

Terveyskeskuksen puhelinpalvelujen kehittäminen

# Hankeselvitys

Versio 1.0  
16.8.2011

16.8.2011

## Sisällysluettelo

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Johdanto</b> .....   | <b>4</b>  |
| 1.1. Käsitteet.....  | 5         |
| 1.2. 1.2. Tekniikan hyväksikäyttö puhelinpalvelujen kehittämisessä yleensä .....   | 6         |
| <b>2. Yleiskatsaus Terveyskeskuksen osastojen puhelinpalveluista ja sen ongelmista</b> .....   | <b>8</b>  |
| 2.1. Terveysasemat .....   | 8         |
| 2.2. Suun terveydenhuolto.....   | 10        |
| 2.3. Psykiatria .....  | 10        |
| 2.4. Kaupunginsairaala .....   | 11        |
| 2.5. Kotihoito-osasto .....  | 11        |
| 2.6. 09 - 10023.....   | 11        |
| <b>3. Takaisinsoittojärjestelmä</b> .....  | <b>13</b> |
| 3.1. Selvitystyö takaisinsoittojärjestelmien piloteista.....   | 13        |
| 3.2. Taustaselvitystä eri järjestelmistä .....   | 13        |
| 3.3. Genesys- contact center järjestelmä.....  | 14        |
| 3.4. Genesys Helsingin terveyskeskuksessa.....   | 15        |
| 3.5. Kustannukset.....   | 16        |
| <b>4. Terveyskeskuksen takaisinsoittojärjestelmän hankinta ja kehittämisen tavoitteet</b> .....  | <b>19</b> |
| 4.1. Vastata Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) antamaan ohjeeseen 5.4.2011<br>terveyskeskuksille välittömästä yhteydensaannista..... | 19        |
| 4.2. Terveyskeskuksen puhelinpalvelujen kehittäminen .....   | 20        |
| 4.3. Erialaisten toimintamallien mahdollisuudet / hyödyt ja riskit / haitat.....   | 21        |
| 4.4. Päätösesitys takaisinsoittojärjestelmän hankinnasta .....   | 23        |
| 4.5. Alustava käyttöönottoaikataulu .....  | 25        |
| <b>5. Sisäisen Puhelinpalvelun kehittäminen ja parantaminen</b> .....  | <b>26</b> |
| 5.1. Nykytilanne .....   | 26        |
| 5.2. Tavoitetila .....   | 27        |

16.8.2011

## VERSIOHISTORIA

| Päivä     | Versio | Kuvaus   | Tekijä                      |
|-----------|--------|--|-----------------------------|
| 27.5.2011 | 0.1    | Dokumentin perustaminen                                      | Anne Lindén ja Pipsa Raussi |
| 30.5.2011 | 0.2    | Kirjoitusta  | PRa                         |
| 1.6.2011  | 0.3    | Kirjoitusta  | PRa, ALi                    |
| 8.6.2011  | 0.4    | Kirjoitusta  | ATh, PRa                    |
| 9.6.2011  | 0.5    | Kirjoitusta  | ATh                         |
| 10.6.2011 | 0.6    | Kirjoitusta  | PRa, Ali                    |
| 12.6.2011 | 0.7    | Kirjoitusta  | ATh                         |
| 1.7.2011  | 0.75   | Terke jory 14.6.2011 täsmennykset                            | ATh                         |
| 5.8.2011  | 0.8    | Tekstin stilisointia   | ATh                         |
| 11.8.2011 | 0.9    | Käyttöönottoaikataulun lisäys, hinta-laskelmien tarkistukset | PRa                         |
| 12.8.2011 | 0.95   | Tekstin tarkistusta ja stilisointia                          | ATh                         |
| 16.8.2011 | 1.0    | Terken johtoryhmän täsmennykset ja hyväksyntä 16.8.2011      | ATh                         |

16.8.2011

---

## 1. JOHDANTO

Terveyskeskuksen johtoryhmän päätti 17.5.2011 kokouksessaan perustaa terveystieteiden tutkimuskeskuksen puhelinpalvelujen kehittämishankkeen. Hankkeen tavoitteina ovat:

- Yhteydensaannin ja puhelinpalvelun parantaminen Terveyskeskuksessa
- Vastata Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) antamaan ohjeeseen 5.4.2011 terveystieteiden tutkimuskeskuksille välittömästi yhteydensaannista
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen puhelinpalvelujen kehittäminen kokonaisuutena

Hankkeen tehtävinä ovat:

- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen puhelinpalvelun lyhyt nykytilan kuvaus ja ongelmakohtien määrittely
- Esitys takaisinsoittojärjestelmästä, sen teknisestä toteutuksesta sekä järjestelmän hankinnasta
- Esitys terveystieteiden tutkimuskeskuksen puhelinpalvelun vastuutahoista ja tehtävistä
- Puhelinlaitteiden tilaamiskäytäntöjen uudistamisen selvittäminen mukaan lukien laiterasteri (esim. älypuhelin tilaaminen, asentaminen, ylläpito sekä käyttäjätuki-palvelut)
- Puhelinpalvelun ja sähköisen asioinnin yhteensovittaminen tavoitteena puhelimesta tapahtuvan ajanvarauksen vähentäminen
- Muut mahdolliset puhelinpalveluun liittyvät projektin aikana esiin tulevat tehtävät
- Projekti tuottaa terveystieteiden tutkimuskeskuksen johtoryhmälle hankeselvityksen 14.6.2011 mennessä, tuottaa väliraportin toiminnastaan 2011 lopussa ja tekee loppuraportin projektin päättyttyä.

Hankkeen ohjausryhmänä toimii Terveystieteiden tutkimuskeskuksen johtoryhmä.

Hankeryhmä on:

- Projektipäällikkö Annikki Thodén, Terke, pj
- Terveystieteiden tutkimuskeskus yl Raija Puustinen (oh Anna Eskola)
- Kotihoito, tarvittaessa mukana kokouksissa
- Suun terveydenhuolto yl Silja Johansson (yl Merja Auero)
- Kaupunginsairaala yh Veronica Renwall (yh Eeva Rikkilä-Kettunen)
- Psykiatria yh Sami keränen (oh Tiina Kamula)
- HPK viestintä Jaana Juutilainen-Saari
- HPK tietohallinto atk-suunnittelija Kari Markovaara
- HPK tietohallinto atk-asiantuntija Anne Lindén
- HPK tietohallinto atk-suunnittelija Pipsa Raussi, siht.
- Henkilöstön edustaja Tiina Reiwart (Eeva Marjatta Laine)
- Hankeryhmä voi kutsua projektiryhmään eri alojen asiantuntijoita (oikeuspalvelut, hankinta, järjestelmätoimittajat, muut asiantuntijat).

Hankkeen aikataulu on 17.5.2011 - 31.5.2012.

16.8.2011

---

Hanke voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen puhelinpalveluun. Ulkoinen puhelinpalvelu käsittää väestön ja asiakkaitten rajapinnan terveyskeskukseen puhelinpalvelun avulla. Sisäinen puhelinpalvelu käsittää sisäisen puhelinliikenteen ja esim. puhelinlaitteiden hankinnan, niiden ohjauksen ja neuvonnan. Hankkeessa on kaksi osaprojektia; takaisinsoittojärjestelmän hankinta ja käyttöönotto sekä terveyskeskuksen sisäisen puhelinpalvelun kehittäminen. Samalla on tarkoitus tarkastella puhelinpalvelujen kokonaisuutta, sen toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia terveyskeskuksessa.

Hankeselvitys kuvaa lyhyesti terveyskeskuksen eri osastojen ongelmat puhelinpalvelussa, kuvaa lyhyesti eri pilotoituiden takaisinsoittojärjestelmät ja niiden hyödyt ja haitat sekä tekee esityksen hankittavasta järjestelmästä. Hankeselvityksessä kuvataan myös terveyskeskuksen sisäisen puhelinpalvelun ja puhelinlaitteiden tilaamiskäytäntöjen nykytila, sen ongelmat ja ratkaisuvaihtoehdot.

Eri takaisinsoittojärjestelmiä on pilotoitu terveysasemat -osastolla noin neljän vuoden ajan. Tämän hankeselvityksen yhtenä tavoitteena on takaisinsoittojärjestelmän osalta kuvata lyhyesti järjestelmiä teknisesti sekä antaa suuntaviivat siihen, mikä takaisinsoittojärjestelmä esitetään hankittavaksi ja miten järjestelmä kannattaa toteuttaa suunterveydenhuollossa, terveysasemien avosairaanhoidon vastaanotto toiminnassa ja neuvoloissa, sisätautien poliklinikoilla sekä minkälaiset kustannukset syntyvät hankinnasta.

Tässä hankeselvityksessä selvitetään, arvioidaan, rajataan, vertaillaan sekä määritellään kehitysehdotuksia, hankkeen toteuttamisen edellytyksiä, ratkaisuvaihtoehtoja, etenemismallivaihtoehtoja ja tarpeita/perusteita hankkeen toteuttamiselle.

Hankeselvitys-dokumentti koostuu seuraavista luvuista:

- Käsitteet, taustatiedot, kartoitukset ja tehdyt pilotit
- Kehittämisen visio
- Ratkaisuvaihtoehdot, arkkitehtuuri
- Etenemismallivaihtoehdot
- Sisäisen puhelinpalvelun kehittäminen

## 1.1. Käsitteet

- **Call center** on puhelinkeskus, jossa otetaan vastaan puheluita ja se on kehittyneempi kuin esim. puhelinsarja
- **Contact center järjestelmässä** hallitaan kaikkia asiakkaan yhteydenottoja. Yhteydenotot voivat tulla eri medioiden kautta kuten puhelimitse, faksilla, sähköpostilla ja chatilla.
- **Chat** on verkkojuttelu eli päätekeskustelu on yleiskäsite sellaisille internetin palveluille, joiden avulla voidaan keskustella ihmisten kanssa reaaliaikaisesti.

