



16

Valtuutettu Titta Hiltusen aloite terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmän kehittämiseksi

Pöydälle 28.08.2024

HEL 2024-000909 T 00 00 03

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 terveyspalveluihin 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 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 asiakkailta on valittavissa useampi eri sähköinen yhteydenottokanava terveysasemien palveluihin. 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 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.fi) 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 pelastustoimialalla käytössä olevan takaisinsoittopalvelun Genesys-kontaktihallintajärjestelmän korvaa syksyllä 2024 Telia ACE -kontaktihallintajärjestelmä. Uuden kontaktihallintajärjestel-



män käyttöönottoon liittyen toimialalla tehdään erikseen toimenpidesuunnitelma, 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 soimitaan 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 parantavan hoidon laatua, hoitoon sitoutumista kuin myös tehostavan toimintaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala pyrkii selkeyttämään ja paranta- maan asiakkaaksi tulon kanavaa määrätietoisesti. Uuden kontaktien- hallintajärjestelmän ohella kehitystyötä toteutetaan myös muissa yh- teydenottokanavissa.

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 allekirjoit- tanut vähintään 25 valtuutettua.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

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



11.9.2024

Asia/16

Liitteet

- 1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano