

Osallisuusvaliokunta haluaa lausua palvelustrategiasta ja palveluverkkosuunnitelmasta. Hyvinvointialueen asukkaille oli suunnattu verkkokysely 13.4.-2.5.2023. Osallisuusvaliokunta käsitteli 15.5.2023 kokouksessaan Fountain Parkin avoimen asukaskyselyn kautta saapuneita palautteita. Asukaskyselyn tavoitteena oli osallistaa asukkaita ja asiakkaita lausumaan palvelustrategiasta ja palveluverkkosuunnitelmasta. Kyselyyn vastasi 2108 pohjoiskarjalaista. Kyselyyn vastaaminen oli mahdollista ainoastaan sähköisesti. Vastauksissa nousi esiin saman suuntaisia asioita kuin aiemmissa kyselyissä. Osallisuusvaliokunta huomioi, että asukaskyselyyn vastanneista enemmistö oli 50–69 vuotiaita. Kysely ei ollut juurikaan tavoittanut nuoria.

Keskeisimpiä asioita, joita asukkaat halusivat nostaa esille, olivat lähipalveluiden säilyttäminen, sähköisten palveluiden kehittäminen, toimiva puhelinpalvelu ja liikkuvien palveluiden pilotointi. On tärkeää huomioida eri ikäisten palvelun tarve.

Lähipalveluiden säilyttäminen: Palveluiden saavutettavuus on tärkeää. Osallisuusvaliokunta keskusteli palveluiden saatavuuden eriarvoisuudesta ja palveluiden karkaamisesta kauemmaksi. Kokouksessa nousi huoli, että nämä seikat voivat vaikuttaa asukkaiden hyvinvointierojen kasvuun. Osallisuusvaliokunta jakaa asukkaiden huolen palveluihin kulkemisesta. Julkinen liikenne monelta osin puutteellista tai sitä ei ole ollenkaan. Keskustelimme voisiko lähipalveluna olla asiakastukipiste, jossa autettaisiin asiakasta monipuolisesti ja jossa ohjattaisi oikeaan palveluun.

Sähköisten palveluiden kehittäminen: Sähköisten palveluiden kehittämisverkosto. Osallisuusvaliokunta näkee tärkeänä, että digiosaamisen kehittämiseen otetaan laajasti mukaan myös sidosryhmät ja järjestöt. Keskustelimme, että digiopastusta on jo tarjolla eri tahoilta. Asukkaiden mielestä sähköinen ajanvaraus koettiin tärkeäksi.

Toimiva puhelinpalvelu: Yhdestä numerosta kootusti apua.

Liikkuvien palveluiden pilotointi: Osallisuusvaliokunta näki tärkeänä, että henkilöstöä osallistetaan liikkuvien palveluiden kehittämiseen. Myös esteteettömyyden huomioiminen tärkeää erityisesti liikkuvissa palveluissa. Totesimme, että tarvitaan lisää keskustelua ja kehittämistä siitä liikkuko asiakkaat vai henkilöstö. Keskustelimme, kuinka henkilöstöä saataisiin kannustettua siirtymään alueelta toiselle. Kannusteena työskennellä syrjäseudulla voisi olla asumisen tukeminen tai syrjäseutulisä. Huomiona osallisuusvaliokunta teki, että kyselyssä olisi voinut kuvata paremmin liikkuvien palveluiden monipuolisuutta.

Jatkossa toivotaan kyselyiltä enemmän asiakaslähtöisyyttä. Kuinka tavoitetaan eri ikäryhmät eri tavoin.