

Asiakaskokemusjaosto

---

Aika 06.11.2024 klo 09:00 - 11:01

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

## Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 146	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 147	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 148	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 149	Ajankohtaiset asiat	7
§ 150	Omavalvontaohjelman seuranta 3/4 2024	8
§ 151	Kuntalaisaloite, Kuntoutusohjaajan palvelujen tarjoaminen hyvinvointialueen kunnissa	10
§ 152	Kokousaikataulu vuodelle 2025	13
§ 153	Oikaisuvaatimus vammaispalvelujen ylläpitomaksuun	15
§ 154	Oikaisuvaatimus ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksuun	16
§ 155	Muut asiat	17

## Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu Grönlund Tiina Hakokivi Nina	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen	saapui 150 § kohdalla klo 9.03 ja poistui 152 § jälkeen klo 10.40
	Muukka Jukka Ojalehto Päivikki Pääkkö Sakari Eskelinen Päivi Hiltunen Miia Mykkänen Minna	jäsen jäsen jäsen esittelijä pöytäkirjanpitäjä asiantuntija	saapui 105 § kohdalla klo 9.46 ja poistui 152 § jälkeen klo 10.40 poistui 105 § kohdalla klo 9.16
	Leinonen Hanna	asiantuntija	
	Pakkala Tuija	asiantuntija	
Poissa	Lampi Jussi Raatikainen Riitta Hedman Antti Korhonen Marko		

## Allekirjoitukset

Aino Kanniainen  
puheenjohtajaMiia Hiltunen  
pöytäkirjanpitäjä

## Käsitellyt asiat

146 - 155

Pöytäkirjan tarkastus Pvm 7.11.2024

Päivikki Ojalehto  
pöytäkirjantarkastajaSakari Pääkkö  
pöytäkirjantarkastaja

## Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla [www.pshyvinvointialue.fi](http://www.pshyvinvointialue.fi) alkaen 08.11.2024

---

Asiakaskokemusjaosto

§ 146

06.11.2024

**Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Asiakaja 06.11.2024 § 146

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

§ 147

06.11.2024

**Pöytäkirjantarkastajien valinta**

Asiakaja 06.11.2024 § 147

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

**Päätös**

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Ojalehto Päivikki ja Pääkkö Sakari.

Asiakaskokemusjaosto

§ 148

06.11.2024

**Asioiden käsittelyjärjestys**

Asiakaja 06.11.2024 § 148

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 149

06.11.2024

**Ajankohtaiset asiat**

Asiakaja 06.11.2024 § 149

Esittelijä tuo tiedoksi ajankohtaiset asiat.

Esittelijä

Asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Päätös

Ei ajankohtaisia asioita.

Asiakaskokemusjaosto

§ 150

06.11.2024

**Omavalvontaohjelman seuranta 3/4 2024**Asiakaja 06.11.2024 § 150  
2612/00.01.02.04/2024

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelinen puh 040 7186403 paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi,  
arvointiylilääkäri Kati Kinnunen, puh. 044 717 9374,  
kati.kinnunen(at)pshyvinvointialue.fi,  
asiakas- ja potilasturvallisuuspäällikkö Tuija Pakkala, puh. 044 740 2205, Tuija.Pakkala(at)pshyvinvointialue.fi  
SOTE-valvontapäällikkö Hanna Leinonen, puh. 044 718 3616,  
hanna.leinonen(at)pshyvinvointialue.fi  
Hyte- ja osallisuuspäällikkö Sade Rytönen, puh. 044 717 6370,  
Sade.Rytönen(at)pshyvinvointialue.fi,  
johtaja ylilääkäri Antti Hedman, puh. 044 71 72110,  
antti.hedman(at)pshyvinvointialue.fi

Omavalvontaohjelman seuranta toteutetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukaisesti kvartaaleittain. Omavalvontaohjelman seurannassa raportoidaan, kuinka hyvinvointialueen järjestäjän näkökulmasta palveluiden laatu, turvallisuus, saatavuus sekä henkilöstön riittävyys toteutuvat.

