

Asiakaskokemusjaosto

Aika 08.10.2025 klo 08:30 - 11:00

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 126	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 127	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 128	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 129	Ajankohtaiset asiat	7
§ 130	Omavalvontaohjelman seuranta 2/2025	8
§ 131	Tiedoksisaatettavat asiat	10
§ 132	Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen, vammaispalvelut, Kuopio	11
§ 133	Oikaisuvaatimus, kotihoidon laskutus	12
§ 134	Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen	13
§ 135	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto	14
§ 136	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto	15
§ 137	Oikaisuvaatimus, omaishoidon vapaan aikainen asiakasmaksu	16
§ 138	Muut asiat	17

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 131 § kohdalla klo 10.54
	Rytkönen Sade	esittelijä	poistui 130 § kohdalla klo 10.02 ja saapui 131 § alussa klo 10.55
	Leinonen Hanna	asiantuntija	poistui 130 § jälkeen klo 10.55
	Tossavainen Laura	asiantuntija	poistui 130 § jälkeen klo 10.55
	Pakkala Tuija	asiantuntija	poistui 130 § kohdalla klo 10.00
	Tervo-Heikkinen Tarja	asiantuntija	saapui 103 § kohdalla klo 9.03 ja poistui klo
Poissa	Korhonen Marko		
	Lampi Jussi		
	Mykkänen Minna		
	Hedman Antti		
	Pärnänen Heli		

Allekirjoitukset

Markku Rossi
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsiteltyt asiat

126 - 138

Jarkko Ahokas
pöytäkirjantarkastaja

Vuokko Hämäläinen
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 09.10.2025

Asiakaskokemusjaosto

§ 126

08.10.2025

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 08.10.2025 § 126

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

§ 127

08.10.2025

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 08.10.2025 § 127

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

§ 128

08.10.2025

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 08.10.2025 § 128

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 129

08.10.2025

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 08.10.2025 § 129

Päätös

Ei ajankohtaisia asioita.

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Esittelijä tuo jaostolle tiedoksi ajankohtaiset asiat.

Asiakaskokemusjaosto

§ 130

08.10.2025

Omavalvontaohjelman seuranta 2/2025Asiakaja 08.10.2025 § 130
2556/06.00.01/2025

Valmistelija(t)

Palvelualuepäällikkö Päivi Eskelinen, puh 044 718 6403

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että

- Tarja Tervo-Heikkinen saapui klo 9.03
- Tuija Pakkala poistui klo 10.00
- Säde Rytönen poistui klo 10.02
- Hanna Leinonen, Laura Tossavainen ja Tarja Tervo-Heikkinen poistuivat asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 10.55

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi omavalvontaohjelman seurannan raportin ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluehallitukselle.

Ennakkovaikutusten arviointi

Omavalvontaohjelman seurantaraportti antaa kuvan hyvinvointialueen omavalvonnan tilasta. Raportti nostaa esille järjestäjän tehtäviin liittyviä kokonaisuuksia ja niissä mahdollisesti esiintyviä haasteita. Raportin avulla seurataan kehittämistoimenpiteiden etenemistä.

Toimivallan peruste

Hallintosäntö § 39 kohdat 1,2,3,4,6

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan liitteenä:

Asiakaskokemusjaosto

§ 130

08.10.2025

Esityslistan oheisaineistona:
Omavalvontaohjelman seurantaraportti 2/2025

Valmistelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on hyväksytty aluehallituksessa 22.9.2025. Omavalvontaohjelmaa seurataan neljän (4) kuukauden välein tuotetavalla omavalvontaohjelman seurantaraportilla. Tämän lisäksi palvelutuotanto seuraa omaa toimintaansa omavalvontasuunnitelmien itsearviointilla neljän (4) kuukauden välein.

Omavalvontaohjelman seuranta keskittyy Pohjois-Savon hyvinvointialueen järjestämisvastuun ja laadunhallinnan seurantaan. Laadunhallinta pitää sisällään niin organisaation kuin toiminnan laadun mittareita. Osana tätä kokonaisuutta ovat asiakas- ja potilasturvallisuus, laatumittarit, valvonnan havainnot ja asiakkailta kerätty tieto ja palaute.

Palvelutuotanto seuraa omaa toimintaansa omissa osavuosikatsauksissaan ja omavalvontasuunnitelmien seurannassa. Näistä omavalvontaohjelman seurannassa tarkastellaan suunnitelmien seurannan toteutumista, mutta varsinainen toiminnan kehittäminen kuuluu näiltä osin palvelutuotannon vastuulle.

Liitteenä oleva raportti kattaa pääsääntöisesti ajanjakson 4-8/2025. Raportin aikataulua on muutettu kesken vuoden vastaamaan hyvinvointialueen osavuosikatsausaikataulua joka ennen oli kolmen kuukauden välein. Tästä syystä tässä raportissa on poikkeuksellisesti tietoa osasta toiminnoista viiden (5) kuukauden osalta. Jokaisessa osa-alueessa on kuvattu, miltä ajalta kyseiset tiedot ovat.

Raportin kokoamisvastuu jakautuu usealle henkilölle, joista jokainen on tuottanut vastuullaan olevat kokonaisuudet. Valmistelijoiden nimet ja vastuut löytyvät raportin alusta, jotta heihin voi tarvittaessa ottaa suoraan yhteyttä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 131

08.10.2025

Tiedoksisaatettavat asiat

Asiakaja 08.10.2025 § 131

- apulaisoikeuskanslerille annettu selvitys järjestäjän omavalvonnasta

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

- 131 § alkaen esittelijänä kokouksessa toimii Sade Rytönen.
- Riitta Raatikainen poistui klo 10.54

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee selvityksen tiedoksi saaduksi

Asiakaskokemusjaosto

§ 132

08.10.2025

Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen, vammaispalvelut, Kuopio

Asiakaja 08.10.2025 § 132
4267/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 133

08.10.2025

Oikaisuvaatimus, kotihoidon laskutus

Asiakaja 08.10.2025 § 133
4246/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 134

08.10.2025

Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen

Asiakaja 08.10.2025 § 134
4085/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 135

08.10.2025

Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto

Asiakaja 08.10.2025 § 135
4445/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 136

08.10.2025

Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto

Asiakaja 08.10.2025 § 136
4918/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 137

08.10.2025

Oikaisuvaatimus, omaishoidon vapaan aikainen asiakasmaksu

Asiakaja 08.10.2025 § 137
4222/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 138

08.10.2025

Muut asiat

Asiakaja 08.10.2025 § 138

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.00

Muutoksenhakuohje koskee pykäliä: § 126, § 127, § 128, § 129, § 130, § 131, § 132, § 133, § 134, § 135, § 136, § 137, § 138

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.