



## Sammandrag, slutsats och utvecklingsmöjligheter när det gäller telefontjänsterna i Österbottens välfärdsområde – deltagande i möten med klientråden, fullmäktige och nämnder

Deltagande i möten med:

Påverkansorgan	
Ungdomsfullmäktige	19.9.2022
Handikappsrådet	5.9.2022
Äldrerådet	26.10.2022

Klientrådet / Äldrerådet	5.9.2022
Klientrådet / Barn, unga och familjer	22.9.2022
Klientrådet / Arbetsföra	23.8.2022

Mål: Att utveckla klient- och servicehandledningen och telefonservicen i linje med Österbottens välfärdsområdes värderingar om en service från människa till människa, framåtblickande och en jämlik behandling. Genom vår telefonservice vill vi närvara i vardagen.

Syftet med vårt deltagande i möten var att förstå befolkningens förväntningar och behov i de olika livssituationerna samt att berätta och förklara den rådande situationen och utvecklingsarbetet. I samarbete skapar vi en kvalitativ vård.

Några av åtgärder för att uppnå målet är samarbetet med projekt och att trygga personalens tillräcklighet. Avsikten är att finna lösningar för att täck behovet. Här behöver vi framförallt stärka personalresurserna i Vasa.

Våra frågeställningar till råden och fullmäktigen var:

Borde enhetens, digitala kundservicecentret, namn ändras? Förslag?  
Hur ska kunden lätt/lättare än nu hitta den information/service som hen behöver?  
Hur borde anvisningarna ändras för att de ska vara tydliga?  
Hur kunde vi förbättra vår service/vård/rådgivning?  
Hurudana IVR-menyer borde vi ha i fortsättningen?  
Vilka goda metoder som använd på "fältet" borde användas i en mer omfattande utsträckning?  
Kan en patients lokaliseringssuppgifter ges per telefon till en anhörig när patienten vårdas på sjukhus?  
Begäran om återuppringning?  
Utvecklingsidéer?  
Telefonväxelns öppethållningstider?

### Slutsats:

Vi lämnar bort ordet Digitalt framför kundservicecentralen. Namnet vi använder blir då enbart Kundservicecentralen.

Telefonväxeln fortsätter med öppethållningstiden vardagar kl. 7:00 – 17:00.

Från telefonväxeln får inte ges patienternas placeringsuppgifter.

**Juridiskt tydligt: Var patienten befinner sig är information som finns i journalen. De som jobbar på telefonväxeln saknar vårdförhållande till patienten och kan inte bekräfta ringarens identitet i telefonen.**

Växeln bör ta emot återuppringningsbegäran. (Vi måste utveckla processen)



## Utvecklingsidéer:

Genomgång och förtydligande av nätsidorna – åtgärdas

Kontinuerlig information och synliggörande av olika för befolkningen viktiga telefonnummer – åtgärdas

Seniorlinje – förverkligas, öppnas i januari 2023

Marknadsföring och utvidgning av Omaolo – förverkligas

***Omaolo är en elektronisk kanal för tjänster och skötsel av ärenden inom hälso- och sjukvården, socialväsendet och mun- och tandvården. Omaolo stöder egenvård och hänvisar vid behov till ändamålsenlig hjälp.***

Chatbot (bildats av orden chat och robot) – förverkligas i januari 2023

***Enkelt uttryckt tränar man datorprogrammet att svara på frågor genom att mata det med enorma mängder data och exempel.***

Möjlighet till röststyrning i telefon – utreds

De automatiska inbandningarna – åtgärdas och förtydligas från och med 2.1.2023

Engelskspråkiglinje – förverkligas, öppnas 2.1.2023

I Österbottens välfärdsområde har vi olika patientdatasystem och olika telefonsystem. Det för med sig den långa listan med kommunvalsnummer när man ringer kundservicecentralen. Det är inte ändamålsenligt, men samtidigt nödvändigt. Ännu måste samtalen styras till de egna kommunerna till de bekanta skötarna som känner till kommunens processer, patientdatasystem samt telefonsystem. Det här kommer att åtgärdas men kräver år av arbete.

Vasa 30.11.2022

Verksamhetsområdesdirektör Satu Hautamäki

Överskötare Kathy Guss

Koordinerande serviceförmän Elisabeth Sjöberg



## Loppupäätelmä, yhteenveto ja kehitysmahdollisuudet koskien puhelinpalveluita Pohjanmaan hyvinvointialueella – osallistuminen asiakasraatien, valtuustojen ja neuvostojen kokouksiin

### Kokoukset:

Vaikuttamistoimielimet	
Nuorisovaltuusto	19.9.2022
Vammaisneuvosto	5.9.2022
Vanhusneuvosto	26.10.2022
Asiakasraati / Ikäihmiset	5.9.2022
Asiakasraati / Lapset, nuoret ja perheet	22.9.2022
Asiakasraati / Työikäiset	23.8.2022

Tavoite: Kehittää asiakas- ja palveluohjausta ja puhelinpalveluita linjassa Pohjanmaan hyvinvointialueen arvojen kanssa palvelusta, ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja tasa-arvoinen kohtelu. Puhelinpalveluidemme myötä haluamme olla läsnä arjessa.

