



## Observationer och frågor från Laihela kommunstyrelse till styrelsen för Österbottens välfärdsområde

Välfärdsområdesstyrelse 19.06.2023 § 193  
585/00.01.02/2023

Beredare Berg Päivi  
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 128 623, fornamn.efternamn@ovph.fi

Laihela kommunstyrelse har 24.4.2023 tillställt observationer och frågor till styrelsen för Österbottens välfärdsområde. Observationerna och frågorna kan läsas mera i detalj i den anslutna bilagan. Nedanstående svar har erhållits av organisationens ansvariga personer. Svaret på frågan om arvodena inom närståendevården har tillställts av Mico Botnia.

### Ärende 1, närståendevård:

Fråga:

Vad har välfärdsområdet för syn på ändamålsenligheten och läget gällande närståendevården? Har en del löner inte blivit anmälda till inkomstregistret, om ja, så hur ska välfärdsområdet i fortsättningen säkerställa att alla löner blir anmälda till inkomstregistret?

Svar:

Närståendevården är en viktig serviceform som välfärdsområdet ser som angelägen. Arvodena och kriterierna för närståendevården har harmoniserats. Före verksamhetsåret 2023 höjde styrelsen ersättningarna i arvodesklass 2 och 3 med cirka 13 %. Under år 2023 ska närståendevården utvecklas inom ramen för ett projekt som genomförs med stöd av utomstående finansiering.

Uppgifterna i inkomstregistret för år 2022 gällande närståendevården i Laihela har kontrollerats. Det har förekommit problem i överföringen av uppgifterna gällande en del vikarier inom närståendevården. När uppgifter har skickats till inkomstregistret har uppgifterna för några personer inte överförts. Observerade bristfälligheter har korrigerats och korrigeras vid behov.

Mico Botnia har lovat kontrollera uppgifterna i inkomstregistret för år 2023 gällande närståendevården i Laihela. För att säkerställa att alla löner i fortsättningen blir anmälda till inkomstregistret ska man i fortsättningen månatligen avpassa de uppgifter som skickats från lönesystemet med de uppgifter som anlänt till inkomstregistret.

### Ärende 2, fakturering:

Fråga:

När ska välfärdsområdets fakturering fås att bli tidsenlig? Kan betalningstiden för eventuella engångsfakturor som berör flera månader förlängas?

Svar:

Faktureringen är nu tidsenlig. Eventuella dröjsmål beror på exceptionella situationer. Betalningstiden kan alltid förlängas efter överenskommelse.

### Ärende 3, tidsbokning, kontakter:

Hur är läget i välfärdsområdet i fråga om kommunernas möjligheter att ta kontakt med välfärdsområdet?

Svar:

Österbottens välfärdsområde strävar efter att skapa ett centraliserat kundservicecenter för bedömningen av vårdbehovet och i framtiden även för socialvårdens kundhandledning i första fasen för hela området. Vi strävar efter att kunna avstå från de kommunspecifika numren. Samtalen till de kommunspecifika numren har hela tiden styrts till samma plats och till samma skötare som samtalen som ringts till det centraliserade numret. Kunderna tror ofta att de ringer Laihela hälsostation när de ringer det kommunspecifika numret, men



det här har i praktiken inte varit sant på en stund. Den skötare som svarar på samtalet som ringts till Laihela hälsostations kommunspecifika nummer kan i nuläget fysiskt befinna sig i antingen Laihela eller Vasa. Vårt mål är att skötarna som svarar på de samtal som ringts till kundservicecentrets nummer fysiskt ska kunna finnas var som helst i välfärdsområdet – antingen vid en social- och hälsocentral eller i kundservicecentrets lokalteter. Det här blir möjligt när hela välfärdsområdet har ett enhetligt telefonsystem, ett enhetligt nätverk och ett enhetligt klient- och patientdatasystem. Det är först i det läget som vi slutligen kan avstå från de kommunspecifika knappmenyerna på kundservicecentret.

Seniorlinjen öppnades i maj för invånarna i Vasa-Laihela-Lillkyrotrakten, och avsikten är att utvidga linjen att omfatta alla invånare i välfärdsområdet. Linjen är avsedd för alla kunder som har det svårt att använda kundservicecentrets knappmeny. Samtalen till seniorlinjen besvaras av samma skötare som svarar på kundservicecentrets nummer. Läkar- och skötarmottagningstider som bokats till social- och hälsocentralen kan nu annulleras även genom att skicka ett textmeddelande till telefonnumret 040 190 8576. Elektroniska bokningar annulleras via den elektroniska tjänsten. Hörselskadade kan använda en textmeddelandetjänst som är avsedd för hörselskadade när de utråder ärenden på hälsostationen under tjänstetid via numret 040 488 8985. Vi uppmanar också invånarna att använda tjänsten Omaolo som vi i år kommer att utvidga att omfatta hela välfärdsområdet. Den chattbot som finns på vår webbplats upplyser kunderna om hur de ska få kontakt med rätt tjänst. Vi har som mål att också öppna en chattverksamhet, varvid chattbotten vid behov kan styra frågorna till en yrkesperson inom hälso- och sjukvården.

Vård- och serviceenheterna kommer även i fortsättningen att ha egna direkta, enhetsspecifika telefonnummer. Vi ställer vår förhoppning till att kunder som redan erhållit vård/service på en bestämd enhet även i fortsättningen tar kontakt direkt med denna vård-/serviceenhet i samma ärende för att det inte ska uppstå onödiga telefonköer till kundservicecentret.

**För uppmärksamhet:**

Det har skett framsteg inom de transporttjänster som tillhandahålls för personer med funktionsnedsättning. Laihela kommun efterlyser enhetliga, praktiska anvisningar om vad klienter har rätt till/möjlighet till inom ramen för lagstiftningen.

Det är ett måste att digitalisera tjänsterna. Laihela kommun föreslår att man ska satsa allt kraftigare på de digitaliseringsprojekt som pågår i välfärdsområdet och allt starkare föra fram de praktiska möjligheter som en digitalisering för med sig utan att glömma närtjänsterna (stenfotsservicen).

Svar:

Österbottens välfärdsområde tackar för det ärende som förts fram för observation och omfattar Laihela kommunstyrelsens syn. Vi kommer att satsa på digitalisering och utveckla våra anvisningar.

**Förvaltningsdirektör Jakobsson-Pada Linda**

föreslår, att styrelsen antecknar utredningen för kännedom.

**Beslut:**

Förslaget godkändes.