



§ 100

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle valtuutettu Titta Hiltusen ym. valtuustoaloitteesta koskien terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi

HEL 2024-000909 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Titta Hiltusen ja 24 muun valtuutetun valtuustoaloitteesta koskien terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi:

”Aloitteessa todetaan Helsingin päättäneen, että terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmästä soitetaan vain yhden kerran potilaalle. Mikäli potilas ei pysty vastaamaan puheluun, asiasta lähetetään tekstiviesti, jolloin potilaan täytyy aloittaa prosessi alusta. Käytäntö aiheuttaa asiakkaalle turhaa viivettä hoitoon pääsyyn ja pahimmillaan pitkän yhteydenottoyritysten kierteen. Aloitteessa esitetään, että Helsinki tarkastelee uudestaan takaisinsoiton käytäntöjä ja kehittää niitä. Jos aloitteessa esitetyt parannukset ei ole teknisesti mahdollista toteuttaa, tulisi vähintäänkin palata vanhaan systeemiin, jossa potilasta tavoiteltiin useammin.

Lisäksi aloitteessa pyydetään selvittämään, voidaanko tulevasta soitosta lähettää etukäteen tekstiviesti, jossa kerrotaan suurin piirtein milloin soittoa voi odottaa. Lisäksi pyydetään selvittämään, voisiko asiakkaalla olla mahdollisuus toivoa soittoa jossain tietyssä aikaikkunassa. Lisäksi aloitteessa esitetään, että soittajan tietoihin olisi mahdollista saada tieto siitä, että puhelu tulee terveydenhuollosta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta toteaa, että Helsingin terveysasemilla takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien takaisinsoittokertojen määrää vähennettiin marraskuussa 2023 kolmesta yhteen, jotta saataisiin lyhennettyä puhelupalvelun jonoja ja parannettua asiakkaiden yhteydenosaantia terveystaloihin terveydenhuoltolaissa (1326/2010; 581/2022) säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin.

Hyväksyessään vuoden 2024 toimintasuunnitelman lautakunta kehotti toimialaa varmistamaan, että helsinkiläiset saavat yhteyden terveystaloihin nopeasti ja sujuvasti. Lautakunta totesi, että tämä vaatii mm. takaisinsoittopalvelua koskevan muutoksen uudelleenarviointia.



Takaisinsoittopalvelun toimivuutta, yhteyden viiveitä ja muutostoteuttamasta seurataan tiiviisti lähi- ja keskijohdossa viikko- ja kuukausitasoilla raporteilta sekä itse kontaktien hallintajärjestelmässä reaaliaikaisesti. Tämän perusteella Helsingin terveysasemien takaisinsoittokertojen määrä on päätetty nostaa yhdestä kerrasta kahteen kertaan. Takaisinsoittopalvelun soittokertojen muutoksen tarve todettiin seuraamalla ja arvioimalla terveysasemien keskimääräisiä takaisinsoittoviiveitä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on pyytänyt asiassa tarjousta Palvelukeskus Helsingiltä ja aikataulu soittokertojen lisäämiseen tarkentuu tämän jälkeen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käytössä olevan takaisinsoittopalvelun Genesys-kontaktihallintajärjestelmän korvaa syksyllä 2024 Telia ACE -kontaktinhallintajärjestelmä. Uuden kontaktihallintajärjestelmän käyttöönottoon liittyen toimialalla tehdään erikseen toimenpidesuunnitelma, jossa otetaan huomioon ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan aloitteessa esitetyt tekniset parannusehdotukset asiakaslähteeseen takaisinsoittopalveluun.

Terveystieteiden lain 51 §:n mukaan potilaan on saatava arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveyskeskukseen tai muihin perusterveydenhuollon toimintayksikköön. Arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana on myös saatava yksilöllinen arvio tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Terveystieteiden lain 51 § ja sitä täsmäntävä hallituksen esitys (HE 74/2022 vp) eivät säädä tai täsmäntäviä hallituksen esityksiä (HE 74/2022 vp) eivät säädä tai täsmäntäviä hallituksen esityksiä, jotta pykälän vaatimukset täyttyvät. Sen sijaan kyseisessä hallituksen esityksessä todetaan liittyen yhteydenosaantiin ja välittömään hoidontarpeen arviointiin, että yhteydenottoja voitaisiin toteuttaa monikanavaisesti.

