

Asiakaskokemusjaosto

Aika 18.03.2026 klo 08:30 - 10:19

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 76	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 77	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 78	Asioiden käsittelyjärjestys	6
§ 79	Ajankohtaiset asiat	7
§ 80	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025	8
§ 81	Oikaisuvaatimus, peruspalvelut	11
§ 82	Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoidon laskutus	12
§ 83	Oikaisuvaatimus, pitkäaikaisen laitoshoidon maksu	13
§ 84	Oikaisuvaatimus, kotihoidon maksun huojennus	14
§ 85	Oikaisuvaatimus, asiakasmaksu	15
§ 86	Muut asiat	16

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Rossi Markku Miettinen Heikki Ahokas Jarkko Hämäläinen Vuokko Koistinen Minna	puheenjohtaja varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen	saapui 80 § kohdalla klo 8.36 ja poistui 79 § jälkeen klo 10.10
	Pitkänen Eveliina Väätäinen Jenna Eskelinen Päivi Hiltunen Miia Raatikainen Riitta	jäsen jäsen esittelijä pöytäkirjanpitäjä aluehallituksen puheenjohtaja	poistui 79 § jälkeen klo 10.10
	Rytkönen Säde	asiantuntija	poistui 80 § jälkeen klo 9.03
	Anttonen Kristiina	asiantuntija	poistui 80 § jälkeen klo 9.03
	Kurola Jouni	palvelualuejohtaja	saapui 80 § kohdalla klo 8.51 ja poistui 79 § jälkeen klo 10.02
	Ranta Milja	asiantuntija	saapui 80 § kohdalla klo 8.50 ja poistui 79 § jälkeen klo 10.02
	Lappalainen-Järvinen Tuija	asiantuntija	saapui 80 § kohdalla klo 8.50 ja poistui 79 § jälkeen klo 10.02
Poissa	Korhonen Marko Lampi Jussi		

Allekirjoitukset

Markku Rossi
puheenjohtajaMiia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

76 - 86

Ahokas Jarkko
pöytäkirjantarkastaja

Väätäinen Jenna
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 18.03.2026

Asiakaskokemusjaosto

§ 76

18.03.2026

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 18.03.2026 § 76

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

§ 77

18.03.2026

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 18.03.2026 § 77

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 78

18.03.2026

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 18.03.2026 § 78

Päätös

Käistellään 80 § Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025 käistellään 78 § asioiden käsittelyjärjestys jälkeen.

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 79

18.03.2026

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 18.03.2026 § 79

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että Jouni Kurola, Milja Ranta ja Tuija Lappalainen-Järvinen poistuivat klo 10.02 Minna Koistinen ja Riitta Raatikainen poistuivat klo 10.10

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee ajankohtaiset asiat tiedoksi

- Päivystyksen toiminnan tilannekatsaus

Asiakaskokemusjaosto

§ 80

18.03.2026

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025

Asiakaja 18.03.2026 § 80
1614/00.01.02.04/2026

Valmistelija(t)	Kristiina Anttonen, potilasasiavastaava, p. 044 711 3570, kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi, Säte Rytkönen, HYTE- ja osallisuuspäällikkö, p. 0447176370, sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Minna Koistinen saapui klo 8.36 - Milja Ranta ja Tuija Järvinen-Lappalainen saapuivat klo 8.30 - Jouni Kurola saapui klo 8.51 - Kristiina Anttonen ja Säte Rytkönen poistuivat klo 9.03
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025, Pohjois-Savon hyvinvointialue, ja lähettää sen tiedoksi aluehallitukselle.
Ennakkovaikutusten arviointi	Selvitys kattaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025, mikä edistää integraatiota. Selvitys edistää asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksia.
Toimivallan peruste	Hallintosäätö § 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: - Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025, Pohjois-Savon hyvinvointialue Esityslistan oheisaineistona:

Asiakaskokemusjaosto

§ 80

18.03.2026

Valmistelu

Lain potilas- ja sosiaalivastaavista (739/2023, 8§) mukaisesti potilas- ja sosiaalivastaavien toiminnasta valmistellaan selvitys potilaiden ja 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 terveysterveystoimintoihin ja työnantajien järjestämille ja tuottamille työterveyshuollon palveluille 739/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex. Selvitys julkaistaan internetissä ja tiedotetaan sen julkaisusta.