16.8.2011

---

- **Click to phone** on painike internetissä, josta klikkaamalla puhelu yhdistyy välittömästi nappiin määritettyyn kohteeseen.
- **Internet Protocol** eli IP on tietoliikenneverkon yleisin tiedonsiirtoprotokolla
- **Voice Over Internet Protocol** eli VoIP on puheen siirto tietoliikenneverkossa
- **Tietoliikenteen priorisointi** eli laatuluokitus on tietoliikenneverkossa käytetty menetelmä puheen siirron häiriöttömyyden takaamiseksi
- **Genesys- contact center järjestelmä** on Alcatel Lucentin valmistama, Palmialla käytetty, palvelun tuottamisen mahdollistava tuotemerkki
- **Service Level Agreement** eli SLA on sovittu palvelutaso
- **Virtual Local Area Network** eli VLAN on virtuaalinen lähiverkko
- **Pilvipalvelu** (Cloud services) tarkoittaa pääasiassa selaimen kautta käytettäviä palveluja, ohjelmia tai järjestelmiä, jotka on asennettu palveluntarjoajan palvelimille. Tällöin sovellusta käytetään verkon yli sen sijaan, että se olisi asennettu lokaalisti käyttäjän omalle työasemalle.
- **Internet Protocol eli IP puhelinlaite** on erillinen puhelin, joka hyödyntää IP-tekniikkaa puheen siirrossa
- **Helnet** on Helsingin kaupungin tietoliikenneverkko
- **Takaisinsoittolistalle** soittajan numero kirjataan tietokantaan, johon kirjautuneet soittopyyntöä soitetaan potilaille Terveyskeskuksen henkilöstön toimesta saapumisjärjestyksessä tai priorisoinnin perusteella
- **Keskitetty hoidontarpeen arvio/ajanvaraus/muu ohjaus** voidaan toteuttaa nykypuhelinjärjestelmillä eli eri sarjoilla, call center tekniikan avulla ja contact center tekniikalla. Viimeksi mainittu on teknisesti kehittynein ja monipuolisin puhelinjärjestelmä.
- **Omahoitaja** tarkoittaa Helsingin kaupungin terveysasemalla hänelle listautuneiden potilaiden hoidosta vastaavaa henkilöä

## 1.2. 1.2. Tekniikan hyväksikäyttö puhelinpalvelujen kehittämisessä yleensä

Tekniikan kehittyminen ja sen hyödyntäminen mahdollistaa puhelinpalvelujen kehittämisen uudella tavalla. Erityisesti ruuhkaisissa ajanvaraus- ja neuvontanumeroissa kehittyneet puhelinjärjestelmät ovat syrjäyttämässä aiemmin käytetyt erilaiset puhelin-

16.8.2011

---

jat, jonot ja fyysisesti hajautuneen vastaamisen. Samoin toimintamallit ovat kehittyneet enemmän keskitettyihin ratkaisuihin, jolloin erityisesti on voitu hyödyntää uuden tekniikan tuomia mahdollisuuksia kuten puhelinvalikkoja ja takaisinsoittojärjestelmiä. Tavoitteena näillä uusilla tekniikoilla on ollut antaa soittajille eri vaihtoehtoja puhelinpalvelun saamiseksi esim. puhelinvalikot tai puhelun siirtäminen takaisinsoittojärjestelmään, jolloin soittajalle soitetaan, kun pahin ruuhka on ohi. Takaisinsoittojärjestelmä on teknikalta hyvin kehittynyt puheposti.

Esimerkiksi contact center järjestelmän avulla voidaan työn kuormaa tasata takaisinsoitolla ja samalla rauhoittaa tilannetta jatkuvalla puhelimen soimiselta. Samalla asiakastyytyväisyyskyselyissä on todettu, että asiakkaat kokevat sen parantavan palvelua, kun ei tarvitse jonottaa linjalla.

Contact center –järjestelmä mahdollistaa takaisinsoiton lisäksi monien uusien ominaisuuksien käyttöönoton ja järjestelmällä voidaan hallita kaikkia asiakkaan yhteydenottoja. Yhteydenotot voivat tulla eri medioiden kautta kuten puhelimella, faksilla, sähköpostilla ja chatilla. Tässä hankeselvityksessä keskitytään contact center järjestelmän takaisin soitto ominaisuuksiin, sen kuvaamiseen ja kustannuksiin.

16.8.2011

---

## 2. YLEISKATSAUS TERVEYSKESKUKSEN OSASTOJEN PUHELINPALVELUISTA JA SEN ONGELMISTA

Asiakastyytyväisyystutkimuksissa on useita kertoja esitetty vaatimus parantaa yhteydenosaamista terveyskeskukseen. Terveyskeskuksessa on kuusi eri osastoa, joilla kaikilla on erilaiset tarpeet puhelinpalveluille erilaisen toimintansa vuoksi. Seuraavassa käydään läpi lyhyesti eri osastojen puhelinpalvelua ja niiden kehittämistarpeita.

### 2.1. Terveysasemat

Tällä hetkellä asiakas soittaa terveysasemalle joko omahoitajan tai toimiston numeroon. Puhelintunnilla hoitaja on kirjautunut sekä omaan että toimiston ADC puhelinsarjaan. Hänen puhelimeensa pääsee jonottamaan linjalle kerrallaan kolme puhelua, joihin hoitaja vastaa järjestyksessä. Kun puhelintunti päättyy, linjalla vielä vuoroaan odottavat jäävät vaille palvelua, koska hoitajan on aloitettava asiakkaiden vastaanotto. Toimiston numerot ovat usein varattuja ja asiakkaat ovat kokeneet, että terveysasemalle ei pääse puhelimitse. Terveystenhoitolain myötä tullut valinnanvapaus ja listautumismahdollisuus ovat lisänneet epätietoisuutta terveysasemille hakeutumisessa.

Nykyjärjestelmän hyvät ja huonot puolet:

- Asiakkaan on hankala päästä edes jonoon, koska jonotuspaikkoja on vain kolme.
- Toisaalta jonossa oloaika voi olla pitkä, koska hoidontarpeenarviopuhelut kestävät yleensä useita minutteja.
- Mikäli asiakas ei pääse jonoon, joutuu hän soittamaan uudelleen, monesti useita kertoja.
- Hoitajan näkökulmasta ongelmallista on, että puhelin soi heti, kun lopettaa edellisen puhelun. Edellisen puhelun kirjaaminen jää usein kesken.
- Soittotunnin päätyttyä jonoon jäävät numerot alkavat hälyttää varattua, eikä puhelu ohjaudu mihinkään.
- Todellista puheluiden määrää ei tiedetä, koska nykyjärjestelmästä nykyisen operaattorin toimesta ei saada kunnollisia raportteja kohtuullisin kustannuksin.
- + Nyt käytössä olevan järjestelmän kustannukset ovat kutakin puhelinlinjaa kohti 2,44 euroa kuukaudessa. Asiakkaille päin soitettuja puheluita on vähän, joten siitä aiheutuva kustannus on pieni.