Helsingin terveydenhuollon puhelinpalvelujen takaisinsoitto

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on terveysasemien ja suuren terveydenhuollon puhelinpalveluissa käytössä takaisinsoiton mahdollisuus. Mikäli asiakkaan puheluun ei suoraan vastata, asiakas voi halutessaan jättää takaisinsoittopyynnön. Vuonna 2023 saapuneita takaisinsoittopuheluja oli terveysasemilla 921 490.

Helsingin terveysasemien itse tuottamaan puhelinpalvelun takaisinsoitto toteutetaan Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän kautta. Sosiaali- ja terveystoimialalla todettiin jo vuonna 2021 useita tarpeita kontaktienhallintajärjestelmän osalta, jotka eivät sisällyneet Genesysin hankintaan. Tämän takia Palvelukeskus Helsinki on kilpailuttanut uuden kontaktienhallintajärjestelmän kaupungin käyttöön ja uusi järjestelmä on



Telia ACE. Uuden järjestelmän käyttöönotto on suunniteltu tapahtuvan vuoden 2024 aikana.

Asiakkaiden tavoitettavuuden heikennyttyä syksyllä 2023, päädyttiin Genesys-järjestelmään toteuttamaan muutoksia marraskuussa 2023. Muutoksilla haluttiin lyhentää puhelinpalvelun jonoja ja parantaa yhteydensaantia terveystalouteihin terveydenhuoltolaissa säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin. Ennen muutosta takaisinsoittopyynnön jättänyttä asiakasta tavoiteltiin yhteensä enintään kolme kertaa. Järjestelmässä asiakkaan uusi takaisinsoittopyyntö (toinen tai kolmas) nousi määritellyn viiveen jälkeen jonon kärkeen johtaen muiden asiakkaiden ensimmäisen takaisinsoittopyynnön viivästymiseen. Muutoksen myötä takaisinsoittopyynnön jättäneille terveysasemien asiakkaille soitetaan takaisin yhden kerran. Jos asiakasta ei tuolloin tavoiteta, hän saa tekstiviestin, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä uudelleen. Takaisinsoittojärjestelmä on valtakunnallisesti käytössä hyvinvointialueilla. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella takaisinsoittojärjestelmästä asiakkaalle soitetaan takaisin yhden kerran. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella Espoossa asiakkaalle soitetaan yhden kerran kiireettömästi ja muut linjalta sekä kaksi kertaa päivystyslinjalta.

Takaisinsoittokertojen vähentämisen tavoitteena on takaisinsoittoviiveen lyhentäminen niin, että asiakkaaseen saadaan yhteys aiempaa nopeammin. Takaisinsoittouudistuksen myötä tavoitteena on myös pystyä käyttämään resursseja tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin. Valitettavasti muutos ei ole näyttäytynyt asiakkaille täysin toivotulla tavalla.

Takaisinsoittopalvelun muutoksen tarvetta arviointiin etukäteen tarkastelemalla terveysasemien keskimääräistä takaisinsoittoviiveitä sekä tavoitettujen asiakkaiden prosentiosuuksia. Erityisesti viive siinä, kauanko asiakas on joutunut odottamaan takaisinsoittoa, kasvoi vuonna 2023 keskiarvoltaan noin kolme tuntia vuoteen 2022 verrattuna.

Ennen takaisinsoittokertojen muutosta yhteen soittokertaan ensimmäisellä soittokerralla tavoitettiin keskimäärin 86,3 prosenttia asiakkaista, toisella soittokerralla tavoitettiin ainoastaan keskimäärin 7,7 prosenttia asiakkaista ja kolmannella soittokerralla keskimäärin 1,9 prosenttia asiakkaista. Muutoksen jälkeen vuonna 2024 tammi- ja maaliskuussa asiakkaita tavoitettiin yhdellä soittokerralla keskimäärin 88,8 prosenttia asiakkaista. Muutosuudistuksella tavoitetaan oikea-aikaisemmin asiakkaita yhdellä soittokerralla verrattuna aiempaan ensimmäiseen soittokertaan. Neljän kuukauden jälkeen ei valitettavasti ole vielä saavutettu viiveen lyhenemisen tavoitetta.

Terveysasemien asiakkaille tarjotaan monipuoliset yhteydenottokanavat



Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on vahvistanut digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjontaa Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 mukaisesti sähköisissä kanavissa tarjottavaan palveluvalikkoon. Terveysasemien asiakkaille on tarjolla monipuoliset yhteydenottokanavat (puhelinpalvelu, Omaolo, LiveChat, Sotebotti Hester ja Maisa), josta asiakas voi valita itselleen tilanteeseen ja aikatauluun sopivimman. Tavoitteena on, että asiakkaat ottaisivat yhteyttä terveysasemille vain yhden yhteydenottokanavan kautta, jotta saadaan vähennettyä yhteydenoton ruuhkia ja asiakkaita pystytään palvelemaan nopeammin.

Terveysasemien asiakkailla on valittavissa useampi eri sähköinen yhteydenottokanava terveysasemienpalveluihin. Sotebotti Hesteriltä (hel.fi/terveysasemat) voi kysyä laajasti terveyteen ja terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä. Sotebotti Hester vastaa vuorokauden ympäri kysymyksiin Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista ja toteuttaa palveluohjausta tunnistamiensa soveltuvien asiakkaiden osalta myös Omaolo-palveluun. Kansallisessa Omaolo-palvelussa asiakas voi tehdä oireidensa perustella oirearvion ja saada tarvittaessa yhteyden ammattilaiseen lääkintälaitteen edellyttämällä kiireellisyydellä. Mikäli oirekuva edellyttää kiireistä arviota, niitä käsitellään ammattilaisen toimesta vuorokauden ympäri. Arkisin asiakkaalla on mahdollisuus edetä tarvittaessa terveysaseman ammattilaiselle LiveChattiin. LiveChatissa on palvelulupaus vastata kolmessa minuutissa vahvasti tunnistautuneen asiakkaan lähettämään chattiin. Maisa-palvelussa (maisafi.fi) voi kysyä käynnissä olevaan hoitoon liittyviä kysymyksiä suoraan hoidosta vastaavalta tiimiltä tai ammattilaiselta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus soittaa Päivystysapuun (116117) saadakseen tarvitsemansa yksilöllisen arvion kiireellisissä terveysongelmissa ympäri vuorokauden.

Takaisinsoittopalvelujen teknisten parannusehdotusten selvitys

Kontaktijärjestelmiin on mahdollista rakentaa toiminto, josta lähetetään asiakkaalle tekstiviesti siitä, minkä ajan kuluessa hänelle soitetaan takaisin. Genesys-kontaktijärjestelmään tällaista tekstiviestiä ei ole ollut mahdollista hankkia, eikä nykyinen järjestelmä tue mahdollisuutta toteuttaa asiakkaan pyyntöä takaisinsoiton aikaikkunaan, mutta Telia ACE:n osalta tämä asia selvitetään kontaktijärjestelmän vaihdon yhteydessä. Teknisen kyvykkyyden lisäksi haasteeksi voi kuitenkin tulla myös takaisinsoittopuhelun toteutumisen ennustettavuus. Mikäli asiakas on tallentanut soittavan tahon numeron, puhelinpalvelujärjestelmä mahdollistaa asiakkaalle sen terveysaseman puhelinnumeron näkymisen, josta asiakasta tavoitellaan.

Kaupungin terveys- ja hyvinvointikeskusmallin mukaisesti hoidon jatkuvuutta tarvitsevalle asiakkaalle nimetään hoitovastaava ja kaikille asiakkaille nimetään oma tiimi. Tulevan kontaktienhallintajärjestelmän



ja Apotin integraation avulla puhelinnumero pystytään ohjaamaan samaa kontaktia aiemmin hoitaneelle taholle jopa ammattilaisen tarkkuudella. Tällä kehitystyöllä tavoitellaan hoidon jatkuvuuden parantumista jo ensikontaktista lähtien. Hoidon jatkuvuuden on todettu tutkimuksissa parantavan hoidon laatua, hoitoon sitoutumista kuin myös tehostavan toimintaa.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Terveyspalvelujen hyvä saavutettavuus sujuvoittaa asiakkaiden hoitoon pääsyä. Riittävän nopealla ja tasavertaisella hoitoon pääsillä terveydenhuollon asiantuntijan arvioon on myönteinen vaikutus asiakkaiden terveyteen, hyvinvointiin ja elämänlaatuun.

