

Ikäihmisten palveluista tiedottamisen lähtökohdaksi asiakkaiden tiedontarve

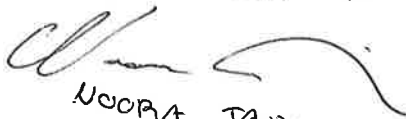
Tampereen kaupungin ikäihmisten palveluista tiedotetaan monipuolisesti ja moninaisesti Tampereen kaupungin verkkosivuilla. Periaatteessa ikäihmisten ja heidän omaistensa tarvitsema tieto on ongittavissa kaupungin verkkosivuilta. Käytännössä ikäihmiset ja heidän omaisensa eivät löydä vastauksia heitä vaivaaviin kysymyksiin verkkosivuilta. Epäselvä opastus herättää myös turhaa huolta ja saattaa ehkäistä palveluihin hakeutumista.

Ikäihmisten palveluista tiedottava sivusto on osin teknisesti hankala muun muassa siksi, että osa olennaisesta tiedosta on saatavilla vain linkkien takana pdf-tiedostoissa. Ikäihmisten palveluista tiedottamisessa sivuston sujuvuus ja luettavuus ovat erityisen tärkeitä. Siksi ehdotan:

- 1) Tampereen kaupungin ikäihmisten palveluiden sivusto arvioidaan asiakasnäkökulmasta ja sivut muutetaan niin, että ne vastaavat ensisijaisesti asiakkaiden tiedontarpeita. Vanhuksia ja heidän omaisiaan hämmentää muun muassa kysymys maksujen jälkeen käyttöön jäävästä rahasta: riittääkö raha puhelin- tai lehtilaskuun, kampaajalle tai torikahville. Maksujen laskemista havainnollistetaan konkreettisilla henkilöesimerkeillä, kuten Eeva Esimerkin ja Eero Esimerkin maksulaskelmilla, jotka auttavat hahmottamaan, miten paljon palvelut maksavat ja milloin maksualennusta voi hakea ja saada.
- 2) Soveltuvien osien ikäihmisten palveluista tiedotetaan selkosuomeksi.
- 3) Ikäihmisten palveluista tiedottamista havainnollistetaan esittelyvideolla.
- 4) Ikäihmisten palveluista ja niiden maksuista tuotetaan selkosuomella painettu opas.
- 5) Uusien tiedotusmateriaalien tuotantoon liitetään arviointivaihe, jossa materiaaliluonnosten käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä arvioivat ikäihmiset itse.


Sinikka Torkkola


MILKA HANHELA


NOORA TAPIO


NOORA TAPIO


Minna Mikkilinen


MIKKO AALTONEN


Anja-Jenna Mägi