

Ajankohtaiskatsaus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 3

Valmistelija	Viestintäpäällikkö Suvi Melender-Lågland Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten viestintäpäällikkö Suvi Melender-Lågland kertoo viestinnästä, viestinnän ajankohtaisista asioista ja vastaa asiakasraadin jäsenten kysymyksiin. Samalla asiakasraati käy evästyskeskustelun viestintäpäällikön kanssa viestinnän ja tiedottamisen vahvistamista asiakas- ja osallisuusnäkökulmasta hyvinvointialuejohtaja Minna Korkiakoski-Västin ohjeistuksen mukaisesti.
Päätösesitys	Asiakasraati päättää merkitä saadun informaation tiedokseen ja käy keskustelun viestintään liittyvistä asioista.
Päätös	Asiakasraati merkitsi saadun informaation tiedokseen ja korosti palveluista saatavan tiedottamisen tärkeyttä, saavutettavuutta sekä monipuolisten viestintäkanavien hyödyntämistä. Asiakasraati tarkasteli, hyvän alustuksen jälkeen, viestintää seuraavista näkökulmista: palvelujen löytäminen Soiten internet-sivustolta, yhteydenoton helppous ja omien hoitojen ja palvelujen seuraaminen (Omahoito ja Kanta -sivustot). Asiakasraadin konkreettiset kehittämissuositukset: 1) Soiten internet-sivustolla tulisi olla selkokieline palvelukartta mistä palvelut löytyvät 2) Lisää tiedotusta hyvinvointialueen digitaalisista palveluista, palvelujen sisällöistä ja niiden antamista mahdollisuuksista 3) Henkilöstön personointi yhteydenottotilanteessa esim. ammatin ja sukunimen antaminen palveluun soitettaessa 4) Paperinen asiointiopas hyvinvointialueen palveluista ja yhteydenotosta (mahdollisesti myös talouksiin jaettava).