



## 22

### Ledamoten Titta Hiltunens motion om att utveckla återuppringningen inom hälsovården

HEL 2024-000909 T 00 00 03

#### Beslutsförslag

Stadsfullmäktige betraktar motionen som slutbehandlad.

#### 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 återuppringningssamtal 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 kontakthanteringssystemet 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/halsostationer](http://hel.fi/halsostationer)). 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 brådskande som den medicintekniska utrustningen förutsätter. 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 ([maisafi.fi](http://maisafi.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 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 Terveysthuollon takaisinsoit-



28.8.2024

Ärende/22

---

tojarjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

---

**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