

**Valtuustoaloite 9.12.2025 - Selkokieliiset ja saavutettavat asiakasohjeet - Kristillisdemokraattien aluevaltuustoryhmä**  
9572/00.02.04.00/2025

Aluehallitus 14.04.2026 § 70

Lisätiedot

Hankinta- ja tukipalvelujohtaja Eeva-Maria Varpenius  
eeva-maria.varpenius@siunsote.fi  
Puh. 013 330 8463

Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Leivonen Kirsi:

Aluehallitus antaa aloitteeseen aluevaltuustolle liitteenä olevan vastauksen. Edelleen hallitus esittää, että aloite todetaan loppuun käsitellyksi.

Päätös

Hyväksyttiin.

Selostus

Kristillisdemokraattien aluevaltuustoryhmä jätti 9.12.2025 valtuustoaloitteen (valtuutetut Maija Silvennoinen ja Mika Piironen allekirjoittajina) selkokielisistä 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.

Aloitteeseen laadittu vastaus on asian liitteenä. Vastauksessa todetaan, että asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta on huomioitu jo kun vuoden 2026 asiakasmaksulaskuihin sisältyvää liitesivua uudistettiin 1.1.2026 lukien tekstimuutoksin ja lisäämällä liitteeseen Siun soten nettisivuille

vievä qr-koodi. Uudistettu laskun liite käytiin läpi viestinnän ammattilaisten kanssa. Qr-koodeja on lisätty myös useisiin keskeisiin asiakasmaksuohjeisiin, mutta työ jatkuu vielä.

Jokainen asiakasmaksuohje ja -lomake käydään saavutettavuus-, selkokielisyys- ja asiakaslähtöisyysnäkökulmasta läpi ja päivitetään vuoden 2026 loppuun mennessä. Päivittämisessä huomioidaan valtuustoaloitteessa esille nostetut ehdotukset ja ohjeiden läpikäynti kuntoutuspalvelujen kanssa mahdollisuuksien mukaan (erityisryhmien tarpeiden huomioimisen osalta). Samalla otetaan tarkasteluun viestinnän ammattilaisten kanssa mahdollisuudet kieliversioihin / nettisivujen kehittämiseen eri kielille.