

Svar med anledning av Bystedts fullmäktigemotion (4.9.2023) gällande telefonköer

I motionen framför Bystedt att det finns ett behov av att återinföra kommunspecifika direkta telefonnumren för bedömningen av vårdbehov.

I hälso- och sjukvårdslagen fastställs att en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården ska bedöma en kunds vårdbehov inom samma dag som kunden kontaktar hälsovårdscentralen. Från och med 1.9.2023 med stöd av 51 § i hälso- och sjukvårdslagen ska en patient få kontakt med hälsovårdscentralen eller någon annan verksamhetsenhet inom primärvården under tjänstetid under samma dag.

I Österbottens välfärdsområde har man velat centralisera bedömningen av vårdbehovet till kundservicecentralen. Ännu för ett år sedan var återuppringsköen som värst 5–7 dygn lång, i synnerhet i det mellersta området. På kundservicecentralen har man vidtagit många utvecklingsåtgärder – och i ett skede förkortades återuppringsköen även med hjälp av övertidsarbete. För närvarande kan återuppringningar skötas och vårdbehov bedömas i regel under samma vardag då kunden kontaktar kundservicecentralen. De tekniska lösningarna i området möjliggör ännu inte en centraliserad verksamhet, varför man fortfarande måste ty sig till kommunspecifika nummermenyer. Målsättningen är att frånga menyerna genast då de tekniska lösningarna möjliggör detta. I nuläget har alla kommuner varken ett ÖVPH-nät (Österbottens välfärdsområdets eget nätverk) eller ett TeliaACE-telefonsystem (it baserad plattform).

På sommaren 2023 lanserade man den s.k. seniorlinjen för att de kunder som inte kan använda sig av nummermenyer lättare ska kunna uträtta sina ärenden. Till seniorlinjen kan återuppringsbud dock inte lämnas. Vid seniorlinjen besvaras samtalen av kundservicecentralens skötare i Vasaområdet. Det faktum att de direkta telefonlinjerna till kundservicecentralen stundvis anhopas ställer till utmaningar som kan medföra att svarsdröjsmålet kan leda till 20 minuter. Detta försöker man åtgärda i fortsättningen. Resursen på kundservicecentralen räcker i sig inte till för att man utan dröjsmål ska kunna sköta de kunder som ringer till linjen. För närvarande innebär det här att personalen på kundservicecentralen och på social- och hälsovårdscentralernas mottagningar måste arbetsrotera. Bedömningar av behovet av brådskande vård erbjuds med hjälp av en köpt tjänst via numret 116117.

Kundservicecentralen har under tiden 1–8/2023 tagit emot 199 499 samtal och skött 53 002 återuppringningar. Dessa siffertal inrymmer inte Kristinestad (verksamheten vid Bottenhavets hälsa), Kaskö (har inte en IT-baserad plattform) eller Kronoby (vårdbehovet bedöms fortfarande vid social- och hälsocentralen som även sköter statistikföringen). Det totala antalet samtal och återuppringningar har sjunkit i jämförelse med ifjol, vilket igen berättar om att antalet s.k. störningssamtal som rings till kundservicecentralen har minskat. Kunderna hittar tjänsterna bättre nu än då när välfärdsområdet tog över verksamheten.

Många utvecklingsåtgärder har vidtagits på kundservicecentralen. På hösten 2023 öppnade man en SMS-tjänst för hörselskadade, samtidigt gavs alla kunder en möjlighet att annullera sin bokade tid per sms.

Köpt distansläkarservice har piloterats. Den har dock inte motsvarat förväntningarna, och har konstaterats vara en dyr service. Kostnaderna täcks med projektmedel till slutet av år 2023, varefter läkarkonsultationerna fås direkt av social- och hälsocentralernas egna läkare.

På hösten 2023 öppnade kundservicecentralen elektroniskt bokningsbara skötarmottagningstider i det mellersta området för bedömningen av vårdbehovet. Målet är att utvidga denna verksamhet till hela området. På kundservicecentralen använder man sig av 13/16 Omaolo-symtombedömningar, och målet är att ta i bruk alla symtombedömningar i år. Omaolo saknas ännu i Kronoby, Kaskö och Kristinestad. Inom socialvården ska man ännu i år ta i bruk tre bedömningar som anknyter till färdtjänster, personliga assistenter och närståendevården. Man strävar till att på kundservicecentralen öppna en klienthandledningslinje för socialvårdens klienter under detta år. Denna verksamhet har piloterats sedan sommaren inom barn- och familjetjänsterna. Man utvecklar också en chatttjänst för kundservicecentralen, och målet är att den ska tas i bruk ännu i år. Chattboten utvecklas hela tiden utgående från användningen och den inkomna klientresponserna.

Det totala antalet kommentarer som inkommit via Roidu är lågt i förhållande till välfärdsområdets invånarantal. De som inte fått en högklassig service har emellertid lämnat mycket kritiska kommentarer. Den namnsamling som inlämnats i syfte att förbättra invånarnas telefontjänster inrymde cirka 400 namn, varav en del bodde utanför Österbottens välfärdsområde, bl.a. i Storkyro och Ilmajoki). Merparten av undertecknarna var från Laihela, Lillkyro och några också från Vörå. All respons behandlas och besvaras om kunden uppgett sina kontaktuppgifter. Kundernas ärenden har kunnat uträttas i de fall man vetat till vilket nummer kundservicecentralen ska ringa. Målet är att komplettera TeliaACE-systemet med en responsenkät som besvaras i slutet av samtalet. Den skulle ge oss tillförlitligare information om kundresponserna, samtidigt som man med responsenkäten kunde nå den stora massan som hela tiden betjänas av kundservicecentralen. I år har kunderna i högre grad också kommit med positiva kommentarer om vårdbedömningen.

Enligt den framtida visionen ska kundservicecentralen utgöra en del av digicentralen. Digicentralen kommer att inrymma förutom kundservicecentralen åtminstone verksamhet som tillhandahålls av social- och hälsocentraler, psykosociala tjänster och tjänster som tillhandahålls av verksamhetsområdet för rehabilitering. För att vi ska kunna vidareutveckla digitaliseringen måste vi ha en plattform för de yrkesutbildade personerna. Kundservicecentralen har stakat ut riktningen för hur digitala tjänster kan användas, och i och med de centraliserade processerna kan man gott utöka digitaliseringen. Det här förutsätter ändå att alla verksamhetsområden är beredda att ändra sina gamla processer.

Efter dessa omfattande utvecklingsåtgärder skulle det kännas bakvänt att återinföra de kommunspecifika vårdbedömningarna. De processer som anknyter till utvecklingsåtgärderna har genomförts med en centraliserad verksamhet i åtanke, varför de skulle vara utmanande att decentralisera.

23.10.2023

Satu Hautamäki

Kathy Guss

Karolina Lönnberg

Verksamhetsområdesdirektör
servicehandledning

Överskötare

Överläkare för

Kund- och resurscenter Klient- och servicehandledning Klient- och servicehandledning