Aloite Kvsto 16. 1. 2013 (asia nro 15)
Kvstoon viimeistään touko kuussa

SOJ / M-L R

Valtuustoaloite takaisinsoittopalvelun kehittämisestä

Helsingissä on käytössä takaisinsoittopalvelu suun terveydenhoidon sekä neuvoloiden ajanvarauksessa. Takaisinsoittopalvelun tarkoituksena on helpottaa palveluiden saatavuutta: kun ajanvaraus on ruuhkautunut, soitetaan ajanvarauksesta takaisin soittajalle mahdollisimman pian, yleensä muutamien tuntien kuluessa. Palvelusta on saatu hyviä kokemuksia ja se on helpottanut ajan saamista suun terveydenhoitoon ja neuvolaan.

Myös sosiaalitoimessa olisi kysyntää takaisinsoittopalvelun kehittämiselle. Sosiaalitoimen neuvonta on usein ruuhkautunut ja esimerkiksi mahdollisuus saada aikaa sosiaalivirkailijalle (harkinnanvaraisen) toimeentulotuen hakemiseksi saattaa olla mahdotonta puhelinneuvonnan ruuhkautumisen vuoksi. Myös asukkaan palveluntarpeen arviointi edellyttää usein ajanvarausta sosiaalivirkailijalle. Asukkaiden oikeusturvaa parantaisi ja puhelinneuvonnan ruuhkaa helpottaisi, jos myös sosiaalitoimi ottaisi käyttöön neuvonnan ja ajanvarauksen takaisinsoittopalvelun.

Me allekirjoittaneet valtuutetut esitämmekin, että Helsingin kaupunki ottaa käyttöön takaisinsoittopalvelun sosiaalitoimen neuvonnassa. Palvelun kehittämisessä huomioidaan aikaisemmasta takaisinsoittojärjestelmästä saatu kokemus ja palaute.

Helsingissä 16.1. 2013

Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluoto (Vihreät)

Veronika Honkasalo

DAN KOIVULAAKSO

1+25

2013-000692

Vai Kee