



## Svar på fullmäktigemotion om de långa telefonköerna till kundservicecentralen; Rainer Bystedt

Välfärdsområdesstyrelse 11.12.2023 § 320  
1450/00.02.00.00/2023

Beredare Vähäkangas Pia  
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 805 1455, fornamn.efternamn@ovph.fi

Rainer Bystedt föreslår i sin fullmäktigemotion att de kommunspezifika direkta telefonnumren ska återinföras för att få bort en del av samtalen från växeln och för att förhoppningsvis förkorta väntetiden i telefonen. Ambitionen är att uppringarna ska få kontakt och den hjälp som de behöver, och att värdkedjan ska bli smidigare.

Ett svar av de ansvariga vid kundservicecentralen har anslutits i bilaga. I Österbottens välfärdsområde har man velat centralisera bedömningen av vårdbehovet till kundservicecentralen. De utmaningar som de långa telefonköerna förorsakar har identifieras och många utvecklingsåtgärder har vidtagits för att förkorta väntetiden. Utvecklingsarbetet har emellertid stött på tekniska utmaningar.

Enligt den framtida visionen ska kundservicecentralen utgöra en del av digicentret som kommer att inrymma verksamhet som tillhandahålls av bl.a. social- och hälsocentralen, kundservicecentralen, psykosociala servicen och verksamhetsområdet för rehabilitering. Tack vare den digicentret kan samarbetet mellan olika aktörer effektivares, vilket igen främjar kvaliteten i den kundorienterade vården och servicen.

### **Sektordirektör, äldre personer Vähäkangas Pia**

föreslår att välfärdsområdesstyrelsen ska besluta att ställa det i bilaga anslutna svaret på fullmäktigemotionen som redogörelse till välfärdsområdesfullmäktige. Styrelsen föreslår för fullmäktige att motionen härmed är slutbehandlad.

### **Beslut:**

Förslaget godkändes.

Distribution