

Vastaanottoajanvarauksen ja siihen sisältyvän takaisinsoittojärjestelmän kehittäminen asiakasystävällisemmäksi

Puhelimitse tehdyllä vastaanottoajanvarauksen takaisinsoittojärjestelmän ongelmakohdat on tiedetty kauan, mutta takaisinsoittojärjestelmään ei ole saatu korjauksia. Ongelmat koskevat seuraavia asioita:

Takaisinsoiton hälytysäänen kesto vastaanottajalle on nykyisellään liian lyhyt. Ikääntyneiden motoriset taidot, erityisesti hienomotoriikka on heikentynyt ja sormien nivelten kulumat vaikuttavat kaikessa yksinkertaisuudessaan siihen, ettei saa riittävän nopeasti puhelinta auki ja näppäilyä puhelinkohtaa, jolloin takaisinsoitto menee ohi. Tämän takia takaisinsoiton hälytysääni tulee olla kestoaltaan pitempi.

Lisäksi mikäli takaisinsoittoon ei vastata, se ei myöskään pysy enää Eloisan soittolistalla. Sama ongelma esiintyy myös silloin kun puhelin on varattu, takaisinsoitto poistuu soittolistalta.

Edellisin perustein me allekirjoittaneet esitämme, että puhelimitse tapahtuvaa vastaanottoajanvarausta ja siihen sisältyvää takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakasystävällisemmäksi, erityisesti takaisinsoiton hälytysääntä pidentämällä ja takaisinsoiton vastaanottamisen järjestelmää kehittämällä.

Allekirjoitukset

Savonlinnassa 28.3.2023

Seija Puputti, Liike Nyt

Riitta Hassinen

Lauri Niiranen

Jari Smedberg

Kirsti Laamanen

Outi Kauria

Eero Sistonen

Terho Kaskinen

Terho Kaskinen

Sanna Niemelä

Liisa Pulliainen

Eija Stenberg

Maisa Juntunen

Soili Moilanen

Seija Puputti

Tapani Liukkonen

Arto Sepponen

Tero Juuti

Hannu Auvinen

Katri Huhtala