

Asiakaskokemusjaosto

Aika 14.05.2025 klo 09:00 - 11:20

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 79	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 80	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 81	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 82	Ajankohtaiset asiat	7
§ 83	Tiedoksisaatettavat asiat	8
§ 84	Osallisuusohjelman toimenpideraportti 2023-2025	9
§ 85	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024	12
§ 86	Vuodelle 2025 jatkettavat kumppanuusavustukset 1 kpl	14
§ 87	Oikaisuvaatimus, laitoshoidon maksu, ikääntyneiden palvelut	16
§ 88	Oikaisuvaatimus lääkkeiden laskutuksesta	17
§ 89	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto	18
§ 90	Muut asiat	19

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kanniainen Aino Kokki Hannu Grönlund Tiina Hakokivi Nina Ojalehto Päivikki Pääkkö Sakari	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen jäsen	
	Eskelinen Päivi Hiltunen Miia Raatikainen Riitta	esittelijä pöytäkirjanpitäjä aluehallituksen puheenjohtaja	poistui 85 § jälkeen klo 11.01
	Mykkänen Minna	asiantuntija	poistui 85 § jälkeen klo 11.01
	Rytkönen Säde	asiantuntija	poistui 85 § jälkeen klo 10.47
	Kononen Sirpa	asiantuntija	poistui 86 § jälkeen klo 9.43
	Anttonen Kristiina	asiantuntija	poistui 85 § jälkeen klo 10.47
	Tarkiainen Katja	asiantuntija	poistui 83 § kohdalla klo 9.30
	Hytönen Laila		saapui 83 § kohdalla klo 9.30 poistui 84 § jälkeen klo 10.06
Poissa	Muukka Jukka Lampi Jussi Hedman Antti Korhonen Marko		

Allekirjoitukset

Aino Kanniainen
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsittelyt asiat

79 - 90

Nina Hakokivi
pöytäkirjantarkastaja

Hannu Kokki
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 16.05.2025

Asiakaskokemusjaosto

§ 79

14.05.2025

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 14.05.2025 § 79

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus

Todetaan kokous laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

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.

Asiakaskokemusjaosto

§ 80

14.05.2025

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 14.05.2025 § 80

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Hakokivi Nina ja Kokki Hannu

Päätösehdotus

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 81

14.05.2025

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 14.05.2025 § 81

Päätös	Käsitellään 86 § Vuodelle 2025 jatkettavat kumppanuusavustukset 1 kpl 83 § tiedoksisaatettavat asiat jälkeen.
Päätösehdotus	Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 82

14.05.2025

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 14.05.2025 § 82

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Esittelijä tuo tiedoksi ajankohtaiset asiat.

Asiakaskokemusjaosto

§ 83

14.05.2025

Tiedoksisaatettavat asiat

Asiakaja 14.05.2025 § 83

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että:
Katja Tarkiainen poistui klo 9.30
Laila Hytönen saapui klo 9.30

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus
tiedoksi.

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksisaatettavat asiat

Tiedoksi saatettavat asiat:

- Ihmiskaupan uhrit, toimintamallin esittely, Katja Tarkiainen
- Myönnetyt avustukset Pohjois-Savon kartalla

Asiakaskokemusjaosto	§ 69	16.04.2025
Asiakaskokemusjaosto	§ 84	14.05.2025

Osallisuusohjelman toimenpideraportti 2023-2025

Asiakaja 14.05.2025 § 84
13705/00.01.05/2023

Valmistelija(t)	Laila Hytönen hyvinvointikoordinaattori, puh. 044 7176 175 laila.hytönen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että Laila Hytönen poistui asian kästtelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 10.06
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi osallisuusohjelman toimenpideraportin 2023-2025 ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluehallitukselle.
Ennakkovaikutusten arviointi	-
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 39
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona: Osallisuusohjelman toimenpideraportti 2023-2025
Valmistelu	Asiakaskokemusjaosto päätti kokouksessaan 16.4.2025 siirtää osallisuusohjelman toimenpideraportin käsittelyn seuraavaan kokoukseen. Asiakaskokemusjaosto käsittelee osallisuusohjelman toimenpideraportin 2023-2025 lähettääkseen sen edelleen aluehallitukselle.

Asiakaskokemusjaosto	§ 69	16.04.2025
Asiakaskokemusjaosto	§ 84	14.05.2025

Asiakaja 16.04.2025 § 69

Valmistelija(t)	Laila Hytönen hyvinvointikoordinaattori, puh. 044 7176 175 laila.hytönen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Esittelijä esitti kokouksessa muutetun päätösehdotuksen kuulumaan seuraavasti: Asiakaskokemusjaosto päättää siirtää asian käsittelyn seuraavaan kokoukseen 14.5.2025 Muutettu päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi osallisuusohjelman toimenpideraportin 2023-2025 ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluehallitukselle.
Ennakkovaikutusten arviointi	-
Toimivallan peruste Liitteet ja oheisaineisto	Hallintosäätö § 39 Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona: Osallisuusohjelman toimenpideraportti 2023-2025
Valmistelu	Osallisuusohjelma 2030 on hyväksytty aluevaltuustossa 29.12.2023 §104.Ohjelmalla edistetään asukkaiden ja henkilöstön osallisuutta päätöksenteossa sekä palvelujen kehittämisessä. Osallisuusohjelmassa asetetaan hyvinvointialueelle osallistumisen ja osallisuuden edistämisen tavoitteita ja kehittämistoimenpiteet. Ohjelmassa on kuvattu olemassa olevat osallisuuskanavat ja vastuutahot niiden osalta. Ohjelma sisältää toimenpideohjelman vuosille 2023-2025. Tavoitteet on asetettu neljälle toimintalinjalle: osallistumisen kanavat ja työvälineet, työntekijöiden osallisuuden edistäminen, osallisuustiedon hyödyntäminen ja vaikuttavuus sekä yhteisöjen toiminta hyvinvointialueella. Toimenpiteitä on yhteensä 18.

Asiakaskokemusjaosto
Asiakaskokemusjaosto

§ 69
§ 84

16.04.2025
14.05.2025

Osallisuusohjelman toimenpideraportissa on kuvattu toimenpiteittäin suunnitelma toteutukselle ja 2023-2025 toteutetut toimet.

Asiakaskokemusjaosto

§ 85

14.05.2025

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024

Asiakaja 14.05.2025 § 85
2635/00.01.02.04/2025

Valmistelijat	Säde Rytönen, HYTE- ja osallisuuspäällikkö, p. 0447176370, sade.rytonen(at)pshyvinvointialue.fi, Kristiina Anttonen, potilasasiavastaava, p. 044 711 3570, kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Kristiina Anttonen poistui asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 10.47 - Riitta Raatikainen poistui klo 10.55 - Sakari Pääkkö, Säde Rytönen ja Minna Mykkänen poistuivat ennen salaisten asioiden kästtelyä klo 11.01
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2024, Pohjois-Savon hyvinvointialue, tiedoksi ja lähettää sen tiedoksi aluehallitukselle.
Ennakkovaikutusten arviointi	Selvitys kattaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2024, mikä edistää integraatiota.
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 39 Asiakaskokemusjaoston tehtävät ja toimivalta kohta 3 vastaa potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelun järjestämiseen liittyvistä linjauksista ja suosituksista sekä em. koontiraporttien käsittelystä ja esityksistä aluehallitukselle
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona: Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024
Valmistelu	Lain potilas- ja sosiaalivastaavista (739/2023, 8§) mukaisesti potilas- ja sosiaalivastaavien toiminnasta valmistellaan selvitys potilaiden ja

Asiakaskokemusjaosto

§ 85

14.05.2025

asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä aluehallitukselle. Selvitys on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille 2§ 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille, kuten kuntien ja yksityisten järjestäjien tuottamille varhaiskasvatuspalveluille, yksityisten tuottamille sosiaali- ja terveysterveyspalveluille ja työnantajien järjestämille ja tuottamille työterveyshuollon palveluille. Selvitys julkaistaan internetissä ja tiedotetaan sen julkaisusta.

Selvitys sisältää potilas- ja sosiaalivastaavan toiminnan kuvaukset, yhteydenottojen aiheet ja miten potilaiden ja asiakkaiden asemaa ja oikeuksia voidaan parantaa.

Hyvinvointialueen käynnistymisen myötä toimintakäytäntöihin tulleet muutokset näkyvät edelleen potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleissa yhteydenotoissa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin otetaan yhteyttä tiedon saannin tarpeen takia, sekä myös silloin, kun saatuun palveluun tai kohteluun ollaan tyytymättömiä.

Kuopion yliopistolliseen sairaalaan liittyvät yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat tiedonsaanti, hoidon laatu, potilasvahinko, hoitoon pääsy ja kohtelu. Perusterveydenhuollon yleisimmät yhteydenotot koskivat hoidon toteutumista ja hoitoon pääsyä, tiedonsaantia, huonoa kohtelua ja potilasvahinkoepäilyjä. Sosiaalihuollon yhteydenotoista suurin osa liittyi vammais- ja kehitysvammapalveluihin, lastensuojeluun ja vanhusten koti- ja asumispalveluihin. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja oli muutamia.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan sosiaali- ja potilasasiavastaavien työskentelystä. Toiseksi yleisintä oli muistutus- ja kanteluneuvonta ja sovittelu.

Asiakaskokemusjaosto

§ 86

14.05.2025

Vuodelle 2025 jatkettavat kumppanuusavustukset 1 kpl

Asiakaja 14.05.2025 § 86
1551/02.05.01/2024

Valmistelija(t)	Sirpa Kononen, hyvinvointikoordinaattori, sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 044 717 6665, HYTE- ja osallisuuspalveluyksikkö
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että Sirpa Kononen poistui asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 9.43
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto päättää, että vuoden 2025 osalta myönnetään jatkettavaksi seuraava kumppanuusavustus ja avustussumma Pohjois-Savon Liikunta ry 10 000 euroa
Ennakkovaikutusten arviointi	Päätös toteuttaa hyvinvointialueen strategian mukaista toimintaa edistään yleishyödyllisten yhteisöjen toimintaedellytyksiä ja yhteistyötä hyvinvointialueen palvelutuotannon kanssa.
Toimivallan peruste	Hallintosäätö 39 § 14
Liitteet ja oheisaineisto	

Esityslistan oheisaineistona:

- Raportti kumppanuusavustustoiminnasta, Pohjois-Savon Liikunta ry
- Seurantaraaportti 1.4. – 31.7.2024, Pohjois-Savon Liikunta ry
- Seurantaraaportti 1.8. – 30.11.2024, Pohjois-Savon Liikunta ry
- Seurantaraaportti 1.12.2024 – 31.3.2025 Pohjois-Savon Liikunta ry
- Tuloslaskelma Perheille-hanke palkat ja flatrate yhdistetty 1.4. – 31.12.2024, Pohjois-Savon Liikunta ry

Valmistelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueen periaatteet avustusperusteisesta ja toiminnallisesta yhteistyöstä yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa (HYV. asiakaskokemusjaosto 13.12.2023) mukaisesti

Asiakaskokemusjaosto

§ 86

14.05.2025

kumppanuusavustus solmitaan pidempikestoiseksi jaksoksi, 2–3 vuodeksi. Myönnetystä avustuksesta tehdään kumppanuusavustussopimus, joka tarkistetaan vuosittain talousarvion määrärahan puitteissa. Hyvinvointialue huolehtii myönnetyn avustuksen uusimisesta olemassa olevien käytänteiden mukaisesti.

Sopimuksen mukaisesti avustuksen saaja raportoi hyvinvointialueelle toteutetusta toiminnasta vuosittain ennen uuden maksatuskauden alkua. Saaja toimittaa väliraportin hyvinvointialueen ohjeistuksen ja aikataulun mukaisesti Pohjois-Savon hyvinvointialueen sähköiseen asiointipalveluun. Raportoinnin aikataulu muodostuu siitä kuukaudesta, jolle kumppanuusavustus on saajalle myönnetty. Raportointi tehdään pääsääntöisesti 12 kk toiminnasta. Valmistelija tuo jatkettavat kumppanuusavustukset asiakaskokemusjaostolle päätettäväksi sen mukaan, kun väliraportti on saajalta saapunut hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialueelle on saapunut nyt yksi väliraportti jatkettavista kolmevuotisista kumppanuusavustuksista. Toiminta on ollut sovitun mukaista. Väliraportti on välitetty myös kumppanuussopimuksen hyvinvointialueen toimialojen osapuolille.

Vuoden 2025 osalta ehdotetaan jatkettavaksi ja myönnettäväksi seuraava kumppanuusavustus ja avustussumma:

Pohjois-Savon Liikunta ry

10 000 euroa

Myönnettävä avustussumma jatkettavan kumppanuusavustuksen osalta on yhteensä 10 000 euroa. Jatkettavien sopimusten osalle varattua avustusbudjettia on ehdotuksen jälkeen jäljellä 212 050 euroa.

Asiakaskokemusjaosto

§ 87

14.05.2025

Oikaisuvaatimus, laitoshoidon maksu, ikääntyneiden palvelut

Asiakaja 14.05.2025 § 87
1434/06.03.02/2024

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 88

14.05.2025

Oikaisuvaatimus lääkkeiden laskutuksesta

Asiakaja 14.05.2025 § 88
3544/06.03.02/2023

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 89

14.05.2025

Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto

Asiakaja 14.05.2025 § 89
1994/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 90

14.05.2025

Muut asiat

Asiakaja 14.05.2025 § 90

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.20



89, § 90

Muutoksenhakuohje koskee pykälä: § 79, § 80, § 81, § 82, § 83, § 84, § 87, § 88, §

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 pykälä: § 85, § 86**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

sähköposti: kirjaamo(at)pshyvinvointialue.fi

Käytä suojattua sähköpostia, mikäli oikaisuvaatimus sisältää salassa pidettävää tietoa.

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.

