

Asiakaskokemusjaosto

Aika 11.09.2024 klo 09:00 - 10:52

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 113	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 114	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 115	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 116	Ajankohtaiset asiat	7
§ 117	Sosiaaliasiamiehen vuosiraportti 2023	8
§ 118	Kumppanuusavustushakemukset Valo-Valmennusyhdistys ry, Pohjois-Savon Omaishoitajat ry ja ViaDia Pohjois-Savo ry	10
§ 119	Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen eli HYTE-kertoimen mukaisen summan kohdentaminen HYTE-työhön	12
§ 120	Oikaisuvaatimus ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksuun	14
§ 121	Oikaisuvaatimus KYS poliklinikkamaksu	15
§ 122	Muutoksenhaku akuuttivastaanotto- ja poliklinikkamaksut	16
§ 123	Muutoksenhaku, lyhytaikaisen sosiaalihuollon mukaisen laitospalvelun maksu	17
§ 124	Oikaisuvaatimus KYS päivystys ja osastomaksu	18
§ 125	Oikaisuvaatimus, Tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalvelu	19
§ 126	Oikaisuvaatimus lyhytaikaisen laitoshoidon hoitopäivämaksuun	20
§ 127	Oikaisuvaatimus tilapäiseen ympärivuorokautisen asumispalvelun maksuun	21
§ 128	Oikaisuvaatimus asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminen	22
§ 129	Muut asiat	23

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu Grönlund Tiina Hakokivi Nina	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen	
	Ojalehto Päivikki Pääkkö Sakari	jäsen jäsen	Poistui 119 § jälkeen klo 10.29 Poistui 119 § jälkeen klo 10.29
	Eskelinen Päivi Hiltunen Miia Raatikainen Riitta	esittelijä pöytäkirjanpitäjä aluehallituksen puheenjohtaja	saapui 117 § kohdalla klo 9.08 ja poistui 119 § jälkeen klo 10.29 poistui 117 § jälkeen klo 9.28 Poistui 119 § jälkeen klo 10.29
	Räsänen Teuvo	asiantuntija	
	Rytkönen Säde	asiantuntija	
Poissa	Muukka Jukka Lampi Jussi Hedman Antti Mykkänen Minna Korhonen Marko		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

113 - 129

Pöytäkirjan tarkastus Pvm 17.9.2024

Tiina Grönlund
pöytäkirjantarkastajaPäivikki Ojalehto
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 113

11.09.2024

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 11.09.2024 § 113

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

§ 114

11.09.2024

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 11.09.2024 § 114

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

Päätös

Pöytäkirjan tarkastajiksi valittiin Grönlund Tiina ja Ojalehto Päivikki.

Asiakaskokemusjaosto

§ 115

11.09.2024

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 11.09.2024 § 115

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 116

11.09.2024

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 11.09.2024 § 116

Esittelijä tuo tiedoksi ajankohtaiset asiat.

Esittelijä

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Päätös

Ajankohtaisia asioita ei noussut esiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 117

11.09.2024

Sosiaaliasiamiehen vuosiraportti 2023Asiakaja 11.09.2024 § 117
4166/05.00.00/2024

Valmistelija: Tuija Pakkala, asiakas- ja potilasturvallisuuspäällikkö, puh. 044 740 2205, tuija.pakkala(at)pshyvinvointialue.fi, Teuvo Räsänen, puh. 040 860 8206 sosiaaliasiavastaava teuvo.rasanen(at)pshyvinvointialue.fi

Hyvinvointialueen toiminnan alkaessa 1.1.2023, voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sosiaaliasiamiehen toiminnasta valmistellaan raportti, joka toimitetaan tiedoksi aluehallitukselle, aluehallintoviranomaiselle ja hyvinvointialueella toimivien kuntien kunnanhallituksille.

Raportti kattaa hyvinvointialueen oman toiminnan, yksityisen palvelutuotannon sekä kuntien tuottaman varhaiskasvatuksen yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiestoiminnassa korostuu yksittäisen asiakkaan epätietoisuus, huoli, hätä tai pettymys.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan sosiaaliasiamiehen työskentelystä. Hyvinvointialueen ensimmäisenä toimintavuotena yhteydenottoja on tullut eniten palveluiden sisältöön, organisointiin, myöntämiskäytäntöihin ja yhteystietoihin liittyen, kun entiset kuntapohjaiset tiedot lakkasivat olemasta.

