

Hyvä Vammaisneuvosto

Kiitämme palautteestanne koskien Helsingin kaupungin Apuvälinepalvelun aukioloaikoja ja sijaintia. Arvostamme ja otamme huomioon asiakkaidemme ja yhteistyötahojemme näkemyksiä palveluidemme kehittämisessä. Ymmärrämme aidosti huolenne ja tulemme ottamaan tämän palautteenne sekä ehdotuksenne huomioon osana pidemmän aikavälin toimintamme suunnittelua.

Helsingin kaupungin Apuvälinepalvelussa palveluiden saavutettavuutta, toimivuutta ja asiakaslähtöisyyttä arvioidaan jatkuvasti osana toiminnan kehittämistä. Ymmärrämme, että palvelupisteen sijainti ja aukioloajat voivat vaikuttaa eri tavoin asiakkaiden mahdollisuuksiin asioida palvelussamme. Tästä syystä tarkastelemme toimintaamme säännöllisesti sekä asiakaspalautteiden, toiminnallisten tarpeiden että käytettävissä olevien resurssien näkökulmasta.

Seuraavassa avaamme tarkemmin näkemyksiämme niistä toiminnallisista, palvelullisista ja resurssien käyttöön liittyvistä perusteista, joiden pohjalta nykyiset toimintamallit, aukioloajat ja toimitilaratkaisut on muodostettu.

Apuvälinepalvelussa asiointi osana terveydenhuoltoa

Apuvälinepalvelussa asiointi on osa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoa sekä toimintakyvyn ylläpitämistä tukevaa palvelukokonaisuutta. Palvelussa tapahtuvat esimerkiksi apuvälineiden arviointi, sovitukset, luovutus, seuranta ja huoltoon liittyvät käynnit ovat terveydenhuollollisia asioita, jotka rinnastuvat muihin sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanottokäynteihin.

Vastaavasti kuin lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotoilla asiointi, myös apuvälinepalvelussa käynnit tapahtuvat pääsääntöisesti virka-aikana. Lähtökohtaisesti työnantajien tulee mahdollistaa työntekijöille välttämättömät terveydenhuollolliset käynnit työpäivän aikana työ- ja virkaehtosopimusten sekä työelämän yleisten käytäntöjen mukaisesti.

Nykyiset aukioloaikamme on muodostettu siten, että ne mahdollistavat asiointin tavanomaisten työpäivien yhteydessä mahdollisimman laajasti samalla huomioiden palvelun toiminnalliset tarpeet, henkilöstöresurssit sekä palvelun kustannustehokas järjestäminen.

Helsinki
22.5.2026

Apuvälinepalvelun järjestäminen viikonloppuisin

Apuvälinepalvelu on osa perusterveydenhuollon toimintaa ja pääosin kiireetöntä hoitoa sekä toimintakykyä tukevaa palvelua. Palvelun järjestämisessä arvioidaan jatkuvasti asiakkaiden tarpeita, palveluiden saavutettavuutta sekä toiminnan tarkoituksenmukaista ja kustannustehokasta toteuttamista.

2020-luvun alussa toteutettiin Pirkanmaan hyvinvointialueella apuvälinehuoltoon liittyvä kokeilu, jossa asiakkaille tarjottiin mahdollisuus käytössä olevien apuvälineiden akuutteihin korjauspalveluihin viikonloppuisin. Kokeilua toteutettiin noin kolmen kuukauden ajan.

Kokeilun tavoitteena oli selvittää viikonloppuaikaisen palvelun tarvetta ja käyttöastetta erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Kokeilun aikana palvelun käyttö jäi kuitenkin vähäiseksi, eikä viikonloppuisin tarjotulle palvelulle muodostunut laajaa asiakaskysyntää.

Palvelun toteuttaminen edellytti kuitenkin erillisten henkilöstö- ja toimintaresurssien varaamista viikonloppuihin, vaikka palvelun käyttö oli vähäistä. Kokeilun kokemusten perusteella valtakunnallisessa apuvälineverkostossa arvioitiin, että vähäiselle käytölle jäävän viikonloppupalvelun järjestäminen muodostuu toiminnallisesti ja taloudellisesti haastavaksi suhteessa saavutettuun hyötyyn.

Aukioloajat

Vuoteen 2021 saakka apuvälinepalvelut toimivat Laakson sairaalan yhteydessä. Tuolloin palveluiden aukioloaikoja kokeiltiin useilla erilaisilla järjestelyillä, jotta erityisesti työssäkäyvien asiakkaiden mahdollisuuksia asioida palvelussa voitaisiin parantaa mahdollisimman hyvin. Kokeilimme aukioloaikojemme laajentamista eri viikonpäiville klo 17 ja klo 18 saakka, mutta saatujen kokemusten perusteella asiakaskäynnit klo 16 jälkeen jäivät vähäisiksi ja satunnaisiksi.

Aivan tarkkaa ja kattavaa tilastotietoa aiemmilta vuosilta ei ole enää aiemmin käytössä olleista järjestelmistä saatavilla, eikä tuolloin erikseen ylläpidettyjä seurantatietoja ole säilynyt. Nykyisten tietojärjestelmien avulla palvelun käyttöä ja asiakasmääriä on voitu seurata vuodesta 2024 alkaen.

Konalan toimitiloihin siirtymisen jälkeen apuvälinepalvelut olivat avoinna ma-to klo 17 saakka. Aukioloaikoja on sittemmin tarkasteltu osana palvelukokonaisuuden kehittämistä, ja ne on määritelty nykyiseen muotoonsa. Muutoksen tavoitteena on ollut varmistaa asiointin ja palveluprosessien sujuvuus sekä asiakaskäyntien tasainen jakautuminen aukioloaikoina. Nykyisellä toimintamallilla palvelun saatavuus ja asiointin sujuvuus on pyritty turvaamaan siten, että asiointi voidaan toteuttaa mahdollisimman tehokkaasti palveluajan puitteissa.

Käytettävissä olevien tilastotietojen perusteella asiakaskäynnit näyttävät jakautuvan nykyisillä aukioloajoilla aiempaa tasaisemmin koko palveluajalle. Selkein asiointin

Helsinki
22.5.2026

painottuminen sijoittuu kuitenkin klo 11–14 väliselle ajalle, joka muodostaa edelleen palvelun vilkkaimman asiointipiikin. Iltapäivän myöhempien tuntien asiointimäärien ollessaan puolestaan vähäisempiä.

Tilastot siis tukevat käsitystä siitä, että nykyiset aukioloajat vastaavat pääosin asiakaskysyntää ja mahdollistavat palvelun ennakoitavan ja tasaisen toteuttamisen palveluajan sisällä.

Alla olevassa taulukossa on esitetty esimerkkinä vuoden 2026 keskiviikkopäivien (aukioloaika klo 9–17) kävijämäärät koko päivän sekä viimeisen aukiolotunnin osalta

Päivämäärä	Päivän kävijät	Klo 16–16.30	Klo 16.30–17.00
4.2.26	90	5	4
11.2.26	65	4	3
18.2.26	69	3	2
25.2.26	82	4	6
4.3.26	96	12	5
11.3.26	98	4	15
18.3.26	108	7	1
25.3.26	88	6	4
1.4.26	89	7	2
8.4.26	101	7	1
15.4.26	117	5	4
22.4.26	100	6	3
29.4.26	84	4	4
6.5.26	88	12	2
13.5.26	95	10	3
20.5.26	75	3	11

Toimitilat ja saavutettavuus

Apuvälinepalveluiden toiminta edellyttää toimitiloilta riittäviä varastointi-, huolto- ja pesutiloja, toimivia logistisia yhteyksiä sekä tarkoituksenmukaisia asiakasvastaanottoiloja. Näistä syistä nykyinen toimitila vastaa hyvin toiminnan tarpeisiin. Tilat ovat esteettömät, riittävän laajat palvelun toteuttamiseen sekä muunneltavissa toiminnan kehittyvien tarpeiden mukaisesti.

Lisäksi tilaratkaisu tukee osaltaan toiminnan kokonaiskustannusten hallintaa ja käytössä olevat tilat ovat tähän käyttötarkoitukseen tarkoituksenmukaiset.

Helsinki
22.5.2026

Tunnistamme kuitenkin sijaintiin liittyvät saavutettavuuden haasteet julkisen liikenteen näkökulmasta. Apuvälineiden kuljettaminen joukkoliikenteellä ei kuitenkaan aina ole käytännössä helppoa, minkä vuoksi hyvät pysäköintimahdollisuudet ovat asiakasasioinnin kannalta keskeinen tekijä. Nykyiset pysäköintijärjestelyt ovat tältä osin aiempaa toimivammat ja tukevat asiointia omalla autolla saapuville asiakkaille.

Olemme olleet yhteydessä Helsingin seudun joukkoliikenteeseen (HSL) joukkoliikenneyhteyksien kehittämiseksi alueelle, ja työ saavutettavuuden parantamiseksi jatkuu edelleen.

Asiakaspalautteet ja palvelun jatkuva arviointi

Palautejärjestelmiemme kautta saadun asiakaspalautteen perusteella palvelu koetaan pääosin erittäin hyväksi ja toimivaksi, ja asiakastyytyväisyys on ollut erittäin korkealla tasolla. Saatujen palautteiden ja nykyisen kysynnän perusteella ei ole tässä vaiheessa tunnistettu sellaista palveluntarpeen tai toiminnan järjestämisen muutosta, joka edellyttäisi aukioloaikojen laajentamista.

Palveluiden saavutettavuutta ja asiakastarpeita arvioidaan jatkossakin säännöllisesti osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä.