

Asiakaskokemusjaosto

Aika 18.06.2025 klo 09:00 - 11:36

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 91	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 92	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 93	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 94	Asiakaskokemusjaoston pöytäkirjanpitäjän valinta	7
§ 95	Ajankohtaiset asiat	8
§ 96	Asiakaskokemusjaoston tehtävät ja toimivalta	9
§ 97	Vuodelle 2025 jatkettavat kumppanuusavustukset 3 kpl	12
§ 98	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto	15
§ 99	Oikaisuvaatimus, kotihoidon maksu	16
§ 100	Oikaisuvaatimus, tukipalvelumaksu	17
§ 101	Oikaisuvaatimus, poliklinikka maksu	18
§ 102	Muut asiat	19

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Rossi Markku	puheenjohtaja	
	Miettinen Heikki	varapuheenjohtaja	
	Ahokas Jarkko	jäsen	
	Hämäläinen Vuokko	jäsen	
	Koistinen Minna	jäsen	
	Pitkänen Eveliina	jäsen	
	Väätäinen Jenna	jäsen	
	Eskelinen Päivi	esittelijä	
	Hiltunen Miia	pöytäkirjanpitäjä	
	Raatikainen Riitta	aluehallituksen puheenjohtaja	poistui 96 § kohdalla klo 9.55
	Rytkönen Säde	asiantuntija	poistui 97 § jälkeen klo 11.02
	Pakkala Tuija	asiantuntija	poistui 96 § kohdalla klo 10.50
	Leinonen Hanna	asiantuntija	poistui 96 § kohdalla klo 10.50
	Tervo-Heikkinen Tarja	asiantuntija	poistui 96 § kohdalla klo 10.50
	Heiskanen Jukka	asiantuntija	poistui 96 § kohdalla klo 10.37
Poissa	Kinnunen Kati	asiantuntija	poistui 96 § kohdalla klo 9.33
	Kononen Sirpa	asiantuntija	saapui 96 § kohdalla klo 10.43 ja poistui 97 § jälkeen klo 11.02
	Korhonen Marko Lampi Jussi		

Allekirjoitukset

Markku Rossi
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

91 - 102

Jarkko Ahokas
pöytäkirjantarkastaja

Vuokko Hämäläinen
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 18.06.2025

Asiakaskokemusjaosto

§ 91

18.06.2025

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 18.06.2025 § 91

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

§ 92

18.06.2025

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 18.06.2025 § 92

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Ahokas Jarkko ja Hämäläinen Vuokko.

Päätösehdotus

Toimielin valitsee pöytäkirjantarkastajat tarkastamaan tämän kokouksen pöytäkirjan. Pöytäkirjantarkastajat toiminevat myös ääntenlaskijoina mahdollisten äänestysten sattuessa. Vuorossa ovat Ahokas Jarkko ja Hämäläinen Vuokko.

Asiakaskokemusjaosto

§ 93

18.06.2025

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 18.06.2025 § 93

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 94

18.06.2025

Asiakaskokemusjaoston pöytäkirjanpitäjän valinta

Asiakaja 18.06.2025 § 94
2/00.00.01/2022

Valmistelija(t)	Päivi Eskelinen palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu, puh. 044 718 6403 paivi.eskelinen1(at)pshyvinovointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto päättää valita kokousten pöytäkirjanpitäjiksi Miia Hiltusen, Riikka Turusen ja Mirka Räsäsen.
Ennakkovaikutusten arviointi	-
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 39
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona:
Valmistelu	Hyvinvointialuelain 112 §:n mukaan toimielimen päätöksistä pidetään pöytäkirjaa. Asiakaskokemusjaoston kokouksia varten tulee valita pöytäkirjanpitäjä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 95

18.06.2025

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 18.06.2025 § 95

Päätös

Ei ajankohtaisia.

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Esittelijä tuo jaostolle tiedoksi ajankohtaiset asiat.

Asiakaskokemusjaosto

§ 96

18.06.2025

Asiakaskokemusjaoston tehtävät ja toimivalta

Asiakaja 18.06.2025 § 96
3855/00.01.02.00/2025

Valmistelija(t)	HYTE- ja osallisuuspäällikkö Säde Rytönen, Valvontapäällikkö Henna Leinonen, Palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu Päivi Eskelinen, puh 0447186043 tai paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Kati Kinnunen poistui klo 9.33 - Riitta Raatikainen poistui klo 9.55 - Jukka Heiskanen poistui klo 10.37 - Sirpa Kononen saapui klo 10.43 - Tuija Pakkala, Hanna Leinonen ja Tarja Tervo-Heikkinen poistuivat klo 10.50
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi katsauksen asiakaskokemusjaoston tehtäviin ja hyväksyy jaoston vuosisuunnitelman.
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 39
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona:
Valmistelu	Asiakaskokemusjaoston tehtävät on määritelty Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallintosäännössä, pykälässä 39: 39 § Asiakaskokemusjaoston tehtävät 1. vastaa yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien valvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle;