Muistutuksia tehdään sosiaalihuollossa lukumääräisesti vähän ja kaikkia niistä ei tehdä sosiaaliasiamiesten avustamana eikä kaikista vastauksista anneta tietoa sosiaaliasiamiehille. Osa yhteyttä ottaneista arastelee muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa vastaisuudessa. Muistutuksiin vastaaminen ei ole tapahtunut välttämättä ilman aiheetonta viivytystä kuukauden sisällä, mikä on ollut tavoitteena.

Varhaiskasvatuksen palveluista tuleva yhteydenottomäärä sosiaaliasiamieheen oli vähäinen.

Esityslistan oheisaineistona:

Sosiaaliasiamiehen vuosiraportti 2023

Asiakaskokemusjaosto § 117 11.09.2024

Valmistelijan päätösehdotus:
Asiakaskokemusjaosto merkitsee raportin tiedoksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi
Vuonna 2024 raportti kattaa sosiaaliasiavastaavatoiminnan lisäksi potilasasiavastaavatoiminnan, mikä edistää integraatiota.

Toimivallan peruste hallintosääntö 39 §, kohta 3

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee raportin tiedoksi, ja lähettää sen edelleen aluehallitukselle, Aville ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen kunnille tiedoksi.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että:
Riitta Raatikainen saapui klo 9.08
Teuvo Räsänen poistui klo 9.28

Asiakaskokemusjaosto

§ 118

11.09.2024

Kumppanuusavustushakemukset Valo-Valmennusyhdistys ry, Pohjois-Savon Omaishoitajat ry ja ViaDia Pohjois-Savo ryAsiakaja 11.09.2024 § 118
1551/02.05.01/2024

Valmistelijat: Järjestösihteeri, Sirpa Kononen,
sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 0447176665. HYTE- ja
osallisuuspäällikkö Sade Rytönen,
sade.rytonen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 0447176370

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on ollut avoinna jatkuvahakuinen kumppanuusavustus ajalla 1.3. – 31.10.2024. Hakuajalla on tullut kolme kappaletta hakemuksia:

Valo-Valmennusyhdistys ry, hakemus saapunut 24.7.2024.
Pohjois-Savon Omaishoitajat ry, hakemus saapunut 2.8.2024.
ViaDia Pohjois-Savo ry, hakemus saapunut 7.8.2024.

Hakemukset käsitellään ja valmistellaan asiakaskokemusjaostolle valmistelijan toimesta hyvinvointialueen avustushaun prosessin mukaisesti. Heinäkuussa hakemuksia ei käsitellä. Saapuneille kolmelle hakemukselle ei jäänyt riittävästi valmisteluaikaa elokuun asiakaskokemusjaoston kokousta varten. Asiakaskokemusjaoston kokouksessa 14.8.2024 tehtyjen päätösten myötä avustusrahat vuodelle 2024 on jaettu.

Esityslistan oheisaineistona:

- Kumppanuusavustushakemus, Valo-Valmennusyhdistys ry
 - o Hankepäätös Varpu, Valo-Valmennusyhdistys ry
 - o Varpu hankesuunnitelma, Valo-Valmennusyhdistys ry
- Kumppanuusavustushakemus Pohjois-Savon Omaishoitajat ry
 - o Talousarvio 2024, Pohjois-Savon Omaishoitajat ry
 - o Toimintasuunnitelma 2024, Pohjois-Savon Omaishoitajat ry
- Kumppanuusavustushakemus, ViaDia Pohjois-Savo ry
 - o Osaava työkä -hanke, ViaDia Pohjois-Savo ry
 - o Kustannusarvio, ViaDia Pohjois-Savo ry
 - o Toimintasuunnitelma 2024, Osaava työkä -hanke, ViaDia Pohjois-Savo ry

Valmistelijan päätösehdotus:

Hakemuksia ei käsitellä koska avustusrahat vuoden 2024 osalta ovat jaettu 14.8.2024 kokouksessa tehtyjen päätösten myötä.

Asiakaskokemusjaosto § 118 11.09.2024

Hakijoita pyydetään tekemään uusi kumppanuusavustushakemus vuoden 2025 puolella.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutukset ovat neutraalit.

