

Vammaisneuvoston lausunto

Osa kommenteista koskee palvelujen kehittämistä ja osa alueellisen hyvinvointisuunnitelman sisältöä.

Lähtökorin nettisivut: Lempäälän Lähtökorin nettisivuilla näyttää siltä kuin se olisi ensisijaisesti eri ryhmien matalan kynnyksen tapahtumapaikka. Lähtökorin kotisivuilta ei löydy tietoja, miten saa vammaisten ihmisten tai ikääntyneiden palveluohjausta. Asiakkailta on lisäksi ollut vaikeuksia erottaa Kotitori ja Lähtökorin toisistaan. Mitä palveluja ja toimintaa järjestää tai tuottaa Lähtökorin ja mitä Kotitori. Nämä käsitteet pitäisi avata niin, että jokainen palveluja tarvitseva tai palveluja etsivä ymmärtää, mitä niillä tarkoitetaan.

Nettisivujen kehittämisessä on vielä paljon haasteita, koska nyt ne ovat kehitetty enemmän asiantuntijoiden näkökulmasta kuin heidän, jotka tietoa ja palveluja tarvitsevat. Usein unohtuu myös se, että tietoa tarvitsevat läheiselleen tai perheenjäsenelleen palveluja etsivät omaiset. Kotitori on kaikille pirkanmaalaisille, vastaavat joka päivä puhelimeen 8-16.30. Lähtökorilla on vähemmän asiakasvastaanottoa ja sitä pitäisi lisätä, koska Pirhan toimintojen kehittäminen on vasta alussa ja asiakastarpeita on paljon.

Lähtökorille hakeutumisen vaikeudet: Lähtökorin haasteena on se, että esim. vammaisen asiakas ei osaa sinne välttämättä hakeutua. Sinne ei kirjoiteta lähetettä. Kun Lähtökorin työntekijältä on kysytty asioita, ei hänkään välttämättä tiedä vastausta. Kuitenkin Lähtökorin pitäisi olla ensisijainen taho, johon hakeudutaan, kun halutaan saada palveluohjausta. Lähtökorin nettisivuilla näyttää siltä kuin se olisi ensisijaisesti eri ryhmien matalan kynnyksen tapahtumapaikka.

Yhdenvertaisuus ja viestinnän haasteet: Pirkanmaan hyvinvointialueella toivotaan, että vammaisten palveluasiat voidaan hoitaa yhdenvertaisesti riippumatta siitä, kuuluuko johonkin järjestöön vai ei. Tiedonkulku on tärkeä asia. Viestintä pitäisi olla yhdenvertaista ja tasa-arvoista. Viestinnän haasteet koskevat esimerkiksi näkö- ja kuulovammaisten asioita. Kuulovammaisten apuvälineiden hankinta on ollut vaikeaa. Pirhan nettisivuilla ei löydy lääkinnällisen kuntoutuksen numeroa eikä asioista vastaavaa. Kaikki eivät välttämättä pysty toimimaan sähköpostin tai puhelimenkaan välityksellä ja kasvokkain tapaamisen pitäisi olla mahdollista.

Palvelujen saatavuus: Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi olisi hyvä, että palvelun järjestäminen toteutuisi kohtuullisen harvan yhteydenottokontaktin jälkeen. Lisäksi asioinnin sujuvoittamiseksi on tarpeen, että nettisivuilla olisi asiantuntijan tehtävän kuvaus, jotta vammaisen tai ikääntynyt henkilö ei turhaan soita koko puhelinnumerolistaa läpi saadakseen keskustella palvelutarpeestaan osaavan asiantuntijan kanssa. Nyt saatetaan tarvita kolme, jopa neljä erillistä puhelinsoittoa ennen kuin oikea henkilö on tavoitettu.

Kolmas sektori: Kolmas sektori on tärkeä yhteistyökumppani ja tämän pitäisi näkyä myös hyvinvointisuunnitelmassa. Suunnitelmassa oleva liite järjestöjen yhteystiedoissa palvelisi myös palvelujen tarvisijoita.

Esteettömyys: Kaikkien lähtökorien pitäisi olla esteettömiä, mutta nyt ne eivät ole. Jos oman kunnan alueella toimiva lähtökorin ei ole esteetön, niin voi käyttää myös lähintä, esteetöntä, toisen kunnan alueella sijaitsevaa lähtökorin. Vammaispalvelun asiakas ei kuitenkaan välttämättä saa kuljetusoikeutta naapurikuntaan. Tavoitteena tulee olla, että kaikki lähtökorit ovat saavutettavia ja esteettömiä.

Vammaisten kuljetuspalveluiden matkat ja hoitotarvikejakelu: Vammaisten kuljetuspalvelujen toteuttamisessa toivotaan yksilöllisten tarpeiden huomiointia, koska kaikki vammaisten ja

ikäihmisten toiminta ei rajoitu vain oman asuinkunnan kuntarajojen sisälle, vaan matkatarpeet saattavat mennä kahden kunnan rajan yli esim. lähiomaisen joutuessa sairaalahoitoon asuinpaikkakunnan ulkopuolelle. On myös ollut tilanteita, joissa taksinkuljettaja on osannut neuvoa asiasta kuljetuspalvelujen käytännön asiassa paremmin kuin vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä. Palvelunohjauksen osaamiseen ja sisältöön tulee kiinnittää enemmän huomiota.

Hoitotarvikejakeluissa on haasteita silloin, kun postipaketti on mennyt kaukaisempaan lähikauppaan tai sellaiselle paikkakunnalle, jolle asiakkaalle ei ole myönnetty kuljetuspalvelupäätöksessä matkustusoikeutta. Hoitotarvikkeiden vastaanottamisen toimitus toivotaan lähimpään postilaatikkoon. Paketti voi joutua kauemmaksi myös silloin, jos lähimmän pakettipalvelun laatikkopaikat ovat jo täynnä. Moni paketin hakija joutuu tilaamaan invataksin noutaakseen pakettinsa kauemmasta noutopisteestä eikä lähikaupastaan.