



29.04.2013

Kj/48

## § 505

### V Stj / Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite takaisinsoittopalvelun kehittämisestä

HEL 2013-000697 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

#### Lisätiedot

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättänee esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluoto ja 25 muuta valtuutettua esittävät, että sosiaalitoimen neuvontapalvelussa otetaan käyttöön takaisinsoittopalvelu. Palvelun kehittämisessä huomioidaan aikaisemmasta takaisinsoittojärjestelmästä saatu kokemus.

Kaupunginhallitus viittaa sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoon, jossa todetaan, että takaisinsoittopalvelu otettiin käyttöön vuonna 2012 kaikilla terveysasemilla, suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa ja neuvonnassa, omahoitotarvikejakelussa, ehkäisyneuvonnassa, neuvoloiden keskitetyssä puhelinpalvelussa sekä aivan loppuvuonna myös S-infossa.

S-info toimii uudessa virastossa sosiaali- ja terveystalvelujen neuvontapalveluna ja siellä on siis jo käytössä takaisinsoittopalvelu.



29.04.2013

Kj/48

Neuvontapalvelussa vastataan saman päivän aikana kaikkiin saapuneisiin puheluihin.

Takaisinsoittopalvelun avulla hoidetaan sosiaali- ja terveystieteiden osastossa yhteensä noin 120 000 – 130 000 puhelua kuukausittain.

Sosiaali- ja terveystieteiden osasto on huomionnut takaisinsoittopalvelun laajentamisen vuoden 2013 käyttösuunnitelmassaan. Palvelun laajentamisen suunnittelu on tarkoitus käynnistää loppukevään aikana.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 26.02.2013 § 35

HEL 2013-000697 T 00 00 03

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon:

”Vuonna 2012 Helsingin terveystieteiden osasto otti käyttöön takaisinsoittopalvelun kaikilla terveystieteiden osastoilla, suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa ja neuvonnassa, omahoitotarvikejakelussa, ehkäisyneuvonnassa, neuvoloiden keskitetyssä puhelinpalvelussa sekä aivan loppuvuonna myös S-infossa. S-info toimii uudessa virastossa sosiaali- ja terveystieteiden osaston neuvontapalveluna ja siellä on siis jo käytössä takaisinsoittopalvelu. Neuvontapalvelussa vastataan saman päivän aikana kaikkiin saapuneisiin puheluihin. Takaisinsoittopalvelun avulla hoidetaan sosiaali- ja terveystieteiden osastossa yhteensä noin 120 000 – 130 000 puhelua kuukausittain.

Takaisinsoittopalvelu on toiminut pääosin erittäin hyvin. Sekä asiakkaat että henkilökunta ovat olleet hyvin tyytyväisiä tähän uuteen palveluun. Kuluvana vuonna on tarkoitus selvittää takaisinsoittopalvelun laajentamista myös muihin palveluihin, esimerkiksi toimeentulotuen



29.04.2013

Kj/48

maksatuksen neuvontaan, perheoikeudellisten asioiden ajanvaraukseen ja neuvontaan sekä fysioterapian ajanvaraukseen.

Takaisinsoittopalvelun käyttöönotto edellyttää kuitenkin aina ensin kohteena olevan puhelinpalvelun ja uuden toimintamallin hyvää suunnittelua ja toimintaprosessien kuvausta sekä arviota puheluvolyymistä ja siihen liittyvästä resurssitarpeesta. Lisäksi palvelun käyttöönotto tulee huomioida osaston talousarviossa.

Sosiaali- ja terveysvirasto on huomioinut takaisinsoittopalvelun laajentamisen vuoden 2013 käyttösuunnitelmassaan. Palvelun laajentamisen suunnittelu on tarkoitus käynnistää loppukevään aikana.

### Terveysvaikutusten arviointi

Hyvä ja joustava yhteydenaanti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin on tärkeää. Yhteydenaanti tukee ja lisää myönteisiä terveysvaikutuksia."

Esittelijä

virastopäällikkö  
Matti Toivola

Lisätiedot

Annikki Thoden, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 42610  
annikki.thoden(a)hel.fi