



11.09.2024

Ärende/16

§ 180

Ledamoten Titta Hiltunens motion om att utveckla återuppringning- en inom hälsovården

HEL 2024-000909 T 00 00 03

Beslut

Stadsfullmäktige betraktade motionen som slutbehandlad.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Jan Ihatsu, stadssekreterare, telefon: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Bilagor

1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveystuotojen takaisinsoit-
tojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

Föredragandens motiveringar

Ledamoten Titta Hiltunen och 24 andra ledamöter föreslår i sin motion att Helsingfors på nytt utreder rutinerna kring återuppringning och utvecklar dem.

Dessutom begär man i motionen att staden utreder om det är möjligt att på förhand skicka ett sms i vilket man informerar om ungefär när samtalet kan förväntas. Dessutom begär de undertecknade att man utreder om det går att erbjuda kunden möjlighet att önska att bli uppringd inom en viss tidsram. Dessutom föreslås det i motionen att det ska vara möjligt att få information om att samtalet kommer från hälsovården. Motionen finns som bilaga 1.

Återuppringningen inom telefonservicen inom hälsovården i Helsingfors

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn använder hälsovårdscentralerna och mun- och tandvården möjlighet till återuppringning inom telefontjänsterna. Ifall kundens samtal inte besvaras kan kunden lämna ett ringbud. År 2023 genomfördes 921 490 återuppringnings-



11.09.2024

samtal inom hälsovårdstjänsterna. Antalet återuppringningssamtal som rings från återuppringningssystemet vid Helsingfors hälsovårdscentraler minskades i november 2023 från tre till ett för att korta av på kön till telefontjänsten och förbättra kundernas möjligheter att få kontakt med hälsovårdstjänsterna i enlighet med lagstiftningen för den förnyade vårdgarantin i hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010: 581/2022).

När social-, hälsovårds- och räddningsnämnden godkände verksamhetsplanen för 2024 uppmanade den sektorn att säkerställa att Helsingforsborna ska få kontakt med hälsocentraltjänsterna snabbt och smidigt. Nämnden konstaterade att detta förutsätter bland annat att ändringen i återuppringningstjänsten bedöms på nytt.

De närmaste cheferna och cheferna på mellannivå följer aktivt upp återuppringningstjänstens funktion, fördröjningar i kontakten och förändringens utfall med vecko- och månadsrapporter samt i kontakthanteringsystemet i realtid. Utgående från detta har staden beslutat att höja hälsocentralernas antal återuppringningar från en till två gånger. Behovet av att ändra antalet återuppringningar konstaterades genom att följa upp och utvärdera fördröjningarna i hälsocentralernas återuppringningar i genomsnitt. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn har begärt ett anbud i frågan av Servicecentralen Helsingfors och tidsplanen för att höja antalet återuppringningar preciseras därefter.

Hälsocentralernas kunder erbjuds mångsidiga kanaler för att ta kontakt

Social-, hälsovårds och räddningssektorn har förbättrat det digitala utbudet av social- och hälsovårdstjänster i enlighet med Helsingfors stadsstrategi 2021–2025 för det serviceutbud som erbjuds elektroniskt. Hälsovårdscentralernas kunder har tillgång till mångsidiga kontaktkanaler (telefontjänsten, Omaolo, LiveChat, Sotebotti Hester och Maisa) av vilka kunden kan välja den som passar den egna situationen och tidsplanen bäst. Målet är att kunderna ska ta kontakt med hälsovårdscentralen via endast en kontaktkanal för att kunna minska på köerna och betjäna kunderna snabbare.

Hälsocentralernas kunder kan välja mellan många olika elektroniska kontaktkanaler för att nå hälsocentraltjänsterna. Man kan ställa många sorters frågor som gäller hälsa och hälsovårdstjänster till chatbotten Sotebotti Hester (hel.fi/hälsostationer). Sotebotti Hester besvarar frågor om Helsingfors social- och hälsovårdstjänster dygnet runt och hänvisar också de kunder som roboten kan identifiera till tjänsten Omaolo. I den riksomfattande tjänsten Omaolo kan kunden utifrån sina symptom göra en symtombedömning och vid behov få kontakt med en yrkesperson enligt den grad av brådska som den medicintekniska utrustningen för-



utsätter. Om symtomen förutsätter en brådskande bedömning går fallet vidare till en yrkesperson dygnet runt.

Under vardagar har kunden möjlighet att vid behov nå en yrkesperson på hälsovårdscentralen via LiveChatt. LiveChatten har avgett ett servicelöfte att inom tre minuter besvara chatmeddelanden sända av en kund som genomgått stark identifiering. I tjänsten Maisa (mais.fi) kan man ställa frågor i anknytning till pågående vård direkt till det team eller den yrkesperson som ansvarar för vården. Kunden har också möjlighet att ringa Jourhjälp (tfn 116117) för att få en individuell bedömning i brådskande hälsoproblem dygnet runt.

