

Pohjois-
Savon
hyvinvointialu
e

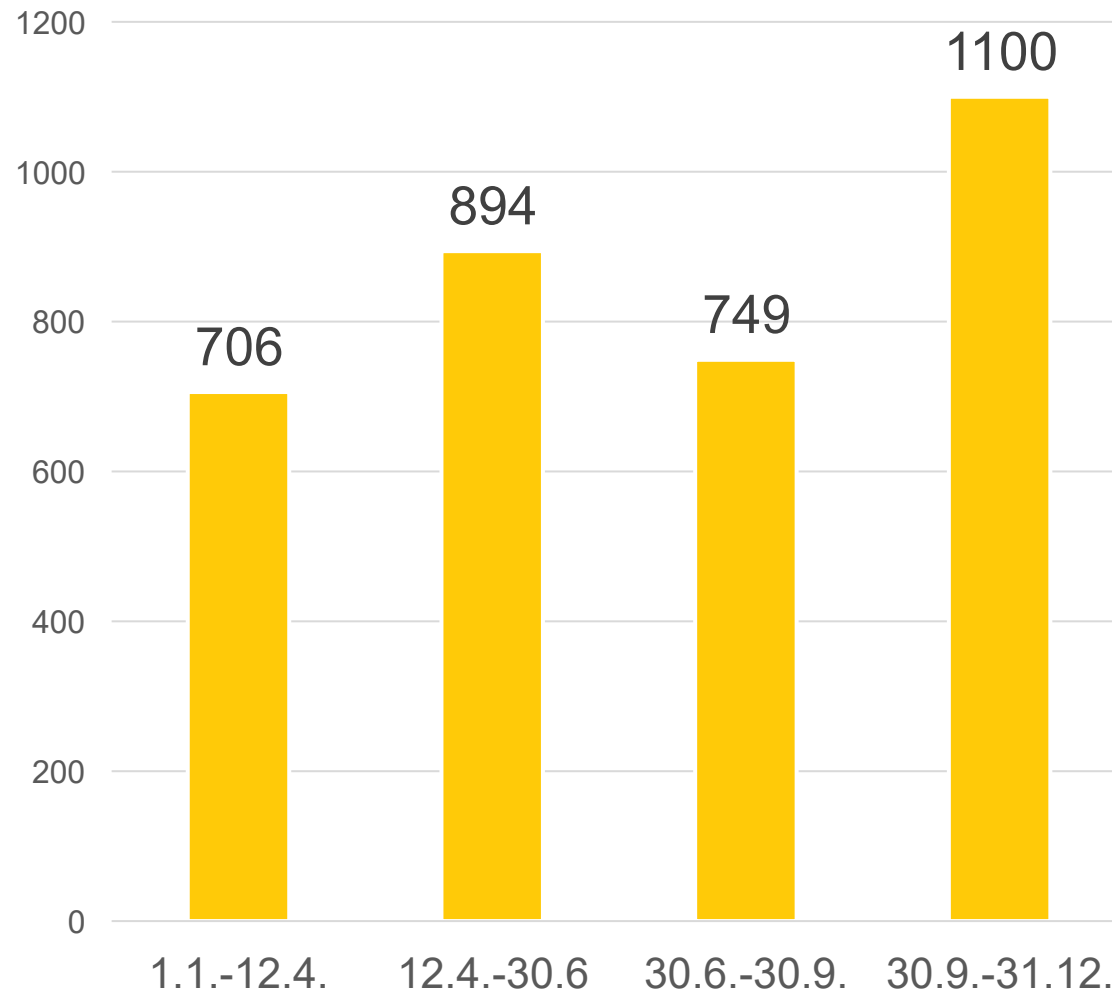
ASIAKASPALAUTE
1.1-31.12.2023

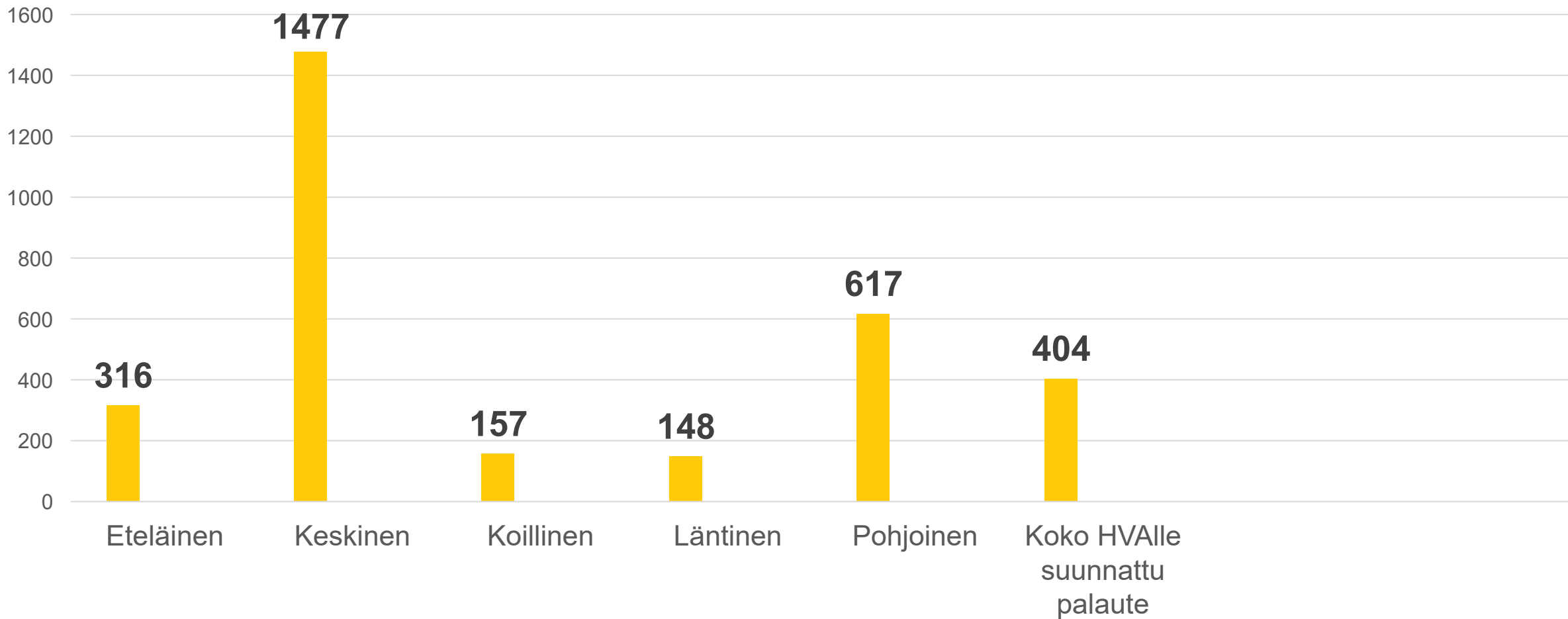
PALAUTTEET

1.1-31.12.2023

YHTEENSÄ 3449 KPL

**PALAUTTEISTA 330
KPL ASIATTOMIA,
EPÄSELVIÄ TAI
EIVÄT SUORAAN
HYVINVOINTIALUET
TA KOSKEVIA.**





**JAKAUTUMINEN
PALVELUALUEITTAIN 1.1.-31.12.2023
HUOMIONARVOISET PALAUTTEET
YHTEENSÄ 3119 KPL**

PALAUTTEET PALVELUALUEITTAIN

Hallintoa koskevilla palautteilla näkyi ihmisten huolet hoitaa terveyttään taloudellisista syistä sekä eriarvoistumisen kokemukset. Alla muutamia suoria lainauksia palautteista:

”Hei, kyllä nyt on meidän palvelu mennyt alas. Yritin saada akuutti aikaa tyttärelle kovaan hammassärkyyn ja Kiuruvedellä lähin hammaslääkäri. Autottomana ja työkyvyttömyys-eläkeläisenä ei ole varaa lähteä.”

