

Asiakaskokemusjaosto

Aika 07.10.2026 klo 08:30 -

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

Käsiteltävät asiat

Asia	Otsikko	Sivu
185	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	3
186	Pöytäkirjantarkastajien valinta	4
187	Asioiden käsittelyjärjestys	5
188	Tiedoksisaatettavat asiat	6
189	Pohjois-Savon hyvinvointialueen toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026-2029	7
190	Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoido Varkaus	11
191	Oikaisuvaatimus, vammaispalvelut Siilinjärvi	12
192	Oikaisuvaatimus, peruspalvelut	13
193	Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoido	14
194	Oikaisuvaatimus, yhteisöllinen asuminen	15
195	Oikaisuvaatimus, perusterveydenhuolto	16
196	Oikaisuvaatimus, päivystys	17
197	Oikaisuvaatimus, KYS	18
198	Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto	19
199	Oikaisuvaatimus, KYS	20
200	Oikaisuvaatimus, ikääntyneiden palvelut	21
201	Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoido	22
202	Muut asiat	23

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

07.10.2026

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Asiakaja 07.10.2026

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 päätösvaltainen, kun enemmän kuin puolet jäsenistä on läsnä.

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

Pöytäkirjantarkastajien valinta

Asiakaja 07.10.2026

Päätös

Päätösehdotus

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

Asioiden käsittelyjärjestys

Asiakaja 07.10.2026

Päätös

Päätösehdotus

Toimielin hyväksyy esityslistan kokouksen asioiden käsittelyjärjestykseksi.

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

Tiedoksisaatettavat asiat

Asiakaja 07.10.2026

Päätös

Esittelijä

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee asiat tiedoksi.

Tiedoksisaatettavat asiat:

- Kuljetuspalvelut hyvinvointialueella

Johtoryhmä
Asiakaskokemusjaosto

§ 28

25.08.2026
07.10.2026

189

Pohjois-Savon hyvinvointialueen toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026-2029

Asiakaja 07.10.2026
6459/00.01.02.00/2025

Valmistelija(t) Laila Hytönen, puh. 044 717 6175,
laila.hytönen(at)pshyvinvointialue.fi

Päätös

Esittelijä palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto hyväksyy tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2026-2029, ja lähettää sen edelleen aluehallitukselle tiedoksi

Ennakkovaikutusten arviointi

Toiminnallinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma antaa suunnan palvelujen tuottamiselle siitä näkökulmasta, että kaikille taataan yhdenmukaiset ja tasa-arvoiset mahdollisuudet saada palveluja ja tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti.

Toimivallan peruste Hallintosääntö § 39

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan liitteenä:

- Pohjois-Savon hyvinvointialueen toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026-2029

Valmistelu

Johtoryhmä on hyväksynyt toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 25.8.2026 § 28, jonka jälkeen palveluiden edustajat ovat vielä tarkistaneet vastuullaan olevat toimenpiteet.

Johtoryhmä
Asiakaskokemusjaosto

§ 28

25.08.2026
07.10.2026

Suunnitelmaan on siinä yhteydessä tehty seuraavat muutokset/lisäykset:

- s.11: Pohjois-Savon hyvinvointialueella viestinnästä vastaa viestintä- ja markkinointiyksikkö. Korjattu: Pohjois-Savon hyvinvointialueella ulkoisesta viestinnästä vastaa viestintä- ja markkinointiyksikkö.
- s.12: Sosiaalisen median kanavista poistettu Viestipalvelu X, jota ei enää käytetä.
- s.26 lisätty: Suunnitelma on merkitty tiedoksi asiakaskokemusjaostossa 17.6.2026. Johtoryhmä hyväksyi suunnitelman 25.8.2026. Palveluiden edustajat ovat sen jälkeen vielä tarkistaneet vastuullaan olevat toimenpiteet ennen suunnitelman viemistä hyväksyttäväksi asiakaskokemusjaostoon ja sen jälkeen aluehallitukseen.
- s. 26 poistettu: Yksiköt raportoivat toteuttamisesta omavalvonnan raportoinnin yhteydessä.
- s. 26: Toiminnallinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma päivitetään kokonaisuudessaan valtuustokausittain. Muutettu: Suunnitelma päivitetään kokonaisuudessaan valtuustokausittain ja siinä yhteydessä toteutetaan kyselyt henkilöstölle, asiakkaille ja sidosryhmille.

