



15.05.2013

Kj/55

**§ 191**

**Stj / Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite  
takaisinsoittopalvelun kehittämisestä**

HEL 2013-000697 T 00 00 03

**Päätös**

Kaupunginvaltuusto päätti kaupunginhallituksen ehdotuksen mukaisesti katsoa valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

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

**Liitteet**

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

**Päätösehdotus**

Kaupunginvaltuusto päättäne 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. Neuvontapalvelussa vastataan saman päivän aikana kaikkiin saapuneisiin puheluihin.

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



15.05.2013

Kj/55

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

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

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

**Liitteet**

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

**Tiedoksi; Muutoksenhakukielto, valmistelu**

Hallintokeskus

**Päätöshistoria**

Kaupunginhallitus 29.04.2013 § 505

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

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

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



15.05.2013

Kj/55

keskitetyssä ajanvarauksessa ja neuvonnassa, omahoitotarvikejakelussa, ehkäisyneuvonnassa, neuvoloiden keskitetyssä puhelinpalvelussa sekä aivan loppuvuonna myös S-infossa. S-info toimii uudessa virastossa sosiaali- ja terveystalouden neuvontapalveluna ja siellä on siis jo käytössä takaisinsoittopalvelu. Neuvontapalvelussa vastataan saman päivän aikana kaikkiin saapuneisiin puheluihin. Takaisinsoittopalvelun avulla hoidetaan sosiaali- ja terveysvirastossa 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 terveysvirasto 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