Utredning av de tekniska förbättringsförslagen beträffande återuppringningstjänsten

Kontakthanteringssystemet Genesys som social-, hälsovårds- och räddningssektorn använder nu kommer att ersättas av kontakthanteringssystemet Telia ACE på hösten 2024. I anknytning till ibruktagandet av det nya kontakthanteringssystemet kommer sektorn att utarbeta en separat åtgärdsplan som beaktar och i möjligaste mån genomför de tekniska förbättringsförslag som nämns i motionen för en kundvänlig återuppringningstjänst.

Det är möjligt att bygga in en funktion i kontakthanteringssystemet som gör att kunden får ett textmeddelande med information om tidsramen inom vilken hen blir uppringd. Det har inte varit möjligt att skicka sådana textmeddelanden från kontakthanteringssystemet Genesys och det nuvarande systemet stöder inte möjligheten till återuppringning inom ett tidsintervall som kunden önskar, men för Telia ACE:s del utreds den här frågan i samband med bytet av kontakthanteringssystem. Utöver den tekniska prestandan kan återuppringningens förutsägbarhet utgöra ett problem. Om kunden har sparat numret som samtalet kommer från möjliggör telefonservicesystemet att telefonnumret för den hälsovårdscentral som samtalet kommer från visas för kunden.

I enlighet med stadens modell för centraler för hälsa och välbefinnande ska för den kund som behöver kontinuerlig vård utnämnas en vårdansvarig och varje klient ska få ett eget team. Med hjälp av integrationen mellan det kommande kontakthanteringssystemet och Apotti kan telefonnumret styras till samma instans och till och med samma yrkesperson som tidigare har vårdat personen. Detta utvecklingsarbete syftar till att förbättra vårdens kontinuitet redan från den första kontakten. Vårdens kontinuitet har i forskningen konstaterats förbättra vårdens kvalitet, engagemanget i vården och dessutom effektivera verksamheten.

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn syftar till att målmedvetet förtydliga och förbättra kanalerna för att skapa ett kundförhållande. Vid



11.09.2024

Ärende/16

sidan av det nya kontakthanteringssystemet jobbar staden också på att utveckla de andra kontaktkanalerna.

Befogenheter

Social-, hälsovårds- och räddningsnämnden har gett ett utlåtande i ärendet. Förslaget stämmer överens med utlåtandet.

Enligt 30 kap. 11 § 2 mom. i förvaltningsstadgan ska stadsstyrelsen förelägga fullmäktige en motion som undertecknats av minst 25 ledamöter.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Jan Ihatsu, stadssekreterare, telefon: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Bilagor

- 1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveystuonon takaisinsoittajärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

Beslutshistoria

Stadsfullmäktige 28.08.2024 § 163

HEL 2024-000909 T 00 00 03

Beslut

Stadsfullmäktige beslutade att bordlägga ärendet.

Stadsfullmäktige beslutade att bordlägga ärendet på förslag av ordföranden enligt det förfarande som godkänts av fullmäktige.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Jan Ihatsu, stadssekreterare, telefon: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Kaupunginhallitus 03.06.2024 § 338



11.09.2024

Ärende/16

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 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 yhteydenosaantia terveyspalveluihin terveydenhuoltolaissa (1326/2010; 581/2022) säädetyin 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 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 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 asiakaslähtöiseen 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 pelastustoimialla 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 kolmeasti. Järjestelmässä asiakkaan uusi takaisinsoittoyritys (toinen tai kolmas) nousi määritellyn viiveen jälkeen jonon kärkeen johtaen muiden asiakkaiden ensimmäisen takaisinsoittoyrityksen viivästymiseen. Muutoksen myötä takaisinsoittopyynnön jättäneille terveysasemien asiakkaalle 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, 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 ammatillaiseen lääkintälaitteen edellyttämällä kiireellisyydellä. Mikäli oirekuva edellyttää kiireistä arviota, niitä käsitellään ammatillaisen toimesta vuorokauden ympäri. Arkisin asiakkaalla on mahdollisuus edetä tarvittaessa terveysaseman ammatilliselle 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 ammatilliselta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus



11.09.2024

Ärende/16

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 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

14.05.2024 Esittelijän ehdotuksesta poiketen



11.09.2024

Ärende/16

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 yhteydensaantia 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 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



11.09.2024

Ärende/16

leena.turpeinen(a)hel.fi

Postadress

PB 1
00099 HELSINGFORS STAD
kaupunginkanslia@hel.fi

Besöksadress

Norra esplanaden 11-13
Helsingfors 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Telefon

+358 9 310 1641

FO-nummer

0201256-6