



Kund- och resurscenter: Framtids- och anpassningsprogram

Asiakas- ja resurssikeskus: Tulevaisuuden ja sopeuttamisen ohjelma

Verksamhetsområdesdirektör Satu Hautamäki

Toimialajohtaja Satu Hautamäki



Framtids- och anpassningsprogram

- Utvecklingsuppgifter:
 - **Förbättring av tillgängligheten**
 - Målet är förbättra tillgängligheten, effektivera verksamheten och få en bättre kundnöjdhet
 - **Minskning av köpta personaltjänster**
 - Målet är minska kostnaderna
 - **Rekrytering och bemötande**
 - Målet är att trygga tillgången till personal
 - **Möjligheterna att använda elektroniska verktyg inom Sekreterartjänsterna**
 - Målet är att effektivera användningen av personalresurserna -> sekreterarresurser frigörs till andra uppgifter
- Huvudgruppen har haft sju möten under våren.
- Undergrupperna har haft flera möten. Varje undergrupp har gjort en Powerpointpresentation samt skrivit en sammanfattning i Word-form.

Tulevaisuuden ja sopeuttamisen ohjelma

Kehittämistehtävät:

- **Saavutettavuuden parantaminen**
 - Tavoitellaan saavutettavuuden parantumista, toiminnan tehostamista ja parempaa asiakastyytyväisyyttä
- **Henkilöstöostopalvelujen hillintä**
 - Tavoitellaan kustannussäästöjä
- **Rekrytointi ja kohtaaminen**
 - Tavoitellaan henkilöstön saatavuuden turvaamista
- **Sähköisen asioinnin mahdollisuudet Sihteeripalveluissa**
 - Tavoitellaan henkilöresurssien tehokasta käyttöä -> sihteeriresurssia vapautuu muihin tehtäviin
- Päätöryhmällä on ollut seitsemän kokousta kevään aikana.
- Alatyöryhmillä on ollut tiiviisti kokouksia. Jokainen alatyöryhmä on tehnyt pp-esityksen työstään ja lisäksi kirjoittanut tiivistelmän word-muodossa.



Förbättring av tillgängligheten ordf. överskötare Kathy Guss

- **Seniorlinje**
 - pilot Vasa-Laihela, startar xx
 - bygga upp verksamhetsmodell, egen telefonnummer till Kundservicecentret 06 218 9800
 - resursering närvårdare + sjukskötare
- **Omaolo**
 - 13 symtombedömningar i bruk, covid tagits bort
 - i 8 kommuner, utvidgas till hela området i år
- **Hemlinjen**
 - verksamheten slutar och personalen flyttas till Kundservicecentret, utveckla distansmottagningar
 - ärendet har diskuterats med personalen och samarbetsaktörerna
- **Utveckling av Chattbot och planering av chatt**
 - Chattbotten har utvecklats, planeringen av en chatten pågår
- **Verksamhetsmodell för servicebedömning -> Telefonlinje för socialvårdens klienthandledning**
 - verksamhetsmodell för barn och unga, personer i arbetsåldern, äldre
 - resursering
 - eget telefonnummer till Kundservicecentret
- **SAS**
 - enhetlig SAS-process för hela området
 - tre verksamhetsställen i området (norra, mellersta, södra)
 - utvidgning av SBM-programmet
 - registrering i sosAbilita
 - ibruktagning av en ny RAI-mätare

Saavutettavuuden parantaminen pj. ylihoitaja Kathy Guss

- **Seniorilinja**
 - pilotti Vaasa-Laihia, aloitus xx
 - toimintamallin luominen, oma puhelinnumero Asiakaspalvelukeskukseen 06 218 9800
 - resursointi lh + sh
- **Omaolo**
 - 13 oirearviointia käytössä, korona-arviointi poistettu
 - 8 kunnassa, laajennus koko alueelle tänä vuonna
- **Kotilinja**
 - toiminta lakkautetaan ja henkilöstö siirtyy Asiakaspalvelukeskukseen, etävastaanottojen kehittäminen
 - henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa keskusteltu ja sovittu asia
- **Chatbotin kehittäminen ja chatin suunnittelu**
 - chatbot kehitetty, chatin suunnittelu aloitettu
- **PTA toimintamalli -> Sosiaalihuollon asiakasohjauksen puhelinlinja**
 - toimintamalli lapset ja nuoret, työkäiset, ikäihmiset
 - resursointi
 - oma puhelinnumero Asiakaspalvelukeskukseen
- **SAS**
 - yhtenäinen SAS-prosessi koko alueelle
 - kolme toimipistettä alueelle (pohjoinen, keskinen, eteläinen)
 - SBM-ohjelman laajennus
 - kirjaukset sosAbilitaan
 - uuden RAI-mittariston käyttöönotto