Asiakaskokemusjaosto

§ 96

18.06.2025

2. vastaa hyvinvointialueen omien sosiaali- ja terveystalvelujen tuotantoyksiköiden valvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle;
3. vastaa potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelun järjestämiseen liittyvistä linjauksista ja suosituksista sekä em. koontiraporttien käsittelystä ja esityksistä aluehallitukselle;
4. vastaa asiakaspalautejärjestelmän järjestämisvastuun linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta;
5. vastaa asukkaiden aloitteiden käsittelystä sekä tarvittaessa esityksistä aluehallitukselle;
6. vastaa palvelupalautteiden käsittelystä (yleinen koonti) sekä esityksistä aluehallitukselle;
7. vastaa järjestäjätehtävän tuesta antamalla tarvittaessa lausuntoja merkittävistä palvelutuotannon uudistuksista ja muutoksista aluehallitukselle;
8. vastaa jaostolle erikseen määrättyistä tehtävistä;
9. vastaa ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän kehittämisestä ja seurannasta;
10. vastaa rakenteellisen sosiaalityön koontiraporttien käsittelystä;
11. vastaa kuntayhdyspintojen koontiraporttien käsittelystä;
12. vastaa omais- ja perhehoidon työhyvinvointi raporteista;
13. päättää myönnettävistä järjestöavustuksista
14. käsittelee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja koskevat oikaisuvaatimukset
15. valmistelee aluehallitukselle omavalvontaohjelman sosiaali- ja terveystalveluiden osalta

Asiakaskokemusjaoston esittelijä ja valmistelijat antavat katsauksen asiakaskokemusjaoston tehtäviin ja niiden toteutustapaan. Esittelijä käy läpi kokoamansa vuosisuunnitelman tehtävien toteuttamiseksi. Vuosisuunnitelma toimii sisäisenä työkaluna jaoston tehtävien toteutumisen seurannassa ja kokousten asiasisällön hallinnassa.

Asiakaskokemusjaosto

§ 96

18.06.2025

Asiakaskokemusjaosto

§ 97

18.06.2025

Vuodelle 2025 jatkettavat kumppanuusavustukset 3 kplAsiakaja 18.06.2025 § 97
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 Sade Rytönen ja Sirpa Kononen
poistuivat asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 11.02

Esittelijä palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto päättää, että vuoden 2025 osalta
myönnetään jatkettavaksi seuraavat kumppanuusavustukset ja
avustussummat

Mansikka ry	33 200 euroa
Kirkkopalvelut ry	8 850 euroa
Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr	45 000 euroa

Ennakkovaikutusten arviointi

Päätös toteuttaa hyvinvointialueen strategian mukaista toimintaa
edistään yleishyödyllisten yhteisöjen toimintaedellytyksiä ja
yhteistyötä hyvinvointialueen palvelutuotannon kanssa.

Toimivallan peruste Hallintosääntö 39 § 14

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan oheisaineistona:

- Raportti kumppanuusavustustoiminnasta, Kehittämisyhdistys
Mansikka ry
- Liite 1, HEK 2024 – 2025 Talousraportti, Kehittämisyhdistys
Mansikka ry
- Liite 2, HEK väliraportti 2024, Kehittämisyhdistys Mansikka ry
- Raportti kumppanuusavustustoiminnasta, Kirkkopalvelut ry
- Liite 1, Kumppanuustoiminnan raportointi Erityisesti isä -toiminta
PShva, Kirkkopalvelut ry
- Raportti kumppanuusavustustoiminnasta, Helsingin
Diakonissalaitoksen säätiö sr

Asiakaskokemusjaosto

§ 97

18.06.2025

- Liite 1, Tuloslaskelma 2024, Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr
- Liite 2, Tuloslaskelma 1 – 4.2025, Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr
- Liite 3, Väliraportti 2024 – 2025 Vamos HDL, Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr

Valmistelu

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

Asiakaskokemusjaosto on päättänyt 22.1.2025 kokouksessa jatkettavien kumppanuusavustusten budjettivaraksesta vuodelle 2025. Sen yhteenlaskettu summa on ollut 535 050 euroa. Varattu summa kattaa yhteensä 21 kpl jatkettavia kumppanuusavustuksia.

Kumppanuusavustussopimuksen 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 kolme väliraportti jatkettavista kumppanuusavustuksista. Toiminta on ollut kaikissa raporteissa sovitun mukaista. Väliraportti on välitetty myös kumppanuussopimuksen hyvinvointialueen toimialojen osapuolille.

Vuoden 2025 osalta ehdotetaan jatkettavaksi ja myönnettäväksi seuraavat kumppanuusavustukset ja avustussummat:

Mansikka ry	33 200 euroa
Kirkkopalvelut ry	8 850 euroa
Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr	45 000 euroa

Asiakaskokemusjaosto

§ 97

18.06.2025

Myönnettävä avustussumma jatkettavien kolmen kumppanuusavustuksen osalta on yhteensä 87 050 euroa. Jatkettavien sopimusten osalle varattua avustusbudjettia on ehdotuksen jälkeen jäljellä vielä 125 000 euroa.

Asiakaskokemusjaosto

§ 98

18.06.2025

Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto

Asiakaja 18.06.2025 § 98
2083/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 99

18.06.2025

Oikaisuvaatimus, kotihoidon maksu

Asiakaja 18.06.2025 § 99
2921/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 100

18.06.2025

Oikaisuvaatimus, tukipalvelumaksu

Asiakaja 18.06.2025 § 100
1863/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 101

18.06.2025

Oikaisuvaatimus, poliklinikka maksu

Asiakaja 18.06.2025 § 101
3037/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 102

18.06.2025

Muut asiat

Asiakaja 18.06.2025 § 102

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.36

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 91, § 92, § 93, § 94, § 95, § 96, § 98, § 99, § 100, § 101, § 102

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 pykälää: § 97

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.