Raportti sisältää kuvaukset potilas- ja sosiaalivastaavan toiminnasta, yhteydenottojen aiheista sekä keinoista, joilla potilaiden ja asiakkaiden asemaa ja oikeuksia voidaan vahvistaa.

Erikoissairaanhoidon yhteydenotot koskivat useimmin hoidon laatua, hoitoon pääsyä ja vahinkoasioita. Perusterveydenhuollon yhteydenotoissa yleisimmät syyt olivat vahinkoasiat ja hoidon laatu. Vahinkoasiat tarkoittavat potilaskäynnin, lääkityksen ja esinevahinko. Hoidon laatu tarkoitti esimerkiksi tyytymättömyyttä hoitosuunnitelmaan, tutkimuksiin, hoitopäätöksiin tai -ratkaisuihin, diagnoosiin, hoitovastuuseen, hoitoon liittyviin laitteisiin tai apuvälineisiin. Sosiaalihuollon yhteydenotoista valtaosa syynä oli palvelun laatu. Yhteydenotoista suurin osa liittyi vammaispalveluihin, lastensuojeluun ja ikäihmisten palveluihin. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja oli aikaisempaa enemmän.

Potilas- ja sosiaalivastaavien työssä keskeisiä toimenpiteitä olivat ohjaus ja neuvonta, muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta.

Potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien edistämiseksi on hyvinvointialueella tehty toimenpiteitä jo edellisen raportin pohjalta. Viime vuoden raportissa esitettiin erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalihuoltoon liittyviä kehittämissuunnitelmia.

Potilaan oikeuksien ja aseman vahvistamiseksi erikoissairaanhoidossa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan osallistamiseen hoitosuunnitelman tekemiseen, tiedonsaantiin hoitoaikataulussa, minkä lisäksi asiakkaan tulee tietää mihin voi ottaa yhteyttä hoitoonsa koskevista asioista. Asiakkaan tulee saada ymmärrettäviä ohjeita, potilastekstejä ja selvityksiä. Muistutuksiin vastaamisen tulee tapahtua viivytyksettä.

Asiakaskokemusjaosto

§ 80

18.03.2026

Perusterveydenhuollossa paljon palveluja käyttäville potilaille omalääkäripalvelujen toimivuus voisi selkeyttää palvelupolkua. Potilaan tiedonsaannin lisääminen on tärkeä osa terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluiden toimintaa.

Sosiaaliasiavastaavien työssä on havaittu kuluneen vuoden aikana uuden vammaispalvelulain soveltamisen vaikeudet ja eriävät näkemykset palveluiden ja toimenpiteiden järjestämisen tulkinnoista eri palvelualueiden välillä. Useiden palvelualueiden palveluja tarvitsevat asiakkaiden tilanteen ja avuntarpeeseen vastaamiseen on edellytettävä parempaa yhteistyötä ja vahvempaa kokonaisvastuun ottamista.

Asiakaskokemusjaosto

§ 81

18.03.2026

Oikaisuvaatimus, peruspalvelut

Asiakaja 18.03.2026 § 81
6852/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 82

18.03.2026

Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoidon laskutus

Asiakaja 18.03.2026 § 82
6842/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 83

18.03.2026

Oikaisuvaatimus, pitkäaikaisen laitoshoidon maksu

Asiakaja 18.03.2026 § 83
522/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 84

18.03.2026

Oikaisuvaatimus, kotihoidon maksun huojennus

Asiakaja 18.03.2026 § 84
5872/02.05.00.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 85

18.03.2026

Oikaisuvaatimus, asiakasmaksu

Asiakaja 18.03.2026 § 85
6902/03.06.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 86

18.03.2026

Muut asiat

Asiakaja 18.03.2026 § 86

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 10.19

Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 76, § 77, § 78, § 79, § 80, § 81, § 82, § 83, § 84, § 85, § 86

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.