

ESPOON VAMMAISNEUVOSTO
ESBO HANDIKAPPRÅD

VAMMAISNEUVOSTON LAUSUNTO

Terveysasemien neuvonnan ja ajanvarauksen uusi toimintamalli

Vammaisneuvosto pitää hyvänä asiana, että puhelinpalveluaika laajenee ja vastausprosentti tulee olemaan 100 prosenttia.

Vammaisneuvosto esittää, että

- Takaisinsoittojärjestelmä pidetään edelleen käytössä, ettei puhelimesta tarvitse jonottaa.
- Uudessa toimintamallissa huomioidaan kuulovammaisten tarpeet ja säilytetään tekstiviestipalvelu, joka on käytössä nykyisessä terveysasemien ajanvarauksessa.
- Kaikkiin palveluihin tulee olla mahdollisuus varata aika samasta puhelinnumerosta, myös päivystykseen ja terveydenhoitajalle.
- Esityksen mukaan uudessa toimintamallissa lisätään sähköisen asioinnin valikoimaa. Näkövammaiset tulee huomioida sähköisissä järjestelmissä ja varmistaa, että järjestelmät ovat kaikille käyttäjille saavutettavat. On tärkeää ennakoida myös saavutettavuusdirektiivin vaatimukset.
- Kaikilla kuntalaisilla ei ole mahdollisuutta asioida verkossa. Myöskään tarpeeseen nähden usein vähäiset kuljetuspalvelumatkat eivät mahdollista verkkopalvelujen äärelle pääsyä. Kaikki nettipalvelut on voitava hoitaa myös puhelimitse.
- Uudesta toimintamallista ja uusista palveluista tulee tiedottaa paitsi netissä, myös paperitiedotteilla. Tiedotteen sisällön tulee olla selkeää, ymmärrettävää kieltä ja tiedotteen tulee saavuttaa kaikki espoolaiset.

Espoossa 16.11.2017

Pirkko Kuusela
Vammaisneuvoston pj

Jakelu: Marjo Heikura, terveysasematoiminnan asiantuntija

Tiedoksi: Vammaisneuvosto