



Elin: **Ikäihmisten raati, Pohjanmaan Hyvinvointikuntayhtymä**

Aika: 5.9.2022 klo 15.30-18.30

Paikka: Joutsen

Läsnäolijat:

Ahlvik Bengt	Pietarsaari
Knuts Gun	Kristiinankaupunki
Häyry-Korin Monica	Pietarsaari
Koski Kirsti	Vaasa
Lindholm Jari	Vaasa
Mäkinen Maija Loviisa	Vaasa
Nyby Eila	Vaasa
Nylund Mariann	Maalahti
Närvä Jorma	Vaasa
Peltomäki Pirjo	Laihia
Perttola Jussi	Vaasa
Söderback Birgitta	Mustasaari, poistui klo 17.00
Vieri Pertti Mikael	Laihia

Ikäihmisten raadin ohjausryhmä:

Pia Vähäkangas, sektorijohtaja, puheenjohtaja
Tarja Koukkunen alueellinen palvelupäällikkö Vaasa-Laihia
Markus Råback geriatrian ylilääkäri
Paula Olin ylihoitaja kotiin tarjottavat palvelut
Monika Björkqvist sosiaalihuollon edustaja
Johanna Björkman Sote-uudistushankkeen projektipäällikkö

Poissaolijat: Ahlvik Bengt, Johanna Björkman

Sihteeri: Tarja Koukkunen

JULKILAUSUMA

Mistä löytyy tietoa hyvinvointialueen palveluista?

Petra Fager, viestintäjohtaja

Hyvinvointialueen viestinnästä ja viestintäkanavista oli kertomassa viestintäjohtaja Petra Fager. Verkkosivujen ja intranetin rakenteen ja sisällöntuotannon kehittäminen ovat juuri nyt käynnissä. Seuraava Kotikäynti –lehti jaetaan talouksiin joulukuulla. Tässä numerossa tulee olemaan irrotettava sivu, jossa on palvelunumerot talteen otettavaksi.

Sovittiin, että asiakasraadilta pyydetään kommentit kuntakohtaisista puhelintiedotteista ennen niiden jakoon laittamista.



Kuntakohtaiset puhelinnumerolistat on lähetetty 9.9.2022 raatilaisille sihteerin toimesta kommentteja varten. Kommentit sitten sihteerin kautta tiedoksi sisällön tuottajille.

Keskustelussa nousi esille toive yhteystietojen saamisesta Fonecta Finderiin.

Puhelinpalvelut

Asiakas- ja resurssikeskuksen toimialajohtaja Satu Hautamäki ja ylihoitaja Kathy Guss.

Asiakasraati nosti esille seuraavia asioita.

- Takaisinsoitto palvelusta, mikäli ei pääse läpi ja asia ei ole kiireellinen. Toivottiin, että jossain ilmoitettaisiin, kun/ jos asiakkaalle pyritään soittamaan takaisin ja kaksi soittokertaa tehdään. Takaisinsoitto koetaan toisaalta ikäihmisten kannalta myös hankalana, kun helposti päivä menee puhelua odottaessa. Tilannetta helpottaisi tieto siitä, että henkilöä pyritään tavoittamaan vielä toisen kerran, mikäli ensimmäisellä kerralla ei ehdi/pääse vastaamaan.
- Mobiiliversiossa tulisi olla mahdollista varata aika kaikille hoitajille, ei vain tietyille (tällä hetkellä on mahdollista varata aikaa rokotuksiin). Tässä on se hankaluus, että hoitajat eivät itse voi laittaa aikojaan nettiin varattaviksi, vaan toiminta tehdään kokonaan eri henkilöiden toimesta asiakaspalvelukeskuksen kautta.
- **06 218 9000 on** digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen numero, joka toimii jokaisessa hyvinvointialueen kunnassa. Omaolo palvelussa oirearvioiden pohjalta viesteihin vastaavat samat tutut hoitajat kuin asiakaspalvelukeskuksessa.
- Puhelinvaihte on koko alueen yhteinen **puhelinnumero 06 218 1111** Kunnat eivät enää hoida yhteistoiminta-alueen puhelinvaihteita. Puhelinvaihteen työntekijät eivät ole hoitajataustaisia henkilöitä. He eivät voi antaa hoidollisia ohjeita.

Parityöskentelynä asiakasraatilaiset keskustelivat vielä **palvelunkäyttäjän näkökulmasta** viidestä eri aihealueesta.

Aiheet ja ryhmien kommentit whitebordille kirjattuna:

1. Puhelinvaihteen aukioloaika, virka-aika klo 8-16 onko tämä hyvä? / Öppenläggstider Telefonväxeln?
 - ehdotus klo 7-17 arkipäivisin, (tätä ehdotusta kannatettiin)
 - miten viikonloput? muuten ok klo 7-17
 - klo 7-18
2. Digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen nimi / Utveckling ideer
 - DIGIASPA EI KIITOS
 - OmaOLO pitäisi saada ruotsinkielinen nimi myös EGEN VÅRD?
 - Puhelinsovellus
 - S-postiluukku, rajattu merkkimäärä koskien omaa asiaa -> tunnistamisen jälkeen



3. Kehittämissideat DIGIASPA / Namnet Digitalt kundservicecentret

- Digi asiapalvelu
- Vårdbedömning ->HOITO-HAKU
- Servicebehov -> Hoidon arviointi tai Palvelun arviointi
- ASIAKASPALVELUKESKUS ON OK
- EI Digi-liitettä -> APK tms, joku muu parempi

4. Voiko puhelinvaihteesta antaa sijaintitietoja? / Kan man från telefonväxel ge ut placeringsuppgifter?

- EI VOI
- jos ei täältä, niin jostain muusta numerosta, ei voida jättää omaisia ahdinkoon
- EI VOI
- Växeln bör kunna ge ett numret där de kan ge svar

5. Pitäisikö puhelinvaihteen ottaa vastaan takaisinsoittopyyntöjä? / Borde växeln ta emot återuppringningsbegöran?

- YES, kevyt jatkolähetys (sposti)
- ei takaisinsoittoa, mutta jos ohjataan soittamaan päivystysnumeroihin
- EI
- Hela prosessen borde ses över som helhet

Miten Pohjanmaa voi?

Pia Vähäkangas

Käytiin keskustelua asiakasraadin ns. kesälukemisesta. Ikäihmisten palvelut sekä seniori asumisen rooli jatkossa puhuttivat raatilaisia.

Lisäksi palveluiden saatavuus ja sairastuvuustilastot herättivät myös keskustelua.

Kokonaisuutena todettiin raportin olevan hyvin kattava ja laaja.