Terveysasemien avosairaanhoidon vastaanotoilla toimintamallina on lautakunnan päätöksen mukaisesti asiakaslähtöinen potilaan valinnanvapauteen perustuva työparimalli. Hoidon tarpeen arvio, ajanvaraus ja potilaan hoito liittyvät yhteen. Palveluja kohdenneetaan 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



16.8.2011

---

mahdollista lääkärinkäyntiä ei tarvita tai se voidaan korvata terveydenhoitajan käynnillä. Avosairaanhoidon vastaanottojen ydintoimintaa on hoitajan puhelimesta tekemä hoidon tarpeen arvio.

Terveysasemille tulevista puheluista ei saada tällä hetkellä kunnollisia raportteja ope-  
raattorilta. Vastausprosentti on ollut 60 - 70 % vaihdellen tunneittain 2-100 %. Lukuihin liittyy epätarkkuutta, sama henkilö on saattanut soittaa useita kertoja, jopa 11 kertaa. Ruuhkaisin aika on yleensä klo 8-9 välillä. Viikko-otannan mukaan joulukuussa 2010 terveysasemille tuli yhteensä 55 000 kutsua, joista 40 000 vastattiin. Läpi päässeitten luvussa on mukana ruuhkatiedotteeseen menneet puhelut, joten luku on suuntaa antava.

Terveysasemille soittaville tehdään hoidon tarpeen arvio, he saavat ohjausta ja neuvontaa puhelimesta sekä arvion mukaan ajan lääkärille tai hoitajalle. Terveysasemaa käyttävistä potilaista arviolta noin 2/3 listautuu työparille. Suutarilan terveysasemalla pila-  
loitoitu työparimallia tukeva takaisinsoittojärjestelmä on todettu hyväksi, asiakaspalaute on ollut erinomaista ja kaikkiin soittoihin on pystytty vastaamaan saman päivän aikana.

Aikojen peruuttamiseen ei ole tällä hetkellä yhtenäistä toimintamallia terveysasemilla. Muutamalla terveysasemalla on käytössä erillinen puhelinnumero, jossa on puhelinvas-  
taaja ja siihen voi jättää viestin perutusta ajasta 24/7 ja nauha puretaan säännöllisesti, jolloin asiakkaan ei tarvitse jonottaa ruuhkaiseen toimiston numeroon.

Neuvolatoiminnassa on jokaisella terveydenhoitajalla oma puhelintunti, jolloin he asioi-  
vat asiakkaidensa kanssa. Puhelinajan rajoittuminen vain yhteen tuntiin arkisin virka-  
aikana (yleisimmin klo 12 - 13) on osoittautunut riittämättömäksi. Sähköinen asiointi tul-  
lee vähentämään puhelimesta asiointia ja pääosin vain ensimmäinen aika ja 1-  
vuotistarkastuksen jälkeiset ajat sekä muu ohjaus ja neuvonta jäävät puhelinpalveluun ja tällöin voidaan suunnitella myös erilaisia keskitetympiä puhelinratkaisuja.

Viestintään on kiinnitettävä erityistä huomiota yhteydensaannin osalta. Erityisesti vies-  
tintä Internet -sivuilla on luotava mahdollisimman selkeäksi väestöä ajatellen ja sen on oltava helppo ylläpitää. Tällä hetkellä työparien nimet ja puhelinnumerot löytyvät kunkin terveysaseman Internet - sivuilta, mutta erityisesti suurilla terveysasemilla lista on pit-  
kä, eikä se ole aina ajan tasalla. Numeroita on tällä hetkellä n. 400, joten tiedottaminen on vaikeaa, koska väestöstä suuri osa ei tiedä, kuka on oma työpari tai nimet ovat vaih-  
tuneet.

Yleisen väestölle suunnatun viestinnän kannalta on selkeämpää, mikäli väestölle tiedo-  
tettavia puhelinnumeroita on mahdollisimman vähän ja niihin vastaaminen on organi-  
soitu mahdollisimman kustannustehokkaasti ja järkevästi esim. valikon ja / tai takaisin  
soittojärjestelmän avulla. Vastaanottokäyntien yhteydessä on luonnollisesti hyvä antaa omahoitajan suora puhelinnumero jatkoasioinnin helpottamiseksi erityisesti listautuneil-  
le asiakkaille / pitkäaikaispotilaille.

16.8.2011

---

## 2.2. Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa on ollut keskitetty ajanvaraus vuodesta 2005 lähtien ja siihen on oltu tyytyväisiä. Suunten keskitettyyn ajanvaraukseen on neljä eri puhelinnumeroa normaaliin ajanvaraukseen ja neljä puhelinnumeroa särkypäivystykseen. Suunterveydenhuolto voisi käyttää yhtä numeroa, mutta Efficassa asiakastietojärjestelmä ei tois-  
taiseksi kestä kaikkien ajanvarauskirjojen avaamista. Ajanvarauskirjoja on Efficassa yli 300 ja ne avataan siten, että aina on 6 kuukautta eteenpäin näkyvissä. Efficassa on ohjelman toimittajan puolelta luvattu korjaus tähän asiaan, jolloin numeroita voitaisiin vähentää. Keskitetty ajanvaraus vaatii selkeää johtamista, tiukkaa yhteisesti sovittujen linjausten noudattamista sekä jatkuvaa seurantaa. Puhelintyö on myös sitä tekeväälle ajoittain raskasta, kun kysyntä ylittää tarjonnan.