Toimivallan peruste hallintosääntö 39 §, kohta 14

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto päättää, että hakemuksia ei käsitellä koska avustusmäärärahat vuoden 2024 osalta ovat jaettu 14.8.2024 kokouksessa tehtyjen päätösten myötä. Hakijoita pyydetään tekemään uusi kumppanuusavustushakemus vuoden 2025 puolella.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 119

11.09.2024

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen eli HYTE-kertoimen mukaisen summan kohdentaminen HYTE-työhön

Asiakaja 11.09.2024 § 119
4818/02.05.01/2024

Valmistelija: HYTE- ja osallisuuspäällikkö Sade Rytönen,
sade.rytonen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 0447176370

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien valtionrahoituksen yhtenä perusteena on hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kerroin eli HYTE-kerroin. Vuoden 2023 alusta HYTE-kertoimen mukainen summa jaetaan hyvinvointialueille asukasluvun mukaan. Toimintaa ja tuloksia väestötasolla kuvaavat indikaattorit huomioidaan ensimmäisen kerran vuoden 2026 rahoituksen jaossa. (Laki hyvinvointialueiden rahoituksesta 617/2021)

HYTE-kertoimen tarkoituksena on kannustaa ja tukea hyvinvointialueita toteuttamaan monipuolisia ja suunnitelmallisia ennaltaehkäiseviä ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimia. Ennaltaehkäisevä ja edistävä työ on tärkeää, jotta hyvinvointialueen menojen kasvua saadaan hillittyä ja asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä kohennettua.

HYTE-kertoimen perusteella jaetaan 0,977 % hyvinvointialueiden rahoituksesta. Tämä ei ole erikseen kohdennettua, vaan yleiskatteellista eli se sisältyy hyvinvointialueen saamaan valtion rahoitukseen. Hyvinvointialue voi käyttää saamansa summan valtion rahoituksen perusteissa osoitettujen tehtävien hoitamiseksi.

Vuoden 2025 osalta hyvinvointialueen saama HYTE-kerroin raha on 42e/asukas. Vuoden 2026 rahoituksen jaossa huomioidaan toimintaa ja tuloksia väestötasolla kuvaavat indikaattorit. Jo vuonna 2024 tehty HYTE-työ vaikuttaa vuonna 2026 saatavaan rahaan.

Esityslistan oheisaineistona:

HYTE-kerroin PP

Asiakaskokemusjaosto

§ 119

11.09.2024

Vaikutukset ovat myönteiset. Ennaltaehkäisy ja terveyden edistäminen suunnitelmallisesti ja monipuolisesti ovat kustannustehokkaita keinoja vähentää asukkaiden palveluntarvetta.

Toimivallan peruste

hallintosääntö 39 §, kohta 9

Esittelijä

asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Päätösehdotus annetaan kokouksessa

Päätös

Esittelijä esitti kokouksessa päätösehdotuksen kuulumaan seuraavasti:
Asiakaskokemusjaosto saattaa aluehallitukselle tiedoksi näkemyksensä, että HYTE kertoimen kautta saatava vastaava summa tulee budjetoida HYTE- työn kokonaisuuteen.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Merkitään pöytäkirjaan, että Sakari Pääkkö, Nina Hakokivi, Riitta Raatikainen ja Säde Rytönen poistuivat klo 10.29 ennen salaisten asioiden käsittelyä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 120

11.09.2024

Oikaisuvaatimus ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksuun

Asiakaja 11.09.2024 § 120
3648/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 121

11.09.2024

Oikaisuvaatimus KYS poliklinikkamaksuAsiakaja 11.09.2024 § 121
3559/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 122

11.09.2024

Muutoksenhaku akuuttivastaanotto- ja poliklinikkamaksutAsiakaja 11.09.2024 § 122
13681/03.06.02/2023

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 123

11.09.2024

Muutoksenhaku, lyhytaikaisen sosiaalihuollon mukaisen laitospalvelun maksuAsiakaja 11.09.2024 § 123
3713/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 124

11.09.2024

Oikaisuvaatimus KYS päivystys ja osastomaksuAsiakaja 11.09.2024 § 124
3955/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 125

11.09.2024

Oikaisuvaatimus, Tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalveluAsiakaja 11.09.2024 § 125
3972/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 126

11.09.2024

Oikaisuvaatimus lyhytaikaisen laitoshoidon hoitopäivämaksuunAsiakaja 11.09.2024 § 126
4219/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 127

11.09.2024

Oikaisuvaatimus tilapäiseen ympärivuorokautisen asumispalvelun maksuun

Asiakaja 11.09.2024 § 127
4047/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 128

11.09.2024

Oikaisuvaatimus asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminenAsiakaja 11.09.2024 § 128
15169/02.05.00.01/2023

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 129

11.09.2024

Muut asiat

Asiakaja 11.09.2024 § 129

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 10.52

Muutoksenhakuohje koskee pykälä: § 113, § 114, § 115, § 116, § 117, § 120, § 121, § 122, § 123, § 124, § 125, § 126, § 127, § 128, § 129

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: § 118, § 119

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.