



Organ: **Äldrerådet, Österbottens välfärdsområde**

Tid: 5.9.2022 kl. 15.30-18.30

Plats: Svan

Närvarande:	Ahlvik Bengt	Jakobstad
	Knuts Gun	Kristinestad
	Häyry-Korin Monica	Jakobstad
	Koski Kirsti	Vasa
	Lindholm Jari	Vasa
	Mäkinen Maija Loviisa	Vasa
	Nyby Eila	Vasa
	Nylund Mariann	Malax
	Närvä Jorma	Vasa
	Peltomäki Pirjo	Laihela
	Perttola Jussi	Vasa
	Söderback Birgitta	Korsholm, avlägsnade sig kl. 17.00
	Vieri Pertti Mikael	Laihela

**Styrgruppen för äldrerådet:**

Pia Vähäkangas, sektordirektör, ordförande  
Tarja Koukkunen, regional servicechef Vasa–Laihela  
Markus Råback, överläkare i geriatri  
Paula Olin, överskötare, service som ges hem  
Monika Björkqvist, representant för socialvården  
Johanna Björkman, projektchef för Framtidens social- och hälsocentral

Frånvarande: Ahlvik Bengt, Johanna Björkman

Sekreterare: Tarja Koukkunen

## RESOLUTION

### Var hittar man information om välfärdsområdets tjänster?

*Petra Fager, kommunikationsdirektör*

Kommunikationsdirektör Petra Fager redogjorde för välfärdsområdets kommunikation och kommunikationskanaler. Arbetet med att utveckla den struktur och innehållsproduktion som anknyter till webbplatsen och intranätet pågår som bäst. Nästa nummer av tidningen Hembesöket delas ut till hushållen i december. Det här numret kommer att inrymma en löstagbar sida med servicenummer.

Det överenskomms att klientrådet får kommentera de kommunspecifika telefonmeddelandena före de publiceras.

Sekreteraren har skickat de kommunspecifika nummerlistorna till rådmedlemmarna 9.9.2022 för kommentarer. Kommentarer vidarebefordras av sekreteraren till dem som skapar innehåll.

Vid diskussionen framfördes ett önskemål om att kontaktuppgifterna borde hittas på Fonecta Finder.

### Telefontjänster

Kund- och resurscentrets verksamhetsområdesdirektör Satu Hautamäki och överskötare Kathy Guss.

Klientrådet framförde följande åsikter.

- Om återuppringningstjänsten i situationer när man inte når fram eller när ärendet inte är brådskande. Ett önskemål framfördes om att man ska upplysa kunden när man ringer tillbaka/om man avser försöka ringa tillbaka, och att man ska försöka ringa två gånger. Återuppringningen upplevdes också som svår för äldre personer, eftersom dagen lätt går till att man bara väntar på samtalet. Det skulle vara lättare om man försöker nå personen ännu en andra gång om personen inte hunnit/kunnat svara den första gången.
- I mobilversionen borde det vara möjligt att boka tid till alla skötare, inte bara till vissa (för tillfället kan man boka tid till vaccinationer). Här är svårigheten det att skötarna inte själva kan lägga ut sina bokningsbara tider på webben, utan det här görs av helt andra personer via kundservicecentralen.
- **06 218 9000** är numret till den digitala kundservicecentralen, och det fungerar i varje kommun i välfärdsområdet. De samtal som rings via tjänsten Omaolo efter en symtombedömning besvaras av samma bekanta skötare som på kundservicecentralen.
- Telefonväxeln har ett gemensamt telefonnummer för hela välfärdsområdet, nämligen **06 218 1111**. Kommunerna sköter inte längre telefonväxlarna i samarbetsområdet. De anställda i telefonväxeln har inte vårdarbakgrund. De kan inte ge vårdanvisningar.



Rådmedlemmarna diskuterade i par om följande fem teman **från serviceanvändarens perspektiv**.

Teman och gruppernas kommentarer dokumenterades på en White board:

1. Telefonväxelns öppettid, under tjänstetid kl. 8-16, är det här bra?
  - förslag kl. 7-17 på vardagar, (det här förslaget understöddes)
  - hur är det på veckoslut? I övrigt ok kl. 7-17
  - kl. 7-18
2. Namnet på den digitala kundservicecentralen/Utvecklingsidéer
  - DIGIASPA NEJ TACK
  - Ett svenskspråkigt namn borde fås för OmaOlo – EGEN VÅRD?
  - Telefonapp
  - E-postlucka, begränsat antal tecken för eget ärende -> efter identifiering
3. Utvecklingsidéer DIGIASPA / Namnet Digital kundservicecentral
  - Digi kundservice
  - Vårdbedömning -> Vårdsökning
  - Servicebehov -> Vårdbedömning eller servicebedömning
  - KUNDSERVICECENTRAL ÄR OK
  - INTE förledet Digi -> APK (på finska) eller något liknande men bättre
4. Kan telefonväxeln ge ut lokaliseringssuppgifter?
  - NEJ
  - Om inte via växeln så via något annat nummer, anhöriga kan inte lämnas i trängsmål
  - NEJ
  - Växeln bör kunna ge ett nummer där de kan ge ett svar
5. Borde växeln ta emot begäranden om återuppringning?
  - YES, lätt vidarebefordran (e-post)
  - ingen återuppringning, men om man anvisas att ringa till journumren
  - NEJ
  - Hela processen borde ses över som helhet

## Hur mår Österbotten?

Pia Vähäkangas

En diskussion fördes om klientrådets s.k. sommarlektyr. Äldreservicen samt seniorboendets roll i fortsättningen väckte diskussion.



Dessutom väckte servicetillgången och sjuklighetsstatistiken också diskussion. Rapporten konstaterades i sin helhet vara täckande och omfattande.