Terveysasemien takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien puhelujen määrän vähentämisen myötä terveydenhuollon ammattilaistemme resursseja pystytään käyttämään tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala pyrkii selkeyttämään ja parantamaan asiakkaaksi tulon kanavaa määrätietoisesti. Uuden kontaktienhallintajärjestelmän ohella kehitystyötä toteutetaan myös muissa yhteydenottokanavissa.”

Käsittely

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Puheenjohtaja Daniel Sazonov: Aloitevastauksen kolmas kappale seuraavaan muotoon eli keskimäinen kappale lisäystä ja muuten kappale pilkottu kahtia:

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta toteaa, että Helsingin terveysasemilla takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien takaisinsoittokertojen määrää vähennettiin marraskuussa 2023 kolmesta yhteen, jotta saataisiin lyhennettyä puhelinpalvelun jonoja ja parannettua asiakkaiden yhteydenosaantia terveyspalveluihin terveydenhuoltolaisissa (1326/2010; 581/2022) säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin.

HYVÄKSYESSÄÄN VUODEN 2024 TOIMINTASUUNNITELMAN LAUTAKUNTA KEHOTTI TOIMIALAA VARMISTAMAAN, ETTÄ HELSINKILÄISET SAAVAT YHTEYDEN TERVEYSPALVELUIHIN NOPEASTI JA SUJUVASTI. LAUTAKUNTA TOTESI, ETTÄ TÄMÄ VAATII MM. TAKAISINSOITTOPALVELUA KOSKEVAN MUUTOKSEN UUDELLEENARVIOINTIA.



Takaisinsoittopalvelun toimivuutta, yhteyden viiveitä ja muutostoteuttamasta seurataan tiiviisti lähi- ja keskijohdossa viikko- ja kuukausitasoilla raporteilta sekä itse kontaktien hallintajärjestelmässä reaaliaikaisesti. Tämän perusteella Helsingin terveysasemien takaisinsoittokertojen määrä on päätetty nostaa yhdestä kerrasta kahteen kertaan. Takaisinsoittopalvelun soittokertojen muutoksen tarve todettiin seuraamalla ja arvioimalla terveysasemien keskimääräisiä takaisinsoittoviiveitä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on pyytänyt asiassa tarjousta Palvelukeskus Helsingiltä ja aikataulu soittokertojen lisäämiseen tarkentuu tämän jälkeen.

Kannattaja: jäsen Maaret Castrén

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta hyväksyi yksimielisesti ilman äänestystä puheenjohtaja Daniel Sazonovin vastaehdotuksen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi hyväksytyin vastaehdotuksen osalta esittelijän ehdotuksesta poikkeavan lausunnon.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 09 310 42611
timo.lukkarinen(a)hel.fi

Leena Turpeinen, terveys- ja päihdepalvelujen johtaja, puhelin: 09 310 52481
leena.turpeinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Titta Hiltusen ja 24 muun valtuutetun valtuustoaloitteesta koskien terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi:

”Aloitteessa todetaan Helsingin päättäneen, että terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmästä soitetaan vain yhden kerran potilaalle. Mikäli potilas ei pysty vastaamaan puheluun, asiasta lähetetään tekstiviesti, jolloin potilaan täytyy aloittaa prosessi alusta. Käytäntö aiheuttaa asiakkaalle turhaa viivettä hoitoon pääsyyn ja pahimmillaan pitkän yh-



teydenottoyritysten kierteen. Aloitteessa esitetään, että Helsinki tarkastelee uudestaan takaisinsoiton käytäntöjä ja kehittää niitä. Jos aloitteessa esitettyjä parannuksia ei ole teknisesti mahdollista toteuttaa, tulisi vähintäänkin palata vanhaan systeemiin, jossa potilasta tavoiteltiin useammin.

