



27.05.2024

Asia/3

§ 312

V 5.6.2024, Valtuutettu Titta Hiltusen aloite terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämiseksi

HEL 2024-000909 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Minja Koskelan ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Jukka-Pekka Ujula

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

Kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

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 terveysterveyspalveluihin 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 terveysasemapalveluihin 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 tarjoutua Palvelukeskus Helsingiltä ja aikataulu soittokertojen lisäämiseen tarkentuu tämän jälkeen.

Terveysasemien asiakkaille tarjotaan monipuoliset yhteydenottokanavat

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on vahvistanut digitaalisten sosiaali- ja terveysterveyspalvelujen tarjontaa Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 mukaisesti sähköisissä kanavissa tarjottavaan palveluvalikkoon. Terveysterveysasemien 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 terveysterveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä. Sotebotti Hester vastaa vuorokauden ympäri ky-



symyksiin Helsingin sosiaali- ja terveystalvueluista ja toteuttaa palve-
luohjausta tunnistamiensa soveltuvien asiakkaiden osalta myös Omao-
lo-palveluun. Kansallisessa Omaolo-palvelussa asiakas voi tehdä oirei-
densa perustella oirearvion ja saada tarvittaessa yhteyden ammattilai-
seen lääkintälaitteen edellyttämällä kiireellisyydellä. Mikäli oirekuva
edellyttää kiireistä arviota, niitä käsitellään ammattilaisen toimesta vuo-
rokauden 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 hoi-
toon liittyviä kysymyksiä suoraan hoidosta vastaavalta tiimiltä tai am-
mattilaiselta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus soittaa Päivystysapuun
(116117) saadakseen tarvitsemansa yksilöllisen arvion kiireellisissä
terveysongelmissa ympäri vuorokauden.

Takaisinsoittopalvelujen teknisten parannusehdotusten selvitys

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käytössä olevan takaisinsoitto-
palvelun Genesys-kontaktihallintajärjestelmän korvaa syksyllä 2024 Te-
lia ACE -kontaktihallintajärjestelmä. Uuden kontaktihallintajärjestel-
män käyttöönottoon liittyen toimialalla tehdään erikseen toimenpide-
suunnitelma, jossa otetaan huomioon ja toteutetaan mahdollisuuksien
mukaan aloitteessa esitetyt tekniset parannusehdotukset asiakasläh-
töiseen takaisinsoittopalveluun.

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

Kaupungin terveys- ja hyvinvointikeskusmallin mukaisesti hoidon jatku-
vuutta tarvitsevalle asiakkaalle nimetään hoitovastaava ja kaikille
asiakkaille nimetään oma tiimi. Tulevan kontaktienhallintajärjestelmän
ja Apotin integraation avulla puhelinnumero pystytään ohjaamaan sa-
maa kontaktia aiemmin hoitaneelle taholle jopa ammattilaisen tarkkuu-
della. Tällä kehitystyöllä tavoitellaan hoidon jatkuvuuden parantumista
jo ensikontaktista lähtien. Hoidon jatkuvuuden on todettu tutkimuksissa



27.05.2024

Asia/3

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

kansliapäällikkö
Jukka-Pekka Ujula

Lisätiedot

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

Liitteet

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano