
Asiakaskokemusjaosto

Aika 05.11.2025 klo 08:30 -

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

Käsiteltävät asiat

Asia	Otsikko	Sivu
139	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	3
140	Pöytäkirjantarkastajien valinta	4
141	Asioiden käsittelyjärjestys	5
142	Ajankohtaiset asiat	6
144	Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaalinen raportointi	7
145	Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen	9
146	Vuodelle 2025 jatkettava kumppanuusavustus 1 kpl	11
147	Kumppanuusavustushakemus Kuopion Ensikotiyhdistys ry, Nuorille apua väkivallattomuuteen -toiminta	13
148	Oikaisuvaatimus, perhehoito	16
149	Oikaisuvaatimus, KYS, päivystys	17
150	Oikaisuvaatimus, asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen	18
151	Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen	19
152	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto	20
153	Muut asiat	21

Markku Rossi
puheenjohtaja

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä
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
	Korhonen Marko	hyvinvointialuejohtaja
	Lampi Jussi	strategiajohtaja

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 05.11.2025

Päätös**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 päätösvaltaisen, kun enemmän kuin puolet jäsenistä on läsnä.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 05.11.2025

Päätös

Päätösehdotus

Toimielin valitsee pöytäkirjantarkastajat tarkastamaan tämän kokouksen pöytäkirjan. Pöytäkirjantarkastajat toiminevat myös ääntenlaskijoina mahdollisten äänestysten sattuessa. Vuorossa ovat Koistinen Minna ja Miettinen Heikki.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 05.11.2025

Päätös

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 05.11.2025

Päätös

Esittelijä palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi ajankohtaiset asiat.

- Esittelijän ajankohtaiset asiat

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

144**Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaalinen raportointi**Asiakaja 05.11.2025
3635/05.00.00/2023

Valmistelija(t) Erikoissosiaalityöntekijä Katja Surakka puh. 044 718 6056
katja.surakka(at)pshyvinvointialue.fi ja rakenteellisen sosiaalityön
työryhmä

Päätös

Esittelijä palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee asian tiedoksi.

Ennakkovaikutusten arviointi

Sosiaalinen raportointi nostaa esille ilmiöitä, joita hyvinvointialueen
tulee huomioida osana toiminnan kehittämistä.

Toimivallan peruste Hallintosääntö § 39, kohta 10

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan liitteenä:

Esityslistan oheisaineistona:

Sosiaalinen raportointi yhteenveto 0106 2025 asiakaskokemusjaosto
(002)

Valmistelu

Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma on voimassa kaksi vuotta kerrallaan. Ensimmäinen suunnitelma on tehty vuosille 2025–2026. Rakenteellisen sosiaalityön (RAKE) työryhmä vastaa sosiaalihoitajan johdolla suunnitelman päivittämisestä ja seurannasta. Seuranta tavoitteiden toteutumisesta tehdään vuosittain ja viedään tiedoksi ja hyödynnettäväksi sosiaalipalveluiden johdon kokoukseen sekä asiakaskokemusjaostolle sosiaalisen raportoinnin yhteenvedon käsittelyn yhteydessä.

Keskeinen tapa tuottaa rakenteellisen sosiaalityön tietoa on sosiaalinen raportointi. Pohjois-Savon hyvinvointialueella sosiaalinen

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

raportointi on aloitettu syksyllä 2023 ja se tapahtuu sähköisessä järjestelmässä (1.1.2025 alkaen Laatuportti-järjestelmässä) olevan ilmoituslomakkeen kautta. Sosiaalisen raportoinnin ilmoituksella sosiaalihuollon henkilöstö voi:

- kertoa asiakastyöstä nousevista ilmiöistä ja heikoista signaaleista
- tuoda esiin tietoa asiakkaiden kohtaamista ongelmista ja niiden yhteiskunnallisista syistä
- tuoda esiin sosiaalihuollon asiantuntemusta toimenpide-ehdotusten muodossa
- jakaa tietoa hyvistä käytännöistä ja vaikuttavista palveluista

Ajalla 1-6/2025 sosiaalisen raportoinnin ilmoituksia saapui yhteensä 33 kpl ja ne jakautuivat seuraavasti :

- Viranomaisten välinen yhteistyö (8 ilmoitusta)
- Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (5 ilmoitusta)
- Asuminen (4 ilmoitusta)
- Työttömyys (2 ilmoitusta)
- Terveys ja toimintakyky (2 ilmoitusta)
- Rasismi (1 ilmoitus)
- Äkilliset kriisit (1 ilmoitus)
- Jokin muu (10 ilmoitusta)

ohessa olevassa esityksessä kuvataan ilmiöitä tarkemmin.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