Vuonna 2023 koontiraportti esitettiin aluehallitukselle kerran vuodessa. Asiakaskokemusjaosto esittää, että jatkossa raportti toimitetaan aluehallitukselle tiedoksi jokaisen kvartaalin jälkeen ja vielä tarkempaan esittelynä puolen vuoden välein.

Omavalvonta on ensisijainen toimi, joilla hyvinvointialue valvoo järjestämiään palveluita. Omavalvontaa toteutetaan niin itse tuotetuissa, kuin ostopalveluissa ja se koskee niin sosiaali- kuin terveydenhuoltoa.

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tulee olla omavalvontasuunnitelmat joko yksikkö tai palvelukokonaisuuden tasolla. Omavalvontasuunnitelmien laatiminen ja päivittäminen vastaamaan Valviran 15.5.2024 antamaa asetusta on hyvinvointialueella kesken. Yksiköt, joissa omavalvontasuunnitelmat on tullut olla laadittuna jo aiemmin ovat päivittäneet omia suunnitelmiaan, ja osassa terveydenhuollon yksiköissä suunnitelmien laatiminen on aloitettu tai jo saatettu loppuun. Ongelmallista hyvinvointialueen näkökulmasta on ollut se, kuinka määritetään riittävä taso tehdä omavalvontasuunnitelma.



Asiakaskokemusjaosto

§ 150

06.11.2024

Kokouksessa esitellään kattava raportti edellä mainituista asioista sekä julkisuutta edistävä raportointi asukkaille. Asukkaille tarkoitettu raportti julkaistaan hyvinvointialueen internetsivuilla.

#### Ennakkovaikutusten arviointi

Omavalvonta ja sen raportointi ovat tärkein valvonnan muoto, jotta kuntalaiset saavat riittävät ja laadukkaat palvelut. Omavalvonnan julkinen raportointi edistää avoimuutta ja kuntalaisten mahdollisuutta saada tietoa palveluiden järjestämisestä.

Toimivallan peruste

hallintosääntö 39 §, kohta 1-4

Esittelijä

asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee raportin tiedoksi ja lähettää sen edelleen aluehallitukselle tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

- Nina Hakokivi saapui klo 9.03
- Hanna Leinonen poistui klo 9.16
- Minna Mykkänen saapui klo 9.46
- Tuija Pakkala poistui klo 10.26

Asiakaskokemusjaosto	§ 68	15.05.2024
Asiakaskokemusjaosto	§ 151	06.11.2024

## Kuntalaisaloite, Kuntoutusohjaajan palvelujen tarjoaminen hyvinvointialueen kunnissa

Asiakaja 15.05.2024 § 68

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelinen,  
paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi puh 044 718 6403

Asiakaskokemusjaoston tehtäviin kuuluu hallintosäännön mukaan vastata asukkaiden aloitteiden käsittelystä sekä tarvittaessa esityksistä aluehallitukselle.

Hyvinvointialueelle on saapunut aloite kuntoutusohjaajan palveluiden tarjoamisesta jokaisessa kunnassa. Aloitteeseen ovat antaneet vastauksensa palvelualuejohtaja, vammaispalvelut Seija Kärkkäinen, palvelualuejohtaja, ikääntyneiden palvelut Kaija Kokkonen ja palveluyksikköjohtaja, työikäisten sosiaalipalvelut Heli Pärnänen.

