pshyvinvointialue.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialueen valvontaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä laatuun kuuluva raportointi on laajentunut ensimmäisen kvartaalin jälkeen erityisesti laadun osalta. Laatupolitiikan työstäminen on aloitettu hyvinvointialueella, ja sen osalta on tunnistettu laatuun liittyviä asioita, joita halutaan tuoda esille raportissa.

Raportti kattaa toisen kvartaalin tiedot, ellei erikseen ole mainittu muuta.

Esityslistan liitteenä: Laadun, valvonnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden osavuosisraportti 4-6.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee laadun, valvonnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden raportin tiedoksi
Päätös	Merkittiin tiedoksi laadun, valvonnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden raportti.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

Asiakaskokemusjaosto	§ 46	14.06.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 76	11.10.2023

- Antti Hedman saapui klo 9.28
- Kati Kinnunen, Tuija Pakkala, Antero Nissinen ja Marena Paahto poistuivat klo 10.31

Johtoryhmä	§ 32	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 77	11.10.2023

Osallisuusohjelma

Jory 26.09.2023 § 32

Valmistelija: Anne Aholainen, puh. 044 714 2676,
anne.aholainen(at)pshyvinvointialue.fi

Osallisuuden edistämisestä säädetään hyvinvointialueissa (611/2021) luvussa 5. Asukkaiden osallistumisen mahdollisuuksia kuvataan laajasti 29§. Vastuutaho näiden toteutumisessa on aluevaltuusto. Osallisuusohjelmalla edistetään asukkaiden ja henkilöstön osallisuutta päätöksenteossa sekä palvelujen kehittämisessä.

Osallisuusohjelmassa asetetaan hyvinvointialueelle osallistumisen ja osallisuuden edistämisen tavoitteita ja kehittämistoimenpiteet. Ohjelmassa on kuvattu olemassa olevat osallisuuskanavat ja vastuutahot niiden osalta.

Osallisuusohjelmassa annetaan osallisuuslupaus: Yhdenvertaisina yhdessä tehden, sillä meillä on tahtoa rakentaa kaikille mahdollisuuksia osallistua ja olla osallinen. Arvoina ovat vuorovaikutteisuus, rohkeus, avoimuus ja luottamus. Tavoitteet asettuvat toimintalinjoiksi: 1) osallistumisen kanavat ja työvälineet 2) työntekijöiden osallisuuden edistäminen 3) osallisuustiedon hyödyntäminen ja vaikuttavuus 4) yhteisöjen toiminta hyvinvointialueella. Toimenpiteitä on yhteensä 18.

Osallisuusohjelman edistämisestä vastaa hyvinvointialueen osallisuustyöryhmä, joka on parhaillaan käynnistämässä toimintaansa ohjelmatyön myötä. Ohjelman toimeenpano hyötyy osallisuuskoordinaation nimeämisestä hyvinvointialueella.

Esityslistan oheisaineistona:

- Pohjois-Savon hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2023

Valmistelijan päätösehdotus:

Johtoryhmä toteaa osallisuusohjelman osaltaan valmiiksi ja lähettää osallisuusohjelman hyväksyttäväksi hyvinvointialueen lautakuntiin, asiakaskokemusjaostoon, tulevaisuus- ja strategiajaostoon sekä

Johtoryhmä	§ 32	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 77	11.10.2023

aluehallitukselle. Osallisuusohjelmaan voi tehdä teknisiä muutoksia. Aluevaltuusto hyväksyy ohjelman aluehallituksen esityksestä.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä strategia- ja kehittämisjohtaja

Päätösehdotus Johtoryhmä toteaa osallisuusohjelman osaltaan valmiiksi ja lähettää osallisuusohjelman hyväksyttäväksi hyvinvointialueen lautakuntiin, asiakaskokemusjaostoon, tulevaisuus- ja strategiajaostoon sekä aluehallitukselle. Osallisuusohjelmaan voi tehdä teknisiä muutoksia. Aluevaltuusto hyväksyy ohjelman aluehallituksen esityksestä.

Päätös Merkitään pöytäkirjaan, että Anne Aholainen oli läsnä asian esittelyn ajan klo 10.45 - 11.00.

Johtoryhmä merkitsee asian tietoon saaduksi.

Asiakaja 11.10.2023 § 77
13705/00.01.05/2023

Valmistelija: Anne Aholainen, puh. 044 714 2676,
anne.aholainen(at)pshyvinvointialue.fi

Osallisuuden edistämisestä säädetään hyvinvointialuelaisissa (611/2021) luvussa 5. Asukkaiden osallistumisen mahdollisuuksia kuvataan laajasti 29§. Vastuutaho näiden toteutumisessa on aluevaltuusto. Osallisuusohjelmalla edistetään asukkaiden ja henkilöstön osallisuutta päätöksenteossa sekä palvelujen kehittämisessä.

Osallisuusohjelmassa asetetaan hyvinvointialueelle osallistumisen ja osallisuuden edistämisen tavoitteita ja kehittämistoimenpiteet. Ohjelmassa on kuvattu olemassa olevat osallisuuskanavat ja vastuutahot niiden osalta.

Osallisuusohjelmassa annetaan osallisuuslupaus: Yhdenvertaisina yhdessä tehden, sillä meillä on tahtoa rakentaa kaikille mahdollisuuksia osallistua ja olla osallinen. Arvoina ovat vuorovaikutteisuus, rohkeus, avoimuus ja luottamus. Tavoitteet asettuvat toimintalinjoiksi: 1) osallistumisen kanavat ja työvälineet 2) työntekijöiden osallisuuden edistäminen 3) osallisuustiedon hyödyntäminen ja vaikuttavuus 4) yhteisöjen toiminta hyvinvointialueella. Toimenpiteitä on yhteensä 18.

Johtoryhmä	§ 32	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 77	11.10.2023

Osallisuusohjelman edistämisestä vastaa hyvinvointialueen osallisuustyöryhmä, joka on parhaillaan käynnistämässä toimintaansa ohjelmatyön myötä. Ohjelman toimeenpano hyötyy osallisuuskoordinaation nimeämisestä hyvinvointialueella.

Esityslistan oheisaineistona:

Pohjois-Savon hyvinvointialueen osallisuusohjelma

Valmistelijan päätösehdotus:

Esitän, että jaosto hyväksyy osallisuusohjelman ja lähettää sen aluehallituksen hyväksyttäväksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	HYTE ja osallisuuspäällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto hyväksyy osallisuusohjelman ja sen edelleen lähettämisen aluehallitukseen hyväksyttäväksi.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Antti Hedman poistui klo 10.40 - Anne Aholainen poistui klo 10.57

Johtoryhmä	§ 30	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 78	11.10.2023

Hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen

Jory 26.09.2023 § 30

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

Hyvinvointialueen toiminnan käynnistyessä siirtyi useita erilaisia tapoja kerätä asiakaspalautteita sopimuksineen hyvinvointialueelle. Lisäksi, joitakin sopimuksia irtisanottiin ja luovuttiin palautteen keräämisestä entisin keinoin. Palaute on yksi tärkeä keino osallistaa asiakkaita ja potilaita hoidon sekä palveluiden kehittämiseen ja arviointiin.

Jatkossa asiakaspalautteiden raportointi toteutetaan niin, että asiakaspalautteiden kokonaisuus tuodaan tiedoksi HVA johtoryhmään puolivuositain. Johtoryhmän käsittelyn jälkeen asiakaspalautteiden raportointi viedään tiedoksi asiakaskokemusjaostoon.

Esityslistan oheisaineistona:

- asiakaspalautteiden raportti

Valmistelijan päätösehdotus:

Johtoryhmä merkitsee asiakaspalautteiden puolivuositaisen raportin tietoon saatetuksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Pätösehdotus	Johtoryhmä merkitsee asiakaspalautteiden puolivuositaisen raportin tietoon saatetuksi.
Päätös	Merkitään pöytäkirjaan, että Päivi Eskelinen oli läsnä kokouksessa asian esittelyn ajan klo 10.05 - 10.44. Johtoryhmä merkitsee asian tietoon saaduksi.

Johtoryhmä	§ 30	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 78	11.10.2023

Asiakaja 11.10.2023 § 78
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelinen
0447186403, paivi.eskelinen1(ps)hyvinvointialue.fi

Asiakaskokemusjaostolle esitellään saatu asiakaspalaute, joka on käsitelty hyvinvointialueen johtoryhmässä.

Valmistelijan päätösehdotus:
Asiakaspalaute merkitään tiedoksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee asiakaspalautteen tiedoksi.
Päätös	Merkittiin tiedoksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 79

11.10.2023

Muut asiat

Asiakaja 11.10.2023 § 79

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.55

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 72, § 73, § 74, § 75, § 76, § 77, § 78, § 79

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.