

## Vastaus Kristillisdemokraattien valtuustoryhmän valtuustoaloitteeseen (9.12.2025 § 73) koskien selkokieliä ja saavutettavia asiakasohjeita

Valtuutetut Maija Silvennoinen ja Mika Piironen allekirjoittajina Kristillisdemokraattien valtuustoryhmästä ovat tehneet valtuustoaloitteen selkokieliä ja saavutettavista asiakasohjeista. Valtuustoaloitteessa tuodaan esille, että Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen voimassa olevan strategian mukaan palvelumme ovat asiakaslähtöisiä ja että palvelujen sisältöön itsessään kuuluvat asiakkaille annettavat erilaiset kirjalliset ohjeet niin käytänteistä kuin muutoksenhausta.

Valtuustoaloitteessa esitetään, että hyvinvointialue lisää asiakaslaskujen mukaan selkokielisen ohjeen asiakasmaksujen alentamisesta tarpeen mukaan. Lisäksi valtuustoaloitteessa todetaan, että ohjeen tekemiseen voidaan hyödyntää kuntoutuspalvelujen osaamista niin selkokielen kuin kuvallisen materiaalin tuottamisessa. Valtuustoaloite kiinnittää huomioita siihen, että erilaiset teknologiaa hyödyntävät ratkaisut kuten qr-koodilla nettisivuille avautuva puhuttu ohje, lisäävät saavutettavuutta ja osallisuutta kaikille. Aloitteessa esitetään myös, että mahdollisuuksien mukaan tulisi lisätä myös erikielisiä asiakasohjeita yhä kansainvälistyvän asiakaskuntaamme myötä.

Voimassa olevan 11.2.2022 hyväksytyn hyvinvointialuestrategiamme mukaista on muun muassa palvelujemme asiakaslähtöisyys ja saavutettavuus. Asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta silmällä pitäen vuoden 2026 asiakasmaksulaskuihin sisältyvää liitesivua on uudistettu 1.1.2026 lukien tekstimuutoksin ja lisäämällä liitteeseen Siun soten nettisivuille vievä qr-koodi, jonka avulla asiakas voi lukea nettisivuilta löytyvän informaation (esimerkiksi palveluista, aikojen varaamisesta ja peruutus käytännöistä, maksuhuojennuksen hakemishojeistuksesta, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista perittävistä maksuista). Uudistettu laskun liite käytiin läpi viestinnän ammattilaisten kanssa.

Siun soten internetsivuilla ei ole tällä hetkellä käytössä puhuttua tekstiä – ts. kuuntelutoiminnallisuuspalvelua ei ole enää. Viestintäpalvelujen tekemän tarkastelun perusteella palvelun käyttöaste on ollut pieni. Viestintäpalvelujen mukaan verkkosivujen selkomukauttamista ja yleensä verkkosivujen kehittämistä koskeva työ on viivästynyt viestintäyksikön henkilöstöresurssivajauksen ja resurssileikkauksen vuoksi, mutta saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä pyritään parantamaan nykyisillä resursseilla.

Varsinaiseen laskulomakkeeseen ja laskun liitteeseen emme saa lisättyä nykyistä enempää informaatiota kasvattamatta laskujen pituutta ja siten laskujen tulostuksesta, kuorittamisesta ja lähettämisestä aiheutuvia kustannuksia. Jokainen lisäliitesivu varsinaiseen laskuun maksaa Siun sotelta tällä hetkellä 0,10 €/kpl. Vuonna 2025 laskuja lähetettiin yhteensä 438193 kappaletta (vuonna 2024 puolestaan 465655 kpl). Tällä hetkellä laskun liitesivulle on mahdutettu välttämättömänä lakisääteisenä sisältönä ja eniten A4-kokoisesta liitteestä merkkimäärää vievänä asiana hallintolain säännöksen mukainen muutoksenhakuohje. Laskun liitteeseen sisältyy aiempien vuosien tapaan tieto, kuinka asiakas saa laskuun lisää maksuaikaa. Lisäksi kerrotaan huojennuksen hakumahdollisuuksista sekä yhteystiedot asiakaspalveluumme, josta saa lisätietoa. Liitteeseen sisältyy myös e-laskun käyttöönottamista koskeva informaatio, koska yritämme mm. tällä keinolla kannustaa asiakkaitamme e-laskun tilaamiseen esimerkiksi hyvinvointialueen taloussyistä sekä asiakkaalle käytännöllisenä ja nopeasti perille menevänä. E-laskun kokonaiskustannus yhdellä liitesivulla on tällä hetkellä 0,39 €/kpl ja paperilla postitse lähetetyn 2,16 €/kpl.

Asiakkaan palveluja ja maksuja koskeviin viranhaltijapäätöksiin sisältyy tekstinä muutoksenhakuohje hallintolaissa säädetyn mukaisena. Päätökset tehdään asiakas- ja potilastietojärjestelmässä ja niihin ei ole mahdollista lisätä tietoa qr-koodin tai kuvien avulla. Maksupäätöksiin liitetään erillinen ohje siitä, kuinka asiakas voi hakea maksuun huojennusta ja tähän ohjeeseen on alkuvuodesta 2026 tehtyjen muutosten yhteydessä sisällytetty qr-koodi nettisivuille viedä. Myös sosiaalihuollon ammattilaisten tekemiin palvelun myöntöpäätöksiin on tekstinä sisällytetty maksun huojennusmahdollisuudesta informaatiota. Maksua koskevan päätöksen mukana lähetetään palvelusta riippuen lisäksi maksun lakisäätteiset määräytymisperusteet (sisältäen mm. tiedon tuloista ja menoista, jotka huomioidaan maksua laskettaessa/määrättäessä).

Erilaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin ja niiden maksuihin liittyviä palvelukohtaisesti laadittuja asiakasmaksuohjeita ja -lomakkeita on tällä hetkellä käytössä useita kymmeniä. Niiden päivitys tehdään vuosittain viimeistään siinä vaiheessa, kun aluevaltuustossa on päätetty seuraavan vuoden asiakasmaksujen perusteista ja euromääristä. Asiakasmaksuohjeissa informoitavista asioista valmistelua tehdään kuitenkin jo aiemmin mahdollisuuksien mukaan, jotta ne ovat mahdollisimman pian lähetettävissä asiakkaille valtuuston päätöksen jälkeen. Viimeksi asiakkaille lähetettävät ohjeet ja lomakkeet on päivitetty loppuvuodesta 2025. Tällöin osaan ehdittiin sisällyttää valtuustoaloitteessa ehdotettu qr-koodi, osa ohjeista jäi vielä myöhempään tarkasteluun asiakaslähtöisyys ja saavutettavuusnäkökulman varmistamisen osalta. Jokainen asiakasmaksuohje ja -lomake käydään kuitenkin em. näkökulmista läpi ja päivitetään vuoden 2026 loppuun mennessä. Päivittämisessä huomioidaan valtuustoaloitteessa esille nostetut ehdotukset ja ohjeiden läpikäynti kuntoutuspalvelujen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Samalla otetaan tarkasteluun viestinnän ammattilaisten kanssa mahdollisuudet kieliversioihin / nettisivujen kehittämiseen eri kielille. Tällä hetkellä nettisivuilla on tietoa asiakasmaksuista yksistään englanniksi suppeasti.