

Terveyskeskukseen toimiva puhelinpalvelu ja palvelupiste!

Terveyskeskus on Kauniaisten asukkaille ja muille terveyskeskuksemme hoitopaikaksi valinneille tärkeä nyt ja tulevaisuudessa. Keskikokoisessa kaupungissa terveyskeskuksen tulee palvella kaikkia asukkaita. Kauniaisten vanhusneuvosto on huolissaan terveyskeskuksen puhelinpalvelusta ja takaisinsoiton ongelmista, palvelupisteen puuttumisesta sekä henkilökunnan vaihtuvuudesta ja työviihtyvyydestä.

Omahoitajamalli ja Maisan kautta etäpalvelutoiminta sujuvat yleensä hyvin, kiitos siitä. Sen sijaan puhelimitse ei saa yhteyttä ja takaisinsoittopalvelussa on viiveitä ja toimimattomuutta. Terveyskeskuksessa oli aikoinaan palvelupiste heti ulko-oven lähellä. Sieltä oli mahdollista saada henkilökohtaisesti kiireellistä apua, kysyä neuvoa, tilata taksi, välittää tietoa lääkärille. Käytössä oli myös jonotusnumerot. Hyvä palvelu toi turvallisuutta.

Miten on nyt? Luukku on suljettu, ketään ei näy missään. On soittonappula hätätilanteita varten, henkilökuntaa tulee jos tulee. Terveysongelma tai hätätilanne itsessään jo huolestuttaa, saati jos ei ketään tavoita eikä tiedä miten tyhjän luukun edessä tulisi toimia. Tilanne on vaikea varsinkin niille henkilöille, joilla ei ole ajanvarauksen tietokonetta tai älypuhelin. Tai jos on puhelin, mutta ei kuule sen soivan tai ei ehdi heti vastata. Tuleeko edes takaisinsoittoa, miten toimia? Ajanvarauksella toimiva vastaanotto ja etäpalvelu ovat hyviä, mutta terveyskeskukseen tulee saada yhteys myös välittömästi asian tärkeydestä riippumatta.

Kauniaisten ikäohjelma, Ikäystävällinen Grani on juuri valmistunut. Se on suunnitelma toimenpiteistä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi (2022-2025). Ohjelmassa on palvelujen kehittäminen osana Tulevaisuuden sote-keskus-hanketta, ikääntyneiden palvelut.

Vanhusneuvosto haluaa kiinnittää huomiota johtavan ylilääkärin rooliin ja vastuuseen terveyskeskuksen toiminnasta. Johtavan ylilääkärin tulee voida huolehtia, että asiakkaat saavat heille kuuluvan palvelun.

Vanhusneuvosto korostaa, että hyvin toimiva terveyskeskus ja hyvät palvelut myös tulevaisuudessa ovat tärkeitä kaikille nykyisille ja uusille asiakkaille. Puhelinpalvelu ja palveleva infopiste henkilökohtaista asiointia varten on saatava toimimaan, ei vain ikäihmisille vaan kaikille terveyskeskuksessa asioiville. Tämä on järjestelykysymys!

Kauniaisissa 18.11.2022

Vanhusneuvosto
Marketta Koivisto, puheenjohtaja
Torolf Hedlund, varapuheenjohtaja
Raili Pirttimäki
Heli Lähdesmäki
Benita Sundström
Ingrid Ojaluoma
Patrik Linnell
Gunilla Löfstedt-Söderholm
Minna Korpela