Jory 25.08.2026 § 28

Valmistelija(t)

Laila Hytönen, puh. 044 717 6175,
laila.hytonen(at)pshyvinvointialue.fi, Minna Mykkänen, puh. 044 717 2397, minna.mykkanen(at)pshyvinvointialue.fi, Sade Rytkönen, puh. 044 717 6370, sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi

Päätös

Merkitään pöytäkirjaan, että:

-Laila Hytönen oli läsnä kokouksessa asian esittelyn ajan klo 10.36 - 10.58

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä

Päätösehdotus

Johtoryhmä
Asiakaskokemusjaosto

§ 28

25.08.2026
07.10.2026

Johtoryhmä päättää hyväksyä toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2026-2029 ja esittää sen edelleen asiakaskokemusjaostolle hyväksyttäväksi.

Ennakkovaikutusten arviointi

Toiminnallinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma antaa suunnan palvelujen tuottamiselle siitä näkökulmasta, että kaikille taataan yhdenmukaiset ja tasa-arvoiset mahdollisuudet saada palveluja ja tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti.

Toimivallan peruste

Hallintosäätö § -

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan liitteenä:

- Pohjois-savon hyvinvointialueen toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026-2029

Valmistelu

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) mukaan viranomaisen on arvioitava, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa, ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Viranomaisella on oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman avulla tunnistetaan, ylläpidetään ja kehitetään asiakkaiden tasa-arvoista ja yhdenvertaista palvelua ja kohtelua. Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten hyvinvointialueen toiminnassa edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään asiakasosallisuutta. Lähtökohtana on se, että erilaiset asiakasryhmät voivat käyttää palveluja yhdenvertaisesti ja että yhdenvertaisuus toteutuu kaikessa toiminnassa. Tavoitteena on myös syventää henkilöstön tietoisuutta yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteesta.

Johtoryhmä
Asiakaskokemusjaosto

§ 28

25.08.2026
07.10.2026

Suunnitelmassa määritellään yhdenvertaisuustyön kehittämiskohteet. Nykytilan kartoituksen perusteella keskeisiksi kehittämiskohteiksi tunnistettiin seuraavat:

- Erilaiset asiakasryhmät huomioiva tiedottaminen ja viestintä
- Digipalvelujen saavutettavuus
- Palvelujen alueellinen saatavuus
- Tilojen esteettömyys erilaiset käyttäjäryhmät huomioiden
- Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen
- Kielellisten oikeuksien ja saavutettavan kommunikoinnin varmistaminen asiakas- ja potilastyössä

Suunnitelmassa on lisäksi määritelty kehittämiskohteiden tavoitteet ja -toimenpiteet, seuranta/arviointi sekä vastuutahot.

Suunnitelman laatimisesta on vastannut toimialueiden edustajista koostuva työryhmä. Prosessin eri vaiheisiin on osallistettu henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä sekä hyvinvointialueen vammaisneuvosto, ikäihmisten neuvosto, nuorisovaltuusto ja järjestöneuvosto.

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

190**Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoido Varkaus**Asiakaja 07.10.2026
3407/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

191**Oikaisuvaatimus, vammaispalvelut Siilinjärvi**Asiakaja 07.10.2026
3384/05.21.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

192**Oikaisuvaatimus, peruspalvelut**Asiakaja 07.10.2026
3943/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

193**Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoido**Asiakaja 07.10.2026
2983/02.05.00.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

194**Oikaisuvaatimus, yhteisöllinen asuminen**Asiakaja 07.10.2026
3956/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

195**Oikaisuvaatimus, perusterveydenhuolto**Asiakaja 07.10.2026
3591/02.05.00.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

196**Oikaisuvaatimus, päivystys**Asiakaja 07.10.2026
4057/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

197**Oikaisuvaatimus, KYS**Asiakaja 07.10.2026
4289/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

198**Oikaisuvaatimus, suun terveydenhuolto**

Asiakaja 07.10.2026

4384/02.05.00.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

199**Oikaisuvaatimus, KYS**Asiakaja 07.10.2026
4257/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

200**Oikaisuvaatimus, ikääntyneiden palvelut**Asiakaja 07.10.2026
4532/05.17.01/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

201**Oikaisuvaatimus, erikoissairaanhoido**Asiakaja 07.10.2026
4588/06.03.02/2026

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

Asiakaskokemusjaosto

07.10.2026

Muut asiat

Asiakaja 07.10.2026

Päätös