

## **Pirkanmaan hyvinvointialueen vanhusneuvoston lausunto talousarvion 2024 toiminallisiin tavoitteisiin**

Vanhusneuvoston näkemyksen mukaan tavoitteena tulee olla saavuttaa asukkaiden, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden luottamus hyvänä toimijana. Palveluiden järjestämisen ja asukkaiden kannalta on tärkeää, että Pirkanmaan hyvinvointialueella on hyvä maine. Asukkaiden tulee voida luottaa samaansa palveluun ja tämä edistää myös henkilöstön rekrytointia ja pysyvyyttä. Viestintä sekä tavoitettavat ja oikea-aikaiset palvelut ovat keskeisiä.

Yleisenä tavoitteena voisi olla viestinnän saavutettavuuden parantaminen. Vaikka painopistettä siirretään sähköisiin palveluihin, on tärkeää saada kaikki hyvinvointialueen asiakkaat ja asukkaat yhdenvertaisesti viestinnän kohteeksi. Lisäksi kaikessa tiedottamisessa tulee välttää ammattikieltä ja kiinnittää huomiota selkeään, kansankieliseen tiedottamiseen.

Tavoite on kehittää toimintatapoja ja asiakasohjausta niin, että digitaaliset palvelut kehittyvät jatkossa ensisijaisiksi yhteydenottokanaviksi.

Vanhusneuvosto haluaa tuoda esiin, että asiakasohjaus palvelee suurta joukkoa ikäihmisiä ja erikoisryhmiä sekä heidän läheisiään. Digitaaliset palveluiden rinnalla tulee palveluiden olla saavutettavia monikanavaisesti – digitaalisena, puhelimitse ja kasvokkain. Palvelut täytyy suunnitella ja olla saavutettavissa käyttäjälähtöisesti ja kaikki käyttäjäryhmät huomioiden. Monet palvelut eivät avaudu diginä, vaan niihin tarvitaan henkilökohtaista opastusta ja keskustelua Lähitoreilla ja terveydenhoidossa kattavasti koko Pirkanmaalla.

Ikäihmisten ja vammaisten palveluissa on tavoitteena siirtää palvelujen painopistettä raskaammista palveluista kohti varhaisemman vaiheen palveluita.

Vanhusneuvosto haluaa kiinnittää huomiota ikäihmisten kotona pärjäämiseen, jos laitoshoidon paikkoja puretaan. On panostettava kotihoidon resurssien monipuolistamiseen ja suunnattava henkilökuntaa ja rahaa sinne mahdollistamaan riittävät palvelut kaikille niitä tarvitseville. RAI-mittariston käytössä on lisättävä henkilöstön osaamista ja huomioitava kokonaisvaltainen, yksilöllinen arviointi. Yhteisöllinen asuminen tulee olla saatavilla omalla lähialueella, jolloin sosiaalisilla kontakteilla on mahdollisuus säilyä. Kotona asumisen ja teknologian lisääntyessä tulee huomioida myös mahdollisen yksinäisyyden lisääntyminen ja taattava esim. sujuvat ja riittävät kuljetuspalvelut.



Vanhusneuvosto pitää hyvänä ja ensiarvoisen tärkeänä tavoitteena, että kotiin vietävien palvelujen lääkärituki 24/7 on käytössä koko Pirkanmaalla. Lääkäripalvelua tulee olla saatavilla muutenkin kuin digitaalisena tai etänä. Yhdenvertaisuus asiakaspalveluissa toteutuu vain, jos niiden saatavuus on lähietäisyydellä. Palveluverkon tulee olla kattava ja taata yhdenvertaiset palvelut koko Pirkanmaan alueella.

Integraation lähtökohtana tulee olla kunkin kunnan kohdalta löydettävät, vaikutuksiltaan toimivimmat toimintatavat. Yhdyspintapalvelut hyvinvointialueen ja kuntien välillä on toiminta-alue, joka on tärkeä toiminnallinen kehittämiskohde. Vanhusneuvoston näkemyksen mukaan yhteiset asiat ovat vielä kaukana toisistaan. Esimerkiksi ikäihmisten ennaltaehkäisevien palveluiden järjestämisessä on ollut epäselvyyksiä.

15.8.2023

Pirkanmaan hyvinvointialueen vanhusneuvosto

