

Vastaus valtuustoaloitteeseen ”Paperisen ja toisen puolesta asiointin mahdollistaminen Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveluiden käyttäjille”.

Aluevaltuutettu Sinikka Torkkola ja 20 muuta aluevaltuutettua ovat tehneet valtuustoaloitteen, jonka tavoitteena on mahdollistaa paperinen ja toisen puolesta asiointi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjille. Valtuustoaloitteessa esitetään, että Pirkanmaan hyvinvointialueella

- 1) varmistetaan paperisten lomakkeiden saatavuus sosiaali- ja terveystalvelujen toimipaikoissa;
- 2) mahdollistetaan pdf-muotoisten lomakkeiden tulostus verkkosivustolta ilman sisäänkirjautumista; ja
- 3) mahdollistetaan toisen puolesta asiointi sähköisissä palveluissa.

Valtuustoaloitteessa esitetyt huomiot koskeva laaja-alaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintoja. Alla olevat vastaukset on valmisteltu sosiaali- ja terveystalvelujen palvelutuotannon ja tukipalvelujen yhteistyönä.

Paperisten lomakkeiden saatavuuden varmistaminen:

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen eri toimipisteissä pyritään varmistamaan, että erilaiset lomakkeet ja hakemukset ovat saatavilla myös paperimuodossa. Toimintamallit paperisten lomakkeiden käytössä ja niiden täyttämässä avustamisessa voivat vaihdella eri palveluissa ja toimintayksiköissä.

Paperisia lomakkeita on mahdollista saada palvelua antavalta ammattilaiselta esim. lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveystalveluissa ja opiskeluhuollossa.



Lomakkeita ja hakemuksia voi pyytää käyntiasioinnin yhteydessä ja olemalla puhelimitse yhteydessä palvelua antavaan ammattilaiseen.

Ikäihmisten ja vammaisten palveluissa paperilomakkeita ja apua asiointiin saa Kotitorilta ja lähitoreilta. Pirkanmaan Kotitorin puhelinneuvonnasta (puhelinnumero 040 733 3949, arkisin klo 8–16.30) voi pyytää paperisia lomakkeita lähetettäväksi asiakkaan kotiin. Alueiden lähitoreilta voi käydä paikan päällä hakemassa lomakkeita, ja samalla asiakas tai hänen omaisensa saa apua hakemusten täyttämiseen sekä neuvontaa ja ohjausta palveluista. Mikäli asiakkaalla on käytössään kotiin vietäviä palveluja, lomakkeita ja hakemuksia voi pyytää kotona käyvältä ammattilaiselta. Lomakkeita ja hakemuksia on mahdollista pyytää myös muun käyntiasioinnin yhteydessä. Lisäksi ikäihmisten ja vammaisten palvelujen lomakkeet ja hakemukset ovat saatavissa tulostettavassa muodossa Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla, mikäli ikäihmisen tai vammaisen omaisella tai läheisellä on mahdollisuus tulostaa tarvittavat lomakkeet ja hakemukset.

Perusterveydenhuollon palveluyksiköissä huolehditaan, että toimipisteissä on saatavissa tavanomaiset lomakkeet. Asiakas voi pyytää lomakkeita ja hakemuksia paperimuodossa toimipisteen henkilöstöltä. Asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää myös sitä, että asiakkaita avustetaan tarvittaessa hakemusten ja lomakkeiden täyttämässä. Avopalvelujen osalta huolehditaan, että kaikki lomakkeet ja hakemukset ovat jatkossa saatavissa myös tulostettavassa muodossa Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivustolla, jotta asiakas tai hänen läheisensä voi tarvittaessa tulostaa lomakkeet ja hakemukset.

Vastuu paperilomakkeiden saatavuudesta kuuluu sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstölle. Pirkanmaan hyvinvointialueella suurimmissa kiinteistöissä aula- ja neuvontapalveluita tuottaa tukipalveluihin kuuluva asiakaspalvelujen vastuualue, Paperisten lomakkeiden saatavuus näissä aulojen neuvontapisteissä on mahdollista, mutta on huomioitava, että aulapalveluhenkilöstö ei voi avustaa hakemusten täyttämässä terveydellisten tai sosiaalisten tietojen osalta. Aula- ja neuvontapalveluiden henkilöstön vastuulle kuuluvat yleiset neuvonta- ja opastamisen tehtävät. Paperisten lomakkeiden saatavuudesta ja ohjauksesta sovitaan aulapalvelujen ja kiinteistöissä toimivien sote-palvelujen edustajien kesken.

Valitettavasti kaikki lomakkeet ja hakemukset eivät ole vielä saatavilla Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta tulostettavassa muodossa. Asiaa selvitetään ja valmistellaan yhteistyössä sosiaali- ja terveystieteiden palvelutuotannon, viestinnän ja ICT-palveluiden kanssa. Osa lomakkeista on jo tulostettavissa verkkosivuilta, kuten esimerkiksi edellä kuvatut ikäihmisten ja vammaisten palvelujen lomakkeet ja hakemukset. Avopalveluissa sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveystieteiden palveluissa on valmisteilla keskeisten palveluihin liittyvien tulostettavien lomakkeiden ja hakemusten vieminen uudistuville Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille.

Toisen puolesta asiointin mahdollistaminen sähköisissä palveluissa

Toisen puolesta asiointia sähköisissä palveluissa kehitetään jatkuvasti. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien kyvykkyyksissä vastata puolesta asiointin toteutukseen on eroavaisuuksia. Toisen puolesta asiointi on mahdollista osassa potilas- ja asiakastietojärjestelmiä (esim. Alue-Pegasos, Mediatri, OmaTays). Lifecare-järjestelmässä ollaan ottamassa käyttöön Suomi.fi-valtuutukset sähköisen asiointin palveluissa loppuvuodesta 2023, mikä mahdollistaa puolesta asiointin. Tampereella ja Orivedellä tämä mahdollisuus on jo tällä hetkellä alle 15-vuotiaan lapsen huoltajilla.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdenmukaistamisessa ja järjestelmien kilpailuttamisessa huomioidaan vaatimus puolesta asiointin toteuttamiseen. Puolesta asiointi toteutuu samalla tavalla koko hyvinvointialueella uusien potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttöönoton jälkeen. Jatkossa huolehditaan myös siitä, että henkilöstö kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä on tietoinen puolesta asiointin toteutuksesta.