Lisäksi aloitteessa pyydetään selvittämään, voidaanko tulevasta soitosta lähettää etukäteen tekstiviesti, jossa kerrotaan suurin piirtein milloin soittoa voi odottaa. Lisäksi pyydetään selvittämään, voisiko asiakkaalla olla mahdollisuus toivoa soittoa jossain tietyssä aikaikkunassa. Lisäksi aloitteessa esitetään, että soittajan tietoihin olisi mahdollista saada tieto siitä, että puhelu tulee terveydenhuollosta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta toteaa, että Helsingin terveysasemilla takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien takaisinsoittokertojen määrää vähennettiin marraskuussa 2023 kolmesta yhteen, jotta saataisiin lyhennettyä puhelinpalvelun jonoja ja parannettua asiakkaiden yhteydensaantia terveyspalveluihin terveydenhuoltolaissa (1326/2010; 581/2022) säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin. Takaisinsoittopalvelun toimivuutta, yhteyden viiveitä ja muutostoteumaa seurataan tiiviisti lähi- ja keskijohdossa viikko- ja kuukausitavoilla raporteilta sekä itse kontaktien hallintajärjestelmässä reaaliaikaisesti. Tämän perusteella Helsingin terveysasemien takaisinsoittokertojen määrä on päätetty nostaa yhdestä kerrasta kahteen kertaan. Takaisinsoittopalvelun soittokertojen muutoksen tarve todettiin seuraamalla ja arvioimalla terveysasemien keskimääräisiä takaisinsoittoviiveitä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on pyytänyt asiassa tarjousta Palvelukeskus Helsingiltä ja aikataulu soittokertojen lisäämiseen tarkentuu tämän jälkeen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käytössä olevan takaisinsoittopalvelun Genesys-kontaktihallintajärjestelmän korvaa syksyllä 2024 Telia ACE -kontaktihallintajärjestelmä. Uuden kontaktihallintajärjestelmän käyttöönottoon liittyen toimialalla tehdään erikseen toimenpidesuunnitelma, jossa otetaan huomioon ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan aloitteessa esitetyt tekniset parannusehdotukset asiakaslähteeseen takaisinsoittopalveluun.

Terveydenhuoltolain 51 §:n mukaan potilaan on saatava arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveyskeskukseen tai muihin perusterveydenhuollon toimintayksikköön. Arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana on myös saatava yksilöllinen arvio tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Terveydenhuoltolain 51 § ja sitä täsmentävä hallituksen esitys (HE 74/2022 vp) eivät säädä tai täsmennä hoitoon pääsyn vaatimusta, mi-



ten monta takaisinsoittoa terveysaseman on järjestettävä, jotta pykälän vaatimukset täyttyvät. Sen sijaan kyseisessä hallituksen esityksessä todetaan liittyen yhteydensaantiin ja välittömään hoidontarpeen arviointiin, että yhteydenottoja voitaisiin toteuttaa monikanavaisesti.

Helsingin terveydenhuollon puhelinpalvelujen takaisinsoitto

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on terveysasemien ja suun terveydenhuollon puhelinpalveluissa käytössä takaisinsoiton mahdollisuus. Mikäli asiakkaan puheluun ei suoraan vastata, asiakas voi halutessaan jättää takaisinsoittopyynnön. Vuonna 2023 saapuneita takaisinsoittopuheluja oli terveysasemilla 921 490.

Helsingin terveysasemien itse tuottamaan puhelinpalvelun takaisinsoitto toteutetaan Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän kautta. Sosiaali- ja terveystoimialalla todettiin jo vuonna 2021 useita tarpeita kontaktienhallintajärjestelmän osalta, jotka eivät sisällyneet Genesysin hankintaan. Tämän takia Palvelukeskus Helsinki on kilpailuttanut uuden kontaktienhallintajärjestelmän kaupungin käyttöön ja uusi järjestelmä on Telia ACE. Uuden järjestelmän käyttöönotto on suunniteltu tapahtuvan vuoden 2024 aikana.