145**Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen**Asiakaja 05.11.2025
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija(t)	Susanna Heinonen, projektikoordinaattori puh. 044 717 1076 susanna.heinonen(at)pshyvinvointialue.fi ja Päivi Pääkkönen, projektikoordinaattori puh. 044 461 0328 paivi.paakkonen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee asiakaspalautteiden keräämisen tilannekatsauksen tiedoksi.
Ennakkovaikutusten arviointi	Asiakaspalautteiden kerääminen ja hyödyntäminen on osa Pohjois- Savon hyvinvointialueen strategian kärkeä, asiakaslähtöisyyttä. Asiakaspalautteet auttaa palvelutuotantoa kehittämään toimintaansa ja antaa asukkaile kanavan vaikuttaa.
Toimivallan peruste	Hallintosäätö § 39, kohta 4
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona:
Valmistelu	Pohjois-Savon hyvinvointialueella on ollut käynnissä Kestävän kasvun ohjelma, RRP-hanke: Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon (ASPA-projekti) 2022-2025. Hankkeessa THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määritellyt, miten sosiaali- ja terveyspalveluista kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Hankkeen päättyessä Hyte- ja osallisuusyksikkö vastaa jatkossa asiakaspalautteiden keräämisestä ja hyödyntämisen kehittämisestä.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

Asiakaspalautekanavia hyvinvointialueella on verkkosivut, tekstiviestikyselyt, yksikkökohtaiset qr-koodit ja yleiset qr-koodit.

Tekstiviestien avulla palautetta kerätään tällä hetkellä erityispalveluista. Laajennus muihin palveluihin tehdään asiakas- ja potilastietojärjestelmien muutoksen myötä ensi vuoden aikana. Haasteena tekstiviestien avulla kerättävään palautteeseen on pieni vastausprosentti, joka tällä ajanjaksolla on ollut noin 20 %. Kansallisesti verrattuna tämä on kohtalaisen hyvä. Asiakaspalautteiden seuraaminen ja niiden hyödyntäminen on osa hyvinvointialueen yksiköiden omavalvontaa. Saapuneet asiakaspalautteet tulee käsitellä yksikössä säännöllisesti ja raportoida siitä, kuinka niiden avulla on kehitetty toimintaa.

Hyvinvointialueen strategian mukaisesti asiakaslähtöisyyttä tuodaan yhä enemmän osaksi päivittäistä toimintaa, ja asiakaspalautteita hyödynnetään jatkossa säännöllisesti osana toiminnan kehittämistä ja siitä raportoidaan asukkaille.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

146**Vuodelle 2025 jatkettava kumppanuusavustus 1 kpl**

Asiakaja 05.11.2025

1551/02.05.01/2024

Valmistelija(t)

Sirpa Kononen, hyvinvointikoordinaattori,
sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi, p. 044 717 6665, HYTE- ja
osallisuuspalveluyksikkö

Päätös

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto päättää, että vuoden 2025 osalta
myönnetään jatkettavaksi seuraava kumppanuusavustus ja
avustussumma Toimiva ry 10 000 euroa.

Ennakkovaikutusten arviointi

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

Toimivallan peruste

Hallintosäntö § 39 / 14

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan oheisaineistona:

- Raportti kumppanuusavustustoiminnasta, Toimiva ry
- Liite 1, PoSa raportti LIITE 21102025, Toimiva ry
- Liite 2, Riipasta ruoriin tuloslaskelma 2024, Toimiva ry
- Liite 3, Riipasta ruoriin-kirjanpito, Toimiva ry
- Liite 4, Täydennykset PoSa-raporttiin
- Liite 5, Webropol kooste

Valmistelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueen periaatteet avustusperusteisesta ja
toiminnallisesta yhteistyöstä yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa
(HYV. asiakaskokemusjaosto 13.12.2023) mukaisesti
kumppanuusavustus solmitaan pidempikestoiseksi jaksoksi, 2–3

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

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 budjettivarauksesta vuodelle 2025. Sen yhteenlaskettu summa on ollut 535 050 euroa. Varattu summa kattaa yhteensä 21 kpl jatkettavia kumppanuusavustuksia.

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 kumppanuusavustuksista. Toiminta on ollut raportin osalta sovitun mukaista. Väliraportit on välitetty myös kumppanuussopimuksen hyvinvointialueen toimialojen osapuolille.

Vuoden 2025 osalta ehdotetaan jatkettavaksi ja myönnettäväksi kumppanuusavustus ja avustussumma:

Toimiva ry

10 000 euroa

Jatkettavien sopimusten osalle varattua avustusbudjettia on ehdotuksen jälkeen jäljellä 0 euroa.

Asiakaskokemusjaosto
Asiakaskokemusjaosto

§ 60

16.04.2025
05.11.2025

147

**Kumppanuusavustushakemus Kuopion Ensikotiyhdistys ry, Nuorille apua
väkivallattomuuteen -toiminta**

Asiakaja 05.11.2025
5667/02.05.01/2024

Valmistelija(t) Sirpa Kononen, hyvinvointikoordinaattori,
sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi p. 044 7176665, HYTE- ja
osallisuuspalveluyksikkö.

Päätös

Esittelijä palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto päättää, että Kuopin Ensikotiyhdistys ry:lle myönnetään kumppanuusavustus 31 550 euroa vuodelle 2025. Kumppanuusavustusta on jaettu 16.4.2025 päätöksen mukaisesti 31 500 euroa, minkä jälkeen jaetaan erotus 50 euroa.

Ennakkovaikutusten arviointi

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

Toimivallan peruste Hallintosääntö § 39 kohta 14

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan liitteenä:

Esityslistan oheisaineistona:

Valmistelu

Asiakaskokemusjaosto on hyväksynyt kokouksessaan 16.4.2025 esityksen että Kuopin Ensikotiyhdistys ry:lle myönnetään kumppanuusavustus 31 500 euroa vuodelle 2025.

Valmistelijan esityksessä myönnettävästä summasta on tapahtunut kirjoitusvirhe. Ehdotus myönnettävästä kumppanuusavustuksesta vuodelle 2025 on 31 550 euroa josta jakamatta on 50 euroa. Kumppanuusavustusta on maksettu Ensikotiyhdistys ry:lle 31 500

Asiakaskokemusjaosto
Asiakaskokemusjaosto

§ 60

16.04.2025
05.11.2025

joten asian oikaisemiseksi esitetään Ensikotiyhdistys ry:lle maksettavaksi kumppanuusavustus 50 euroa.

Asiakaja 16.04.2025 § 60

Valmistelija(t)	Sirpa Kononen, hyvinvointikoordinaattori, sirpa.kononen(at)pshyvinvointialue.fi p. 044 7176665, HYTE- ja osallisuuspalveluyksikkö.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto päättää, että Kuopin Ensikotiyhdistys ry:lle myönnetään kumppanuusavustus 31 500 euroa vuodelle 2025.
Ennakkovaikutusten arviointi	Päätös toteuttaa hyvinvointialueen strategian mukaista toimintaa edistäen yleishyödyllisten yhteisöjen toimintaedellytyksiä ja yhteistyötä hyvinvointialueen palvelutuotannon kanssa.
Toimivallan peruste	Hallintosääntö 39 § 14
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan oheisaineistona: • Kumppanuusavustushakemus, Kuopion Ensikotiyhdistys ry • Ahmon koulu – Väkivallattomuuden tukijat ESR-hanke 2023 – 2026, Kuopion Ensikotiyhdistys ry • ESR päätös, Kuopion Ensikotiyhdistys ry • Talousarvio Nuorille apua väkivallattomuuteen -toiminta, Kuopion Ensikotiyhdistys ry • Talousarvio väkivallattomuuteen tutkijat omavastuuosuus, Kuopion Ensikotiyhdistys ry • Toimintasuunnitelma, Kuopion Ensikotiyhdistys ry • Kriteeritkoonti, Kuopion Ensikotiyhdistys ry

Asiakaskokemusjaosto
Asiakaskokemusjaosto

§ 60

16.04.2025
05.11.2025

Valmistelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on avoinna jatkuvahakuinen kumppanuusavustus ajalla 1.1. – 31.10.2025 tai niin kauan kuin käytössä olevaa vuoden 2025 avustusbudjettia on jäljellä.

Kuopin Ensikotiyhdistys ry hakee 27.3. 2025 hyvinvointialueelle saapuneella hakemuksella Väkipallattomuuden tutkijat ESR-hankkeen omarahotusosuutta sekä Nuorille väkipallattomuuteen -toimintaan kumppanuusavustusta vuosille 2025–2026. Haettu summa vuodelle 2025 on yhteensä 42 033 euroa (9 388 euroa ja 32 645 euroa).

Hakemuksessa täyttyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen periaatteet avustusperusteisesta yhteistyöstä yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa Nuorille väkipallattomuuteen -toiminnan osalta. Myönnettävästä avustuksesta tehdään kumppanuusavustus sopimus, joka tarkistetaan vuosittain hyvinvointialueen talousarvion määrärahan puitteissa. Sopimuksen mukaisesti saaja on velvollinen raportoimaan hyvinvointialueelle toteutetusta toiminnasta vuosittain ennen uuden maksatuskauden alkua. Hyvinvointialue huolehtii myönnetyn avustuksen uusimisesta ja raportointiaikatauluista olemassa olevien käytänteiden mukaisesti. (HYV. asiakaskokemusjaosto 13.12.2023).

Ehdotuksena on, että Kuopion Ensikotiryhdistys ry:lle myönnetään kumppanuusavustus 31 500 euroa vuodelle 2025. Vuoden 2026 avustussumma tarkistetaan hyvinvointialueen vuosittaisen talousarvion määrärahan puitteissa ja myöntämisestä tehdään erillinen päätös.

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

148**Oikaisuvaatimus, perhehoito**Asiakaja 05.11.2025
4458/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

149**Oikaisuvaatimus, KYS, päivystys**Asiakaja 05.11.2025
4192/03.06.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

150**Oikaisuvaatimus, asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen**Asiakaja 05.11.2025
4431/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

151**Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen**Asiakaja 05.11.2025
5225/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

152**Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto**Asiakaja 05.11.2025
5317/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

05.11.2025

Muut asiat

Asiakaja 05.11.2025

Päätös