

Terveysthuollon takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

Helsinki on vastikään päättänyt, että terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmästä soitetaan vain yhden kerran. Jos potilas ei pysty vastaamaan, asiasta lähetetään tekstiviesti, jolloin potilaan täytyy aloittaa prosessi alusta. Monen on kuitenkin haastavaa vastata ennakoimattomaan aikaan tulevaan puhelinsoittoon työn tai muun inhimillisen esteen vuoksi. Käytäntö aiheuttaa asiakkaalle turhaa viivettä hoitopäätöksiin ja pahimmillaan pitkän yhteydenottoyritysten kierteen.

Tulisikin selvittää, voitaisiinko tulevasta soitosta lähettää etukäteen tekstiviesti, jossa kerrottaisiin suurinpiirtein, milloin soittoa voi odottaa. Tulisi myös tarkastella, voisiko potilaalla olla mahdollisuus toivoa soittoa jonain tietynä aikaikkunana.

Samalla olisi toivottavaa, jos soittajan tietoihin olisi mahdollista saada tieto siitä, että puhelu tulee terveydenhuollosta.

Me aloitteen allekirjoittaneet valtuutetut esitämme, että Helsinki tarkastelee uudestaan takaisinsoiton käytäntöjä ja kehittää niitä. Jos esitettyjä parannuksia ei ole teknisesti mahdollista toteuttaa, tulisi vähintäänkin palata vanhaan systeemiin, jossa potilasta tavoiteltiin useammin.

Helsingissä 17.01.2024

Hiltunen Titta

Valtuustoryhmän varapuheenjohtaja

Vasemmistoliiton valtuustoryhmä

(1 + 24 allekirjoitusta)

Gebhard Elisa

Kivelä Mai

Razmyar Nasima

Said Ahmed Suldaan

Nuorteva Johanna

Haglund Mia

Ahmed Mahad

Pasanen Amanda

Laak Noora

Majok Ajak

Arhinmäki Paavo

Kauppila Elina

Lindgren Minna

Hjelt Jenni

Peltokorpi Terhi

Holopainen Mari

Nevanlinna Tuomas

Vepsä Sinikka

Wallgren Thomas

Honkasalo Veronika

Helsingin kaupunginvaltuusto

Aloite 17.01.2024

Valtuutetun aloite

Ahde Hilikka

Muttilainen Sami

Malin Petra

Koskela Minja