

## Asiakaskokemusjaosto

---

Aika 20.03.2024 klo 09:00 - 11:50

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

### Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 33	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 34	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 35	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 36	Ajankohtaiset asiat	7
§ 37	Vanhus- ja vammaisasiahenkilön vuosiraportti 2023	8
§ 38	Tiedoksisaatettavat asiat	9
§ 39	Hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen	10
§ 40	Tammikuun 2024 toiminta- ja innovaatioavustushaun avustusten jakaminen yleishyödyllisille toimijoille	13
§ 41	Oikaisuvaatimus palveluasumisen asiakasmaksupäätös	17
§ 42	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuollon lasku	18
§ 43	Oikaisuvaatimus asiakaslaskutus, Suun terveydenhuolto	19
§ 44	Muut asiat	20

## Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu	puheenjohtaja varapuheenjohtaja	poistui 40 § jälkeen klo 11.41
	Hakokivi Nina Muukka Jukka Pääkkö Sakari Kekkonen Anne Eskelinen Päivi Rytkönen Säde	jäsen jäsen jäsen varajäsen esittelijä esittelijä	poistui 40 § jälkeen klo 11.41
	Hiltunen Miia Mykkänen Minna	pöytäkirjanpitäjä johtaja ylihoitaja	poistui 39 § kohdalla klo 10.46
	Kavilo Marja	asiantuntija	poistui 38 § jälkeen klo 9.55
	Hytönen Laila	asiantuntija	poistui 37 § jälkeen klo 10.33
	Kononen Sirpa	asiantuntija	saapui 39 § kohdalla klo 10.48 poistui 40 § jälkeen klo 11.41
	Heinonen Susanna	asiantuntija	poistui 40 § jälkeen klo 11.41
Poissa	Grönlund Tiina Ojalehto Päivikki Lampi Jussi Hedman Antti Paahto Marena Raatikainen Riitta Korhonen Marko		

## Allekirjoitukset

Aino Kanniainen  
puheenjohtajaMiia Hiltunen  
pöytäkirjanpitäjä

## Käsitellyt asiat

33 - 44

Pöytäkirjan tarkastus Pvm 25.3.2024

Sakari Pääkkö  
pöytäkirjantarkastaja

Nina Hakokivi  
pöytäkirjantarkastaja

---

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla [www.pshyvinvointialue.fi](http://www.pshyvinvointialue.fi) alkaen

---

Asiakaskokemusjaosto

§ 33

20.03.2024

**Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Asiakaja 20.03.2024 § 33

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

§ 34

20.03.2024

**Pöytäkirjantarkastajien valinta**

Asiakaja 20.03.2024 § 34

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

**Päätös**

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Pääkkö Sakari ja Hakokivi Nina.

Asiakaskokemusjaosto § 35 20.03.2024

### **Asioiden käsittelyjärjestys**

Asiakaja 20.03.2024 § 35

**Päätösehdotus** Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

**Päätös** Käsitellään 38 § ennen 36 §.

Asiakaskokemusjaosto

§ 36

20.03.2024

**Ajankohtaiset asiat**

Asiakaja 20.03.2024 § 36

- Asiantuntijayksikön päällikkö tuo tiedoksi ajankohtaiset asiat.

Esittelijä

Asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Päätös

Ajankohtaisia asioita ei noussut esiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 37

20.03.2024

**Vanhus- ja vammaisasiahenkilön vuosiraportti 2023**Asiakaja 20.03.2024 § 37  
1418/00.01.02.04/2024

Valmistelija: Laila Hytönen, vanhus- ja vammaisasiahenkilö,  
laila.hytönen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 0447176175

Vammaisneuvoston ja ikäihmisten neuvoston toimintasäännön mukaisesti vanhus- ja vammaisasiahenkilö raportoi aluehallinnolle vuosittain tehtävänkuvansa liittyvistä asioista ja palveluille suunnatusta palautteesta.

Esityslistan oheisaineistona:

- Vanhus- ja vammaisasiahenkilön vuosiraportti 2023

Valmistelijan päätösehdotus:

Asiakaskokemusjaosto hyväksyy vanhus- ja vammaisasiahenkilön vuosiraportin 2023.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Toimivallan peruste hallintosääntö 39§, kohta 9

Esittelijä HYTE ja osallisuuspäällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi vanhus- ja vammaisasiahenkilön vuosiraportin 2023.

Päätös Merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että Laila Hytönen poistui asian käsittelyn jälkeen klo 10.33



Asiakaskokemusjaosto

§ 38

20.03.2024

**Tiedoksisaatettavat asiat**

Asiakaja 20.03.2024 § 38

Kotiin annettavien palveluiden palveluyksikköjohtaja antaa katsauksen kotihoidon maksuselvityksiin.

Esittelijä

Asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee katsauksen tiedoksi.

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että Marja Kavilo poistui asian käsittelyn jälkeen klo 9.55

Johtoryhmä	§ 30	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 78	11.10.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 39	20.03.2024

## 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
Päätösehdotus	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
Asiakaskokemusjaosto	§ 39	20.03.2024

### Asiakaja 11.10.2023 § 78

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.

### Asiakaja 20.03.2024 § 39 12594/00.01.02.00/2023

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

Hyvinvointialueen asiakaspalutetta on kerätty avoimella palautelomakkeella vuoden 2023 aikana. Asiakaskokemusjaostolle esitellään kerätty palaute.

Esityslistan oheisaineistona:

Johtoryhmä	§ 30	26.09.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 78	11.10.2023
Asiakaskokemusjaosto	§ 39	20.03.2024

### Asiakaspalautte kooste.1.1.-31.12.23

Valmistelijan päätösehdotus:  
Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi avoimen asiakaspalautteen vuosikoosteen.

### Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Toimivallan peruste	hallintosääntö 39 §, kohta 5
Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi avoimen asiakaspalautteen vuosikoosteen.
Päätös	Merkittiin tiedoksi.  Merkitään pöytäkirjaan, että: - Minna Mykkänen poistui klo 10.46 - Sirpa Kononen saapui klo 10.48

Asiakaskokemusjaosto

§ 40

20.03.2024

## **Tammikuun 2024 toiminta- ja innovaatioavustushaun avustusten jakaminen yleishyödyllisille toimijoille**

Asiakaja 20.03.2024 § 40  
15825/02.05.01/2023

Valmistelija: Järjestösihteeri, Sirpa Kononen,  
sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 044 7176665  
HYTE- ja osallisuuspäällikkö Säde Rytönen,  
sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 0447176370

Asiakaskokemusjaosto päätti 24.1.2024 kokouksessa jatkettavista kumppanuusavustuksista. Myönnetty summa oli yhteensä 500 734 euroa. Jaettavaa avustusrahaa vuodelle 2024 jäi jäljelle yhteensä 349 266 euroa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen vuoden 2024 tammikuun toiminta- ja innovaatioavustushaku toteutettiin 1.1. - 31.1.2024 välisellä ajalla. Avustushaku suoritettiin asiakaskokemusjaoston 13.12.2023 kokouksessa hyväksytyin avustushaun periaateohjeen mukaisesti.

Avustushakemuksia hakuajalla tuli yhteensä 20 kappaletta. Toiminta- ja innovaatioavustuksen jakamisen tukena on käytetty avustushaun periaateohjeen mukaisia kriteerejä, pisteytysmallia ja kokonaisharkintaa.

### **Toiminta- ja innovaatioavustuksen periaate**

Toiminta- ja innovaatioavustus myönnetään yhdeksi vuodeksi. Hyvinvointialue voi myöntää avustusta uuden yleishyödyllisen toiminnan kokeilemiseksi tai hyväksi käytännöksi osoittautuneen toiminnan laajentamiseksi koko hyvinvointialueella tai sen useammassa kunnassa. Avustusta voidaan myöntää myös äkilliseen, ajankohtaiseen toimintaympäristöön ja/tai kohderyhmän tarpeissa tapahtuneeseen muutokseen.

### **Avustusperusteisen yhteistyön yleiset ehdot ja myöntämisen perusteet**

Pohjois-Savon hyvinvointialue tukee avustusperusteisella yhteistyöllä sellaista yleishyödyllistä toimintaa, joka edistää pohjoissavolaisten ihmisten hyvinvointia, terveyttä ja arjen turvallisuutta.

Asiakaskokemusjaosto

§ 40

20.03.2024

Avustettavan toiminnan tulee toteuttaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategian painopisteitä, strategisia periaatteita ja toimenpiteitä ja SOTE-palvelustrategiaa sekä alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman hyvinvointitavoitteita ja toimenpiteitä.

Avustettavan toiminnan tulee tukea ja täydentää hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaa toimintaa ja toimia yhteistyössä näiden palvelujen kanssa. Tukemisella ja täydentämisellä tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluketjuja ja -kokonaisuuksien vahvistamista ja monipuolistamista yleishyödyllisellä toiminnalla.

Hakija ilmoittaa toimintansa Lähellä.fi ja/tai Palvelutietovarannossa sekä omissa viestintäkanavissa tai muissa kanavissa viimeistään silloin, kun on saanut myönteisen avustuspäätöksen.

Hakijan tulee määritellä avustettavan toiminnan kohderyhmä ja arvio siitä, kuinka paljon kohderyhmän edustajia toiminnalla voidaan tavoittaa. Yhteistyön kohteena olevan toiminnan tulee olla avointa kaikille kohderyhmän edustajille.

Avustettavan toiminnan tulee toteutua koko Pohjois-Savon alueella tai sen useamman kunnan alueella. Hyvinvointialue kannustaa hakijoita ulottamaan toimintansa yhtä kuntaa laajemmalle alueelle esimerkiksi etätoimintana verkkovälitteisesti, liikkuvalla tai jalkautuvalla toiminnalla tai eri toimijoiden välisellä yhteistyöllä.

Avustusta hakevalla toimijalla on oltava myös muuta varainhankintaa (ml. muut avustukset), niin että hakija ei ole toiminnassaan riippuvainen yksinomaan hyvinvointialueen avustuksesta. Hakijalla tulee olla hakemuksen liitteenä avustettavan toiminnan rahoitussuunnitelma ja toimintasuunnitelma.

Avustuksen hakija kuvaa konkreettisia ja realistisia menetelmiä (kyselyt, haastattelut, mittarit, itsearviointi tms.), joiden avulla seurataan ja arvioidaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista avustettavalle toiminnalle.

Lisäksi hakija esittää realistisen arvion siitä, kuinka suuri osuus toimintaan osallistujista kokisi toiminnan edistävän henkilön hyvinvointia, terveyttä ja/tai arjen turvallisuutta.

Asiakaskokemusjaosto

§ 40

20.03.2024

Avustuskelpoiset hakijat voivat hakea avustuksia yhdessä ja toteuttaa toimintaa yhteisvastuullisesti.

Toiminta- ja innovaatioavustuksen jakamisessa käytetty pisteytysmalli pohjautuu avustushaun periaateohjeen kriteereihin. Pisteytysmallissa on 10 kohtaa. Jokaisesta kohdasta voi saada 0, 3 tai 6 pistettä. Jos jokin avustushaun periaateohjeen kriteereistä ei täyty, hakija ei silloin täytä avustusehtoja ja saa kokonaisuutena pisteytyksessä 0 pistettä.

Avustushaun periaateohjeen mukaiset kriteerit täyttyivät kahdella hakijalla. Toiminta- ja innovaatioavustusta ehdotetaan myönnettäväksi seuraaville hakijoille ja avustussummille.

Sonkajärven Mielenterveystuki ry	20 000 euroa
Savon Ilco ry	600 euroa

Toiminta- ja innovaatioavustukseen myönnettävä avustussumma on yhteensä 20 600 euroa. Jaettavaa avustusrahaa vuodelle 2024 jää jäljelle yhteensä 328 666 euroa.

Esityslistan oheisaineistona:

- Toiminta- ja innovaatioavustushakemukset
- Ehdotus toiminta- ja innovaatioavustuksen saajista
- Ehdotus toiminta- ja innovaatioavustuksen ei saajista

Valmistelijan päätösehdotus:

Tammikuun toiminta- ja innovaatioavustushaussa avustushaun periaateohjeen mukaiset kriteerit täyttyivät seuraavilla hakijoilla ja avustusrahaa ehdotetaan jaettavaksi seuraavasti:

Sonkajärven Mielenterveystuki ry	20 000 euroa
Savon Ilco ry	600 euroa

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Päätöksen taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutukset ovat myönteiset

Toimivallan peruste hallintosääntö 39 §, kohta 14

Esittelijä HYTE ja osallisuuspäällikkö

Asiakaskokemusjaosto	§ 40	20.03.2024
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto päättää, että toiminta- ja innovaatioavustukset hyväksytään esitetyn mukaisesti seuraaville hakijoille ehdotetuilla avustussummin:	
	Sonkajärven Mielenterveystuki ry	20 000 euroa
	Savon Ilco ry	600 euroa
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.	
	Merkitään pöytäkirjaan, että Säde Rytönen, Sirpa Kononen, Susanna Heinonen ja Hannu Kokki poistuivat asian käsittelyn jälkeen klo 11.41 ennen salaisten asioiden käsittelyä.	



Asiakaskokemusjaosto

§ 41

20.03.2024

**Oikaisuvaatimus palveluasumisen asiakasmaksupäätös**Asiakaja 20.03.2024 § 41  
15465/02.05.00.01/2023

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 42

20.03.2024

**Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuollon lasku**Asiakaja 20.03.2024 § 42  
16399/02.05.00/2023

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 43

20.03.2024

**Oikaisuvaatimus asiakaslaskutus, Suun terveydenhuolto**Asiakaja 20.03.2024 § 43  
650/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 44

20.03.2024

### **Muut asiat**

Asiakaja 20.03.2024 § 44

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.50

**43, § 44** Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 33, § 34, § 35, § 36, § 38, § 39, § 41, § 42, §

**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 pykäläiä: § 37, § 40

### 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.