



**Posti
Omatyöterveys-
puhelinpalvelu
tiedote 3.2017**

Mehiläisen palvelutaso on ollut viime aikoina valitettavasti poikkeuksellisen heikko odotettua suuremman kysynnän ja palvelun uudistusten takia. Toimenpiteet palvelutason parantamiseksi on aloitettu ja niitä jatketaan, kunnes palvelutaso täyttää sille asetetut tavoitteet ja asiakaslupaukset:

- 1) Mehiläinen on palkannut lisää terveydenhuollon ammattilaisia linjoille lähes henkilö / viikko tahdilla ja rekrytointeja jatketaan edelleen kunnes palvelutaso on taas kunnossa.
- 2) Uusi toimintaa tehostava puhelinjärjestelmä otetaan käyttöön huhtikuussa.
- 3) Touko-kesäkuun aikana on tavoitteena käynnistää takaisinsoitto -palvelu.
- 4) Aukioloaikoja on laajennettu 1.3. alkaen kysynnän jakamiseksi laajemmalle ajalle: palvelu on saatavissa maanantaista lauantaihin klo 4-20 ja sunnuntaisin klo 4-22.
- 5) Mehiläisen verkkoajanvarauksen (www.mehilainen.fi) kautta on jatkossa mahdollista varata aika suoraan työterveyshoitajan vastaanotolle.
- 6) Mikäli jonotusaika on ollut yli 10 minuuttia ja työntekijä on soittanut omakustanteisesti, hän voi ottaa yhteyttä sähköpostitse tiina.heino@mehilainen.fi tai postitse Mehiläinen Oy, asiakaspalvelukeskus Turku, Kauppiaskatu 8, 20100 Turku kompensaaion saamiseksi odotusajan puhelinkuluista.
 - Yhteydenotossa tarvitaan työntekijän nimi, puhelinnumero, josta hän on soittanut, soiton ajankohta (pvm) sekä tilinumero, johon korvaus maksetaan
 - Kompensaatio on voimassa puheluihin ajalla 1.1.2017-31.5.2017
- 7) Mikäli ei ole äkillistä tarvetta päästä vastaanotolle tai saada hoidonohjausta, nykyisessä tilanteessa suosittellemme soittamaan klo 6-10 ulkopuolella.

Ville Holopainen, johtaja, asiakaspalvelu, Mehiläinen Oy