Suun terveydenhuollon ajanvaraukseen tuli vielä vuoden vaihteessa puhelinoperaattorin tilaston mukaan 30 000 soittoyritystä viikossa, näistä yli 5000 pystyttiin vastaamaan ja vastausprosentti jäi alle 20 %. Tiedossa ei ole, kuinka monta eri soittajaa päivittäin yritti päästä läpi. Keväällä 2011 tilanne on parantunut, kun ajanvarausprosessia on hiottu ja nyt on tullut enää 15 000 soittoyritystä viikossa ja näistä 30 % pystytään vastaamaan. Särkypäivystyksen numeroon pääsee paremmin. Ajanvarauspuhelun kesto on keskimäärin yli 4 minuuttia, koska samalla tehdään hoidontarpeenarvio, kirjaukset järjestelmään ja annetaan aika. Keskitetyn ajanvarauksen hoitajat ovat terveydenhuollon ammattihenkilöitä (hammashoitajia).

Sähköinen asiointi on jo osittain vähentänyt puhelinliikennettä, mutta uutta aikaa ei voi vielä varata sähköisesti, koska on ensin tehtävä hoidontarpeenarvio. Siksi sähköiseen asiointiin on kehitteillä päätöspuu, johon asiakas vastaa sähköisesti. Ohjelma yhdistää asiakkaan sähköisesti antamia ja Efficassa aiemmin kirjattuja tietoja, minkä jälkeen asiakas saa automaattisesti oikeuden varata sähköisesti ajan, joka vastaa hoidon tarvetta. Henkilökuntaa ei tässä prosessissa tarvita.

Sisäinen viestintä suunterveydenhuollon työntekijöiden välillä hoidetaan Efficassa tapahtuvilla viesteillä. Lisäksi Suunnessa on tekstiviestimuistutuspalvelu ja jo varatun ajan voi siirtää tai peruuttaa sähköisesti. Nämä kaikki vähentävät puheluvolyymia. Takaisinsoittojärjestelmän käyttöönotto helpottaisi suunterveydenhuollon puhelinruuhkaa ja asiakaspalvelu paranisi merkittävästi.

## 2.3. Psykiatria

Psykiatria osastolla on oma neuvontapuhelin (puh.310 65721), johon vastaa terveydenhoitaja virka-aikana (8-15) tehden hoidon tarpeen arviointia ja antaen ohjausta ja neuvontaa mielenterveyspalveluissa. Numeroon tulee noin 6000 puhelua vuodessa ja palvelu on toiminut hyvin. Psykiatrian avohoidon toimistot vastaavat heille tuleviin puheluihin. Potilaat tulevat hoitoon lähetteellä ja heille ilmoitetaan vastaanottoaika. Ta-

16.8.2011

---

kaisinsoittojärjestelmän käyttömahdollisuudet esim. psykiatrian poliklinikoille selvitetään muitten käyttöönottojen aikana ja saatujen kokemusten myötä.

#### **2.4. Kaupunginsairaala**

Kaupunginsairaalan päivystyspoliklinikoilla oli n. 140 000 käyntiä viime vuonna. Haartmannin sairaalan neuvontanumeroon soittaessa on ensin puhelinvalikko, josta puhelut ohjautuvat eri henkilöille soittojen karkean jaottelun mukaan. Esim. palveluneuvontaa ja yleistä neuvontaa kysyvät ohjautuvat 09-10023 palveluun. Puhelinvalikko on toimiva. Maria-Malmi päivystyksen neuvontanumerot yhdistetään alkusyksystä luomalla sama toimintamalli ja puhelinvalikko kuin Haartmannin päivystyksessä. Takaisinsoittojärjestelmä on mahdollista ottaa käyttöön kaupunginsairaalan eri ajanvarauspoliklinikoilla, kun on selvitetty ja yhdenmukaistettu poliklinikoiden toimintamallit.

Fysioterapia on halukas karsimaan ja keskittämään erilaisia neuvontanumeroitaan. Fysioterapialla on tällä hetkellä käytössään 7 eri puhelinnumeroa asiakkaille. Numerot ovat fyysisesti eri fysioterapian toimipisteisiin. Fysioterapia on suunnitellut siirtyvänsä yhden numeron periaatteeseen. Tähän numeroon vastattaisiin kuitenkin useammasta paikasta. Vastauspaikkoja voisi olla esimerkiksi kolme, jotka sijaitsevat terveysasemien yhteydessä. Takaisinsoittojärjestelmä sopii tähän toimintamalliin hyvin.

#### **2.5. Kotihoito-osasto**

Kotihoidossa työntekijöillä on henkilökohtaiset kännykät yhteydenpitoa varten. Lisäksi iltaisin ja viikonloppuisin on aina olemassa yhteyspuhelin, jonka numero on tiedossa. Kotihoito ylläpitää itse Terissä omaa sisäistä aluekohtaista puhelinluetteloita, joka on esim. 10023 käytössä erilaisia yhteydenottoja varten. Kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinpalvelua hoitaa tällä hetkellä Palmia.

