

Asiakirjan ovat allekirjoittaneet

Nimi	Tunnistautuminen	Aika
MIIA PAULIINA HILTUNEN	Telia Tunnistus	27.02.2024 08:07:36 UTC+02:00
Aino Kannainen	Suomi.fi	23.02.2024 12:46:35 UTC+02:00
JUKKA PETTERI MUUKKA	Telia Tunnistus	23.02.2024 12:30:14 UTC+02:00
PÄIVIKKI MIRJAMI OJALEHTO	Telia Tunnistus	26.02.2024 09:28:08 UTC+02:00



Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu

Sisällys: - Kansilehti (1 sivu)
- Alkuperäinen dokumentti (21 sivua)

Kansilehden sivu 1/1

Asiakaskokemusjaosto

Aika 21.02.2024 klo 09:00 - 10:47

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 19	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 20	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 21	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 22	Ajankohtaiset asiat	7
§ 23	Asiakas- ja potilasturvallisuuden, valvonnan ja laadun raportointi	8
§ 24	Oikaisuvaatimus, Päivystyksen lasku, Kuopio MI	12
§ 25	Oikaisuvaatimus, Suunterveydenhuollon lasku, SH	13
§ 26	Oikaisuvaatimus, Hammaslääkärin lasku, Harjulan hammashoitola, MS	14
§ 27	Oikaisuvaatimus asiakaslaskutus, Suun terveydenhuolto, Iisalmi, Pohjoinen, RF	15
§ 28	Muutoksenhaku, asiakaslasku, Pielavesi	16
§ 29	Muutoksenhaku, hammaslääkärin lasku, Joroinen	17
§ 30	Muutoksenhaku, Asiakaslasku, Kuopio	18
§ 31	Muutoksenhaku, hammaslääkärilasku, Varkaus	19
§ 32	Muut asiat	20

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu Grönlund Tiina Hakokivi Nina Muukka Jukka Ojalehto Päivikki Muttonen Ville Eskelinen Päivi Hiltunen Miia Hedman Antti	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen jäsen varajäsen esittelijä pöytäkirjanpitäjä asiantuntija	poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Paahto Marena	asiantuntija	poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Raatikainen Riitta	aluehallituksen puheenjohtaja	saapui 23 § kohdalla klo 9.56, poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Kinnunen Kati	asiantuntija	saapui 23 § kohdalla klo 10.02, poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Pakkala Tuija	asiantuntija	poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Leinonen Hanna	asiantuntija	poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Heinonen Susanna	asiantuntija	poistui 23 § jälkeen klo 11.22
	Heinänen Matti	asiantuntija	poistui 23 § jälkeen klo 11.22
Poissa	Pääkkö Sakari Rytkönen Säde Lampi Jussi		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

Pöytäkirjan tarkastus Pvm 23.02.2024

Jukka Muukka
pöytäkirjantarkastaja

Päivikki Ojalehto
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

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

Asiakaskokemusjaosto § 19 21.02.2024

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 21.02.2024 § 19

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

§ 20

21.02.2024

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 21.02.2024 § 20

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 Ojalehto Päivikki.

Asiakaskokemusjaosto

§ 21

21.02.2024

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 21.02.2024 § 21

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 22

21.02.2024

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 21.02.2024 § 22

- asiantuntijayksikön päällikkö tuo tiedoksi ajankohtaiset asiat

Esittelijä

Asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Päätös

Matti Heinänen ja Susanna Heinonen esittelivät asiakaspalautteen kokonaisuuden tilannekuvan ja suunnitelman.

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi ajankohtaiset asiat sekä asiakaspalautteen kokonaisuuden tilannekuvan ja suunnitelman.

Asiakaskokemusjaosto	§ 101	13.12.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 23	21.02.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden, valvonnan ja laadun raportointi

Asiakaja 13.12.2023 § 101

Valmistelija: Antti Hedman puh. 044 717 2110,
antti.hedman(at)pshyvinvointialue.fi
Marena Paahto puh. 044 750 7040,
marena.paahto(at)pshyvinvointialue.fi
Minna Mykkänen, puh. 044 717 2397,
minna.mykkanen(at)pshyvinvointialue.fi
Tuija Pakkala puh. 044 740 2205,
tuija.pakkala(at)pshyvinvointialue.fi
Hanna Leinonen, puh. 044 718 3616,
hanna.leinonen(at)pshyvinvointialue.fi
Kati Kinnunen, puh. 044 717 9374
kati.kinnunen(at)pshyvinvointialue.fi
Antero Nissinen, puh. 044 718 3308
antero.nissinen(at)pshyvinvointialue.fi

Asiakas- ja potilasturvallisuuden, valvonnan ja laadun raportointi asiakaskokemusjaostolle tehdään neljä kertaa vuodessa. Kolme osavuosikatsausta, ja yksi koko vuoden kokoava katsaus.

Raportointi on kehittynyt koko vuoden ajan laajentuen kattamaan omavalvontaohjelmassa määritettyjä, erityisesti seurattavia asioita. Asiakaskokemusjaoston tehtäviin kuuluu toimittaa hyvinvointialueen aluehallitukselle koontiraportit sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Omavalvontaohjelman mukaan hyvinvointialueen tulee varmistaa ja seurata seuraavien osa-alueiden toteutumista

- tehtävien lainmukainen hoitaminen
- tehtyjen sopimusten noudattaminen
- palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelmaa päivitetään hyvinvointialueen osalta uuden valvontalain sekä Avin ja Valviran ohjauskäynnillään antaminen

Asiakaskokemusjaosto	§ 101	13.12.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 23	21.02.2024

huomioiden perusteella ja se tulee voimaan 2024 korvaten nyt voimassa olevan omavalvontaohjelman.

Riskienhallintajohtaja Lauri Holapan sisäisen valvonnan ohjeen mukaan professiojohtajat ja asiakaskokemusjaoston esittelijä kokoavat vuosittain selonteon omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista. Asiakaskokemusjaostolle esitettävä raportti asiakas- ja potilasturvallisuudesta, laadusta ja valvonnasta korvataan jatkossa omavalvontaohjelman toimeenpanon ja toteutumisen seurannan raporttina. Tämä esitettävä osavuosikatsaus on osa tulevaa raporttia.

Esityslistan oheisaineistona:

Laadun, valvonnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden osavuosiraportti 1.7.2023-30.9.2023

Valmistelijan päätösehdotus:
Asiakaskokemusjaosto merkitsee raportin tiedoksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Toimivallan peruste hallintosääntö 39 §, kohdat 1, 2, 3 ja 4

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee raportin tiedoksi

Päätös Asiakaskokemusjaosto kävi laajaa keskustelua raportin sisällöstä. Asiakas- ja potilasturvallisuuden, valvonnan ja laadun raportointi 7-9/2023 merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että

- Tuija Pakkala saapui klo 9.10
- Päivikki Ojalehto saapui klo 9.35
- Antti Hedman saapui klo 10.01
- Anu Ryyänen poistui klo 10.10
- Tuija Pakkala poistui 10.39

Asiakaskokemusjaosto	§ 101	13.12.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 23	21.02.2024

Valmistelija: Antti Hedman puh. 044 717 2110,
antti.hedman(at)pshyvinvointialue.fi
Marena Paahto puh. 044 750 7040,
marena.paahto(at)pshyvinvointialue.fi
Minna Mykkänen, puh. 044 717 2397,
minna.mykkanen(at)pshyvinvointialue.fi
Tuija Pakkala puh. 044 740 2205,
tuija.pakkala(at)pshyvinvointialue.fi
Hanna Leinonen, puh. 044 718 3616,
hanna.leinonen(at)pshyvinvointialue.fi
Kati Kinnunen, puh. 044 717 9374
kati.kinnunen(at)pshyvinvointialue.fi
Antero Nissinen, puh. 044 718 3308
antero.nissinen(at)pshyvinvointialue.fi

Asiakas- ja potilasturvallisuuden, valvonnan ja laadun raportti kattaa vuoden 2023 ja toimii koontiraporttina asiakaskokemusjaoston hallintosäännön 1-4 mukaisista tehtävistä aluehallitukselle.

Raporttia ja sen toteuttamisaikataulua on kehitetty vuoden aikana niin, että se vastaa mahdollisimman kattavasti yhdellä raportoinnilla laajempiin kokonaisuuksiin.

Esityslistan oheisaineistona:

Laatu, valvonta, asiakas- ja potilasturvallisuus vuosikooste 2023

Osavuosikatsaus laatu valvonta ja aspott 2023

Toimivallan peruste	hallintosääntö 39 §, kohta 1, 2, 3 ja 4
Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee raportin tiedoksi, ja lähettää sen edelleen aluehallituksen käsiteltäväksi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että

- Riitta Raatikainen saapui kokoukseen klo 9.56
- Kati Kinnunen saapui kokoukseen klo 10.02
- Antero Nissinen, Minna Mykkänen, Matti Heinänen, Riitta Raatikainen, Antti Hedman, Hanna Leinonen, Kati Kinnunen, Tuija

Asiakaskokemusjaosto	§ 101	13.12.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 23	21.02.2024

Pakkala, Susanna Heinonen ja Marena Paahto poistuivat pykälän käsittelyn jälkeen klo 11.22 ennen salaisten asioiden käsittelyä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 24

21.02.2024

Oikaisuvaatimus, Päivystyksen lasku, Kuopio MI

Asiakaja 21.02.2024 § 24
16323/02.05.00.00/2023

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 25

21.02.2024

Oikaisuvaatimus, Suunterveydenhuollon lasku, SHAsiakaja 21.02.2024 § 25
13222/02.05.00/2023

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 26

21.02.2024

Oikaisuvaatimus, Hammaslääkärin lasku, Harjulan hammashoitola, MSAsiakaja 21.02.2024 § 26
16306/02.05.00/2023

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 27

21.02.2024

Oikaisuvaatimus asiakaslaskutus, Suun terveydenhuolto, Iisalmi, Pohjoinen, RFAsiakaja 21.02.2024 § 27
650/06.03.02/2024

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 28

21.02.2024

Muutoksenhaku, asiakaslasku, PielavesiAsiakaja 21.02.2024 § 28
1142/06.03.02/2024

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 29

21.02.2024

Muutoksenhaku, hammaslääkärin lasku, JoroinenAsiakaja 21.02.2024 § 29
16403/02.05.00/2023

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 30

21.02.2024

Muutoksenhaku, Asiakaslasku, KuopioAsiakaja 21.02.2024 § 30
1148/06.03.02/2024

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 31

21.02.2024

Muutoksenhaku, hammaslääkärilasku, VarkausAsiakaja 21.02.2024 § 31
14134/06.03.02/2023

Asian salassapidon vuoksi päätösehdotus, päätös ja asian käsittelyyn liittyvät liitteet jaetaan asiakaskokemusjaostolle ja säilytetään asianhallintajärjestelmässä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 32

21.02.2024

Muut asiat

Asiakaja 21.02.2024 § 32

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.47

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 19, § 20, § 21, § 22, § 23, § 24, § 25, § 26, § 27, § 28, § 29, § 30, § 31, § 32

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.