



Vastaus valtuustoaloitteeseen koskien asiakaspalvelukeskuksen puhelinjonotusaikoja; Rainer Bystedt

Aluehallitus 11.12.2023 § 320
1450/00.02.00.00/2023

Valmistelija Vähäkangas Pia
Lisätietoja: puhelinnumero: 040 805 1455, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Rainer Bystedt ehdottaa valtuustoaloitteessaan, että olisi tarpeen palauttaa kuntakohtaiset puhelinnumerot, jolloin osa puheluista jää pois vaihteesta ja puhelinjonotus toivottavasti lyhenee. Tavoitteena on se, että soittajat saavat yhteyden ja tarvitsemansa avun ja hoitoketju saadaan saumattomaksi.

Asiakaspalvelukeskuksen vastuuhenkilöiden vastaus on liitteenä. Pohjanmaan hyvinvointialueella on haluttu keskittää hoidon tarpeen arviointi Asiakaspalvelukeskukseen. Haasteet pitkien puhelinjonotusaikojen osalta on tunnistettu ja paljon kehittämistyötä on tehty näiden lyhentämiseksi. Tekniset edellytykset kehittämistyölle ovat kuitenkin olleet haasteellisia.

Tulevaisuuden visiona on se, että Asiakaspalvelukeskus on osa digitaalista Sotekeskusta, johon toimintoja tulee mm. Sotekeskuksesta, Asiakaspalvelukeskuksesta, psykososiaalisista palveluista ja kuntoutuksen toimialasta. Digikeskus mahdollistaa tehokkaamman yhteistyön eri toimijoiden välillä ja parantaa siten myös asiakaslähtöisen hoidon ja palvelun laatua.

Sektorijohtaja, ikäihmiset Vähäkangas Pia

ehdottaa, että aluehallitus päättää antaa liitteenä olevan vastauksen valtuustoaloitteeseen selontekona aluevaltuustolle. Hallitus esittää valtuustolle, että aloite on täten loppuun käsitelty.

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.

Jakelu