Pirkanmaan hyvinvointialue

Pälkäneen vammaisneuvoston aloite

Pälkäneen vammaisneuvosto esittää, että Pälkäneen lähiasemalla ja Luopioisten lähiasiointipisteessä asiakaspalvelupisteet avataan ja rullaverhot nostetaan aina työntekijän ollessa paikalla asiakaspalvelupisteessä.

Perustelut: Pirhan vuoden 2027 strategisissa tavoitteissa osallistuminen palvelujen kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea.

Pirhan aluehallitus on palveluverkkopäätöksen perusteluissa 7.10.2024 todennut, että 23.9 aluevaltuuston ryhmäpuheenvuoroissa ja lähetekeskustelussa kiinnitettiin huomioita erityisesti muun muassa seuraaviin asioihin:

- **palveluiden tulee olla saavutettavia;**
- **henkilökohtainen asiointi tulee mahdollistaa henkilökunnan ollessa paikalla toimipisteessä;**

Pirha on tulkinnut tämän tarkoittavan, että riittää, kun Pälkäneen lähiasemalla asiakaspalvelupiste on auki kaksi tuntia päivässä ja Luopioisten lähiasiointipisteessä kaksi tuntia viikossa. Pälkäneen vammaisneuvoston ymmärryksen mukaan tämä tarkoittaa, että henkilökohtainen asiointi on mahdollista **aina** kun henkilökunta on paikalla asiakaspalvelupisteessä.

Vammaisten henkilöiden on usein vaikea selittää oireitaan riittävästi puhelimitse. Osalla kuulo on heikentynyt tai puheen tuottaminen aiheuttaa ongelmia. Henkilökohtaisesti asioidessa tuttu työntekijä pystyy arvioimaan vammaisen terveydentilaa paremmin. Digiklinikan käyttäminen ei onnistu läheskään kaikilta.

Vammaiset henkilöt eivät aina pysty vastaamaan takaisinsoittoon eikä heille tule tietoa kahdesta turhasta yrityksestä. Pirhan toimialueella ja Pälkäneen alueella mobiiliverkossa on katvealueita, huoltokatkoja ja toistuvasti häiriöitä. Viimeksi **6.10.2026** voimakas tuuli aiheutti sähkökatkoja eri puolilla Pirkanmaata. Pirhan alueella on parin viikon sisällä ollut kaksi kertaa Pirhan puhelinjärjestelmien häiriöitä eri alueilla. Viimeinen pidempiaikainen esimerkki oli **Hannes-myrsky**, jossa sähköt olivat poikki Pälkäneen monilla alueilla 4-8 päivää ja mobiiliverkko osassa pidempään. Yksi esimerkki häiriöistä Pälkäneellä on vapaa-ajan asukkaiden määrän moninkertaistuminen loma-aikoina, jolloin verkon kapasiteetti ei riitä.

Stm:n ohjausasiakirjassa 24.3.2025 todetaan muun muassa seuraavaa:
Potilaan yhteys terveyskeskukseen voidaan järjestää **läsnäkäyntinä, puhelimitse ja sähköisesti**. Sähköisen yhteydenoton tapoja ovat esimerkiksi yhteydenotto terveyskeskuksen internetsivuilla viestin tai chatin kautta. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021, järjestämislaki) 4 §:n 2 momentin mukaan hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen esteettömyys ja **saavutettavuus**. **Täten esimerkiksi kuulo- tai puhevammaisille henkilöille on järjestettävä heille sopiva asiointitapa**. Lisäksi apulaisoikeuskansleri on mainittuun lainkohtaan viitaten todennut ratkaisussaan OKV/1621/70/2022 (18.9.2024)1, että sen ohella, että saavutettavuuden huomioiminen koskee muun ohella puhekyvyltään rajoittuneiden henkilöiden huomioimista, **tulee sellaistenkin henkilöiden, jotka eivät osaa tai halua käyttää tietoteknisiä väyliä asioidensa hoitamiseen, palveluiden saavutettavuus terveydenhuoltoa järjestettäessä varmistaa.**

Lainsäädäntö ei edellytä, että jokaisessa terveyskeskuksessa, terveysasemassa, hammashoitolassa, liikkuvassa palvelupisteessä tai muussa toimintayksikössä/palvelupisteessä on mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin välitöntä yhteydensaantia varten. **Toimintoja hyvinvointia-alueilla järjestettäessä on edellisessä kappaleessa kuvattujen seikkojen lisäksi kuitenkin otettava huomioon**

myös järjestämislain 4 §:n 1 momentin sääntely, jonka mukaan palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Täten on huolehdittava siitä, että hyvinvointialueen asukkailla on mahdollisuus asioida myös fyysisessä toimintayksikössä/palvelupisteessä kohtuullisien etäisyyksien päässä ottaen huomioon alueen palveluverkko. Mahdollisuus paikan päällä asiointiin on olennaista myös erilaisiin häiriötilanteisiin, kuten mahdollisiin verkko- tai puhelinliikenteen häiriötilanteisiin, varautumisessa.

Pälkäneellä 27.10.2026

Pälkäneen vammaisneuvosto

Marjatta Stenius-Kaukonen

Puheenjohtaja

Tuula Niinikangas

Varapuheenjohtaja