

Vanhusneuvoston lausunto tehostamisehdotuksista Eloisan asiakasviestintään ja yhteydenottoihin liittyen

Vanhusneuvosto 20.05.2024 § 27

3166/00.01.02.02/2024

Valmistelija

Vanhusneuvoston nimeämä työryhmä

Vanhusneuvosto päätti kokouksessa 11.4.2024 perustaa työryhmän, jonka tehtäväksi määriteltiin tarkastella hyvinvointialueen asiakasviestintää ja yhteydenottokanavia erityisesti digipalvelujen toimivuuden näkökulmasta. Toimikunnan tehtävänä oli kartoittaa asiakkaan kannalta ongelmia aiheuttavia tekijöitä ja ehdottaa mahdollisia toimenpiteitä asiantuntijoiden parannussuunnitelmien lähtökohdiksi.

Ryhmään kuuluvat: Luukkonen Eija, Eronen Kirsti, Makkonen Jouko, Paunonen Pertti ja Rissanen Liisa (ryhmän valitsema pj.).

Ryhmän yhteinen toteamus on, että Eloisan asiakasviestintä on lähes kauttaaltaan toteutettu hyvin ja palveluihin yhteydenotot on mahdollista suorittaa vähintään kahta eri kanavaa, netissä tai puhelimitse, käyttäen. Tästä huolimatta työryhmä on todennut muutamia ongelmallisia kohtia yhteydenotoissa. Erikoisesti terveysneuvonnan puhelinyhteys ja digilääkärin vastaanotto on noussut useissa eri palautteissa ongelmallisimmiksi.

Työryhmä katsoo, että tällä hetkellä on olemassa asiakasryhmiä, erikoisesti ikäihmisissä, jotka eivät hallitse digitekniikoita (eräiden tutkimusten mukaan jopa lähes puolet ikäihmisistä) tai heillä ei ole siihen tarvittavia laitteita, mutta erimuotoisella lisäohjauksella he voisivat hyötyä digipalveluista. Kuitenkin on todettava että iän karttuessa ja digipalvelujen vähäisen käytön seurauksena syntyy aina uusia asiakasryhmiä, jotka eivät pysty käyttämään ko. palveluja ainakaan itsenäisesti. Toisen puolesta asiointi korostuu tässä elämänvaiheessa.

Seuraavassa yhteenvedossa työryhmän keskeisimmät ehdotukset viestinnän ja yhteydenottojen tehostamiseksi.

Tehostamisehdotuksia Eloisan asiakasviestinnässä ja yhteydenotoissa

Puhelinpalvelut

Puhelinpalvelun takaisinsoittoon pitäisi voida yhdistää automaattinen viesti siitä, milloin takaisin soittoa voisi odottaa saapuvaksi.

Digilääkärin palvelut

Ko. palvelusta pitäisi laatia yksinkertainen ja selkeä esite (musta-valkoiin/monistetyyppinen/ei kallis), joka olisi helposti saatavilla. Esitteen pitäisi selittää keskeiset käskyt ja niiden toiminta, sekä lomakkeiden täyttöohjeet, jotta asiakas osaisi kulkea läpi ohjelman ja osaisi lähettää sen asiankäsittelijälle.

Digilääkäripalvelun toisena kanavana pitäisi olla tietty puhelinnumero, josta asiakas tai hänen avustajansa saavat tietynä aikana pikaisesti ohjausta ko. ohjelman käytöstä.

Selvitettävä, miten tunnistautua itse tai toisen puolesta, tilanteessa, jossa normaalia tunnistautumista ei voi käyttää (esim. luonnossa/mökillä tai muussa vastaavassa). Valmistauduttava siihen, että digiosaaminen hiipuu vähäisen käytön tai iän tuomien syiden vuoksi, jolloin toisen puolesta asiointi korostuu. Tunnistautumiset toisen puolesta saatava joustaviksi. On tuettava järjestöjä ja yhteisöjä, jotka kouluttavat omatoimisesti jäseniään digiasioissa. Koulutettava näissä yhteisöissä tukihenkilöitä Eloisan terveystalvelujen digiosaajiksi.

Omakanta

Kiireelliseen hoitoon liittyvät tiedot on asiakkaan saatava suoraan viestinä tai puhelinsoittona tai hänen on voitava kysyä niitä tietystä numerosta (ei kuormitettu terveysneuvonnan puh.). Myös he, jotka eivät pysty käyttämään omakantaa, voisivat tiedustella omat tietonsa tästä numerosta. Voisiko se olla yhteinen esimerkiksi digipalvelujen tukipuhelimen kanssa?

Laboratoriopalvelut

Eloisa ostaa laboratoriopalvelut Islabilta. Eloisan nettisivuilta pitäisi olla suora linkki Islabin sivuille, siten että asiakas voi siirtyä tilaamaan

laboratorioajan itselleen tai läheiselleen. Myös Islabin puhelinnumero, josta voi tilata ajan, pitää näkyä Eloisan sivuilla.

Voiko löytyä tekninen ratkaisu siihen, että puoliso tai läheinen voi tilata samalla kertaa ajan molemmille (esim. Islabin valikossa kohta, yksi tai useampi aikavaraus)?

Aina on **asiakkaita, jotka eivät pysty varaamaan aikaa netistä**, vaan tulevat numeroautomaatista tai vastaavasta saadun numeron mukaisesti odottamaan hoitajalle pääsyä. Heitä **on kohdeltava tasavertaisesti netissä ajan varanneiden kanssa**. Nykyisin he joutuvat usein odottamaan kohtuuttoman kauan. Kutsuautomaattiin on saatava ohjelma siten, että se ei suosi nettivarauksia.

Esitys:

Vanhusneuvosto antaa asiaselostuksen mukaisen lausunnon asiakasviestintään ja yhteydenottoihin liittyvistä kehittämis ehdotuksista.

Päätös:

Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Tiedoksi

Digitaaliset terveystalvelut, viestintäpalvelut, Islab