



28.08.2024

Asia/22

## § 163

### Valtuutettu Titta Hiltusen aloite terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämiseksi

HEL 2024-000909 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginvaltuusto päätti panna asian pöydälle.

#### Käsittely

Kaupunginvaltuusto päätti yksimielisesti panna asian pöydälle puheenjohtajan ehdotuksesta hyväksytyyn menettelytavan mukaisesti.

#### Esittelijä

Kaupunginhallitus

#### Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276  
jan.ihatsu(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Kaupunginvaltuusto katsoo aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijän perustelut

Valtuutettu Titta Hiltunen ja 24 muuta valtuutettua esittävät aloitteensa, että Helsinki tarkastelee uudestaan takaisinsoiton käytäntöjä ja kehittää niitä.

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. Aloite on liitteenä 1.

Helsingin terveydenhuollon puhelinpalvelujen takaisinsoitto



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 terveysasemilla takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien takaisinsoittokertojen määrää vähennettiin marraskuussa 2023 kolmesta yhteen, jotta saataisiin lyhennettyä puhelinpalvelun jonoja ja parannettua asiakkaiden yhteyden saantia terveystalouteen terveydenhuoltolaissa (1326/2010; 581/2022) säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin.

Hyväksyessään vuoden 2024 toimintasuunnitelman sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta kehotti toimialaa varmistamaan, että helsinkiläiset saavat yhteyden terveysasemien palveluihin nopeasti ja sujuvasti. Lautakunta totesi, että tämä vaatii mm. takaisinsoittopalvelua koskevan muutoksen uudelleenarviointia.

Takaisinsoittopalvelun toimivuutta, yhteyden viiveitä ja muutostoteuttamassa 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 tarjoutua Palvelukeskus Helsingiltä ja aikataulu soittokertojen lisäämiseen tarkentuu tämän jälkeen.

#### Terveysasemien asiakkaille tarjotaan monipuoliset yhteydenottokanavat

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on vahvistanut digitaalisten sosiaali- ja terveystaloutien tarjontaa Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 mukaisesti sähköisissä kanavissa tarjottavaan palveluvalikkoon. Terveystaloutien 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 asiakkailta on valittavissa useampi eri sähköinen yhteydenottokanava terveysasemien palveluihin. Sotebotti Hesteriltä ([hel.fi/terveysasemat](http://hel.fi/terveysasemat)) voi kysyä laajasti terveyteen ja terveystalouteen liittyviä kysymyksiä. Sotebotti Hester vastaa vuorokauden ympäri kysymyksiin Helsingin sosiaali- ja terveystalousta ja toteuttaa palve-



luohjausta 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) 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

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialla 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.

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.

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

## Toimivalta

Asiasta on saatu sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto. Esitys on lausunnon mukainen.

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 25 valtuutettua.

## Esittelijä

Kaupunginhallitus

## Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276  
jan.ihatsu(a)hel.fi

## Liitteet

1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveystuollon takaisinoitojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 03.06.2024 § 338

HEL 2024-000909 T 00 00 03

### Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo aloitteen loppuun käsitellyksi.

### Käsittely

03.06.2024 Ehdotuksen mukaan



Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti puheenjohtajan ehdotuksesta esittää asiaa kaupunginvaltuuston 28.8. kokoukseen käsiteltäväksi.

27.05.2024 Pöydälle

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Jukka-Pekka Ujula

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276  
jan.ihatsu(a)hel.fi

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 14.05.2024 § 100

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 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 terveys- asemilla takaisinsoittojärjestelmästä soitettavien takaisinsoittokertojen määrää vähennettiin marraskuussa 2023 kolmesta yhteen, jotta saataisiin lyhennettyä puhelinpalvelun 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 terveystalveluihin nopeasti ja sujuvasti. Lautakunta totesi, että tämä vaatii mm. takaisinsoittopalvelua koskevan muutoksen uudelleenarviointia.

Takaisinsoittopalvelun toimivuutta, yhteyden viiveitä ja muutostoteuttama 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 -kontaktihallintajärjestelmä. Uuden kontaktihallintajärjestelmän käyttöönottoon liittyen toimialalla tehdään erikseen toimenpidesuunnitelma, jossa otetaan huomioon ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan aloitteessa esitetyt tekniset parannusehdotukset asiakasläh- töiseen takaisinsoittopalveluun.

Terveydenhuoltolain 51 §:n mukaan potilaan on saatava arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveyskeskukseen tai muuhun 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, miten 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 terveystoimialan 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 terveystalvvelujen 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 asiakkailta on valittavissa useampi eri sähköinen yhteydenottokanava terveysasemienpalveluihin. Sotebotti Hesteriltä (hel.fi/terveysasemat) voi kysyä laajasti terveyteen ja terveystalvveluihin liittyviä kysymyksiä. Sotebotti Hester vastaa vuorokauden ympäri kysymyksiin Helsingin sosiaali- ja terveystalvveluista 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) voi kysyä käynnissä olevaan hoitoon liittyviä kysymyksiä suoraan hoidosta vastaavalta tiimiltä tai ammattilaiselta. Asiakkailta 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 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 asia-





kas on tallentanut soittavan tahon numeron, puhelinpalvelujärjestelmä mahdollistaa asiakkaalle sen terveystaseman 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 yhteydenotto-kanavissa.”

#### Käsittely

14.05.2024 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

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 terveydenhuoltolaissa (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 UUDELEENARVIOINTIA.

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