#### **2.6. 09 - 10023**

Pääkaupunkiseudun yhteinen terveysneuvontapuhelin toimii 24/7 ja se on ulkoistettu vuodesta 2003 lähtien. Palvelua hoitaa nyt MawellCare Oy. Puheluita on tullut kuukausittain 25 000 - 30 000 ja vastausprosentti on ollut alkuvuonna 70 - 80 % välillä, toukuussa 84 % (heinäkuu 71 %). Terveyskeskus selvittää mahdollisuudet ottaa palvelu omaksi toiminnaksi hyvissä ajoin ennen sopimuskauden loppumista 31.12.2013. Sopimuksessa on kahden vuoden optio.

Palvelussa ei ole käytössä Helsingin terveyskeskuksen eikä muittenkaan kaupunkien potilastietojärjestelmiä, mutta kaikki puhelut kirjataan, ja nämä kirjaukset ovat osa terveyskeskuksen potilasrekisteriä. Puheluja ei nauhoiteta. Lääkäreitten kotikäyntipalvelu välitetään neuvontapalvelun kautta, ja siinä yhteydessä neuvontapalvelussa on Pegasoksen käyttöoikeus hätäluvalla. Tällä sopimuskaudella on tarkoitus kehittää toimin-

16.8.2011

---

taa esim. kokeilemalla ns. varmistussoittoa sekä selvittämällä, onko tehty hoidon tarpeen arvio mahdollista siirtää esim. päivystysyksiköitten käyttöön.

Sosiaaliviraston vanhustenkeskusten ns. takapäivystys siirtyy 10023 neuvontapalveluksi 1.9.2011 alkaen, jolloin neuvontapalvelun sairaanhoitajat /terveydenhoitajat vastaavat mahdollisiin hoitohenkilökunnan konsultaatioihin.

16.8.2011

---

### 3. TAKAISINSOITTOJÄRJESTELMÄ

#### 3.1. Selvitystyö takaisinsoittojärjestelmien piloteista

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, ja siksi niitä ei ole voitu ajatella laajennettaviksi. Näistä piloteista ei ole saatavilla erillisiä kirjallisia dokumentteja

Syksyllä 2010 aloitettu kokeilu Kivikon ja Suutarilan terveysasemilla on ollut Terveyskeskuksen kannalta teknisesti parempi ratkaisu. Järjestelmään on pystytty ohjelmoimaan erilaisia ohjauksia ja niiden toimivuus on todettu palvelevaksi niin asiakkaita kuin terveysaseman henkilökuntaa. Nämä kokeiluhankkeet on rahoitettu Helsingin kaupungin innovaatorahaston resursseilla. Suutarilan terveysaseman pilottiprojektin loppuraportti on liitteenä. Takaisinsoittoa käyttäneiltä tehdyn asiakastytyväisyysmittauksen mukaan tulokset ovat olleet hyvin myönteisiä. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, koska ei ole tarvinnut odottaa linjalla puhelua, vaan heille päin on soitettu. 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 omahoitajien ja toimiston käyttöön. Terveysasemat -osaston johto on esittänyt, että järjestelmä otetaan käyttöön kaikilla terveysasemilla Suutarilan mallin mukaisesti parantamaan asiakaspalvelua ja vastaamaan STM:n vaateisiin. Tämän hankeselvityksen aikana on myös selvitetty järjestelmän sopivuus ja toimivuus muissa asiakasruuhkaisissa puhelinpisteissä Terveyskeskuksessa.

#### 3.2. Taustaselvitystä eri järjestelmistä

Takaisinsoittojärjestelmiä on Suomessa käytössä ja myynnissä useita erilaisia ja ne sisältävät eri ominaisuuksia. Niiden tekninen toteutus vaihtelee itse hankittavista palvelimista tai ns. pilvipalveluina hankituista palveluista. Lisäksi Suomessa on käytössä sekä operaattoriinriippuvaisia, että niistä erillään toimivia takaisinsoittojärjestelmiä. Lisäksi selvitystyön puitteissa on käyty tutustumassa naapurikuntien ratkaisuihin.

Elisa Oyj toimittaa Orange -järjestelmää, joka on käytössä muun muassa Vantaalla. Orange on Contact Center järjestelmä, jossa on paljon mahdollisuuksia ja ominaisuuksia. Mahdollisia haasteita Helsingin kaupungin organisaatiossa on sen tekninen toteutus sekä ulos- ja sisäänsoitettujen puheluiden hinta, koska operaattorimme on tällä

16.8.2011

---

hetkellä TeliaSonera Oyj. Mikäli puhelinoperaattorimme olisi Elisa, tämä järjestelmä olisi varteenotettava vaihtoehto.

TeliaSonera Oyj:n VCC eli Virtual Contact Center on myös paljon ominaisuuksia sisältävä järjestelmä. Soneran mukaan se rakennetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Soneran VCC lite on käytössä muun muassa Kirkkonummella. Kirkkonummi ei ole tyytyväinen tähän järjestelmään eikä TeliaSoneran toimitukseen, koska ei järjestelmän käyttöönotto sujunut suunnitelmien mukaisesti.

TeleQ on operaattorista riippumaton järjestelmä, joka on käytössä muun muassa Espoossa. Tämä järjestelmän toimintaperiaate perustuu jonokäsitteisiin. TeleQ:ssa on jono, jota useampi hoitaja voi purkaa. Puheluiden ohjaus kelloaikojen mukaan ei onnistu tällä hetkellä niin yksinkertaisesti ja automaattisesti kuin sen Helsingin Terveyskeskuksen suuruisessa organisaatiossa tulisi tapahtua.

Operaattoririippumattomia järjestelmiä on lukuisa määrä, joiden toimintaperiaate on teknisesti samankaltainen kuin TeleQ:ssa ja järjestelmien toiminnallisuudet vaihtelevat ja ovat räätälöitävissä tarpeiden mukaan mutta ei niin monipuolisesti kuin Genesys -järjestelmässä.

