

Automaattiset puhelintyökalut  
hyvinvointitoimialalla

29-11-2016  
Dno. 12678/2016

Hyvinvointitoimialan palveluiden  
piiriin hakeutuminen alkaa usein  
puhelinsoitolla. Automaattisessa pu-  
helinpalvelussa toimiminen voi olla  
hankalaa esimerkiksi, jos henkilön  
kuulo tai näkökyky on alentunut.  
Automaattiviestin tulisi olla lyhyt ja  
selkeä, ja numerovalintojen tekemi-  
seen tulisi olla riittävästi aikaa.

Esitän, että hyvinvointitoimialalla  
selvitetään, miten autom. puhelin-  
palveluissa, esim. terveysasemien  
ajanvarauksessa, on huomioitu  
saavutettavuus, ja miten var-  
mistetaan, että myös esim.  
ikäntyneet, jilla on vaikeuksia  
esim. käsien toimintakyvyssä  
ja näppäryhdessä, voivat  
käyttää puhelinpalveluita.

29.11.2016

Ann Malinen

~~Juha~~  
Emmi Lehtinen  
Heikki Holttis