*”Potilas halusi jättää palautteen alueensa potilasasiavastaavalle. Pt. ei ollut kännykässä puheaikaa. Hänellä oli tarve hoitaa reseptiasiaa. Pt. kertoi menneensä terveysasemalle. Hoitaja oli sanonut, että sinne pitää soittaa, asiaa ei voi hoitaa paikan päällä. **Hoitaja oli vielä potilaan mukaan todennut, että ei ole hänen ongelmansa, jos potilaalla ei ole puheaikaa.** Potilas koki tämän erittäin loukkaavana. Potilas oli mennyt sen jälkeen TE-keskukseen, jossa työntekijä on lainannut kännykkäänsä asian hoitamiseksi.*

*”Minulla alkaa painaa mieltä nuo kirjoitukset joita on lehdissä, vähennetään henkilökuntaa, jotka tekevät sairaiden avuksi työtä. **Kyllä tässä mieli sairastuu jo siitä, jos tarvitsee apua niin saako sitä.**”*

Myös potilaslaskutuksessa on ollut ongelmia ja syksyn rokotusten järjestäminen sai runsaasti kritiikkiä.

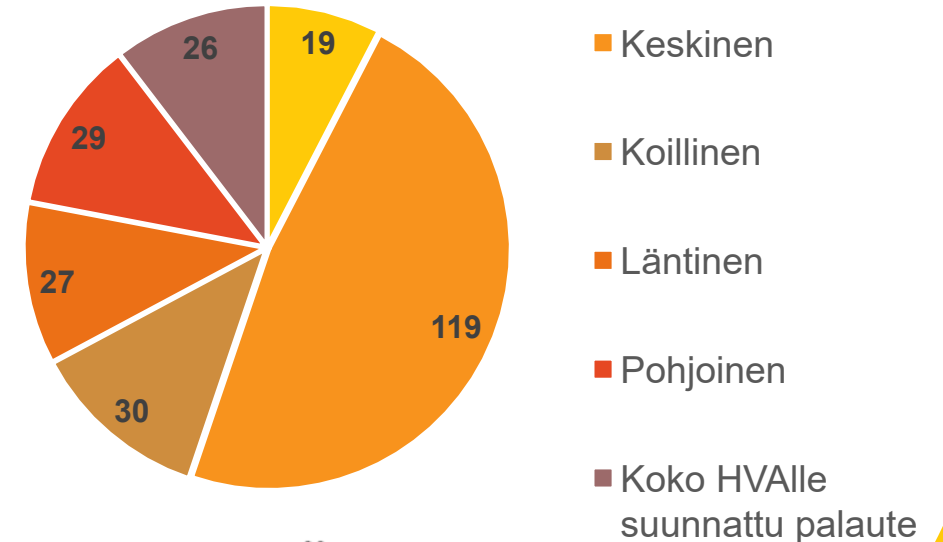
*”Hoitakaa laskutuksenne kondikseen. **Laittakaa nyt lasku ensin postissa / sähköpostilla ennen kuin laitatte sen perintään.**”*

*”Todella **katastrofi** tämän syksyn ROKOTUKSET! ”*

HALLINTOPALVELUT

YLEIS-, KIINTEISTÖ- JA HENKILÖSTÖHALLINTO
SEKÄ TALOUSPALVELUT

1.1.-31.12.2023



PALAUTTEET YHTEENSÄ 250 KPL



Vuoden aikana erityisesti **KOTISIVUJEN ULKOASU, RAKENNE JA TIEDON LÖYDETTÄVYYS** on saanut runsaasti moitteita.

Seuraavassa muutamia suoria lainauksia:

*”**Nettisivut ovat niin vaikeaselkoiset, että oikean paikan löytäminen tuottaa tuskaa ja hermot menee. Vaikka käytän työssäni tietotekniikkaa ja nettiä päivittäin, tämä sivusto on sieltä huonoimmasta päästä, mitä tulee käyttäjäystävällisyyteen.**”*

*”Olen 79-vuoden ikäinen. Olen antanut elämäni aikana negatiivista palautetta 5-10 kertaa. Tuskinpa olen sarjavalittaja. Mutta nyt siihen on mielestäni aihetta. **Minkä takia toimivat sivut poistettiin ennen kuin edes puoliksi niin hyvää on tarjolla.** Eipä hyvinvointialueen digipalveluilla ainakaan tältä osin ole muuta annettavaa kuin surkeutta.”*

*”Nettisivut ovat **TODELLA** epäselvät. **Millään ei meinaa löytää mitään tietoja tai puhelinnumeroita.** Mukavaa yrittää kivuissa ja kiireessä etsiä tietoja mitä ei mistään löydy. No, ehkä tällä yritetään saada vähennettyä jonoja kun ei ihmiset ei saa edes otettua yhteyttä omaan terveysasemaan.”*

*”**Englanninkieliset sivut puuttuvat kokonaan.**”*

*”**Netistä ei löydy YHTÄKÄÄN yhteystietoa** lääkärinvastaanotolle, hoitajalle, ajanvaraukseen, koetulosten kysymiseen tai mihinkään muuhunkaan terveysasemalle tai sairaalalle.”*

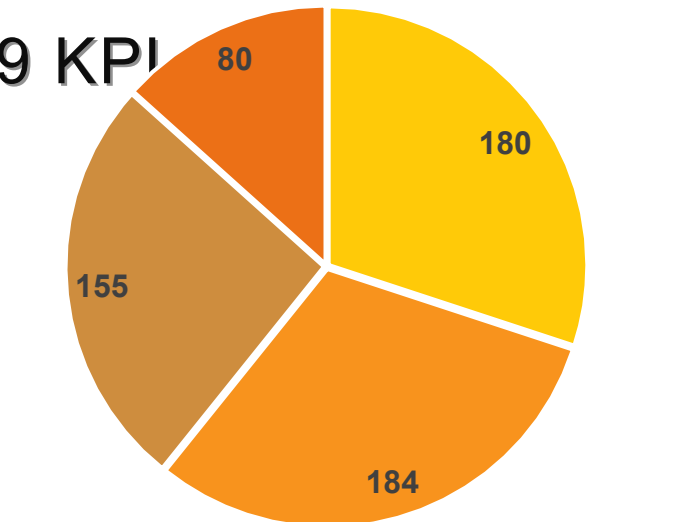
*”**Ensisilmäykseltä vaikuttaa, että hyvinvointialue tarjoaa vain terveyspalveluita.** Kustakin palvelusta vastaavaa henkilöä mahdotonta löytää. Yhteistyökumppanin on todella vaikea lähestyä oikeaa henkilöä tai edes yksikköä näillä tiedoilla.”*

VIESTINTÄ JA KOTISIVUT

1.1.-31.12.2023

PALAUTTEET YHTEENSÄ

599 KPI



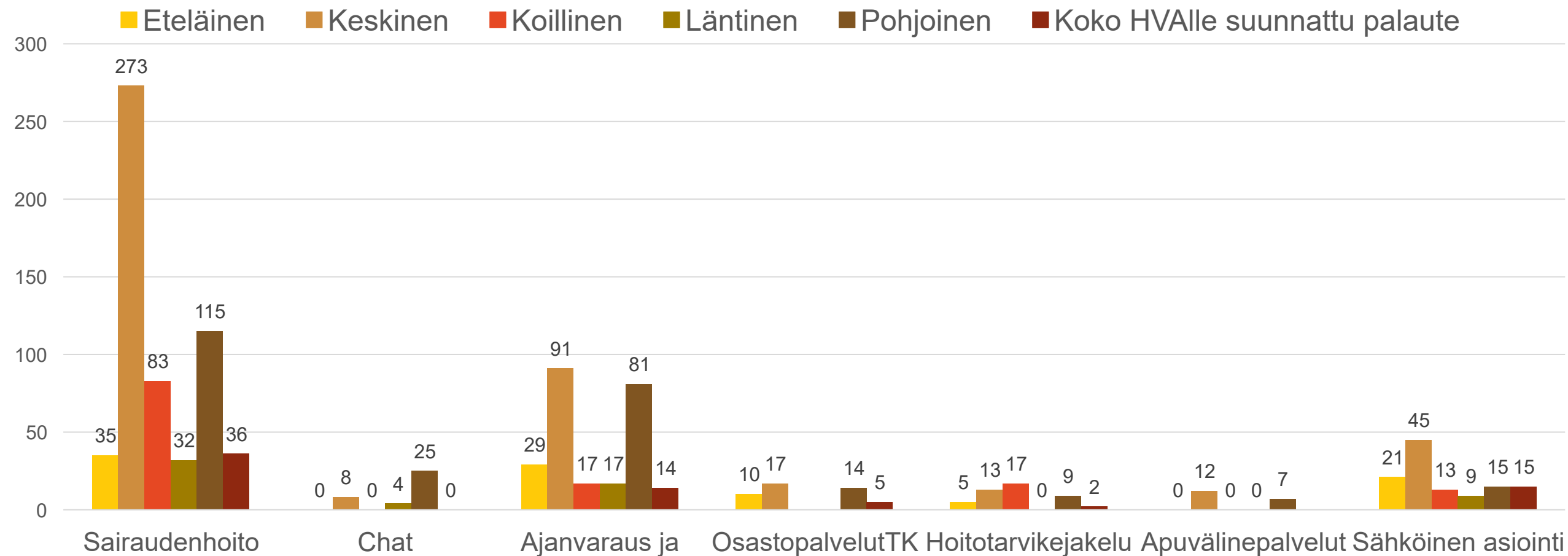
■ 1.1.-12.4.

■ 12.4.-30.6.

■ 30.6.-30.9.

■ 30.9.-31.12.





SOTEKESKUSPALVELUT 1.1.-
31.12.2023

PALAUTTEET YHTEENSÄ 1087 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

SOTEKESKUSPALVELUIHIN kohdentui palautteita runsaasti **Palautteissa tyytymättömiä oltiin mm. ajanvaraus- ja takaisinsoittopalveluun, chatin toimintaan sekä asiakaspalvelun laatuun erityisesti sotekeskuksissa. Myös hoitotarvikejakelussa koettiin puutteita. Syksyllä rokotusten järjestäminen koettiin epäonnistuneen; palautteita rokotuksiin liittyen lähes 150 kpl. Seuraavassa muutama kuvaava palaute:**

”Toimimaton ajanvaraus koronarokotukseen, täysin ala-arvoista!”

”Asiakaslähtöisyys ei toteutunut, lienee unohdettu koko periaate? Kyllä organisointi ontuu pahoin, jos odotusaika venyy tunteihin.”

”40 min saa odottaa chat palvelussa mutta mitään ei tapahdu, kukaan ei ilmesty vastaamaan viesteihin. Turha palvelu.”

”Takaisinsoittojärjestelmä ei toimi. 85-vuotias henkilö soittanut viisi kertaa terveyskeskukseen -muutaman päivän aikana viikolla 46/2023 saadakseen palvelua. Takaisinsoitto tullut vasta seuraavalla viikolla 47/2023 tiistaina!”

*”Soitin lääkäriaikaa. **Asiakaspalvelijan asenne puhelimessa oli tönkeä** ja minulle tuli olo, että mieluummin suljen puhelimeni, kuin hoitaisin asiani hänen kanssaan. Toivon, että tätä henkilöä ohjeistetaan miten toimia, palvelun taso oli ala-arvoista, vihamielistä, syyllistäväää ja minulle jäi tästä veronmaksajana ja asiakkaana aika huono kokemus.”*

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

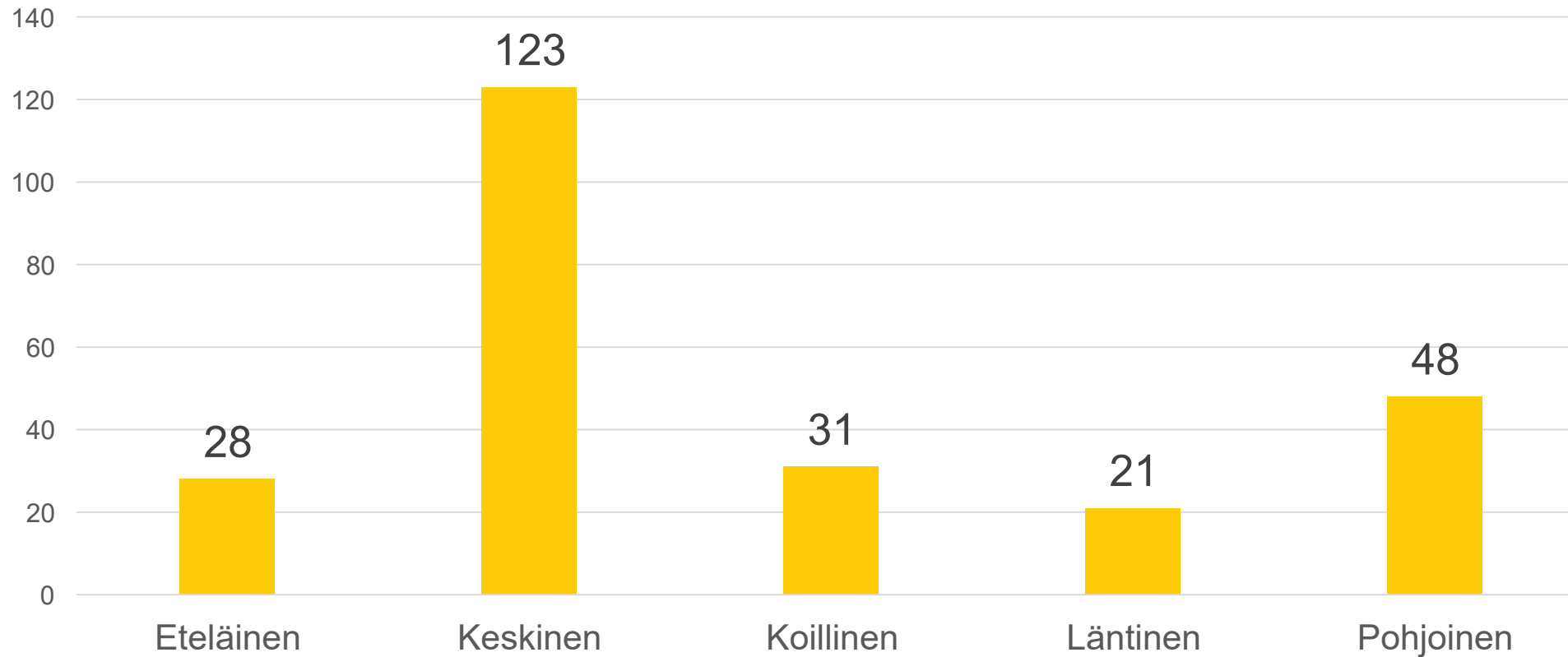
Tyytymättömiä oltiin myös SÄHKÖISEN ASIOINNIN PALVELUIHIN. OMAKANTA-palvelu aiheutti myös paljon tyytymättömyyttä; kuten viiveet kirjaamisissa sekä reseptien uusimisissa.

”Sähköinen- ja puhelinajanvaraus ja sen peruminen on tehty niin vaikeaksi että on mahdotonta Hoidontarpeen arviointiin voi soittaa ainoastaan klo 8-10 ja sähköinen järjestelmä ei toimi. Nyt ajan peruminen ei onnistunut nettisivujen ohjeilla.”

*”Yritin varata ajan seulontatutkimuksiin johon sain ikäni puolesta lähetteen. Järjestelmästä ei löytynyt kutsussa mainittua toimipistettä, ei yhtään vapaata aikaa ja kännykällä asiointi oli mahdotonta. Yritin myös tietokoneella mutta ei ollut sen helpompaa. **Kehitysidea:** Yhtenäinen järjestelmä koko hva:lle, toimipisteet nimetty samalla tavalla järjestelmässä sekä kutsussa.”*

”Nuorelle on tullut kotiin kirje, että voi varata ajan suuhygienistille hammastarkastukseen. Kirjeessä kerrotaan, että ajan voi varata myös verkkosivuilta, mutta tämähän ei ole mahdollista. Ajanvaraus ainoastaan videoyhteyteen verkkosivujen kautta mahdollinen. Ajanvaraus ainoastaan puhelimella mahdollinen - olisi kyllä hyvä, jos myös sähköinen ajanvaraus olisi näihin mahdollinen.”

*”Olipa tyly sähköinen asiointi sote-keskuksesta. Pyysin neuvoja, vastaus oli ”itse selvitettävä mitä tarvitsee. t. terveysaseman hoitaja”. Yritin kysyä tarkentavan kysymyksen, koska kaikkiin asioihin ei tullut vastausta, niin sain ilmoituksen että asiointi on suljettu. **Organisaation itseaiheuttamaa häiriökysyntää parhaimmillaan, onneksi olkoon!**”*



HAMMASHOITO 1.1-31.12.2023
PALAUTTEET YHTEENSÄ 251 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

Alkuvuoden aikana hammashoitoon liittyvät palautteet koskivat mm. **pitkiä hoitojonoja sekä ajanvaraukseen ja –perumiseen liittyviä hankaluuksia. Tuolloin huolenaiheeksi nousi erityisesti lasten oikomishoidon tilanne**

Loppuvuodesta palautteissa huolta herätti **hammashoitoon liittyvien palveluiden huono saatavuus (erityisesti pienillä paikkakunnilla), ikääntyneiden hammashoito sekä pitkät hoitojonot**. Hammashoidon asiakaskohtaamisista on tullut paljon hyvää palautetta, mutta joukkoon mahtuu myös huonoja asiakaskohtaamisia.

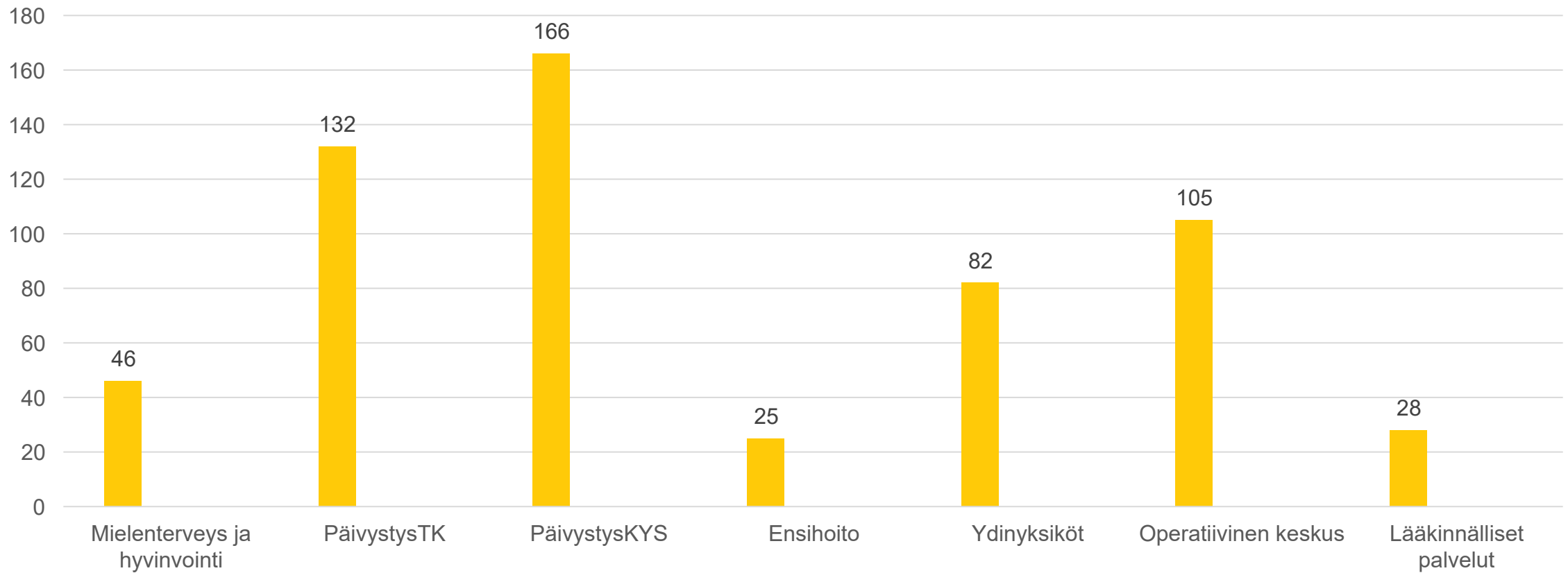
Muutamia lainauksia palautteista:

*”**Pojalla alkanut vuosi sitten hoidin tarve oikomiselle mutta asia ei etene. Tytöllä nyt puoli vuotta sitten hoidon tarve alkanut. Kiuruvedelle erikoishammaslääkäri.**”*

*”**Suonenjoen hammashoitoon pääseminen on nykyisin mahdotonta. Jono yli vuoden pituinen. Eläkeläisellä tulot ei riitä yksityiselle ja palveluseteli ei paljoa auta kustannuksiin eikä sen saatavuutta ole Suonenjoella. Pitäisi huomioida enemmän ikäihmisten hampaiden hoito.**”*

*”**Hammaslääkäriajan peruutus ei onnistu viikonlopun aikana. Olen turhaan yrittänyt perua sunnuntain aikana seuraavan aamun hammaslääkäriaikaa niin puhelimitse kuin sähköisenkin asioinnin kautta. Toivottavasti asia korjaantuu jatkossa!**”*

*”**Olen soittanut helmi-maaliskuussa Suonenjoen hammaslääkäriin aikaa hammaskiven poistoon, vieläkkään en ole päässyt Kohta koskee kaikkiin hampaisiin. Liian pitkä jonotusaika alkaa olla.**” (palaute jätetty 9.10.)*



ERITYISPALVELUT 1.1.-31.12.2023
PALAUTTEET YHTEENSÄ 584 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

Vuoden aikana erityispalveluihin kohdistui positiivista palautetta mm. ydinyksiköiden ja operatiiviseen keskuksen palveluihin. Moitteita annettiin erityisesti asiakaskohtaamisista useissa palveluissa sekä yleisistä käytännöistä, kuten tiedottamisen puutteista. Myös päivystys oli runsaan kritiikin kohteena. Seuraavassa muutamia suorina lainauksia:

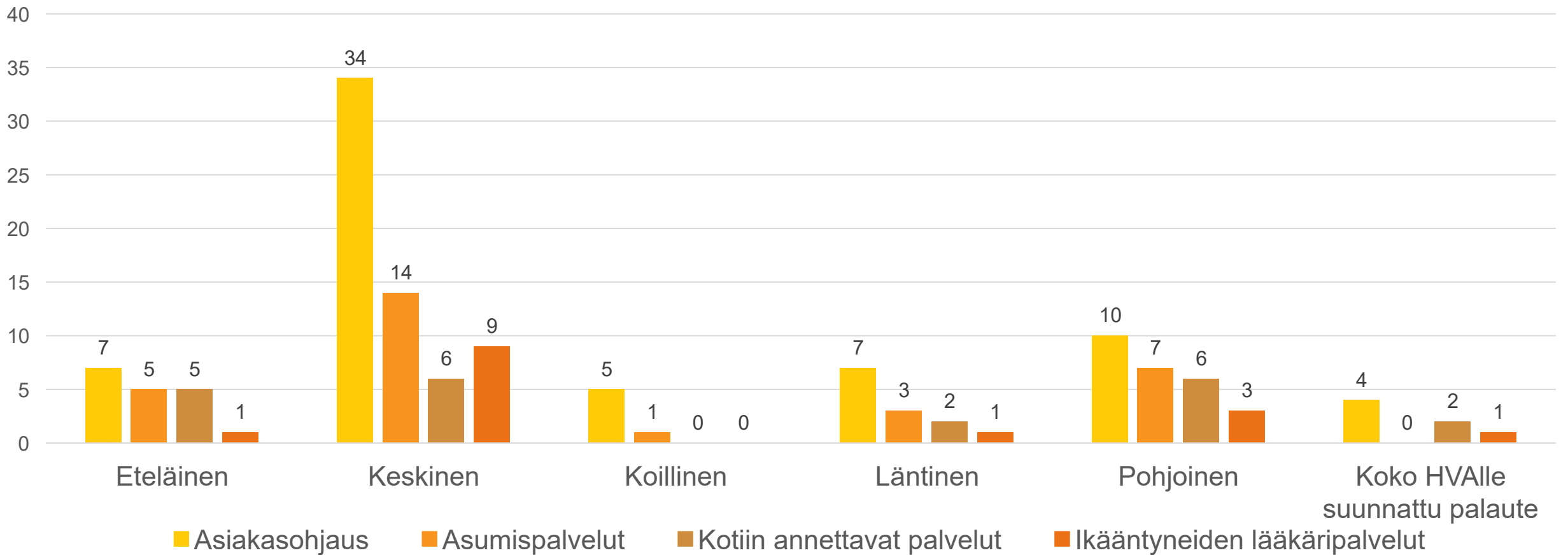
*"Puolisoni kävi urologia pkl:lla 11/2023 tutkimuksissa. Tuolloin otettiin "koepaloja" eturauhasesta. 22.12.2023 klo 16 posti toi kirjeen näytteiden vastauksesta. Yksikantaan siinä ilmoitettiin otetuista näytteistä löytyneen syöpäsoluja. Tieto tuli tyrmistyttävällä tavalla - postitse - ikävästi joulun kynnyksellä. Vietimme joulun ikävän hämmentävissä tunnelmissa. **Syöpä diagnoosin saaminen, vaikeusasteesta riippumatta, on niin murskaava tieto, ettei asian kertominen saisi jäädä postin tehtäväksi.**"*

*"Käyn syöpäkontrollissa röntgenissä ja verikokeissa Islabissa. Sain kutsun näihin toimenpiteisiin, mutta **kutsussa ei mainittu, että verikokeissa täytyy käydä ensin ennen kuin menee röntgeniin.** Muuten röntgenin kuvausta ei voida tehdä! Minun kohdalla kävi onnellisesti: minulle soitettiin Kys:stä, että olenko verikokeissa käynyt. Entä jos joku muu tulee maaseutu alueelta tai kauempaa??? Eikä ole asiasta tietoinen!!!"*

*"**Leikkauksen jälkeen, todella huonot tai siis olemattomat kotihoito-ohjeet.** Potilaan pitää tällä hetkellä itse osata kysyä oikeat asiat hoidostaan. Terveystenhoito henkilökunnan velvollisuus on kertoa/jakaa tietoa. Nyt se ei toteudu. Hoidon pitäisi toteutua myös yhteisymmärryksessä potilaan kanssa sekä yhteisten ohjeiden mukaan eikä henkilökunnan mielivaltaisuuden tai henkilökohtaisten mieltymysten pohjalta."*

*"**Sairaanhoitaja töykeä ja äkäinen potilaalle.** Vihainen käytös. Repinyt verhoja vihaisesti yöllä ja käskenyt lähteä kotiin! Kesäkuu 2022!"*

*"**Odotin päivystyksessä yhteensä 12 h ja tästä 7 h kipsausta ilman vettä ja ruokaa.** Henkilökunta erittäin työtään vieroksuva tyyppiä. Vessaan pääsy oli vaikeaa ja omia asioita kyllä kälätettiin. Mummot huuti apua ja heitä ei autettu. Kipulääkettä oli vaikea saada."*



IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT 1.1.-
31.12.2023
PALAUTTEET YHTEENSÄ 133 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

Vuoden aikana ikääntyneiden palveluiden palautteet kohdistuivat pääosin asiakasohjaukseen sekä asumis- ja kotihoidon palveluihin.

