

Valtuustoaloite Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluevaltuusto

Islabin Pohjois-Karjalan keskussairaalan walk-in -toimipisteen asiakaspalvelun sujuvoittaminen

Joensuun alueen näytteenottopisteet palvelevat asiakkaita pääsääntöisesti ajanvarauksella. Tällä hetkellä Pohjois-Karjalan keskussairaala palvelee ainoana näytteenottopisteenä myös ilman varattua aikaa, kun aiemmin asiakas on päässyt palveltavaksi ilman ajanvarausta muun muassa Kirkkokadun toimipisteelle. Walk in-periaatteella toimivien näytteenottopisteiden vähennyttyä yhteen on keskussairaalan toimipisteellä ollut havaittavissa merkittävää ajoittaista ruuhkautumista. Pohjois-Karjalan keskussairaalan näytteenottopiste palvelee kaikkia hyvinvointialueen asiakkaita.

On tärkeää, että asiakkaat pääsevät sujuvasti näytteenottoon myös ilman ajanvarausta.

Pohjois-Karjalan keskussairaalan toimipisteen ajoittainen ruuhkautuminen on asiakkaille ja henkilöstölle kuormittavaa. Henkilökunnan hyvinvointi lisää työhön sitoutumista ja parantaa asiakaspalvelukokemusta, minkä vuoksi tilanteeseen tulee kiinnittää huomiota.

Esitämme, että toimipisteen asiakaspalvelun sujuvuutta ja nopeutta arvioidaan ja pyritään lisäämään näytteenottajia tasaamaan ruuhkapiikkejä. Arviota laatiessa tulisi osallistaa näytteenottohenkilöstöä kuulemalla heidän näkemyksiä nykytilanteesta ja lisäksi ottaa huomioon heidän mahdolliset ratkaisuesitykset.

22.6.2023

Kristillisdemokraattien aluevaltuustoryhmä