



5

Takaisinsoittojärjestelmän hankinta terveyskeskukseen

HEL 2011-002256 T 02 08 02 01

Päätösehdotus

Terveyslautakunta päättäneen oikeuttaa terveyskeskuksen hankkimaan Palmian puhelin- ja hyvinvointiyksiköltä sisäisenä hankintana Genesys Contact Center takaisinsoittojärjestelmän kokonaishintaan laskettuna neljälle vuodelle enintään 2,9 miljoonaan euroa, josta investointikustannuksia on 1,6 milj. euroa (v. 2011 330 000 euroa ja v. 2012 1,27 milj. euroa) ja käyttö- ja ylläpitokustannuksia 1,3 milj. euroa (v. 2011 90 000 euroa ja seuraavina kolmena vuotena kunakin 400 000 euroa).

Samalla terveyslautakunta oikeuttanee toimitusjohtajan allekirjoittamaan hankintaa koskevan tilauksen Palmian puhelin- ja hyvinvointipalveluilta. Investointikustannukset maksetaan terveyskeskuksen v. 2011 ja 2012 investointimäärärahoista ja käyttökustannukset terveyskeskuksen käyttöbudjetista.

Esittelijä

Projektipäällikkö Annikki Thodén on kokouksessa kutsuttuna asiantuntijana kuultavana tätä asiaa käsiteltäessä.

Terveyskeskuksen asiakastyytyväisyystutkimustulosten mukaan keskeiseksi kehittämiskohteeksi on noussut yhteyden saaminen terveyskeskukseen. Erityisesti terveysasemilla ja suun terveydenhuollossa on tullut palautetta huonosta yhteydensaannista. Terveysasemilla yhteydensaantia pyritty parantamaan vuosien ajan varaamalla henkilökuntaa ruuhkahuippuihin, tehostamalla puhelimeen vastaamista, projektein ja uutta tekniikkaa pilotoimalla. Suun terveydenhuollossa yhteydensaantia on kehitetty keskitetyllä ajanvarauksella, sen prosessin hiomisella ja sähköisellä ajanperuutus- ja varatun ajan siirtojärjestelmällä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on antoi huhtikuussa 2011 kunnille kirjeellään ohjeet välittömän yhteyden saamisesta terveyskeskukseen. (STM/424/2011, ohje v.1, 5.4.2011) ” Puhelinyhteys saadaan korkeintaan tavoitteen mukaisella odotusajalla (korkeintaan 5 minuutin odotuksella) tai takaisinsoittojärjestelmällä saman päivän aikana. ”

Terveyskeskuksessa takaisinsoittojärjestelmän avulla turvataan yhteydensaanti terveyskeskukseen varmistamalla puhelujen läpipääsy.



Takaisinsoittojärjestelmän käyttöönotto liittyy erityisesti terveysasemien avosairaanhoidon vastaanottojen ajanvaraukseen ja neuvontaan sekä suun terveydenhuollon keskitetyn ajanvarauksen tarpeisiin puhelinpalvelun ja sitä kautta myös asiakastytyvyyden parantamiseen yhteydensaannin helpottuessa. Nyt esitettävä hankinta sisältää keskitetyllä toimintamallilla myös sekä neuvoloiden että kaupunginsairaalan poliklinikoiden takaisinsoittojärjestelmän käyttöönoton.

Terveysasemien avosairaanhoidon vastaanotoilla toimintamallina on lautakunnan päätöksen mukaisesti asiakaslähtöinen potilaan valinnanvapauteen perustuva työparimalli. Hoidon tarpeen arvio, ajanvaraus ja potilaan hoito liittyvät yhteen. Palveluja kohdennetaan päivittäisellä lääkärin ja hoitajan tiiviillä yhteistyöllä hoitoa eniten tarvitseville. Tässä merkittävänä apuna on potilaiden tuntemus ja välitön omalääkärin konsultaatiomahdollisuus. Toiminnan tehokkuus perustuu juuri tähän kiinteään yhteistyöhön ja siihen, että yhdellä soitolla saadaan tehdyksi hoidon tarpeen arvio ja usein hoitokin, jolloin mahdollista lääkärinkäyntiä ei tarvita tai se voidaan korvata terveydenhoitajan käynnillä.

Terveysasemilla on pilotoitu erilaisia takaisinsoittojärjestelmiä. Herttoniemen, Laajasalon ja Kannelmäen terveysasemien takaisinsoittopilotit ovat saaneet hyvää palautetta niin asiakkailta kuin henkilökunnalta, mutta niiden tekninen toteutus on ollut erittäin paljon ylläpitotoimenpiteitä vaativaa eikä niitä siksi ole voitu suunnitella laajennettaviksi.

Syksyllä 2010 aloitettu kokeilu Kivikon ja Suutarilan terveysasemilla on ollut terveyskeskuksen kannalta teknisesti parempi ratkaisu. Järjestelmään (Palmian Genesys takaisin soittojärjestelmä) on pystytty ohjelmoimaan erilaisia ohjauksia ja niiden toimivuus on todettu palvelevan niin asiakkaita kuin terveysaseman henkilökuntaa. Nämä kokeiluhankkeet on rahoitettu Helsingin kaupungin innovaatorahaston avulla. Asiakastytyvyyssmittauksen mukaan tulokset ovat olleet hyvin myönteisiä. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, koska heille on soitettu eikä heidän ole tarvinnut odottaa linjalla puhelua. Kun asiakas soittaa, hänen puhelinnumerosa jää järjestelmään ja jonoon odottamaan. Kun asiakkaan vuoro tulee, hänen numeronsa tulee automaattisesti tarjolle ja hänelle soitetaan. Takaisinsoitot soitetaan mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään saman päivän aikana. Kokeilussa mukana olleet hoitajat ovat kokeneet järjestelmän helppokäyttöiseksi. Kokeilun perusteella takaisinsoittojärjestelmä on soveltunut hyvin terveysasemien ajanvaraustoimintaan.



Suun terveydenhuollossa on ollut jo pitkään keskitetty neuvonta, hoidon tarpeen arvio ja ajanvaraus, jossa toiminnot on hoidettu keskitetysti 21 vastauspaikalla ja puhelintyötä on tehnyt 20 - 25 terveydenhuollon ammattilaista.

- 4 ei kiireellistä palvelunumeroa helsinkiläisille
- 4 kiireellistä ajanvarausnumeroa helsinkiläisille

Suun terveydenhuollon ajanvarauksessa on useita puhelinnumeroita, koska Effica-potilastietojärjestelmä ei mahdollista kaikkien hammashuollon ajanvarauslistojen (noin 300 ajanvarauslistaa 6 kk eteenpäin) yhtäaikaista avaamista samalta työasemalta. Neljän numeron mallilla potilastietojärjestelmä on toiminut ja keskitetty hoidon tarpeen arvio ja ajanvaraus on mahdollistunut. Effican kehittyessä on tarkoitus vähentää edelleen väestölle ilmoitettavia puhelinnumeroita.

Takaisinsoittojärjestelmän hinta neljälle vuodelle on enintään 2,9 miljoonaa euroa. Kustannuksiin sisältyy terveysasemien yhteensä 400 lisenssiä (omahoitajat ja toimiston henkilökunta) hajautetulla toimintamallilla sekä keskitetyllä toimintamallilla suun terveydenhuoltoon 25 lisenssiä, neuvoloihin 10 lisenssiä ja kaupunginsairaalaan 15 lisenssiä eri poliklinikoille ja fysioterapiaan. Lisäksi on huomattava, että takaisinsoittojärjestelmä lisää jossakin määrin puhelinkustannuksia, koska ulossoitetut puhelut maksavat.

Genesys-contact center järjestelmä on käytössä Helsingin kaupungilla Palmian puhelinvaihteessa. Palmia on kilpailuttanut Contact Center järjestelmän vuonna 2009 ja kilpailutuksen perusteella valinnut tämän Genesys Contact Center järjestelmän. Järjestelmä on Alcatel-Lucentin valmistama, jonka lisenssejä myy muun muassa Tieto Oyj. Terveyskeskukselle Genesysin hankinta on kaupungin sisäistä hankintaa. Palmia hankkii lisenssit sekä niiden ylläpidon ja laskuttaa ne terveyskeskukselta. Palvelimet ja niiden ylläpidon Palmia vuokraa palvelinhotellista Tiedolta. Palmia vastaa Genesys sovelluksen ylläpidosta ja HelpDesk toiminnasta tehden terveyskeskuksen tarvitsemat ohjaukset järjestelmään esim. terveysasemien ja hammashoitoloitten sulut, koulutuspäivät yms.

Pilottien perusteella Genesys järjestelmä sopii toiminnallisesti hyvin Helsingin terveyskeskuksen takaisinsoittojärjestelmäksi. Järjestelmä on ohjelmoitavissa monipuolisiin puhelinten ohjauksiin, mihin sisältyy paljon automatiikkaa. Tämä vähentää manuaalisen työn osuutta muun muassa puhelinten ohjausten muutoksissa. Ohjausmuutokset tekee tarvittaessa Palmia sovittujen linjausten ja palvelukuvauksen määrittelyjen mukaisesti.



Palmia tarjoaa terveyskeskukselle kokonaisratkaisua, joka teknisesti poikkeaa Suutarilan terveysaseman pilottimallista siten, että terveyskeskus rakentaa kaikkiin käyttöön otettaviin yksiköihin ja fyysisiin tiloihin erillisverkon Genesystä varten. Pilotin palvelimet ovat Palmian ja ne sijaitsevat Palmian tiloissa. Koska nykyisen palvelimen kapasiteetti ei riitä terveyskeskuksen kaikkien terveysasemien tai suunterveydenhuollon käyttöönottoon, Palmia hankkii Tiedon palvelinhotellista terveyskeskuksen toimeksiannosta tarvittavan määrän palvelinkapasiteettia.

Erillisverkko tulee rakentaa jokaiseen fyysiseen toimipisteeseen ja huoneeseen, mistä syntyy yhteensä noin 500 000 euron kustannukset. Erillisverkkoa varten hankittavat kytkimet voidaan siirtää toiseen paikkaan, mikäli erillisverkkoa ei kyseisessä paikassa enää tarvita esim. terveysasema siirtyessä toiseen osoitteeseen.

Kustannuksia aiheuttavat siis eri osiot, joista seuraavassa yhteenveto:

- Genesys yhden lisenssin kertamaksu 1200 euroa, kun lisenssit hankitaan erissä. Mikäli kerralla hankitaan suurempi määrä, laskee lisenssin hinta.
- Lisenssin ylläpitohintana on 204 euroa vuodessa, à hinta on 17 % lisenssin hankintahinnasta.
- Palmian järjestämä koulutus on yhteensä noin 25 000 euroa eri työyksiköille, joissa järjestelmä otetaan käyttöön sisältäen yhden päivän koulutuksen kullekin työyksikölle.
- Palvelimia tarvitaan useita niin fyysisiä kuin virtuaalisia. Genesys-järjestelmä vaatii sovelluspalvelimet ja raportointikanta vaatii oman palvelimen. Yhden palvelimen hinta on 5000 e.
□
- Voip eli internet -puheluiden yhteyksien hallinnoinnin palvelinalusta maksaa 105 000 euroa.
- Voip puhelimet maksavat 159 euroa kappale ja kuulokkeita varten tarvittavat adapterit 30 euroa kappale.
- Kapasiteettia hankitaan 1000 aikaväliä eli linjaa kerrallaan hintaan 36 000 euroa vuodessa. Kukin 1000 aikaväliä vaatii lisäksi oman palvelimen. Laskennallisesti terveyskeskuksen aamuruuhkaan tämä on liian pieni määrä, joten toinen 1000 aikaväliä on tarpeen hankkia käyttöönoton edetessä ja sen hinta on sama 36 000 euroa vuodessa.
- Suuri yksittäinen kustannus on erillisverkon rakentaminen Helnet-verkon sisään. Jokainen fyysisesti erillään oleva rakennus vaatii omat kytkimet, siksi 30 erillisen rakennukseen erillisverkon tekeminen maksaa arviolta noin 500 000 euroa.



Terveyskeskus esittää hankittavaksi Genesys takaisinsoittojärjestelmän Palmialta kaupungin sisäisenä hankintana sisältäen enintään 450 järjestelmälisenssiä ja toimintaan tarvittavat muut erillisverkot sekä palvelimet. Kustannukset ovat kokonaisuudessaan enintään 2,9 milj. euroa neljälle vuodelle (2011 – 2014). Investointikustannukset ajoittuvat vuosille 2011 – 2012 ollen yhteensä n. 1,6 milj. euroa ja loppuosa n. 1,3 milj. euroa on ylläpitokustannusta siten että n. 100 000 v. 2011 ja n. 400 000 kullekin seuraavalle vuodelle. Takaisinsoittojärjestelmä otetaan käyttöön suun terveydenhuollossa keskitetyllä toimintamallilla (n. 25 lisenssiä), terveysasemilla kaikille omahoitajille ja toimistoon (n. 400 lisenssiä), neuvoloissa osittain keskitetyllä toimintamallilla (n. 10 lisenssiä) ja kaupunginsairaalassa ajanvarauspoliklinikoilla ja fysioterapiassa keskitetyllä toimintamallilla (n. 15 lisenssillä).

Ensimmäisen käyttöönoton (Malmi) yhteydessä sovitetaan Suutarilan malli suuren terveysaseman tarpeisiin. Näiden kokemusten perusteella toimintamalli sovitaan käyttöönotettavaksi ja monistettavaksi muille terveysasemille kevään 2012 aikana (pois lukien Itäkeskus ja Koskela uusien tilojen vuoksi siirtyen syksyyn 2012). Suun terveydenhuollon keskitetty toimintamalli määritellään heti alkusyksystä siten, että käyttöönotto tapahtuu marraskuun alussa 2011. Neuvoloiden toimintamallin määrittely aloitetaan syksyllä siten, että käyttöönotto voi tapahtua alkukevällä 2012, kun sähköinen asiointi on käynnistynyt neuvoloissa tammikuussa 2012. Kaupunginsairaalan määrittelyt aloitetaan loppukevästä 2012 ja valmistaudutaan käyttöönottoihin syksyn 2012 aikana.

Käyttöönottojen toteuduttua seurataan puhelinpalvelua ja yhteydensaantia sekä lisenssien käyttöä. Uusia käyttöönottoja voidaan toteuttaa sovitun lisenssimäärän puitteissa terveyskeskuksen muiden tarpeiden mukaisesti. Sovittuja toimintamalleja (keskitetty / hajautettu) voidaan täsmentää toiminnan aikana jossain määrin yhdessä Palmian kanssa, mutta niitä ei voi jatkuvasti muuttaa yksittäisen agentin tai työyksikön toimesta, koska muutokset toistuvasti tehtynä maksavat erikseen. Käyttöönottoja, sovittuja toimintamalleja ja raportteja seurataan keskitetysti Terke tasolla ja tarvittavat muutokset hyväksytään myöhemmin perustettavassa omistajaryhmässä.

Hankkeen projektipäälliköt (Annikki Thodén ja Pipsa Raussi) toimivat myös kussakin käyttöönottoprojektissa ja käyttöönottoprojekteihin tulee myös tarvittava määrä toiminnan asiantuntijoita ja päälliköitä varmentamaan toiminnan tarpeet ja toimintamallin ohjauksen ja johtamisen. Yksiköiden esimiehet hoitavat lähityön johdon hankkeessa ja palvelukuvauksessa määriteltujen toimintamallien mukaisesti.



Genesys -järjestelmä tuottaa automaattisesti raportteja (myös agenttikohtaisia raportteja), jolloin toimintaa ja toimintamallien toimivuutta voidaan seurata erittäin hyvin. Raportointi ja raportit määritellään syksyn aikana erikseen pilottien raporttimallien perusteella. Raporttien käsittely järjestetään mahdollisimman läpinäkyväksi.

Kustannusten seurannasta sovitaan tarkemmin erikseen, kun tarvittavat päätökset on tehty ja varmistettu, että rahoitus on olemassa. Kustannusseuranta hoidetaan keskitetysti.

Terveyskeskuksen henkilöstötoimikunta käsittelee asiaa kokouksessaan 22.8.2011 ja sen mahdollisesti antama lausunto jaetaan lautakunnalle sähköpostilla maanantaina.

Esittelijä

Toimitusjohtaja
Matti Toivola

Lisätiedot

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

Otteet

Ote

terveysasema osasto
suun terveydenhuolto
kaupunginsairaala
Palmian puhelin- ja
hyvinvointipalvelut
hallinto- ja palvelukeskus

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje,
terveyslautakunta