

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<br>Kokki Hannu<br>Grönlund Tiina<br>Hakokivi Nina               | puheenjohtaja<br>varapuheenjohtaja<br>jäsen<br>jäsen                |  |
|        | Ojalehto Päivikki<br>Pääkkö Sakari  | jäsen<br>jäsen  | Poistui 119 § jälkeen<br>klo 10.29<br><br>Poistui 119 § jälkeen<br>klo 10.29 |
|        | Eskelinen Päivi<br>Hiltunen Miia<br>Raatikainen Riitta                          | esittelijä<br>pöytäkirjanpitäjä<br>aluehallituksen<br>puheenjohtaja | saapui 117 § kohdalla<br>klo 9.08 ja poistui 119<br>§ jälkeen klo 10.29      |
|        | Räsänen Teuvo   | asiantuntija  | poistui 117 § jälkeen<br>klo 9.28  |
|        | Rytkönen Säde   | asiantuntija  | Poistui 119 § jälkeen<br>klo 10.29   |
| Poissa | Muukka Jukka<br>Lampi Jussi<br>Hedman Antti<br>Mykkänen Minna<br>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](http://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 2023**Asiakaja 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 ry**Asiakaja 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 valmistelu-aikaa elokuun asiakaskokemusjaoston kokousta varten. Asiakaskokemusjaoston kokouksessa 14.8.2024 tehtyjen päätösten myötä avustuspäärahat vuodelle 2024 on jaettu.

Esityslistan oheisaineistona:

- Kumppanuusavustushakemus, Valo-Valmennusyhdistys ry
  - o Hankepääätös 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 avustuspäärahat 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 poliklinikkamaksu**Asiakaja 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 poliklinikkamaksut**Asiakaja 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 maksu**

Asiakaja 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 osastomaksu**Asiakaja 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 asumispalvelu**Asiakaja 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 hoitopäivämaksuun**Asiakaja 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 jättäminen**Asiakaja 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.

### 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.