

## **Vastaus Bystedtin valtuustoaloitteeseen (4.9.2023), joka koskee puhelinjonotusaikoja**

Aloitteessaan Bystedt nostaa esiin hoidon tarpeen arvioinnin suorien kuntakohtaisten puhelinnumeroiden palauttamisen tarpeen.

Terveydenhuoltolakiin on kirjattu, että terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi saman arkipäivän aikana, kun asiakas ottaa yhteyttä terveyskeskukseen. 1.9.2023 lähtien Terveydenhuoltolain 51 §:n mukaan potilaan on voitava saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on haluttu keskittää hoidon tarpeen arviointi Asiakaspalvelukeskukseen. Vielä vuosi aiemmin takaisinsoittojonot olivat pahimmillaan 5-7 vrk:n pituisia erityisesti keskisellä alueella. Asiakaspalvelukeskuksessa on tehty paljon kehittämistyötä ja jossain vaiheessa takaisinsoittoja tehtiin myös jononpurkuna ylitöinä. Tällä hetkellä takaisinsoitot ja hoidon tarpeen arviointi kyetään toteuttamaan pääosin saman arkipäivän aikana, kun asiakas ottaa yhteyttä Asiakaspalvelukeskukseen. Tekniset edellytykset eivät mahdollista vielä keskitettyä toimintaa vaan yhä edelleen tarvitaan kuntakohtainen numerovalikko. Valikoista pyritään eroon heti, kun tekniset edellytykset toteutuvat. Kaikissa kunnissa ei ole vielä övph –verkkoa (= Pohjanmaan yhteinen verkko) eikä TeliaACE puhelinjärjestelmää (= it pohjainen puhelinalusta).

Seniorilinja avattiin kesällä 2023 helpottamaan sellaisten asiakkaiden asiointia, jotka eivät voi käyttää numerovalikkoa. Seniorilinjaan ei voi jättää takaisinsoittopyyntöä. Seniorilinjaan vastaavat Vaasan alueen hoitajat Asiakaspalvelukeskuksesta. Haasteena Asiakaspalvelukeskuksessa on ajoittainen suorien puhelinlinjojen ruuhkautuminen, joka voi johtaa 20 minuutin vastausviiveeseen. Tätä pyrimme nyt jatkossa kehittämään. Asiakaspalvelukeskuksen resurssi itsessään on riittämätön välittömästi hoitamaan linjalle soittavat asiakkaat. Tällä hetkellä se tarkoittaa sitä, että Asiakaspalvelukeskuksen ja Sote-keskusten vastaanottoiminnan henkilöstön täytyy tehdä työnkiertoa. Kiireellinen hoidon tarpeen arviointi tarjotaan ostopalveluna numerossa 116117.

Asiakaspalvelukeskukseen on tullut 199 499 puhelua ajalla 1-8/2023 ja takaisinsoittoja samalla ajalla on ollut 53 002. Laskuista puuttuu Kristiinankaupunki (Selkämeren terveyden toimintaa), Kaskinen (ei ole it-pohjaista puhelinalustaa käytössä) ja Kruunupyö (hoidon tarpeen arviointi kuuluu vielä sote-keskukseen ja tilastointi on siellä). Puhelujen ja takaisinsoittojen kokonaismäärä on laskenut viime vuodesta, joka kertoo siitä, että ns. häiriösoittojen määrä Asiakaspalvelukeskukseen on vähentynyt. Asiakkaat löytävät palvelut jo paremmin kuin hyvinvointialueen alkuvaiheessa.

Asiakaspalvelukeskuksessa on tehty paljon kehittämistyötä. Syksyllä 2023 avattiin tekstiviestipalvelu kuulovammaisille ja mahdollistettiin kaikille asiakkaille myös varatun ajan peruminen tekstiviestillä.

Etälääkäritoimintaa pilotoitiin ostopalveluna. Se ei ole vastannut odotuksia ja se todettiin kalliiksi toiminnaksi. Kustannukset katetaan projektirahoista vuoden 2023 loppuun saakka. Sen jälkeen lääkärikonsultaatio saadaan suoraan sote-keskusten omilta lääkäreiltä. Syksyllä 2023 Asiakaspalvelukeskuksessa avattiin sähköisesti varattavia hoidon tarpeen arvioinnin hoitajavastaanottoaikoja keskisellä alueella. Tätä pyritään laajentamaan koko alueelle. Asiakaspalvelukeskuksessa on käytössä 13/16 Omaolo-oirearviota ja tavoitteena on ottaa kaikki oirearviot käyttöön tämän vuoden aikana. Omaolo puuttuu vielä Kruunupyöstä, Kaskisista ja Kristiinankaupungista. Sosiaalihuollon osalta otetaan käyttöön tämän vuoden aikana kolme arviota;

kuljetuspalvelut, henkilökohtainen avustaja ja omaishoito. Sosiaalihuollon asiakasohjauslinja pyritään avaamaan tämän vuoden aikana Asiakaspalvelukeskukseen. Sitä on pilotoitu kesästä lähtien lapsi- ja perhepalveluissa. Asiakaspalvelukeskuksessa kehitetään myös chat-palvelua ja tavoite on avata se tämän vuoden aikana. Chatbotia kehitetään koko ajan asiakkaiden käytön ja palautteiden myötä.

Roidu-asiakaspalautteiden kokonaismäärä on ollut suhteellisen pieni hyvinvointialueen väestömäärään nähden. Palaute on kuitenkin ollut hyvin kriittistä niiltä, jotka eivät ole palvelua saaneet laadukkaasti. Väestön puhelinpalvelujen parantamiseksi keräämässä nimiadressissa oli noin 400 nimeä, osa adressin kirjoittajista asuivat Pohjanmaan hyvinvointialueen ulkopuolella, mm. Isokyrössä ja Ilmajoella. Suurin osa allekirjoittaneista oli Laihialta, Vähäkyröstä ja jonkin verran allekirjoittaneita oli myös Vöyriltä. Kaikki palautteet käsitellään ja niihin vastataan, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa. Asiakkaiden asiat on saatu hoidettua, kun on ollut tiedossa mihin numeroon Asiakaspalvelukeskus voi olla yhteydessä. Tavoitteena on saada TeliaACEn järjestelmään puhelun päätteeksi tuleva asiakaspalautekysely. Näin saamme luotettavampaa tietoa asiakkaiden palautteesta ja palautekysely tavoittaa suuret massat, joita Asiakaspalvelukeskus koko ajan palvelee. Tämän vuoden aikana on tullut enenevästi myös positiivista palautetta asiakkailta hoidon tarpeen arvioinnista.

Tulevana visiona on, että Asiakaspalvelukeskus on osa Digi Sote keskusta. Digi Sote keskukseen tulee toimintoja Asiakaspalvelukeskuksen lisäksi ainakin Sote-keskuksista, Psykososiaalisista palveluista ja Kuntoutuksen toimialalta. Jotta saamme digitalisaatiota kehitettyä eteenpäin, niin meillä täytyy olla alusta, jonka kautta ammattilaiset työskentelevät. Asiakaspalvelukeskus on näyttänyt suuntaa digitaalisten palvelujen käyttöönotosta ja keskitettyjen prosessien myötä on hyvä laajentaa digitaalisuutta. Tämä edellyttää kaikilta toimialoilta muutosvalmiutta omien vanhojen prosessien muuttamisen suhteen.

Laajan kehittämistyön jälkeen tuntuisi taaksepäin menemiseltä palauttaa hoidon tarpeen arviointi kuntakohtaiseksi toiminnaksi. Kehittämistyöhön liittyvät prosessit on tehty keskitetyn toiminnan näkökulmasta ja niiden hajauttaminen on haasteellista.

23.10.2023

Satu Hautamäki

Kathy Guss

Karolina Lönnberg

Toimialajohtaja

Ylihoitaja

Palveluohjauksen ylläpitäjä

Asiakas- ja resurssikeskus

Asiakas- ja palveluohjaus

Asiakas- ja palveluohjaus