Meidän kokouksiin osallistumisen tarkoitus oli luoda ymmärrys väestön odotuksista ja tarpeista elämän eri tilanteissa sekä kertoa ja selvittää tämänhetkistä tilannetta ja kehittämistyötä. Yhteistyössä luomme laadukasta hoitoa.

Muutamia toimenpiteitä tavoitteen saavuttamiseksi on yhteistyö projektien kanssa ja turvata henkilökunnan riittävyys. Tarkoitus on löytää ratkaisuja tarpeen kattamiselle. Meidän tulee ennen kaikkea vahvistaa henkilöstöresurssia Vaasassa.

Meidän kysymysten asettelu neuvostoille ja valtuustoille olivat:

- Pitäisikö yksikön nimi muuttua? Onko ehdotuksia?
- Miten asiakas löytäisi tarvittavan tiedon/palvelun helposti/nykyistä helpommin?
- Miten ohjeistusta pitäisi muuttaa, että ohjeistus olisi selkeää?
- Miten voidaan parantaa asiakkaan saamaa palvelua/hoitoa/neuvontaa?
- Millaisia IVR-valikkoja on oltava jatkossa?
- Millaisia hyviä käytäntöjä "kentältä" olisi hyvä ottaa käyttöön laajemmin?
- Voiko potilaan sijaintitietoja antaa puhelinvaihteesta omaiselle kun potilas on sairaalassa hoidossa?
- Tulisiko puhelinvaihteen ottaa vastaan takaisinsoittopyyntöjä?
- Kehittämisisideoita?
- Puhelinvaihteen aukioloaika?

### Loppupäätelmä:

Jätämme pois sanan Digitaalinen sanan asiakaspalvelukeskuksen edestä. Käytämme palvelusta ainoastaan sanaa Asiakaspalvelukeskus.

Puhelinvaihte jatkaa aukioloajalla, arkisin klo. 7:00 – 17:00.

**Puhelinvaihteesta ei saa antaa potilaan sijaintitietoja.**

**Juridisesti selkeä asia: potilaan sijaintitieto on potilasasiakirjoihin sisältyvä tieto.**

**Puhelinvaihteen työntekijällä ei ole hoitosuhdetta potilaaseen eikä hän voi puhelimesta varmistua soittajan henkilöllisyydestä**



Puhelinvaihteen tulee ottaa vastaan takaisinsoittopyyntöjä. (Meidän pitää kehittää prosessia)

**Kehittämisideat:**

Verkkosivujen läpikäynti ja selkeyttäminen – korjataan

Jatkuva informointi ja henkilöstölle tärkeiden puhelinnumeroiden näkyvyys – korjataan

Seniorilinja – toteutuu, avataan tammikuussa.2023

Omaolon markkinointi ja laajennus – toteutuu

***Omaolo on sosiaali-, terveyden- ja suun terveydenhuollon sähköinen palvelu- ja asiointikanava, joka tukee oma- ja itsehoitoa sekä ohjaa tarvittaessa tarkoituksenmukaisen avun piiriin.***

Chatbot (muodostuu sanoista chat ja robotti) – toteutuu, avataan tammikuussa 2023

***Yksinkertaisesti sanottuna tietokoneohjelmaa opetetaan vastaamaan kysymyksiin syöttämällä ohjelmalle suuria määriä tietoa ja esimerkkejä.***

Mahdollisuutta ääniohjaukselle puhelimesta – selvitetään

Automaattisten äänitysten korjaaminen – korjataan ja pyritään saamaan selkeämmät nauhoitteet 2.1.2023 lähtien

Englannin kielinen linja – toteutuu, avataan 2.1.2023

Pohjanmaan hyvinvointialueella meillä on useampia eri potilastietojärjestelmiä ja puhelinjärjestelmiä. Tämä aiheuttaa sen, että soittaessa asiakaspalvelukeskukseen valittavaksi tulee pitkistä kuntavalikko listasta oma kunta. Se ei ole tarkoituksenmukaista mutta samalla tarpeellista. Vielä puheluiden tulee ohjautua asiakkaan omaan kuntaan, tutuille hoitajille jotka tuntevat kunnan prosessit, potilastietojärjestelmän sekä puhelinjärjestelmän. Tämä tullaan korjaamaan, mutta se vaatii vuosien työn.

Vaasa 30.11.2022

Toimialajohtaja Satu Hautamäki

Ylihoitaja Kathy Guss

Koordinoiva palveluesimies Elisabeth Sjöberg