



15.05.2013

Kj/55

§ 191

Stj / Den av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto väckta motionen om utveckling av återuppringningstjänsten

HEL 2013-000697 T 00 00 03

Beslut

Stadsfullmäktige beslutade i enlighet med stadsstyrelsens förslag anse den av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto väckta motionen vara slutligt behandlad.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Olli Hari, stadssekreterare, telefon: 310 36048
olli.hari(a)hel.fi

Bilagor

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

Beslutsförslag

Stadsfullmäktige beslutar anse den av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto väckta motionen vara slutligt behandlad.

Föredraganden

Ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto och 25 andra ledamöter föreslår i sin motion att socialverkets rådgivning ska ta i bruk återuppringningstjänsten. Erfarenheterna av det tidigare återuppringningssystemet ska beaktas när tjänsten utvecklas.

Stadsstyrelsen hänvisar till social- och hälsovårdsnämndens utlåtande i vilket man konstaterar att återuppringningstjänsten infördes år 2012 på alla hälsostationer, inom den centraliserade tidsbeställningen och rådgivningen för mun- och tandvården, inom utdelningen av egenvårdsartiklar och preventivrådgivningen, i den centraliserade telefontjänsten för rådgivningsbyråerna och i slutet av året även i S-info.

S-info är en rådgivningstjänst som fungerar på det nya social- och hälsovårdsverket och använder alltså redan återuppringningstjänsten. Rådgivningstjänsten svarar på alla inkomna samtal under samma dag.

Social- och hälsovårdsverket sköter sammanlagt ca 120 000–130 000 samtal i månaden genom återuppringningstjänsten.



15.05.2013

Kj/55

Social- och hälsovårdsverket har beaktat utvidgningen av återuppringningstjänsten i sin driftsplan för 2013. Avsikten är att inleda planeringen av utvidgningen under slutet av våren.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Olli Hari, stadssekreterare, telefon: 310 36048
olli.hari(a)hel.fi

Bilagor

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 29.04.2013 § 505

HEL 2013-000697 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

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

Esittelijä

kaupunginjohtaja
Jussi Pajunen

Lisätiedot

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

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 terveyskeskus otti käyttöön takaisinsoittopalvelun kaikilla terveysasemilla, suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa ja neuvonnassa, omahoitotarvikejakelussa, ehkäisyneuvonnassa, neuvoloiden keskitetyssä puhelinpalvelussa sekä aivan loppuvuonna myös S-info. S-info toimii uudessa virastossa sosiaali- ja terveyspalvelujen



15.05.2013

Kj/55

neuvontapalveluna ja siellä on siis jo käytössä takaisinsoittopalvelu. Neuvontapalvelussa vastataan saman päivän aikana kaikkiin saapuneisiin puheluihin. Takaisinsoittopalvelun avulla hoidetaan sosiaali- ja terveystieteiden 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 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 terveystieteiden virasto on huomioinut takaisinsoittopalvelun laajentamisen vuoden 2013 käyttösuunnitelmassaan. Palvelun laajentamisen suunnittelu on tarkoitus käynnistää loppukevään aikana.

Terveysvaikutusten arviointi

Hyvä ja joustava yhteydenpäänti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin on tärkeää. Yhteydenpäänti tukee ja lisää myönteisiä terveysvaikutuksia."

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

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