



28.08.2024

Ärende/22

## § 163

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

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

#### Bilagor

1 Valtuustoaloite 17.01.2024 Hiltunen Titta Terveystuotojen takaisinsoittojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

#### Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

#### 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 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](http://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 förutsätter. Om symtomen förutsätter en brådska 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 brådska 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 ibruktageandet 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.



28.08.2024

Ärende/22

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 Terveystuollon takaisinsoit-tojärjestelmää tulee kehittää asiakaslähtöisemmäksi

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

## Beslutshistoria

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



28.08.2024

Ärende/22

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 asiakaslähtoisemmäksi:

"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 yhteyden saantia terveystalvuihin terveydenhuoltolaisissa (1326/2010; 581/2022) säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin.

Hyväksyessään vuoden 2024 toimintasuunnitelman lautakunta kehotti toimialaa varmistamaan, että helsinkiläiset saavat yhteyden terveystal-



veluihin 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.

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 täsmäntävä 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 sisältyneet Genesyxen hankin-



taan. 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 terveystaloihin terveydenhuoltolaissa säädetyn uudistetun hoitotakuun lainsäädännön edellytyksin. Ennen muutosta takaisinsoittopyynnön jättänyt asiakas tavoiteltiin yhteensä enintään kolmesti. Järjestelmässä asiakkaan uusi takaisinsoittoyritys (toinen tai kolmas) nousi määritellyn viiveen jälkeen jonon kärkeen johtaen muiden asiakkaiden ensimmäisen takaisinsoittoyrityksen viivästymiseen. Muutoksen myötä takaisinsoittopyynnön jättäneille terveysasemien asiakkaille soimitaan takaisin yhden kerran. Jos asiakas ei tuolloin tavoiteta, hän saa tekstiviestin, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä uudelleen. Takaisinsoittojärjestelmä on valtakunnallisesti käytössä hyvinvointialueilla. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella takaisinsoittojärjestelmästä asiakkaalle soimitaan takaisin yhden kerran. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella Espoossa asiakkaalle soimitaan 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, kauanako 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](http://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 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](http://maisafi.fi)) voi kysyä käynnissä olevaan hoitoon liittyviä kysymyksiä suoraan hoidosta vastaavalta tiimiltä tai ammatilliselta. Asiakkaalla 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 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 parantamista 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

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**



28.08.2024

Ärende/22

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  
leena.turpeinen(a)hel.fi