

## Satakunnan hyvinvointialueen vanhusneuvoston lausunto strategialuonnoksesta

Strategia on yleisilmeeltään selkeä ja helposti luettava.

Vanhusneuvoston kannalta tärkein asia, johon strategiassa pitää tähdätä, avautuu kohdassa ”Sata askelta eteenpäin - visiomme avattuna”, jossa on maininta ”Eteenpäin kulkeminen tapahtuu asukkaiden ja asiakkaiden tarpeista käsin. Palveluja kehitetään oikea-aikaisiksi, saavutettaviksi ja yhdenvertaisiksi koko hyvinvointialueen alueella. Tavoitteena on sujuva palvelupolku ja kokemus siitä, että apua saa, kun sitä aidosti tarvitaan.” Tässäkin sana ”aidosti” aliarvioi asiakkaan palveluntarvetta, ja sen voisi jättää kokonaan pois.

Vanhusneuvoston suurin huoli on palvelujen saatavuus varsinkin haja-asutusalueilla. Palvelut tuntuvat keskittyvän suurimpiin kaupunkeihin. Ongelmia tuottaa pitkät välimatkat ja julkisen liikenteen puuttuminen. Samoin hoitoon pääsemisessä on ollut ongelmia, joten kehitettävää on paljonkin.

Toinen huolta herättävä asia on digitalisaatio. Strategiassa mainitaan toimenpiteeksi digitaaliset palvelut ja teknologia ovat käytössä laajasti, ja mittarina digiasioinnin osuus kaikesta asiointista (%). Digitalisaatio on hyvä asia, mutta se ei saa estää ihmisten hoitoon pääsemistä ja asiointia. On oltava vaihtoehtoisia asiointitapoja heille, jotka eivät kykene digipalveluja käyttämään. Pitäisikö strategiassa jollain tapaa huomioida myös tämä asiakasryhmä? Esim. lisäyksenä kohtaan: Palvelut järjestetään monikanavaisesti (puhelin, käynti, digi). Tällöin huomioidaan myös ne asiakkaat, jotka ei käytä digiä.

-Strategiasta emme huomanneet, että liikkuvia palveluja olisi nostettu esille missään kohtaa, pitäisikö? Niistä on kuitenkin paljon puhuttu osana kustannustehokasta toimintaa.

-Asiakaspalautteen hyödyntämistä toiminnan suunnittelussa tulisi korostaa.

Hyviä nostoja:

- Henkilöstön huomioiminen.
- Ennaltaehkäisevien palveluiden ja HYTE -yhteistyön kehittäminen.

Nostot, jotka ihmetyttää:

- Lakisääteistä järjestämistehtävässä onnistumista raportoidaan omavalvonnan raportilla – onko tämä oikea arviointimenetelmä?
- Hyveistä oikeudenmukaisuus, kunnioitus, empatia, lempeys, viisaus ovat ymmärrettäviä, mutta mitä tarkoittaa kohtuullisuus tässä?

Tärkeät asiat:

Alueellinen tasa-arvo paranee, palvelut ovat saavutettavissa myös pienillä paikkakunnilla. Kohtaamme jokaisen arvokkaana, yhdenvertaisena ja oikeutettuna laadukkaisiin palveluihin.