

Hakunilan terveysaseman asiakaspalvelujen parantaminen

Itä- Hakkilan Sosialidemokraatit ovat kevätkokouksessaan 24.3.09 päättäneet että Hakunilan terveysaseman asiakaspalveluiden tasoa tulee parantaa. Asiasta haluttiin tehdä kannanotto ja selvityspyyntö joka toimitetaan kaupunginhallitukselle sekä tiedoksi aluetoimikunnalle ja demarivaltuustoryhmälle. Aloite kaupunginhallitukselle. Hakunilan terveysaseman asiakaspalvelujen parantaminen. Pyydämme Vantaan kaupunkia ryhtymään toimenpiteisiin Hakunilan terveysaseman asiakaspalveluiden saattamiseksi vastaamaan nykyajan vaatimuksia. Asiakaspuheluihin täytyy vastata arkisin klo.8- 16.00 välillä eikä asiakkaan pidä joutua odottamaan puhelimesta tuntia jonossa kuunnellen varausääntä. Kun tiimeissä soittoaikaa on vain tunti aamupäivällä ja tunti iltapäivällä niin jonossa voi olla tunnin jonka jälkeen ei enää vastata puhelimeen. Puhelujonoon otettujen asiakkaiden soitot ainakin olisi pitänyt hoitaa. Odottaminen vie turhaa aikaa, on kallista ja hoitoon pääsyn tai avun saamisen estyminen saattaa vaarantaa potilasturvallisuutta. Äkillisissä sairastapauksissa ilmoittautuminen vastaanottoluukulle saattaa myös kestää yli tunnin ja kun vuoro vihdoin tulee ei aikaa enää samalle päivälle saa. Turhaan odottaminen sairaana ja huonokuntoisena on kaikille ja etenkin vanhuksille erityisen raskasta. Tästäkin ehkä välttyttäisi jos puhelimesta pääsisi läpi ja voitaisiin heti kertoa potilaalle että aikoja lääkärille ei ole saatavissa ja antaa aika toiselle päivälle tai muita neuvoja asian hoitamiseksi. Lääkärien puutteesta kärsivän terveysaseman keikkalääkärit ovat myös usein ulkomaalaistaustaisia ja heidän on vaikea selittää suomenkielellä esim. kokeiden tuloksia niin että potilas tietää mistä on kyse. Joissain tapauksissa potilas on itse joutunut katsomaan näyttöpäätteeltä koetuloksensa. Ei liene tarkoituksen mukaista että potilas ja lääkäri eivät hoitoon liittyen ymmärrä toisiaan ja tällöin pitääkin potilaan saada avuksi hoitohenkilökunnan edustaja. Potilaalla tulee olla niin halutessaan mahdollisuus saada kokeiden tulokset ja hoito- ohjeet kirjallisina ja selkeästi ilmoitettuna väärinkäsitysten välttämiseksi. Asian hoitamiseksi vaaditaan ehkä henkilökunnan töiden uudelleen järjestelyä tai sijaisjärjestelmän parempaa käyttöönottoa esim. tilapäisavun siirtoa muista toimipaikoista. Henkilökunnan kanssa yhteistyössä on ryhdyttävä pikimmiten pohtimaan ongelmiin ratkaisuja. On kuitenkin väärin että potilaat Hakunilan alueella joutuvat jatkuvasti kärsimään huonoista terveyspalveluista ja asian täytyy parantua jatkossa. Vantaa 26.3.2009 Itä- Hakkilan Sosialidemokraatit ry. Tarja Eklund puheenjohtaja.