”Kotisairaanhoidon ei saa yhteyttä. Puhelinnumeroa ei edes löydy HVA:n sivuilta. Yritetty saada yhteys kun ovihälytin ei toimi ja Alzheimer-potilas harhailee öisin ulkona. Palvelunumerosta vastaa automaatti joka lupaa että soittamme takaisin viimeistään seuraavana arkipäivänä!!!! Käsittämättömän huonoa palvelua. Alkaa kuulostaa pahoinvointialueelta. Montako vanhusta pitää kuolla ennenkuin ikäihmisten asiat saadaan kuntoon. Edes puhelinnumero kotisairaanhoidon, jossa ihminen vastaa ja lupaa selvittää ongelmat !!!!”

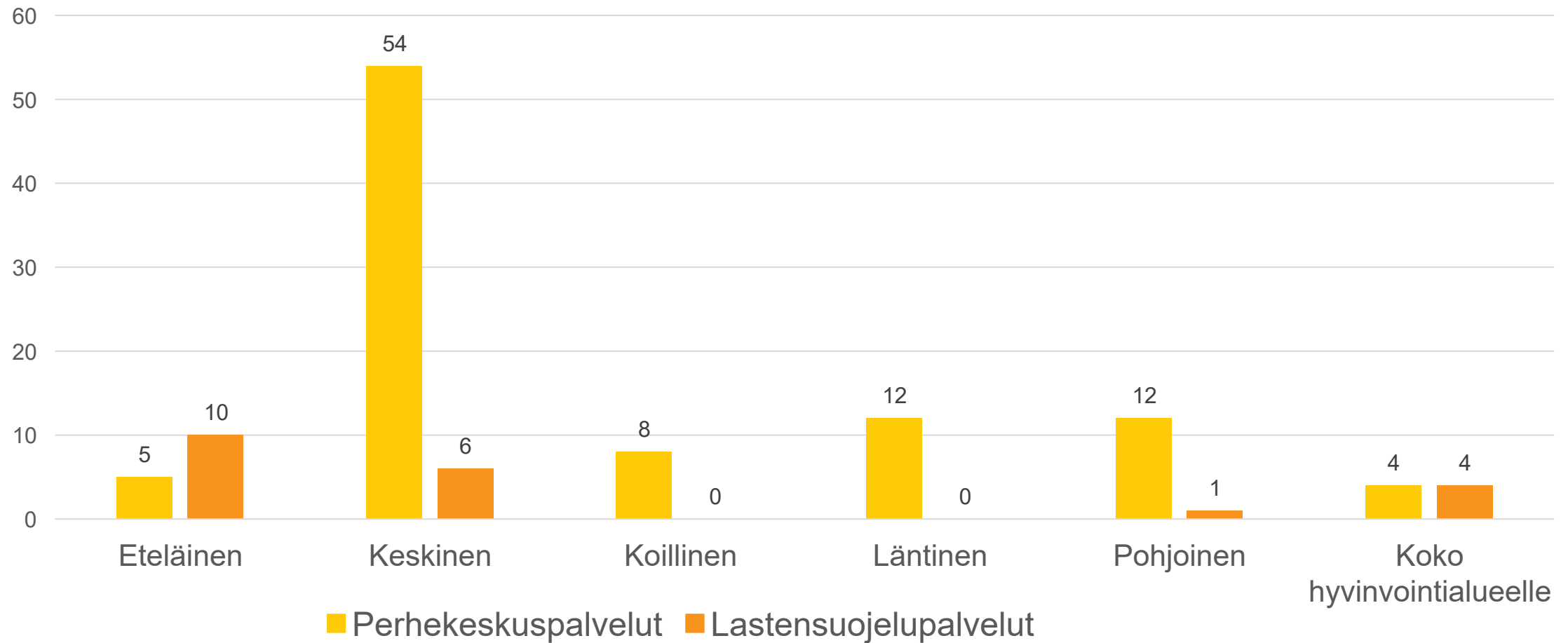
”Miksi 95v.ile, dementiaa sairastavalle, näkövammaiselle ei löydy hoitopaikkaa vaan kotiutetaan jossa hän yksin asuu. Koti palvelu käy 3 kertaa vuorokaudessa. Kyllä tämän ikäiset ihmiset tarvitsevat jo hoitopaikan. Hehän tätä Hyvinvointi valtiota ovat rakentaneet!”

”Olen soittanut lukuisia kertoja ikääntyneiden palvelunumeroon, mutta yhteyden saaminen on todella vaivalloista.”

”Olen kuullut että vähennätte iäkkäiden palveluasumisen asukaspaikkoja. Tämä tuonee hetkellisesti säästöä, mutta kuormittaa entisestään nyt jo äärimmilleen vedettyä kotihoidon verkostoa. Jos jo nyt on suuret jonot iäkkäillä päästä tarvitsemaansa palveluasumiseen, entä sitten kun jonot entisestään kasvavat, kun paikkoja ei vain ole. Otatteko tässä huomioon ollenkaan työntekijöiden jaksamista ja sitä, että kun kotihoidossa olevien määrä kasvaa myös työvoiman tarve kasvaa ja tässä suhteessa kulujen määrä ei juuri vähene. Kannattaisiko katsoa kauas kantoisemmin tätä asiaa?”

”Kotisairaanhoidon ei saa kiireellistä yhteyttä!! Alzheimer-potilas poistunut yöllä kotoaan, ovihälytin on rikki, ei hälytä. Yritetty soittaa kotisairaanhoidon, mutta ainoastaan puhelinvastaaja kertoo että otamme yhteyttä takaisinsoitolla viimeistään seuraavana arkipäivänä. KÄSITTÄMÄTÖNTÄ!!!! Ovihälytin pitäisi korjata välittömästi!!! Hyvinvointialueen nettisivut ovat TODELLA huonoja, ei löydy puhelinnumeroita laisinkaan. Ihmiset joutuvat hengenvaaraan !!!!

”Lähes 100-vuotias kotish:n asiakas vielä rokottamatta (korona ja influenssa) Leppävirralla. Aakkosten mukainen yleinen rokotus olisi jo ollut mutta ei ole kykenevä sinne menemään. Ei toteudu THL:n ohjeet vakavan sairauden riskissä olevien iäkkäiden rokottamisen kiireellisyydestä.”



PERHEPALVELUT 1.1.-31.12.2023
PALAUTTEET YHTEENSÄ 116 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

Palautteet kohdentuivat pääosin neuvola-, kouluterveydenhuollon- sekä lasten- ja nuorten psykiatrian palveluihin. Palveluiden saatavuus huolettaa sekä asiakaskohtaukset eivät ole onnistuneet toivotulla tavalla. Seuraavassa muutamia lainauksia palautteista:

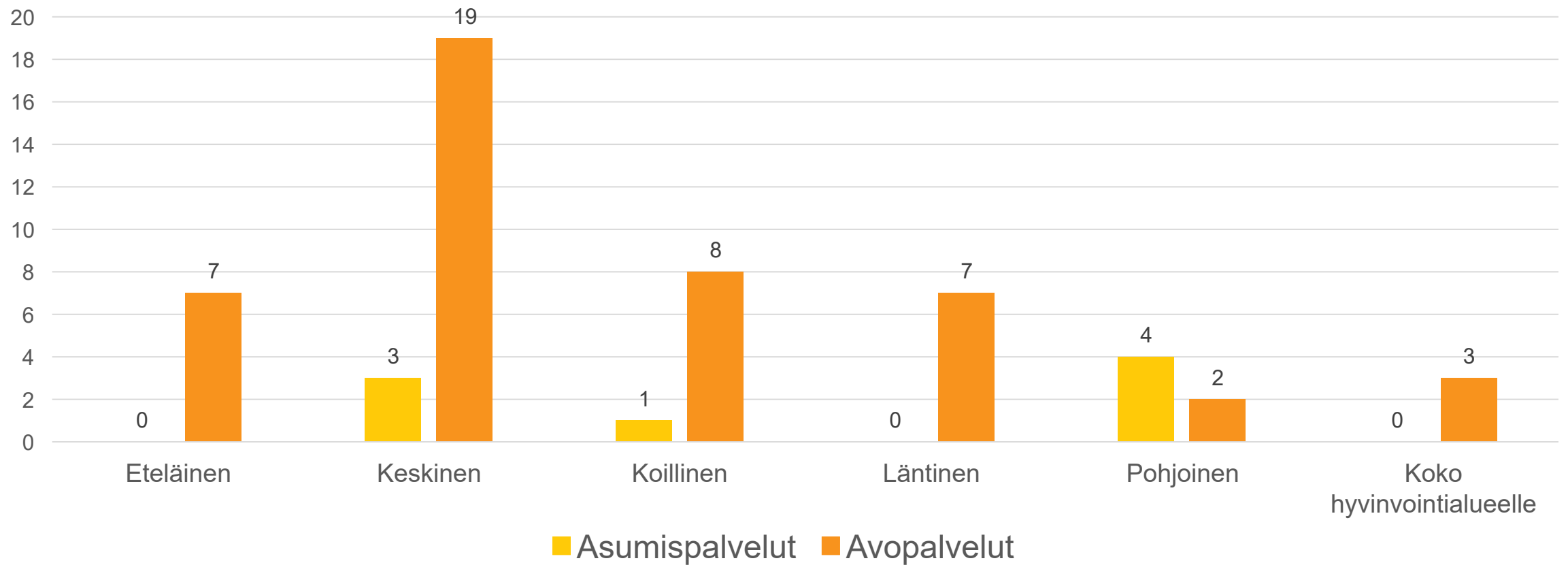
”Kouluterveydenhuolto ei toimi Pielavedellä, lääkärin aikoja ei ole. 15-vuotias poikani on odottanut koululääkärin aikaa koko syksyn, kunnes nyt ilmoitettiin että tulee ottaa yhteyttä terveysaseman omahoitajaan. Pojallani on Add, johon kesällä aloitettiin uusi lääkitys. Kevät - 23 oli raskas oireilun ja murrosiän vuoksi.

*”Lasten puheterapian tarpeeseen **EI VASTATA MITENKÄÄN!** Järkyttävää että ette tunnu kantavan tästä mitään vastuuta. Lupaatte olla yhteydessä ja KUKAAN ei tiedota mitään. Todella kaukana ollaan hyvinvointialueesta kun lapset eivät saa tukea.”*

”Jouduin viemään 4 kuukautisen vauvani 1,5tunnin ajomatkan (yhdensuuntaisesti) päähän neuvolalääkäriin, koska oman kunnan terveyskeskuksella ei ole samalle vuodelle enää antaa aikoja. Voisiko edes vauvat ja lapset ottaa ensisijaisesti huomioon ja tarjota heille edes lääkäriaajat ja perua joidenkin muiden kiireettömät ajat. Ja täytyyhän tälle hyvinvointialueelle jotain tehdä, tästäkö maksamme veroja ettemme saa edes oman kuntamme alueella perusterveydenhuolto palveluja?”

*”Olemme olleet asiakkaana lasten ja nuorten psykiatrialla reilu vuoden ajan. **Tapaamiset ovat olleet todella raskaita:** meiltä on kysytty pelkästään haasteista, huolista ja murheista. Lasten kanssa, ammattilaiset istuvat pyöreän pöydän äärellä ja yrittävät keskustellen viedä asioita eteenpäin. Kysymykset lapselle ovat itsestään selvyyksiä tai sitten haasteisiin ja ongelmiin liittyviä. Kertaakaan perhettämme/lastamme ei ole keuhuttu, rohkaistu, kannustettu tai tuettu. Toivon, että asiakashuoneista poistetaan pöydät ja nojatuolit.*

*Lattiatasolla leikkien ja pelien lomassa yhteys lapseen on helpompi saavuttaa. **Toivon, että lähestymistapa olisi vahvuudet ja*** 17



VAMMAISPALVELUT 1.1-31.12.2023
PALAUTTEET YHTEENSÄ 53 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

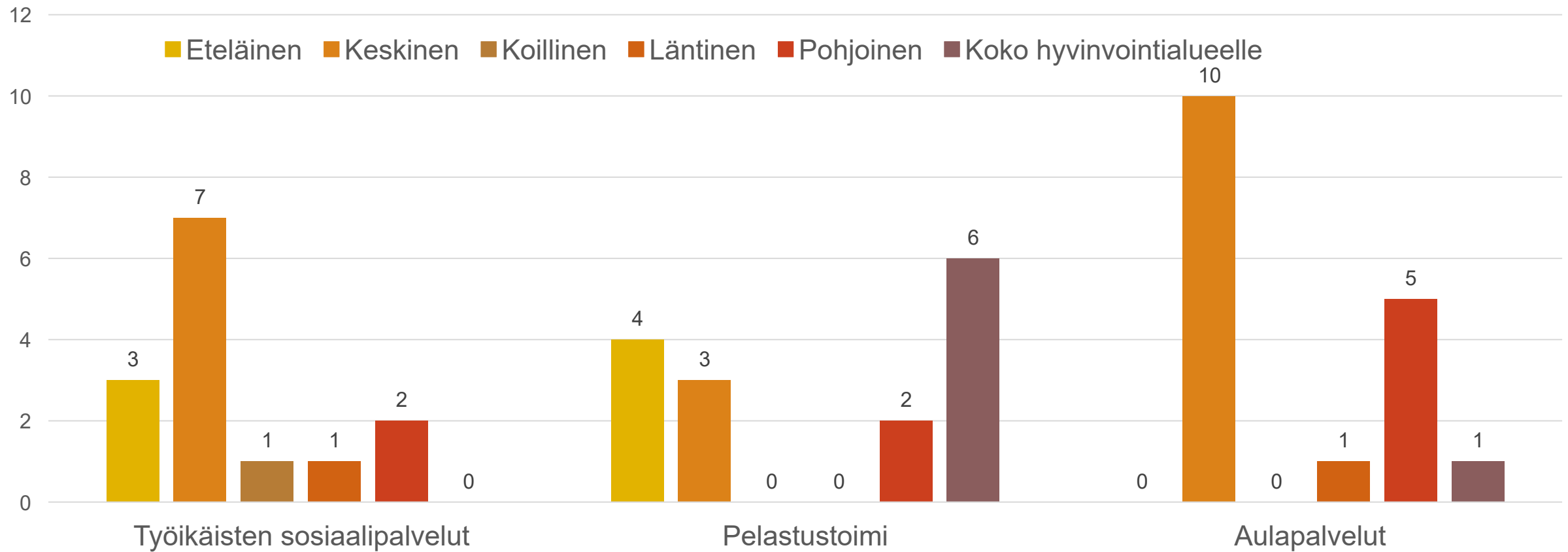
Palautteissa korostuivat erityisesti **kuljetuspalveluihin liittyvät ongelmat sekä vammaisten yleinen huomiointi**. Muutama suora lainaus palautteista:

*”**Sansia kuljetuspalveluista ei otettu tilaustani vastaan** sunnuntaina, koska ei kuulemma kuulu päivystäjän tehtäviin. Miten tämä on mahdollista ettei asiakas saa tietoa ennen aamua, saako kyytiä vai ei???? Etenkin kun asuu Kuopion ulkopuolella.”*

*”Lapinlahdella on osoittautunut törkeäksi asia, jossa **MYK stä varattu kyyti kauppaan on annettu käydä asioilla vain 15 min**. Sillä kyydillähän voi asioida vaikka lisalmessa Siilinjärvellä etc. Onko nämä määräykset taxikuskien itse tekemiä ohjeita vai teidän antamia. Pitääkö vanhuksen tai vammaisen juoksujalkaa tehdä ostokset. Teille tehtävänä saada taksikuskit noudattamaan inhimillisiä tapoja palvella asiakkaita.”*

*”**Olen yrittänyt yli viikon saada yhteyttä kuulovammaan liittyvän rikkoutuneen palovaroittimen takia** Henkilö, joka vastaa puhelimeen aina vain pahoittelee, ettei juuri nyt, mutta ottaa yhteyttä mahdollisimman pian. Yhteydenottoa ei vain ole kuulunut. Käytössäni on Bellman Visit järjestelmään kytketty palovaroitin, mikä rikkoutui 30.9.23. Lisäksi varoittimessa on merkintä, että pitäisi vaihtaa vuonna 2021. Kuka auttaa tässä asiassa?”*

*”**Varkauden kaupungissa ei pysty vammaisena talvella liikkumaan**, koska kaupunki ei hoida aurauksia. Jalkakäytävät ovat joko lumen peitossa tai sitten tamppaantuneet mukulakivikaduiksi, joilla todella hankala liikkua.”*



PALAUTTEET 1.1.-31.12.2023

PALAUTTEET YHTEENSÄ:

TYÖIKÄISTEN SOSIAALIPALVELUT 14 KPL, PELASTUSTOIMI 15 KPL JA AULAPALVELUT 17 KPL

YLEISTÄ PALAUTTEISTA

Palautteissa **TYÖIKÄISTEN SOSIAALIPALVELUT** toivottiin näkyvimmiiksi palveluita tarvitseville. Palveluissa on koettu myös epätasa-arvoista kohtelua. Muutamia lainauksia palautteista:

"On erikoista, että työikäisten sosiaalipalvelujen olemassaoloa ei tiedoteta kuntalaisille Toisin sanoen palvelujen potentiaaliset käyttäjät/tarvitsijat eivät tiedä, että ihan oikea henkilö olisi heitä palvelemaan ihan livenä tiettyinä aikoina kunnantalolla. Terveyspalveluista tiedotetaan paikallislehdessä, miksi ei sosiaalipalveluista. Sitä ihmettelen suuresti."

"Kaavilla, ei pitkäaikaisten työllistymistä edistetä millään lailla vaan esim., työpajatoimintakin on ns. sisäpiiritoimintaa jossa työllistetään vain yhdet ja samat henkilöt vuodesta toiseen, eikä käytetä palkkatuki mahdollisuutta hyväksi."

Muutama **PELASTUSTOIMEEN** kohdistunut kriittinen palaute:

"Kys 116117 odotusaika oli noin 20min. Ohjeena tuli ehdottomasti soittaa ambulanssi. 112 sanoivat, että auto tulee. Ei tullut. Uusi soitto ja töykeä henkilö puhelimesta sanoi, että ensivaste itse päättää lähtevätkö, eivät kuulema tule. Pyysin uudestaan, eivät tulleet. Aamulla taas uusi soitto 112, eivät tulleet. Taas uusi soitto, nyt tulivat. Potilaan kunto täysin romahtanut. Omainen aivan järkyttyneessä tilassa avuttomana, kun apua ei ole annettu."

"Kävin kysillä labrassa. Hetken päästä soi palohälytys kellot (ainakin siltä kuulosti) pitkään ja kovaa. Minkäänlaista ilmoitusta ei asiakkaille tullut. Toivoisin että tällaisessa tilanteessa kuulutettaisiin jos hälytys oli aiheeton / harjoitus tms. Muuten voi käydä niin että oikean tilanteen sattuessa kukaan ei liikahtakaan."

AULAPALVELUT mm. infopisteissä ovat asiakkaat kokeneet saaneensa huonoa, jopa töykeää kohtelua useilla paikkakunnilla.

Tämä myös ihmeyttää: *"Itsepalveluilmottautumisen viivakoodilukijan tulisi lukea myös QR-koodia. Uusissa henkilökorteissa on vain tuo QR-koodi, ei "perinteistä" viivakoodia. Ilmoittautuminen palveluautomaatilla ei onnistu, jos mukana ei ole esim. vanhaa kelakorttia*

”Eiköhän nyt johdossakin aleta ymmärtää että vauhdilla mennään suohon. Joka saralla hoidon saatavuus syistä tai toisesta heikkenee ja samalla työntekijöiden saatavuus. Puhumattakaan hammashoidon jonoista. Vanhukset jäävät erinäisten arvio-odotusten jalkoihin, joka ihan varmasti heijastuu läheisten jaksamiseen. Nuoret voi pahoin ja roikkuvat erinäisten jonojen hännillä odottaen, että saavat jonkin vastaanottoajan ja siinä sivussa myös taas läheiset voivat huonosti. Sitten vielä oletetaan, että saadaan sosiaali- ja terveys alalle tekijöitä...mistä, kun ahdistuneet nuoret on hoitamatta. Ehkä aika koota taas joku työryhmä joka alkaa ajallaan setviä soppaa mitä voi tehdä ennen kuin ollaan jo kaulaa myöten suossa. Ei tämä ole mikään aloituksen ongelma joka ajan saatossa korjaantuu. Tämä tilanne on pallo, josta kukaan ei ehdi ota ajallaan koppia tai arvioida kuka ottaisi ja mistä suunnasta. Pallo, joka ehtii keinuttaa tai kaataa monta keilaa. Pallo, jonka paras osuus on, kun se on tavalla tai toisella poistunut jonosta. Vanhat pallot luonnollisesti, nuoret eläkepaperit kourassa mielikuvalla ”ei meistä ole mihinkään”. Keski-ikäiset peukut pystyssä, että ehkä nivelet kestää, jos eläkeikä ei liuu eteenpäin.

*Lopuksi,
tämä hyvin
yhteiskunnallista
kin tilaa
kiteyttävä
palaute.*

Anteeksi ja kiitos. Tsemppiä 😊