

Asiakaskokemusjaosto

Aika 11.12.2024 klo 09:00 - 11:11

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 156	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 157	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 158	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 159	Ajankohtaiset asiat	7
§ 160	Asiakkuudet ja laatu palvelualueen toiminnalliset muutokset vuonna 2025	8
§ 161	Oikaisuvaatimus tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalvelu	11
§ 162	Oikaisuvaatimus vammaispalvelujen ylläpitomaksuun	12
§ 163	Muut asiat	13

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu Grönlund Tiina Hakokivi Nina	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen	
	Ojalehto Päivikki Pääkkö Sakari Kajanus Jorma Eskelinen Päivi Hiltunen Miia Mykkänen Minna	jäsen jäsen varajäsen esittelijä pöytäkirjanpitäjä asiantuntija	poistui 160 § jälkeen klo 10.55
	Mäkelä Jaakko	asiantuntija	poistui 159 § jälkeen klo 9.55
	Leinonen Hanna	asiantuntija	poistui 160 § jälkeen klo 10.55
Poissa	Muukka Jukka Lampi Jussi Raatikainen Riitta Hedman Antti Korhonen Marko		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

156 - 163

Pöytäkirjan tarkastus Pvm 12.12.2024

Tiina Grönlund
pöytäkirjantarkastajaHannu Kokki
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 12.12.2024

Asiakaskokemusjaosto § 156 11.12.2024

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 11.12.2024 § 156

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

§ 157

11.12.2024

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 11.12.2024 § 157

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

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Grönlund Tiina ja Kokki Hannu.

Asiakaskokemusjaosto

§ 158

11.12.2024

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 11.12.2024 § 158

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiakaskokemusjaosto

§ 159

11.12.2024

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 11.12.2024 § 159

Asiantuntijayksikön päällikkö tuo jaostolle tiedoksi ajankohtaiset asiat.

- Pelastuslaitoksen omavalvonnan tilannekatsaus

Esittelijä

Asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että Jaakko Mäkelä poistui antamansa tilannekatsauksen jälkeen klo 9.55

Asiakaskokemusjaosto

§ 160

11.12.2024

Asiakkuudet ja laatu palvelualueen toiminnalliset muutokset vuonna 2025

Asiakaja 11.12.2024 § 160
6335/00.01.00/2024

Valmistelija: Asiakkuudet ja laatu-palvelualueen päällikkö Päivi Eskelinen, SOTE-valvontapäällikkö Hanna Leinonen

Sote-valvontayksiköstä on yt-neuvottelujen lopputulemana vähenemässä henkilöstöresurssia 3 henkilötyövuotta. Tähän saakka yksikössä on työskennellyt valvontapäällikkö ja yksitoista valvontatarkastajaa. valvontatarkastajista viisi on terveydenhuollon valvontatarkastajia ja kuusi sosiaalihuollon valvontatarkastajia. Terveydenhuollon valvontatarkastajien resurssia on tähän saakka jaettu terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksiköihin, koska sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa kohteissa toteutetaan paljon lääkehoitoa ja ylläpidetään rajattuja lääkevarastoja, joiden tarkastaminen on hyvinvointialueiden lakisääteinen velvollisuus.

Toimintayksikkökohtaista valvontaa kohdennetaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukaisesti sosiaalipalveluissa ensisijaisesti ympärivuorokautisiin sekä muihin asumispalveluja tuottaviin yksiköihin. Valvonta on sekä suunnitelmallista valvontaa, jossa painopiste on palveluntuottajan ohjauksessa ja neuvonnassa sekä reaktiivista, eli syyperusteista valvontaa. Suunnitelmallisen valvonnan toteutusfrekvenssiksi on hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa sekä valvontayksikön valvontasuunnitelmassa määritelty kaksi vuotta.

Terveydenhuollon toimintayksikkökohtainen valvonta aloitettiin vuoden 2024. Terveydenhuollon valvonta on keskittynyt laajoihin kokonaisuuksiin, kuten päivystysyksiköihin, suun terveydenhuoltoon, sotekeskuksiin, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon ja aikuispsykiatriaan ja ollut suunnitelmallista valvontaa. Terveydenhuollon toimintayksikkökohtaisessa valvonnassa ei ole ollut reaktiivista valvontaa, koska valvontaviranomaisen (Avi/ Valvira) hyvinvointialueen omavalvontaan saattamat terveydenhuollon syyperusteiset valvonnat ovat kohdentuneet järjestämisen näkökulmaan.

Yt-neuvottelujen myötä valvontayksiköstä vähenee 1,2htv sosiaalihuollon valvonnasta ja 1,8 terveydenhuollon valvonnasta. Vähennyksen vuoksi valvontayksikkö ei pysty suorittamaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikkökohtaista valvontaa siten, kuin

Asiakaskokemusjaosto

§ 160

11.12.2024

omavalvontaohjelma sekä valvontasuunnitelma sen tällä hetkellä määrittelevät. Tämän vuoksi nämä on päivitettävä heti vuoden alussa.

Valvontatyön jatkuvuuden vuoksi valvontayksiköltä on karsittava tehtävät, jotka eivät liity suoraan asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseen. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi palvelusetelituottajien hakemusten tarkastaminen ja päätösvalmistelu sekä palvelutuotannon kilpailuksiin liittyvien palvelukuvausten kommentointi sekä palveluntuottajien rekisteröintien tarkastaminen. Edellä mainittujen tehtävien karsimisen lisäksi suunnitelmallista valvontaa joudutaan mahdollisesti vähentämään siten, että valvontakäyntien väliä nostetaan kahdesta vuodesta kolmeen vuoteen. Tämä tarkentuu, kun hyvinvointialueen yksiköiden vähentämisen määrä on varmistunut ja toteutuu. Valvontatyötä tullaan jatkossa tekemään myös enemmän etävalvontana, jolloin valvontatarkastajien matkustamiseen käyttämä aika vähenee. Terveystieteiden valvonnan resurssin ollessa jatkossa 3,2 (joista edelleen osa kohdennetaan sosiaalihuollon valvontaan) ei terveydenhuollon toimintayksikkökohtaista valvontaa voida tehdä suunnitelmallisesti, kuin kriittisimmiksi arvioituihin kohteisiin. Terveystieteiden yksiköissä valvonta perustuu jatkossa pääosin yksiköiden itse laatimaan omavalvontasuunnitelmaan ja sen toteuttamiseen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaan kohdentuu 2 htv vähennys vuoden 2025 aikana. Vähennys tapahtuu suunnitellusti, sillä toimintaa on muutettu vuoden 2023-2024 aikana ja tarve työlle on vähentynyt. Käyttöön on otettu yhteiset palvelunumerot, puhelintunnit, tehty selkeää työnjakoa ja osa sosiaali- ja potilasasiavastaavista on siirtynyt tekemään molempia tehtäviä.

Jatkossa sosiaali- ja potilasasiavastaavien työssä ensisijaisesti on asiakkaille tarjottavat etäpalvelut ja vastaanotto toimipisteessä. Asiakkaiden luona käydään vain erittäin poikkeuksellisissa tapauksissa, joissa asiakkaalla ei ole mahdollista hoitaa asiaansa puhelimitse tai saapumalla paikalle.

Toiminta keskittyy potilas- ja sosiaaliasiavastaavien lakisääteisiin tehtäviin, ja toiminnasta rajataan pois sellaiset asiat, joita heiltä ei lainsäädännössä edellytetä.

Ennakkovaikutusten arviointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikkökohtaisen valvonnan harventaminen ja muuttaminen osin etävalvonnaksi, tulee johtamaan

Asiakaskokemusjaosto

§ 160

11.12.2024

palveluntuottajien ohjauksen ja neuvonnan sekä yksiköissä tehtävien havaintojen vähenemiseen. Riskinä on tunnistettu asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien ja asioiden jääminen havaitsematta palvelutuotannossa. Hyvinvointialueen toimialojen ja palvelualueiden vastuu palveluntuottajien toiminnan oikeellisuuden ja lainmukaisuuden tarkastamisesta hankinnoissa kasvaa. Valvontayksikön päättäjille, toimialoille sekä palvelutuotannolle tuottaman tiedon määrä tulee vähenemään ja omavalvonnan rooli tulee korostumaan jokaisella tasolla.

Omavalvonnan toimeenpano on hyvinvointialueella hyvin eri tasoilla eri palvelualueilla. Valvonnan kannalta kriittistä on tässä tilanteessa se, kuinka yksiköt ottavat omavalvonnan päivittäiseksi työkalukseksi ja pystyvät raportoimaan luotettavasti sen tuottamista havainnoista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnassa voi olla jatkossa asiakkaiden osalta tyytymättömyyttä, mutta varsinaista riskiä toiminnan muuttamisessa ei tunnisteta. Ehdotonta kieltoa asiakkaiden luona tapahtuviin avustamisiin ei ole annettu.

Toimivallan peruste

hallintosääntö 39 §, kohta 1-4

Esittelijä

asiantuntijayksikön päällikkö

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee asian tiedoksi

Päätös

Asiakaskokemusjaosto merkitsee asian tiedoksi. Asiakaskokemusjaosto esittää huolensa resurssien vähentämisestä Sote-valvontayksikössä, koska esityksen yhteydessä ilmeni, että esimerkiksi kuluneen syksyn aikana valvonnan kautta on tullut esille merkittäviä puutteita kaikilla tarkastetuilla toimialoilla. Toiminnallisten muutosten vaikutusta tulee arvioida asiakaskokemusjaostossa ensi vuoden aikana.

Merkitään pöytäkirjaan, että Hanna Leinonen, Nina Hakokivi ja Minna Mykkänen poistuivat asian käsittelyn jälkeen, ennen salaisten asioiden käsittelyä klo 10.55.

Asiakaskokemusjaosto

§ 161

11.12.2024

Oikaisuvaatimus tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalveluAsiakaja 11.12.2024 § 161
4822/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 162

11.12.2024

Oikaisuvaatimus vammaispalvelujen ylläpitomaksuunAsiakaja 11.12.2024 § 162
4225/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 163

11.12.2024

Muut asiat

Asiakaja 11.12.2024 § 163

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.11

§ 163

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 156, § 157, § 158, § 159, § 160, § 161, § 162,

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.