



Seniorlinjen Seniorilinja

Klient- och servicehandledning / Digitala kundservicecentralen
Asiakas- ja palveluohjaus / Digitaalinen asiakaspalvelukeskus

Kathy Guss, Ann-Christin Sundsten, 21.3.2023



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Seniorlinjen 06 218 9800

- I april 2023 kommer vi att inleda ett försök med en egen telefonlinje för dig som är över 65 år och bosatt i Vasa området. Vi kallar telefonlinjen för Seniorlinjen.
- Syftet är att förbättra tillgängligheten till **primärhälsovårdens vårdtjänster** för de äldre.
- Ett syfte är också att beakta de äldres helhetssituation, och ev. behov av socialvårdstjänster.
- Telefonnumret fungerar utan att göra val (språkval, område)
- Linjen är ämnad för äldre som upplever det svårt att både följa instruktioner och göra telefonknappsval.

Seniorilinja 06 218 9800

- Huhtikuussa 2023 tulemme aloittamaan kokeilun suorasta puhelinlinjasta sinulle joka olet yli 65 vuotta ja asut Vaasan alueella. Linjaa kutsumme Seniorilinjaksi.
- Tarkoitus on parantaa **perusterveydenhuollon terveysten palveluiden** saavuttavuus ikäihmisille.
- Tarkoitus on myös huomioida ikäihmisten kokonaistilannetta ja mahdollisia tarpeita sosiaalipalveluista.
- Puhelinnumero toimii ilman valikkoja (kieli, alue)
- Linja on tarkoitettu niille ikäihmisille jotka kokevat sekä valikot että ohjeet haastaviksi.



Seniorlinjens telefonnummer är

06 218 9800 och är öppen vardagar:
måndag – torsdag kl. 8-15.00 och
fredagar kl. 8 -14.00.

- **Varför öppnas Seniorlinjen bara för invånare i Vasa området?**

- Vi behöver först få information om hur mycket personal vi behöver, för att hålla Seniorlinjen verksam. På basen av den information som vi samlar in, kan vi utveckla Seniorlinjen till att fungera i hela Österbottens välfärdssområde.
- Om telefonens valfunktioner inte är något hinder för dig, så kan du också ringa till Kundenservicecentralen, telefonnummer 06 218 9000. Öppethållningstiderna är likadana som på seniorlinjen.

Seniorlinjan puhelinnumero on

06 218 9800 ja aukioloajat maanantaista torstaihin klo 8-15 ja perjantaisin klo 8-14.00

- **Miksi avaamme Seniorlinjan ainoastaan Vaasan alueen asukkaille?**

- Tarvitsemme ensin tietoa siitä, kuinka paljon Seniorlinjan toiminta vaatii henkilökuntaa. Kerätyn tiedon perusteella voimme kehittää Seniorlinjaa toimimaan koko Pohjanmaan hyvinvointialueella.
- Mikäli puhelimen valikoiden käyttö ei ole sinulle este, voit myös soittaa asiakaspalvelukeskukseen, puh. 06 218 9000. Aukioloajat ovat samat kuin seniorlinjan.



Hur behandlas ditt ärende när du ringer till Seniorlinjen?

- Om den som svarar, inte kan hjälpa dig, så förmedlar hen ditt ärende vidare till lämplig personal inom hälso- och socialvården, som kontaktar dig per telefon.
- Ifall ditt ärende är brådskande, ordnar den som svarar i telefon hjälp åt dig utan att stänga telefonen.

Kuinka asiasi etenee soittaessasi Seniorilinjalle

- Mikäli puhelimeen vastaava henkilö ei pysty sinua auttamaan hän välittää puhelun edellen sopivalle henkilölle terveyden- tai sosiaalihuollosta joka on sinuun puhelimitse yhteydessä.
- Mikäli asiasi on kiireellinen, puhelimeen vastaava henkilö, järjestää sinulle apua sulkematta puhelinta.



Möjliga frågor och förslag

- Respons
- Frågor
- Förslag

Mahdolliset kysymykset ja ehdotukset

- Palaute
- Kysymyksiä
- Ehdotuksia



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue