

Asiakaskokemusjaosto

Aika 15.04.2026 klo 08:30 - 10:09

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

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 87	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	3
§ 88	Pöytäkirjantarkastajien valinta	4
§ 89	Asioiden käsittelyjärjestys	5
§ 90	Ajankohtaiset asiat	6
§ 91	Tiedoksisaatettavat asiat	7
§ 92	Järjestöavustusten jako vuodelle 2026	8
§ 93	Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasumisen kuukausimaksu, ikääntyneiden palvelut	11
§ 94	Oikaisuvaatimus, laitoshoidon hoitomaksu, ikääntyneiden palvelut	12
§ 95	Oikaisuvaatimus, laitoshoidon hoitomaksu, ikääntyneiden palvelut	13
§ 96	Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuolto	14
§ 97	Oikaisuvaatimus, terveydenhuollon todistusmaksu	15
§ 98	Oikaisuvaatimus, asiakaslasku, peruspalvelut	16
§ 99	Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuollon lasku	17
§ 100	Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuollon lasku	18
§ 101	Oikaisuvaatimus, asiakaslasku, peruspalvelut	19
§ 102	Oikaisuvaatimus, terveydenhuollon maksut	20
§ 103	Oikaisuvaatimus, asiakaslaskut, peruspalvelut	21
§ 104	Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen ylläpitomaksu	22
§ 105	Oikaisuvaatimus, asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen	23
§ 106	Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuollon maksu	24
§ 107	Oikaisuvaatimus, kotihoidon asiakasmaksut, ikääntyneiden palvelut	25
§ 108	Muut asiat	26

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 92 § jälkeen klo 9.57
	Kantanen Kati	toimialajohtaja	poistui 90 § kohdalla klo
Poissa	Korhonen Marko		
	Lampi Jussi		

Allekirjoitukset

Markku Rossi
puheenjohtaja

Miia Hiltunen
pöytäkirjanpitäjä

Käsitellyt asiat

87 - 108

Pöytäkirjan tarkastus Pvm 16.4.2026

Vuokko Hämäläinen
pöytäkirjantarkastaja

Minna Koistinen
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan nähtävilläpito

Pöytäkirja on nähtävillä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pshyvinvointialue.fi alkaen 16.04.2026

Asiakaskokemusjaosto

§ 87

15.04.2026

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 15.04.2026 § 87

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

§ 88

15.04.2026

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 15.04.2026 § 88

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Hämäläinen Vuokko ja Koistinen Minna.

Päätösehdotus

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 89

15.04.2026

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 15.04.2026 § 89

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 90

15.04.2026

Ajankohtaiset asiat

Asiakaja 15.04.2026 § 90

Päätös

Asiakaskokemusjaosto merkitsi ajankohtaiset asiat tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että Kati Kantanen poistui klo 9.29

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi ajankohtaiset asiat.

- vammaispalvelulain uudistus, ajankohtaiskatsaus
- Kokousaikataulu 2026

Asiakaskokemusjaosto

§ 91

15.04.2026

Tiedoksisaatettavat asiatAsiakaja 15.04.2026 § 91
1322/00.01.02.00/2026**Päätös**

Esittelijä esitti kokouksessa muutosehdoksen kuulumaan seuraavasti:

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi asiakaskokemusjaoston lausunnon asiassa ja välittää sen edelleen tiedoksi aluehallitukselle. Muutettu päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksisaatettavat asiat tiedoksi.

Tiedoksisaatettavat asiat:

- Asiakaskokemusjaoston lausunto Itä-Suomen hallinto-oikeuden lausuntopyyntöön Kumppanusavustushakemukset, Haku 2026, Lapsen kengissä ry.
- Asiakaskokemusjaoston lausunto Itä-Suomen hao lausuntopyyntöön

Liitteet ja oheistaineistot

Asiakaskokemusjaosto

§ 92

15.04.2026

Järjestöavustusten jako vuodelle 2026Asiakaja 15.04.2026 § 92
2479/02.05.01/2026

Valmistelija(t)

Palvelualuepäällikkö Päivi Eskelinen puh 044-7186403
paivi.eskelinen1(a)pshyvinvointialue.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että Riitta Raatikainen poistui asian käsittelyn jälkeen klo 9.57

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto päättää toimeenpanna aiemmassa kokouksessaan 14.1.2026 § 4-59 tehdyt päätökset.

Ennakkovaikutusten arviointi

Järjestöavustusten toimeenpanon viivästyttäminen vaikeuttaa hyvinvointialueen strategisten painopisteiden toteuttamista, sillä järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö on yksi tapa tuottaa palveluja ja ennalta ehkäistä raskaampien palvelujen tarvetta. Tällä päätöksellä voi olla vaikutusta siihen, että palvelualueen talousarvio tulee ylittymään, mutta sen on arvioitu olevan pienempi haitta kuin se, että toiminnot eivät pääse alkamaan.

Toimivallan peruste

Hallintosääntö § 39, kohta 13

Liitteet ja oheisaineisto

Valmistelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakaskokemusjaosto on päättänyt kokouksessaan 14.1.2026 § 4–59 yleishyödyllisten yhteisöjen avustusten jaosta vuodelle 2026. Päätöksistä hyvinvointialueelle saapui neljä oikaisuvaatimusta, jotka käsiteltiin asiakaskokemusjaoston kokouksessa 18.2.2026. Kaikki oikaisuvaatimukset hylättiin. Yksi oikaisuvaatimuksen tekijöistä valitti 18.2.2026 päätöksestä Itä-Suomen hallinto-oikeuteen ja vaatii kaikkien päätösten kumoamista ja palauttamista uudelleen käsittelyyn.

Asiakaskokemusjaosto

§ 92

15.04.2026

Myönteisen avustuspäätöksen saaneiden ja jatkettavien kumppanuusavustusten järjestöjen kannalta tilanne on tällä hetkellä vaikea. He eivät voi aloittaa suunniteltuja toimintoja, joihin heille on myönnetty avustus. Osassa järjestöissä joudutaan lomauttamaan tai irtisanomaan työntekijöitä tai koko toiminta lakkaa. Järjestötoimijat tukevat hyvinvointialueen strategisten painopisteiden toteuttamista ja ovat tärkeitä kumppaneita, jotka täydentävät ja tukevat hyvinvointialueen palveluja.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen talousarvioon on varattu määrärahaa 850 000 € vuodessa järjestöavustuksiin. Asiakaskokemusjaoston 14.1.2026 kokouksessa koko määräraha jaettiin uusiin kumppanuusavustuksiin, innovaatioavustuksiin ja jatkettaviin kumppanuusavustuksiin. Nyt hallinto-oikeuteen valittaneen järjestön avustushakemus on 35 200 € vuodessa, haettuna 3 vuodelle kumppanuusavustuksena.

Päätöksien täytäntöönpanon viivytyksellä on suuremmat haitat, kuin sillä, että valituksen menestyessä siitä voi aiheutua hyvinvointialueelle 35 200 € lisäkustannus vuodelle 2026.

Hyte- ja osallisuusyksikkö on arvioinut **haitat sille**, mikäli järjestöjen toiminta lakkaa kokonaisuudessaan tai osittain.

Myönteisen avustuspäätöksen saaneet järjestöt tuottavat matalan kynnyksen, ennaltaehkäisevää, jalkautuvaa ja osallisuutta vahvistavaa toimintaa, joka täydentää hyvinvointialueen järjestämistä vastaavalla olevia palveluja. Toiminta kohdistuu erityisesti lapsiperheisiin, nuoriin, työikäisiin mielenterveys- ja päihdekuntoutujiin ja ikäihmisiin.

Järjestöjen tuottaman digitaalisen puuttuminen heikentää hyvinvointialueen digipalvelujen hyödyntämistä ja digipalveluiden saavutettavuutta. Digipalveluiden saatavuus vaarantuu erityisesti ikääntyneillä, heikot digitaaliset taidot osaavilla ja haavoittuvassa asemassa olevilla. Tällöin palvelujen saaminen viivästyy tai estyy ja paine kasvaa muihin asiointikanaviin ja voi pahimmillaan ruuhkauttaa sote-keskuksia. Henkilökohtainen digiohjaustarve siirtyy enemmän hyvinvointialueen omalle henkilöstölle.

Täytäntöönpanon viivästyminen heikentää erityisesti varhaisen tuen ja ennaltaehkäisevän työn jatkuvuutta. Kun järjestöjen tarjoama matalan kynnyksen tuki puuttuu, asiakkaat voivat ohjautuvat raskaampiin ja kustannuksiltaan kalliimpiin hyvinvointialueen palveluihin tai jäävät kokonaan palvelujen ulkopuolelle, jolloin ongelmat kasaantuvat ja ilmenevät myöhemmin akuuteissa kriisitilanteissa. Tämä lisää hyvinvointialueen kustannuksia sekä kuormittaa henkilöstöä.

Avustusten täytäntöönpanon viivästyminen heikentää myös hyvinvointialueen ja yleishyödyllisten yhteisöjen välistä luottamusta, jota ei voida nopeasti palauttaa, vaikka rahoitus myöhemmin varmistuisi.

Asiakaskokemusjaosto

§ 92

15.04.2026

Tämä heikentää hyvinvointialueen strategisten kumppanuuksien pysyvyyttä ja uskottavuutta.

Kokonaisuutena arvioiden täytäntöönpanon viivästyisestä aiheutuvat haitat hyvinvointialueen asukkaille, palvelujärjestelmälle, riskille kustannusten kasvulle ja strategisten tavoitteiden toteutumiselle ovat merkittävät. Järjestötoiminnan korvaaminen hyvinvointialueen omalla tuotannolla olisi moninkertaisesti kalliimpaa.

Hyvinvointialuelain 148 §:n mukaan päätös voidaan panna täytäntöön ennen kuin se on saanut lainvoiman. Täytäntöönpanoon ei kuitenkaan saa ryhtyä, jos oikaisuvaatimus tai valitus käy täytäntöönpanon johdosta hyödyttömäksi taikka jos oikaisuvaatimuksen käsittelevä toimielin tai viranhaltija taikka valitusviranomainen kieltää täytäntöönpanon.

Ottaen huomioon täytäntöönpanon viivästyisestä avustusta saaneille tahoille ja hyvinvointialueelle itselleen aiheutuvat merkittävät haitat ja vahingot, on päätöksen täytäntöönpano perusteltua lainvoimaa vailla olevana. Nyt puheena oleva valitus ei käy hyödyttömäksi täytäntöönpanojen vuoksi eikä valittajan oikeusturva vaarannu.

Asiakaskokemusjaosto

§ 93

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasumisen kuukausimaksu, ikääntyneiden palvelutAsiakaja 15.04.2026 § 93
7009/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 94

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, laitoshoidon hoitomaksu, ikääntyneiden palvelut

Asiakaja 15.04.2026 § 94
5236/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 95

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, laitoshoidon hoitomaksu, Ikääntyneiden palvelutAsiakaja 15.04.2026 § 95
7042/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 96

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuoltoAsiakaja 15.04.2026 § 96
701/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 97

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, terveydenhuollon todistusmaksuAsiakaja 15.04.2026 § 97
1289/02.05.00.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 98

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, asiakaslasku, peruspalvelutAsiakaja 15.04.2026 § 98
6271/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 99

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuollon laskuAsiakaja 15.04.2026 § 99
1595/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 100

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuollon laskuAsiakaja 15.04.2026 § 100
1769/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 101

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, asiakaslasku, peruspalvelutAsiakaja 15.04.2026 § 101
1947/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 102

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, terveydenhuollon maksutAsiakaja 15.04.2026 § 102
792/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 103

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, asiakaslaskut, peruspalvelutAsiakaja 15.04.2026 § 103
6415/06.03.02/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 104

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, ympärivuorokautinen palveluasuminen ylläpitomaksuAsiakaja 15.04.2026 § 104
3595/05.17.01/2025

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 105

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminenAsiakaja 15.04.2026 § 105
1049/02.05.00.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 106

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, laskutus, suun terveydenhuollon maksuAsiakaja 15.04.2026 § 106
1644/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 107

15.04.2026

Oikaisuvaatimus, kotihoidon asiakasmaksut, ikääntyneiden palvelutAsiakaja 15.04.2026 § 107
1609/05.17.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

§ 108

15.04.2026

Muut asiat

Asiakaja 15.04.2026 § 108

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 10.09

Muutoksenhakuohje koskee pykälä: § 87, § 88, § 89, § 90, § 91, § 92, § 93, § 94, § 95, § 96, § 97, § 98, § 99, § 100, § 101, § 102, § 103, § 104, § 105, § 106, § 107, § 108

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.