Minskning av köpta personaltjänster

ordf. förändringsledare Arja Tuomaala

- **Läkarnas köptjänstavtal**
 - konkurrensutsättningar och avtal ska uppdateras
 - Konkurrensutsättning av HEBOs ansvarsläkar- och distansläkartjänster pågår
 - Upphandlingsprocessen gällande psykiatriska tjänster påbörjas hösten 2023
 - Dej. pkl allmänmedicin -> mera egen verksamhet, incitament
 - en riksomfattande linjedragning behövs -> läkarna skulle inte få komma så mycket som nu i arbete på den offentliga sidan via bemanningsföretag
 - verksamheten inom övriga verksamhetsområden styr besluten
 - Risk för att kostnaderna ökar årligen 2-4 % i och med upphandlingarna
 - Rekrytering av tandvårdare skulle också bistå tandläkarverksamheten
- **Vårdpersonalens köptjänstavtal**
 - konkurrensutsättning av ramavtal pågår: för endast plötsliga frånvaron, d.v.s. 1-13 dygn
 - striktare kriterier för köptjänster ska skapas -> mål: inga köptjänster (möjligen några undantag t.ex. vårdningar)
 - verksamheten inom övriga verksamhetsområden styr besluten
- **Resurshanteringstjänsternas struktur**
 - SWOT-analys är gjord
 - snabbvikarier, semestervikarier, de som hoppar in vid lagstadgade frånvaron, inhoppare -> förfrågan om ändringsönskemål till närcheferna före sommaren
 - de egna resurstjänsterna utvecklas alltjämt -> det förmånligaste sättet

Henkilöstöstopalvelujen hillintä

pj. muutosjohtaja Arja Tuomaala

- **Lääkäreiden ostopalvelusopimukset**
 - kilpailutukset ja sopimukset ajan tasalle
 - HEBO:n vastuulääkäri- ja etälääkäripalvelun kilpailutus meneillään
 - Psykiatrian ostopalveluiden kilpailutusprosessi aloitetaan syksyllä 2023
 - Päivystyspkl YLE -> oman toiminnan lisääminen, kannustimet
 - valtakunnallinen linjaus tarvitaan -> lääkärit ei saisi tulla nykyisessä mittakaavassa keikkafirmojen kautta julkiselle puolelle töihin
 - muiden toimialojen toiminta ohjaa päätöksiä
 - riskinä kustannusten kasvu kilpailutusten myötä 2-4 % / v.
 - hammashoitajien saatavuuden parantuminen auttaisi myös hammaslääkäritoimintaa
- **Hoitohenkilökunnan ostopalvelusopimukset**
 - puitesopimusten kilpailutus meneillään: vain äkillisiin poissaoloihin eli 1-13 vrk
 - luodaan tiukemmat kriteerit ostopalveluihin -> tavoite: ei ostopalvelua (poikkeuksia mahdollisesti mm. hoitoringit)
 - muiden toimialojen toiminta ohjaa päätöksiä
- **Resurssinhallintapalveluiden rakenne**
 - SWOT-analyysi tehty
 - äkkilähtijät, lomasijaiset, lakisääteisiä poissaoloja paikkaavat, keikkalaiset -> kysely ennen kesää esihenkilöille muutostoiveista
 - kehitetään edelleen omaa resurssipalvelua -> edullisin keino



Rekrytering och bemötande

ordf. koordinerande serviceförman Anna-Mari Sanjama

- **Plan för att främja samarbetet med läroanstalterna**
 - regelbundna rekryteringstillfällen till en del av läroplanen
 - betoning av fördelarna med den offentliga sidan, mångsidiga praktikmöjligheter
- **Plan för att ta i bruk applikationen Sotender i hela välfärdsområdet**
 - avtal har utarbetats
 - har piloterats vid VCS -> regional utvidgning under året 2023
 - Närcheferna vid resurshanteringstjänster matar in lediga arbetsturer i applikationen
- **Utredning om hur man ska kunna utnyttja Sotender-applikationen i timvikariers lönebetalningsprocess**
 - målet är att automatisera lönebetalningsprocessen
 - gemensamma workshoppar för Resurshanteringsenheten, HR, MB, Sotender på hösten 2023 -> målet från och med början av 2024
- **Plan för att förbättra bemötandet av studerande och nya arbetstagare**
 - studerande och nya arbetstagare är VIP-personer, synliggöra feedback
 - ärendet förs regelbundet fram under förmännainfon, uppväckande video för personalen
- **Plan för att effektivera rekryteringskommunikationen och marknadsföringen**
 - egen kommunikationsassistent
 - regelbunden och professionell marknadsföring
 - utveckling av rekryterings nätsidor

Rekrytointi ja kohtaaminen

pj. koordinoiva palveluesimies Anna-Mari Sanjama

- **Suunnitelma oppilaitosyhteistyön edistämiseksi**
 - säännölliset infotilaisuudet osaksi opintosuunnitelmaa
 - julkisen puolen etujen korostaminen, monipuoliset harjoittelumahdollisuudet
- **Sotender-sovelluksen käyttöönottosuunnitelma koko hyvinvointialueelle**
 - sopimus tehty
 - pilotoitu VKS -> alueellinen laajentaminen v. 2023
 - resurssinhallintapalveluiden esimiehet laittavat vapaat työvuorot sovellukseen
- **Selvittely Sotender-sovelluksen hyödyntämisen mahdollisuuksista tuntityöntekijöiden palkanmaksuprosessissa**
 - tavoitteena palkanmaksuprosessin automatisointi
 - syksyllä 2023 yhteiset työpajat Resurssinhallintapalvelut, HR, MB, Sotender -> tavoite v. 2024 alusta
- **Suunnitelma opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden hyvään kohtaamisen ja kohtelun edistämiseen**
 - opiskelijat ja uudet työntekijät VIP-henkilöiksi, palautteet näkyviksi
 - asiaa pidetään esillä esimiesinfoissa, herättävä video henkilöstölle
- **Suunnitelma rekrytointiviestinnän ja -markkinoinnin tehostamiseksi**
 - oma viestintäassistentti
 - säännöllistä ja ammattitaitoista somemarkkinointia
 - rekrytointin verkkosivujen kehittäminen



Möjligheterna att använda elektroniska verktyg inom Sekreterartjänsterna

ordf. servicechef Tuija Hirvelä

- **Ibruktagning av serviceportalen Avoset för adm. sekreterare**
 - arbetsköerna för sekreterarna inom förvaltningen synliggörs
 - används redan inom HR-enheten
 - avtalet för tilläggslicenserna väntar på godkännande av IT
- **Möjligheter att utvidga användningen av självänmningsautomaterna**
 - de nuvarande måste först börja fungera ordentligt
 - nästa automaterna kommer till Vasa tandvård och Jakobstads sote-central, efter det VCS (först H-huset, efter det andra enheter)
- **Möjlighet att främja talidentifikationen**
 - pilotprojekt genomförts med Nuance Dragon -> läkarkåren motsätter sig detta eftersom den svenskspråkiga versionen inte är tillräckligt bra
 - HUS använder 90-97 % (också svenskspråkig version, Apotti och Nuance Dragon)
 - Mellersta-Finland använder 50 % (Lifecare och Nuance Dragon)
 - konkurrensutsättningsprocessen väntar på åtgärder av IT
 - behov av projektarbetare och PUTU-team (teknisk + IT-stöd)
- **Möjligheter att utnyttja programrobotik**
 - utredning av ibruktagande -> Varha föregångare -> t.ex. mångtidsbeställningar eller kallelsebrev (Oberon)
 - beslut om anskaffningar görs på kliniska enheter
 - Det finns robotikskötare i Åbo
 - 2M-IT:s tidsresurser att skapa robot?

Sähköisen asioinnin mahdollisuudet Sihteeripalveluissa

pj. palvelupäällikkö Tuija Hirvelä

- **Avoset –palveluportaali hallinnon sihteereille**
 - hallinnon sihteerien työjonot näkyviksi
 - käytössä jo HR-yksikössä
 - sopimus lisäsisenssien osalta odottaa IT:n hyväksyntää
- **Itseilmoittautumisautomaattien laajentamisen mahdollisuudet**
 - nykyiset täytyy saada ensin toimimaan kunnolla
 - seuraavat automaattit tulossa Vaasan hammashuoltoon ja Pietarsaaren sote-keskukseen, sen jälkeen VKS (ensin H-talo, sitten muita yksiköitä)
- **Puheentunnistuksen edistämisen mahdollisuus**
 - pilotointi ollut Nuance Dragon -> lääkärinkunta vastustaa koska ei saada riittävän hyvää ruotsinkielistä versiota
 - HUS käyttää 90-97 % (myös ruotsinkielinen versio, Apotti ja Nuance Dragon)
 - Keski-Suomi käyttää 50 % (Lifecare ja Nuance Dragon)
 - kilpailutusprosessi odottaa IT:n toimia
 - tarve projektityöntekijälle ja PUTU-tiimille (tekninen + IT-tuki)
- **Ohjelmistorobotiikan hyödyntämisen mahdollisuudet**
 - robottimahdollisuuksien kartoitus -> Varha edelläkävijä -> esim. moniajanvarausrobotti tai kutsukirjerobotti (Oberon)
 - päätös hankinnasta kliinisillä toimialoilla
 - Turussa on robotiikkahoitaja
 - 2M-it:n ajalliset mahdollisuudet luoda robotti?



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.

Tack för intresse

Kiitos mielenkiinnosta



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue