

**Organ:** Klientrådet för personer i arbetsför ålder

**Tid:** 23.8.2022 kl. 16.00–19.00

**Plats:** Vasa centralsjukhus, Y3, mötesrum Trana

**Närvarande**

**Trana:**

Lukkarila Sanni	medlem	
Osmo Jarmo	medlem	
Söderudd Isa-Maria	medlem	
Sillanpää-Söderqvist Teija	medlem	
Vainioniemi Tuija	medlem	
Vesiluoma Terhi	medlem	
Mustonen Marja	chef för mental- och missbrukarvård	
Penttinen Erkki	sektordirektör, person i arbetsför ålder	
Skuthälla Tanja	ledande läkare, operativ verksamhet	avl. kl. 18.20
Sundman Lisa	överskötare, social- och hälsocentral och sjukhusservice/specialsjukvårdens öppenvård	avl. kl. 16.30
West Sari	kundbetjäningsschef	

**Närvarande**

**Teams:**

Kallio Sirpa	medlem	
Strömsholm Eva-Maria	medlem	avl. kl. 17.58

**Frånvarande:** Hagelberg Ritva medlem

**Sakkunniga:** Kangasmaa Hanna  
Fager Petra  
Guss Kathy

**Ordförande:** Erkki Penttinen

**Sekreterare:** Sari West

**Program:**

16.00 – 16.30	Tandvården i Kaskö Hanna Kangasmaa, ledande tandläkare, mun- och tandhälsa
16.30–17.00	Klientråden och kommunikationen Petra Fager, kommunikationsdirektör, Österbottens välfärdsområde
17.00–17.15	Kaffe
17.15–18.15	Rutiner vid telefonväxeln och den digitala kundservicecentralen Kathy Guss, överskötare, Kund- och servicehandledning
18.15–18.45	Lägesrapport: Uppdateringen av strategin för Österbottens välfärdsområde
18.45–19.00	Diskussion, frågor, idéer, information
19.00	Mötet avslutas

## Resolution 23.8.2022

### Tandvården i Kaskö

#### Hanna Kangasmaa, ledande tandläkare, mun- och tandhälsa. Österbottens välfärdsområde

Klientrådet för personer i arbetsför ålder har begärts att ta ställning till ett förslag enligt vilket tandvårdsenheten i Kaskö ska flyttas till Närpes. Ledande tandläkare Hanna Kangasmaa gav klientrådet en redogörelse för de många orsaker som lett till den rådande situationen.

Klientrådet ansåg att motiveringarna till flytten av tandvården var godtagbara. Om personalen stöder den här lösningen, så är det också en bra sak. Även personalen behöver kollegor till stöd för sitt arbete. Det är också viktigt att den apparatur som behövs i vården är tidsenlig. Avståndet på 12 km från Kaskö till Närpes är inte långt.

Klientrådet stödde också grundandet av en mobil enhet. I den mobila enheten kunde man göra tandkontroller och den kunde med tanke skolelevens tandkontroller vara en fungerande lösning. Förmodligen är skolelevernas föräldrar bekymrade över hur barnen i fortsättningen ska ta sig till tandläkaren, och här skulle den mobila enheten bidra till att föräldrarna inte skulle behöva transportera sina barn till tandläkaren.

Klientrådet för personer i arbetsför ålder understödde förslaget om att tandvårdsenheten ska flyttas.

### Klientråden och kommunikationen

#### Petra Fager, kommunikationsdirektör, Österbottens välfärdsområde

Kommunikationsdirektör Petra Fager redogjorde för kommunikationsenhetens strategiska teman och mål samt för den praktiska verksamheten och de praktiska uppgifterna. Kommunikationsenheten utvecklar och samordnar välfärdsområdets externa och interna kommunikation samt bistår även enheter och verksamhetsområden när de ska informera om sina tjänster.

Klientrådet för personer i arbetsför ålder lyfte vid sitt föregående möte fram några kommunikationsrelaterade frågor. Klientrådet konstaterade bland annat att det skulle vara viktigt att föra fram kundernas goda erfarenheter även på de sociala medierna. Fager önskade att klientrådet i den här frågan skulle ge bra tips. När rådmedlemmarna själva vill berätta om sina positiva erfarenheter får de gärna tagga välfärdsområdets konto. Sökfunktionen på webbplatsen har gjorts mycket bra men å andra sidan måste man välja ett språk som huvudspråk på webbplatsen, vilket enligt majoritetsspråket i vårt område är svenska.

Rådmedlemmarna konstaterade:

- Att det skulle vara bra om webbsidorna hålls oförändrade en längre tid, när man en gång har lärt sig att använda dem och söka information på dem.
- Att parametrarna kunde preciseras för att sökmotorn bättre ska hitta sökresultat på båda språken. Exempelvis Österbottens välfärd.
- Att när kunder ger feedback borde de frågas om de tillåter att feedbacken publiceras.
- Hur fastställer man vilka sidor som ska översättas till engelska? Fager: Enheternas innehållsskapare fastställer vilka sidor som också borde finnas på engelska. De sidor som används mest översätts, eftersom de engelskspråkiga användarna långt har likadana behov som alla andra.



- Hur tas de som talar teckenspråk i beaktande på webbplatsen? Kan de viktigaste sidorna tecknas? Fager: Det här kommer att tas i beaktande.

### Rutiner vid telefonväxeln och den digitala kundservicecentralen

#### Kathy Guss, överskötare, Kund- och servicehandledning

Överskötare Kathy Guss redogjorde för den verksamhet som tillhandahålls av digitala kundservicecentralen och telefonväxeln men också för de utmaningar som är förknippade med denna verksamhet, varefter hon bad klientrådet ta ställning till nedanstående frågor.