Aloitteentekijä esittää, että Pohjois-Savon hyvinvointialue sijoittaa jokaiseen alueensa kuntaan vähintään yhden kuntoutusohjaajan. Osa ihmisistä on esimerkiksi pitkäaikaissairauteen liittyvien kognitiivisten häiriöiden tai kroonisten kipujen vuoksi niin huonossa kunnossa, ettei kykene hakemaan itselleen kuuluvia sosiaali- ja terveystalvveluja tai -etuuksia tai tarvitsemiaan apuvälineitä. Kaikki eivät kykene edes ottamaan selvää siitä, millaisia etuuksia ja apuvälineitä on olemassa. Hyvinkin pienissä kunnissa on saattanut olla kuntoutusohjaaja, joka huolehtii siitä, että potilas saa tarvitsemansa hoidot ja sosiaaliturvan ja auttaa myös tarvittaessa esimerkiksi hakemusten laatimisessa, menokirjanpidossa ja kuittien sekä asiakirjojen säilytyksessä, jotta ne ovat löydettävissä sitten, kun niitä tarvitaan. Muistihäiriöpotilas voi tarvittaessa myös kysyä ohjaajaltaan, onko itse jo hakenut aiemmin jotain etuutta tai onko jo selvinnyt, ettei sitä ole mahdollista saada. Näin vältytään siltä, että potilas käyttää harvalukuisia kirkkaampia eli toimintakykyisempiä hetkiään siihen, että selvittää jonkin asian alusta alkaen yhä uudelleen koska ei muista enää, että on käyttänyt paljon aikaa kyseisen asian selvittämiseen jo esimerkiksi vuosi aiemmin. Esimerkiksi Suonenjoelta on kuitenkin puuttunut kuntoutusohjaajan virka, eivätkä alle 65-vuotiaat muistihäiriöiset ole pääse edes dementiahoitajan asiakkaaksi. Myös krooninen kipu aiheuttaa kyvyttömyyttä ajatella selkeästi ja keskittyä asiakirjojen laatimiseen. (Pohjois-Savon hyvinvointialueella täytyy olla myös paljon kipukroonikkoja, koska esimerkiksi selkäkipu on Suomen suurin vammaisuuden aiheuttaja.)

Asiakaskokemusjaosto  
Asiakaskokemusjaosto

§ 68  
§ 151

15.05.2024  
06.11.2024

Kuntalaisaloitteen sisältöä tarkennettu aloitteentekijältä puhelimitse. Aloitteentekijä tarkensi aloitettaan koskemaan hyvinvointialueen palveluohjausta alle 65-vuotiaille sekä 65 vuotta täyttäneille, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Palveluohjauksella hän tarkoittaa palvelutarpeen arviointia ja avustamista esimerkiksi hakemusten tekemisessä, kuten hän alkuperäisessä aloitteessaan esittää.

Vastauksen antajat ovat kuvanneet, kuinka palvelut toteutetaan hyvinvointialueella tällä hetkellä. Yhteenvetona he toteavat, että hyvinvointialueen asukkaiden neuvonta ja ohjaus toteutuvat tällä hetkellä lähitapaamisten lisäksi monimuotoisten palvelukanavien kautta koko hyvinvointialueella. Aloitteentekijän esitys asiakasohjauksen resursseista kaikkien kuntien alueella toteutuu siis jo tällä hetkellä. Hyvinvointialueen valtuuston kesäkuussa 2023 hyväksymän Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategia 2023-2025 toimeenpano-ohjelman keskeisenä yhteisenä periaatteena ja tavoitteena on asiakasneuvonnan ja palveluohjauksen kehittäminen. Palveluiden kehittämisessä korostuu monimuotoisten palvelukanavien, kuten sähköisten-, etä- ja liikkuvien palveluiden kehittäminen.

Valmistelijan päätösehdotus:

Asiakaskokemusjaosto merkitsee aloitteen ja siihen saadun vastauksen tiedoksi. Aloite ei anna aihetta jatkotoimille, sillä saadun vastauksen mukaan toimintaa jo järjestetään hyvinvointialueella.

Toimivallan peruste

hallintosääntö 39 §, kohta 6

Esittelijä

asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee aloitteen ja siihen saadun vastauksen tiedoksi. Aloite ei anna aihetta jatkotoimille, sillä saadun vastauksen mukaan toimintaa jo järjestetään hyvinvointialueella.

Päätös

Kokouksessa käydyn keskustelun myötä esittelijä teki muutetun päätösehdotuksen kuulumaan seuraavasti:  
Asia palautetaan valmisteluun.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Merkitään pöytäkirjaan, että Riitta Raatikainen poistui klo 9.31

Asiakaskokemusjaosto	§ 68	15.05.2024
Asiakaskokemusjaosto	§ 151	06.11.2024

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelinen,  
paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi puh 044 718 6403

Asiakaskokemusjaosto käsittelee saapuneen kuntalaisaloitteen sekä asiantuntijoiden aloitteeseen antaman lausunnon.

Esityslistan oheisaineistona:

Aloite

Vastaus kuntalaisaloitteeseen

Valmistelijan päätösehdotus:

Asiakaskokemusjaosto merkitsee aloitteen ja siihen saadun vastauksen tiedoksi. Aloite ei anna aihetta jatkotoimille, sillä saadun vastauksen mukaan toimintaa jo järjestetään hyvinvointialueella.

Toimivallan peruste hallintosääntö 39 §, kohta 6

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee aloitteen ja siihen saadun vastauksen tiedoksi. Aloite ei anna aihetta jatkotoimille, sillä saadun vastauksen mukaan toimintaa jo järjestetään hyvinvointialueella.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Aluehallitus	§ 347	28.10.2024
Asiakaskokemusjaosto	§ 152	06.11.2024

## Kokousaikataulu vuodelle 2025

Ahall 28.10.2024 § 347

Valmistelija: Janne Niemeläinen  
puh. 044 717 9460, janne.niemelainen(at)pshyvinvointialue.fi

Aluevaltuuston, aluehallituksen, lautakuntien ja jaostojen kokousten-  
aikataulut vuodelle 2025 on esitetty oheisessa liitteessä.

Esityslistan oheisaineistona:

- kokousaikataulu vuodelle 2025

Valmistelijan päätösehdotus:  
Aluehallitus merkitsee kokousaikataulun tiedoksi ja saattaa sen  
edelleen aluevaltuustolle, lautakunnille ja jaostoille tiedoksi.

Ennakkovaikutusten arviointi

Toimivallan peruste hallintosääntö 36 §

Esittelijä hyvinvointialuejohtaja

Päätösehdotus Aluehallitus merkitsee kokousaikataulun tiedoksi ja saattaa sen  
edelleen aluevaltuustolle, lautakunnille ja jaostoille tiedoksi.

Päätös Hyvinvointialuejohtajan muutettu päätösehdotus:

Aluehallitus merkitsee kokousaikatauluehdotuksen tiedoksi ja  
saattaa sen edelleen aluevaltuustolle, lautakunnille ja jaostoille  
tiedoksi.

Hyväksyttiin.

Aluehallitus	§ 347	28.10.2024
Asiakaskokemusjaosto	§ 152	06.11.2024

Asiakaja 06.11.2024 § 152  
5288/00.00.01/2024

Valmistelija: Päivi Eskelinen asiantuntijayksikön päällikkö,  
puh. 044 718 6403 paivi.eskelinen(at)pshyvinvointialue.fi

Aluehallitus lähettää kokousaikatauluehdotuksen tiedoksi  
aluevaltuustolle, lautakunnille ja jaostoille.

Esityslistan oheisaineistona:

Kokousaikataulu vuodelle 2025

Valmistelijan päätösehdotus:  
Asiakaskokemusjaosto merkitsee kokousaikataulun vuodelle 2025  
tiedoksi.

Ennakkovaikutusten arviointi

Toimivallan peruste hallintosääntö 39 §

Esittelijä asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee kokousaikataulun vuodelle 2025  
tiedoksi.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että Minna Mykkänen ja Nina Hakokivi  
poistuivat asian käsittelyn jälkeen klo 10.40 ennen salaisten asioiden  
käsittelyä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 153

06.11.2024

**Oikaisuvaatimus vammaispalvelujen ylläpitomaksuun**Asiakaja 06.11.2024 § 153  
4225/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 154

06.11.2024

**Oikaisuvaatimus ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksuun**Asiakaja 06.11.2024 § 154  
4991/06.03.02/2024

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



Asiakaskokemusjaosto

§ 155

06.11.2024

### **Muut asiat**

Asiakaja 06.11.2024 § 155

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.01

**Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 146, § 147, § 148, § 149, § 150, § 151, § 152, § 153, § 154, § 155**

**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.