Takaisinsoittojärjestelmien perusidea on se, että tietyt ruuhkautuvat ajanvaraus-, neuvonta- tai hoidontarpeen arviointipuhelut keskitetään tiettyyn numeroon/numeroihin ja yhteen tai muutamaaan fyysiseen toimipisteeseen. Soittaja voi ilmoittaa haluavansa, että hänelle soitetaan takaisin, mikäli ei muuten ehditä vastata.

### **3.3. Genesys- contact center järjestelmä**

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 sulut, koulutuspäivät yms.

Genesys-contact center järjestelmä on monipuolinen täydenpalvelun järjestelmä, joka sisältää takaisinsoittojärjestelmän lisäksi mm. seuraavat mahdollisuudet:

- Päätöksenteon tuki, joka parantaa asiakaspalvelun laatua.
- Sähköisen asioinnin tukena muun muassa click-to-phone
- Työvuorosunnittelu, jolloin vastaajaresurssit voidaan allokoida paremmin tarpeen mukaan ja täten tehokkuus ja henkilökunnan jaksaminen paranee.
- Mahdollisuus palvelun laadunhallintaan tallentamalla puhelut ja kehittää osaamista läpikäymällä puheluita.

16.8.2011

---

- Microsoft Lync eli chat -puheintegraation toteuttamiseen
- SBC-laitteistolla voidaan toteuttaa kustannussäästöjä ohjaamalla sisäpuhelut suoraan vaihdeverkkoon.
- Nämä kaikki lisämahdollisuudet maksavat erikseen.

### **3.4. Genesys Helsingin terveyskeskuksessa**

Pilottien perusteella Genesys järjestelmä sopii toiminnallisesti hyvin Helsingin terveyskeskuksen takaisinsoittojärjestelmäksi. Järjestelmä on ohjelmoitavissa monipuolisiin puhelinten ohjauksiin, johon 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 poikkeaa Suutarilan terveysaseman pilottiratkaisusta siten, että Terveyskeskuksen tulee rakentaa kaikkiin käyttöön otettaviin yksiköihin erillisverkko Genesystä varten. Pilotin palvelimet ovat Palmian ja ne sijaitsevat Palmian tiloissa. Koska nykyisen palvelimen kapasiteetti ei riitä Terken kaikkien terveysasemien tai suunterveydenhuollon käyttöönottoon, Palmia hankkii Tiedon palvelinhotellista Terken toimeksiannosta tarvittavan määrän palvelin-kapasiteettia.

Koska tämä ratkaisuvaihtoehto tarkoittaa erillisverkon rakentamista jokaiseen fyysiseen toimipisteeseen ja huoneeseen, merkitsee se lisäkustannuksia noin 500 000 euroa. Mikäli puhelinpalvelu keskitetään maantieteellisesti samaan rakennukseen, tämä kustannus pienenee merkittävästi. Erillisverkkoa varten hankittavat kytkimet voidaan siirtää toiseen paikkaan, mikäli erillisverkkoa ei kyseisessä paikassa enää tarvita esim. terveysasema siirtyessä toiseen osoitteeseen tai yhdistyessä johonkin toiseen.

Teknisestä osuudesta on tärkeä tietää, että runkoverkon katkot vaikuttavat VOIPiin. Varajärjestely on oltava, koska kiinteistön verkkoja ei ole kahdennettu. Runkoverkon ongelmien vasteaika on kaksi tuntia, jonka kuluessa Elisa alkaa tehdä ongelmien selvitystä. Varajärjestelmänä Palmia kytkee vanhan puhelinjärjestelmän päälle, eli ohjaa puhelut niihin. Hoitajien tulee kirjautua ACD-sarjaan.

Suutarilan pilotissa kaikilla omahoitajilla on niin kutsuttu call back -agenttilisenssi. Agenttimäärä vaikuttaa hankittavaan linjakapasiteettiin ja lisenssimääriin. Agentti varaa linjan, kun hän on valmiina vastaanottamaan puheluita. Sen lisäksi linjaa varaa takaisinsoittopyyntöä jättävät asiakkaat. Tämä tarkoittaa sitä, että linjoja tulee olla riittävästi, jotta järjestelmään pääsee antamaan takaisinsoiton, eikä se ole varattu. Maanantai-aamun yhtäaikaisen soittomäärän arvioiminen on vaikeaa. Linjojen määrää voidaan kasvattaa, mutta se nostaa kustannuksia; linjakustannukset kasvavat ja palvelimia sekä niiden ylläpitoa tulee lisätä. Esim. 1000 linjaa maksaa 36 000 euroa vuodessa ja 2000 linjaa 72 000 euroa vuodessa. Palvelimia tarvitaan yksi kappale / 1000 linjaa, yh-