Asiakkaiden tavoitettavuuden heikennyttyä syksyllä 2023, päädyttiin Genesys-järjestelmään toteuttamaan muutoksia marraskuussa 2023. Muutoksilla haluttiin lyhentää puhelinpalvelun jonoja ja parantaa yhteydensaantia terveyspalveluihin terveydenhuoltolaissa säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin. Ennen muutosta takaisinsoittopyynnön jättänyttä asiakasta tavoiteltiin yhteensä enintään kolme. Järjestelmässä asiakkaan uusi takaisinsoittopyyntö (toinen tai kolmas) nousi määritellyn viiveen jälkeen jonon kärkeen johtaen muiden asiakkaiden ensimmäisen takaisinsoittopyynnön viivästymiseen. Muutoksen myötä takaisinsoittopyynnön jättäneille terveysasemien asiakkaille soitetaan takaisin yhden kerran. Jos asiakasta ei tuolloin tavoiteta, hän saa tekstiviestin, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä uudelleen. Takaisinsoittojärjestelmä on valtakunnallisesti käytössä hyvinvointialueilla. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella takaisinsoittojärjestelmästä asiakkaalle soitetaan takaisin yhden kerran. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella Espoossa asiakkaalle soitetaan yhden kerran kiireettömästi ja muut linjalta sekä kaksi kertaa päivystyslinjalta.

Takaisinsoittokertojen vähentämisen tavoitteena on takaisinsoittoviiveen lyhentäminen niin, että asiakkaaseen saadaan yhteys aiempaa nopeammin. Takaisinsoittouudistuksen myötä tavoitteena on myös pystyä käyttämään resursseja tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin. Valitettavasti muutos ei ole näyttäytynyt asiakkaille täysin toivotulla tavalla.



Takaisinsoittopalvelun muutoksen tarvetta arviointiin etukäteen tarkastelemalla terveysasemien keskimääräistä takaisinsoittoviiveitä sekä tavoitettujen asiakkaiden prosenttiosuuksia. Erityisesti viive siinä, kauanako asiakas on joutunut odottamaan takaisinsoittoa, kasvoi vuonna 2023 keskiarvoltaan noin kolme tuntia vuoteen 2022 verrattuna.

Ennen takaisinsoittokertojen muutosta yhteen soittokertaan ensimmäisellä soittokerralla tavoitettiin keskimäärin 86,3 prosenttia asiakkaista, toisella soittokerralla tavoitettiin ainoastaan keskimäärin 7,7 prosenttia asiakkaista ja kolmannella soittokerralla keskimäärin 1,9 prosenttia asiakkaista. Muutoksen jälkeen vuonna 2024 tammi- ja maaliskuussa asiakkaita tavoitettiin yhdellä soittokerralla keskimäärin 88,8 prosenttia asiakkaista. Muutosuudistuksella tavoitetaan oikea-aikaisemmin asiakkaita yhdellä soittokerralla verrattuna aiempaan ensimmäiseen soittokertaan. Neljän kuukauden jälkeen ei valitettavasti ole vielä saavutettu viiveen lyhenemisen tavoitetta.

Terveysasemien asiakkaille tarjotaan monipuoliset yhteydenottokanavat

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on vahvistanut digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjontaa Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 mukaisesti sähköisissä kanavissa tarjottavaan palveluvalikkoon. Terveysasemien asiakkaille on tarjolla monipuoliset yhteydenottokanavat (puhelinpalvelu, Omaolo, LiveChat, Sotebotti Hester ja Maisa), josta asiakas voi valita itselleen tilanteeseen ja aikatauluun sopivimman. Tavoitteena on, että asiakkaat ottaisivat yhteyttä terveysasemille vain yhden yhteydenottokanavan kautta, jotta saadaan vähennettyä yhteydenoton ruuhkia ja asiakkaita pystytään palvelemaan nopeammin.

Terveysasemien asiakkailla on valittavissa useampi eri sähköinen yhteydenottokanava terveysasemienpalveluihin. Sotebotti Hesteriltä (hel.fi/terveysasemat) voi kysyä laajasti terveyteen ja terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä. Sotebotti Hester vastaa vuorokauden ympäri kysymyksiin Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista ja toteuttaa palveluohjausta tunnistamiensa soveltuvien asiakkaiden osalta myös Omaolo-palveluun. Kansallisessa Omaolo-palvelussa asiakas voi tehdä oireidensa perustella oirearvion ja saada tarvittaessa yhteyden ammattilaiseen lääkintälaitteen edellyttämällä kiireellisyydellä. Mikäli oirekuva edellyttää kiireistä arviota, niitä käsitellään ammattilaisen toimesta vuorokauden ympäri. Arkisin asiakkaalla on mahdollisuus edetä tarvittaessa terveysaseman ammattilaiselle LiveChattiin. LiveChatissa on palvelulupaus vastata kolmessa minuutissa vahvasti tunnistauneen asiakkaan lähettämään chattiin. Maisa-palvelussa (maisafi.fi) voi kysyä käynnissä olevaan hoitoon liittyviä kysymyksiä suoraan hoidosta vastaavalta tiimiltä tai ammattilaiselta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus soittaa



Päivystysapuun (116117) saadakse tarvitsemansa yksilöllisen arvion kiireellisissä terveysongelmissa ympäri vuorokauden.

Takaisinsoittopalvelujen teknisten parannusehdotusten selvitys

Kontaktijärjestelmiin on mahdollista rakentaa toiminto, josta lähetetään asiakkaalle tekstiviesti siitä, minkä ajan kuluessa hänelle soimitaan takaisin. Genesys-kontaktijärjestelmään tällaista tekstiviestiä ei ole ollut mahdollista hankkia, eikä nykyinen järjestelmä tue mahdollisuutta toteuttaa asiakkaan pyyntöä takaisinsoiton aikaikkunaan, mutta Telia ACE:n osalta tämä asia selvitetään kontaktijärjestelmän vaihdon yhteydessä. Teknisen kyvykkyyden lisäksi haasteeksi voi kuitenkin tulla myös takaisinsoittopuhelun toteutumisen ennustettavuus. Mikäli asiakas on tallentanut soittavan tahon numeron, puhelinpalvelujärjestelmä mahdollistaa asiakkaalle sen terveysaseman puhelinnumeron näkymisen, josta asiakasta tavoitellaan.

Kaupungin terveys- ja hyvinvointikeskusmallin mukaisesti hoidon jatkuvuutta tarvitsevalle asiakkaalle nimetään hoitovastaava ja kaikille asiakkaille nimetään oma tiimi. Tulevan kontaktienhallintajärjestelmän ja Apotin integraation avulla puhelinnumero pystytään ohjaamaan samaa kontaktia aiemmin hoitaneelle taholle jopa ammattilaisen tarkkuudella. Tällä kehitystyöllä tavoitellaan hoidon jatkuvuuden parantumista jo ensikontaktista lähtien. Hoidon jatkuvuuden on todettu tutkimuksissa parantavan hoidon laatua, hoitoon sitoutumista kuin myös tehostavan toimintaa.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Terveyspalvelujen hyvä saavutettavuus sujuvoittaa asiakkaiden hoitoon pääsyä. Riittävän nopealla ja tasavertaisella hoitoon pääsillä terveydenhuollon asiantuntijan arvioon on myönteinen vaikutus asiakkaiden terveyteen, hyvinvointiin ja elämänlaatuun.

Terveysasemien takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien puhelujen määrän vähentämisen myötä terveydenhuollon ammattilaistemme resursseja pystytään käyttämään tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala pyrkii selkeyttämään ja parantamaan asiakkaaksi tulon kanavaa määrätietoisesti. Uuden kontaktienhallintajärjestelmän ohella kehitystyötä toteutetaan myös muissa yhteydenottokanavissa.”

Esittelijän perustelut



14.05.2024

Asia/11

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausuntoa kaupunginhallitukselle kaupunginvaltuutettu Titta Hiltusen ja 24 muun valtuutetun valtuustoaloitteesta terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi. Lausuntoa on pyydetty 21.5.2024 mennessä.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 09 310 42611
timo.lukkarinen(a)hel.fi

Leena Turpeinen, terveys- ja päihdepalvelujen johtaja, puhelin: 09 310 52481
leena.turpeinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano