

## Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen osallisuusvaliokunnan vastaus avoimeen lausuntopyyntöön Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia ja palveluverkkosuunnitelma

Asianumero: 4631/00.01.02.01/2024

### Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia ja palveluverkkosuunnitelma

Osallisuusvaliokunta on kokouksessaan 19.8.2024 § 62 arvioinut palvelustrategian valmistelun ja tavoitteiden toteutumista kansalaisdemokratian toimivuuden ja kansalaisten osallisuuden näkökulmasta.

Jatkossa osallisuusvaliokunta toivoo lausuntopyynnöiltä enemmän asiakaslähtöisyyttä. Lausuntopyyntöprosesseja suunniteltaessa tulisi miettiä, kuinka tavoitetaan eri ikäryhmät eri tavoin. Hyvinvointialueen tulee järjestää valmisteluvaiheessa asukastilaisuuksia.

Tämän lisäksi Osallisuusvaliokunta haluaa nostaa esiin seuraavia huomioita:

1. On tärkeää huomioida eri ikäisten palvelun tarve.
2. Lähipalveluiden säilyttäminen  
Palveluiden saavutettavuus on tärkeää. Osallisuusvaliokunnan jäsenet ovat huolissaan palveluiden saatavuuden eriarvoisuudesta ja palveluiden karkaamisesta kauemmaksi. Nämä seikat voivat vaikuttaa asukkaiden hyvinvointierojen kasvuun.  
Nousi huoli kulkemisesta palveluihin. Julkinen liikenne monelta osin puutteellista tai sitä ei ole ollenkaan. Voisiko lähipalveluna olla asiakastukipiste, jossa autettaisiin asiakasta monipuolisesti, ja jossa ohjattaisi oikeaan palveluun.
3. Sähköisten palveluiden kehittäminen  
Sähköisten palveluiden kehittämisverkosto. Osallisuusvaliokunta näkee tärkeänä, että digiosaamisen kehittämiseen otetaan laajasti mukaan myös sidosryhmät ja järjestöt. Digiopastusta on jo tarjolla eri tahoilta. Asukkaiden mielestä sähköinen ajanvaraus koettiin tärkeäksi.
4. Toimiva puhelinpalvelu  
Yhdestä numerosta kootusti apua.
5. Liikkuvien palveluiden pilotointi:  
Osallisuusvaliokunta näki tärkeänä, että henkilöstöä osallistetaan liikkuvien palveluiden kehittämiseen. Myös esteteettömyyden huomioiminen tärkeää erityisesti liikkuvissa palveluissa. Tarvitaan lisää keskustelua ja kehittämistä siitä liikkuko asiakkaat vai henkilöstö. Pohdittava, kuinka henkilöstöä saataisiin kannustettua siirtymään alueelta toiselle. Kannusteena työskennellä syrjäseudulla voisi olla asumisen tukeminen tai syrjäseutulisiä.