#### Digital kundservicecentral:

1. Borde enhetens namn ändras? Förslag?

*Digital kundservicecentral är ett för långt namn.*

2. Hur ska kunden lätt/lättare än nu hitta den information/service som hen behöver? Hur borde anvisningen ändras för att den ska vara tydlig?

*Ofta tar unga gärna kontakt digitalt. På webbplatsen kunde det finnas en beskrivning av hur olika tjänster fungerar för att det ska vara lättare att välja det sätt som passar en bäst. Till exempel att tjänsten Omaolo är gratis.*

3. Hur kunde vi förbättra vår service/vård/rådgivning?

*Det är viktigt att ange en ungefärlig tid för när kunder kommer att ringa tillbaka. Vad borde kunden göra om hen har svåra symtom.*

*Det är frustrerande att besöka exempelvis laboratoriet och sedan få veta att det inte finns någon remiss.*

*Även appen kunde innehålla alla remisser så att man själv också kan kontrollera dem.*

4. Hurdana IVR-menyer borde vi ha i fortsättningen?

*Kunde menyerna ordnas enligt verksamhetsområde?*

*Om kunden inte kan välja något av det som finns i menyn borde samtalet vidarebefordras till en människa.*

5. Vilka goda metoder som används på "fältet" borde användas i en mer omfattande utsträckning?

*Varför måste man ringa för att få exempelvis ett laboratoriesvar? Kunde inte svaret skickas till exempel som ett textmeddelande om allt är ok.*

*Det skulle vara viktigt att komma överens om hur svaren meddelas.*

*Guss: Skötarna matar in i kunddatasystemet hur svaren ska ges. Ett nummer matades in i kundservicen för att kunden alltid ska vara på rätt plats.*

*Människor lär sig så småningom också att använda chatttjänster.*

#### Telefonväxeln:



### **Kan en patients lokaliseringssuppgifter ges per telefon till en anhörig när patienten vårdas på sjukhuset?**

I Finland varierar praxisen från sjukhus till sjukhus. I Österbottens välfärdsområde måste praxisen förenhetligas eftersom Jakobstad inte gett dylik information, medan Vasa centralsjukhus har gjort det. Juridiskt är lokaliseringssuppgifter sådana uppgifter som ingår i journalhandlingarna. De som jobbar på telefonväxeln har inget vårdförhållande till patienten och kan inte bekräfta ringarens identitet i telefonen.

Klientrådet hade en stark åsikt i ärendet: *En patients/kunds lokaliseringssuppgifter får inte ges till en person som ringer till telefonväxeln, trots att det skulle vara fråga om en anhörig. Det finns inget sätt att bekräfta att personen är patientens/kundens anhörig som kan ges denna information.*

*Om man använder sig av olika identifieringssätt måste man komma ihåg att det finns personer som utträttar ärenden via tolk där tolken pratar i stället för kunden. En döv kan inte prata.*

Vasa centralsjukhus har tidigare använt återuppringning för professionella, om de inte kan svara i telefonen under telefontiden. Växeln i Jakobstad har inte använt återuppringning. Även för detta behöver man en enhetlig praxis. Fler/längre telefontider? En återuppringningstjänst kräver också resurser av telefonväxeln. Telefonväxeln tar dagligen emot ca 1 000 samtal. Om 400 kunder väljer återuppringningstjänsten betyder det att den som jobbar på telefonväxeln ska informera 400 professionella om saken.

Klientrådet: *På privata sidan har man frångått telefontider och använder återuppringning. Det här gör verksamheten tryggare för den som ringer tillbaka eftersom hen då kan bekanta sig med kundens uppgifter innan hen ringer, samtidigt som telefonnummeruppgifterna kan kontrolleras via patient-/kunduppgifterna.*

### **På vilket sätt kunde patienten/kunden bättre/lättare utträtta sina ärenden via telefonväxeln?**

Klientrådet: *När man använder långa menyer så tror många kunder att de pratar med riktiga människor och börjar prata. Menyerna borde därför vara korta. Ett meddelande på telefonen om var man hittar vad.*

## **Lägesrapport: Uppdateringen av strategin för Österbottens välfärdsområde**

Erkki Penttinen redogjorde för uppdateringen av välfärdsområdets strategi. Klientrådet kommenterade de presenterade diorna:

Mission: Vi arbetar verkningsfullt tillsammans med människorna i vårt område för att erbjuda trygghet, funktionsförmåga och välmående på två språk -> måste "på två språk" nämnas i meningen?

Våra löften till våra kunder: Det är bra att också närstående tas i beaktande. Det är ett intressant sätt att beskriva löftena. Är de löften eller mål? Löftena måste påvisas genom verksamheten, vad betyder löftena. Vilka mätare ligger bakom löftena?

Strategiarbetet verkar bra.



### Diskussion, frågor, idéer, information

Ordförande informerade klientrådet om att medlemmarna Maria Norrgård och Johanna Granlund har anmält att de uteblir från klientrådet.

Mandatperioden för dem som valts till klientråden i samkommunen för Österbottens välfärdsområde löper ut 31.12.2022. Nya rådmedlemmar söks till tre klientråd för mandatperioden 1.1.2023–31.5.2025. Klientrådets medlemmar kan anmäla sitt intresse att fortsätta i klientrådet till sekreteraren, varvid de tas i beaktande vid valet av nya rådmedlemmar. Gamla medlemmar deltar i valet enligt samma kriterier som nya sökande.

### Distribution

Hanna Kangasmaa  
Petra Fager  
Kathy Guss  
Styrgruppen för personer i arbetsför ålder  
Välfärdsområdets styrelse