

## **Vanhusneuvoston kommentit liikkuvien palveluiden pilotin väliarviointiin ja lähiasemaverkon tarkennuksiin**

Liikkuvien lähipalveluiden tavoitteena on varmistaa peruspalveluiden säilyminen lähellä asukkaita. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että ennen nykyisten toimipisteiden lakkauttamista liikkuvien lähipalveluiden toimivuus on varmistettu, piloteissa esiin nousseet ongelmat on ratkaistu ja asukkailla on riittävästi tietoa palveluiden toiminnasta jatkossa.

Vanhusneuvosto painottaa erityisesti seuraavia näkökulmia:

### **Asukas, Ihminen**

- Yksittäisen ihmisen palvelutarpeen ja palvelupolun on oltava keskiössä. Kaikilla asukkailla tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet perusterveydenhuollon palveluihin kohtuullisen matkan päässä ja riittävän nopeasti palveluntarpeeseen nähden.
- Myös paikallisesti ja alueellisesti on palvelujen suunnittelussa huomioitava palvelujen tarjonnassa erilaiset tarpeet, erityisryhmät ja ikärakenne. Päätösten tulee perustua laajaan vaikuttavuusarviointiin, jossa mukana myös IVA arviointi.
- Asukkaan luottamus palvelujen saatavuuteen on tärkeää ja varmistettava. Ihmisillä on oikeus riittäviin peruspalveluihin ja heillä tulee olla tietoa palveluiden saatavuudesta ja järjestämistavoista ennakoivasti ennen kuin muutoksia toimeenpannaan.
- Palautteen keräämisen ja raportoinnin tulee olla jatkuvaa. Tiedon pitää olla julkista.

### **Toimitilat ja niiden saavutettavuus**

- Ihmisillä tulee olla selkeä tieto vastaanottojen sijainnista ja aukioloajoista.
- Kiinteä toimipiste on välttämätön. Kunnissa sijaitsevat sote- ja lähipalveluiden toimipisteet tulee olla ensisijaisia asianmukaisine tiloineen.
- Tiloja valittaessa on huomioitava niiden esteettömyys, turvallisuus, laitteistot jne. Tilojen tulee olla myös saavutettavia.
- Julkinen liikenne sekä kunnan asiointi- ja palveluliikenne on huomioitava toimipisteiden valinnassa. Yhteistyö julkisen liikenteen kehittämisessä kuntien kanssa on erittäin



merkitsevä palvelujen saatavuuden näkökulmasta niillä alueilla, joissa muutoksia palveluissa tehdään.

- Yhteistyö kuntien kanssa välttämätöntä. Kokemus esim. Juupajoelta on, että yhteistyö kuntien ja hyvinvointialueen kanssa ei ole ollut missään vaiheessa avointa eikä päätöksiä ole valmisteltu tai tehty perustuen yhteiseen tilannekuvaan väestöstä eikä palvelutarpeesta. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että ennen nykyisten toimipisteiden lakkauttamista kuntien kanssa on neuvoteltu ja tehty ko. kuntaa koskevat ratkaisut liikkuvista palveluista. Tehtyjen ratkaisujen vaikutusta seurataan jatkuvasti ja tehdään tarvittaessa muutoksia.

### **Palveluiden järjestäminen**

- Digitaalisten palvelujen käyttöön tulee rohkaista, mutta samalla varmistaa käytön mahdollisuus esim. digituen avulla
- Digiklinikan kattavuudessa huomioitava mobiiliyhteyksien huono toimivuus katvealueilla.
- Se, että terveysasemalla (lähipalvelupiste) ei saa enää asioida vastaanottovirkailijan kanssa on ongelma, koska kaikkia asioita ei voi hoitaa puhelimitse (esim. näytenpurkkien nouto). Lisäksi osalle asiakkaita saattaa oman terveyshuolen esilletuonti puhelimesta olla hankalaa.
- Peruspalvelut on taattava kaikille asukkaille. Tarvittaessa palvelun tulee liikkua asukkaan luokse (kotisairaanhoidon lääkärit ja kotisairaala).
- Pilottialueilla ollut epäselvyyttä kuka ja koska voi käyttää liikkuvan palvelun palveluja, koska mennään kiirevastaanotolle jne. Asukkaille tulee olla täysin selvää, kenelle palvelut on tarkoitettu ja miten palveluun pääsee. Paikalle saapunutta asiakasta ei saa käännäyttää pois seuraavaan vastaanottoaikaan.
- Suunhoitoon liittyvät kokeilut saavat vanhusneuvostolta kiitokset.
- On pelkoa apteekkipalvelun loppumisesta, mikäli terveyspalvelu muuttuu liikkuvaksi.

### **Tiedostus ja viestintä**

- Viestinnän on oltava selkeää ja ymmärrettävää sekä monikanavaista. Viestinnässä on huomiotava asukkaat, joille digitaalisten palveluiden käyttö ei ole mahdollista.
- Liikkuvat palvelut terminä on hankala ihmisille. Jos palvelut järjestetään edelleen kiinteässä toimipisteessä liikkuvan henkilöstön toimesta, asukkaan näkökulmasta kysymys on

edelleen sote-palveluiden toimipisteestä. Epäselvät termit voivat lisätä asukkaiden turvattomuutta palveluiden saatavuudesta.

- Asukkaille on oltava tarjolla riittävästi neuvontaa esim. Lähitoreilla.
- Viestinnän tulee perustua avoimuuteen ja oikean tiedon välittämiseen ennakoivasti. Tiedon puute ja negatiivinen julkisuus lisää turvattomuuden tunnetta.

## **Henkilöstö**

- Henkilöstön työturvallisuus vaihtuvissa toimipisteissä on taattava.
- Henkilöstön perehdytys itsenäiseen työskentelyyn on huomioitava ja henkilöstön on saatava riittävästi tukea muutostilanteessa.
- Työhyvinvointiin tulee panostaa osaavan henkilöstön saamiseksi ja sitouttamiseksi.
- Palautteen kerääminen ja raportointi on oltava jatkuvaa, jotta heikot signaalit henkilöstön työhyvinvoinnin muutoksista tulisi näkyviksi.

28.8.2024

Pirkanmaan hyvinvointialueen vanhusneuvosto