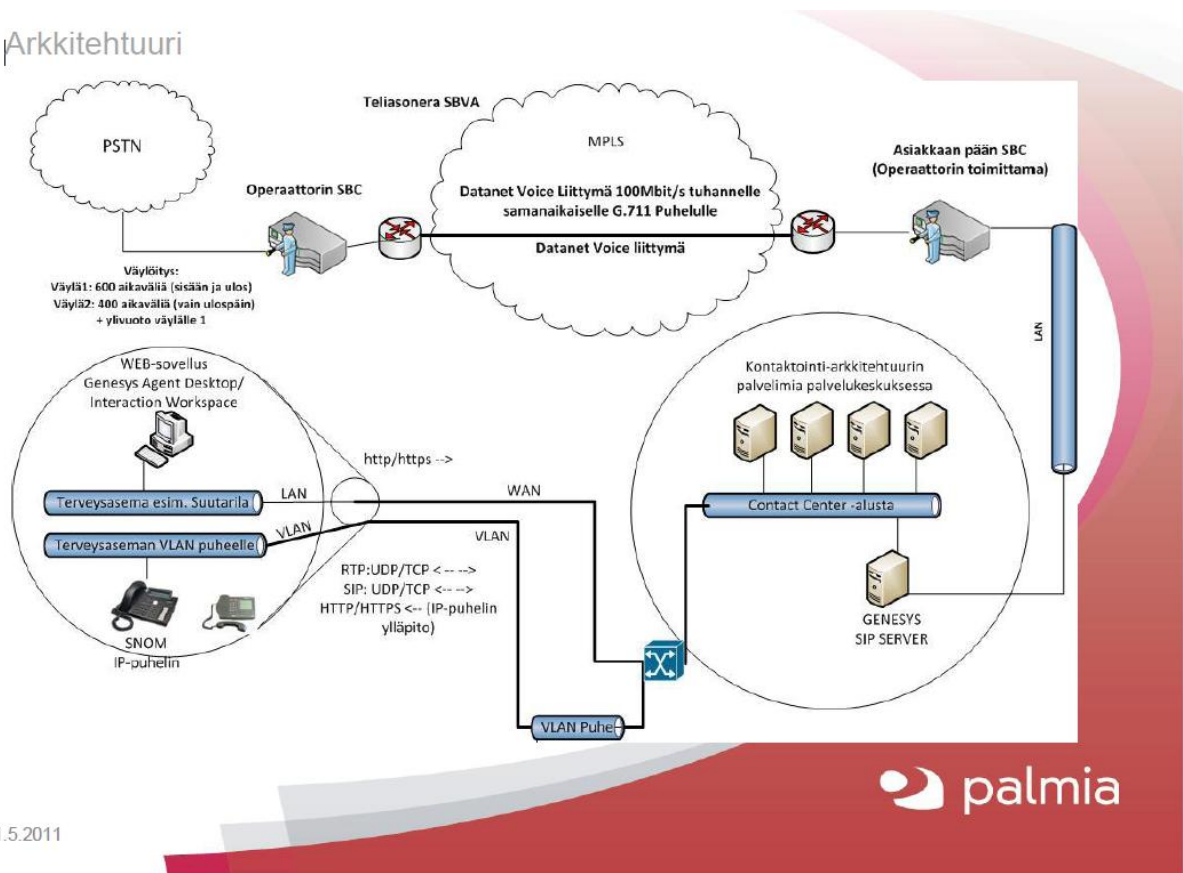
16.8.2011

den palvelimen hinta on noin 5 000 euroa, jonka lisäksi tulevat asennus ja ylläpito kustannukset.

Mikäli Suutarilan pilotin mukainen malli otetaan käyttöön kaikilla terveysasemilla, hinta neljälle vuodelle on noin 2,9 miljoonaa euroa. Tässä ovat mukana myös muiden osastojen takaisinsoittojärjestelmät, mutta niiden osuus on pieni verrattuna terveysasemien osuuteen. Lisäksi takaisinsoittojärjestelmä lisää puhelinkustannuksia, koska ulossoitetut puhelut maksavat. Suutarilan terveysaseman puhelinkustannukset ovat nousseet 75 % keväästä 2010 kevääseen 2011 (tämä tieto tarkistetaan 15. - 16.8.2011).

Tekninen arkkitehtuuri kuvana:

### Arkkitehtuuri



### 3.5. Kustannukset

Kustannuksia aiheuttavat siis eri osiot, joista seuraavassa yhteenveto:

- Genesys yhden lisenssin kertamaksu 1200 euroa, kun lisenssit hankitaan erissä. Mikäli kerralla hankitaan suuri määrä, laskee lisenssin hinta.



16.8.2011

---

- 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 koulutusta yhden päivän kullakin työyksikölle.
- Palvelimia tarvitaan useita niin fyysisiä kuin virtuaalisia. Genesys-järjestelmä vaatii sovelluspalvelimet, raportointikanta vaatii oman palvelimen.
- 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 oman lisäksi palvelimen. Laskennallisesti terveysasemien 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.

16.8.2011

Palmian tekemä tarjous neljälle vuodelle 450 lisenssillä:

|   | 1 vuosi       | 2 vuosi, kaikki 450 lisenssiä käytössä | 3 vuosi       | 4 vuosi       |                |
|---|---------------|--|---------------|---------------|----------------|
| Genesys lisenssit 450 kpl, kertamaksu/ agentti ei ole henkilökohtainen, vaan lisenssejä tarvitaan se määrä kuin järjestelmään on yhtä aikaa kirjautuneita maksimissaan. Hinta 1200e / agentti   | 60000         | 480000                                 |               |               |                |
| Lisenssien ylläpitomaksu, 17% 1200e / v eli 204e/v  | 1700          | 91800                                  | 91800         | 91800         |                |
| Käyttöönotto (proj.p. tekninen tuki)  | 61620         | 207680                                 |               |               |                |
| Koulutus, 1 pv/piste 769e / piste   |               |  |               |               |                |
| Koulutusvideo Teriin.   | 1538          | 19225                                  |               |               |                |
| Tuotantopalvelinympäristön asennus: Palvelimet tulevat olemaan Tiedon palvelinhotellissa, mutta Palmia hoitaa vuokrauksen.  | 36500         |  |               |               |                |
| kuinka paljon puheluita ja agentteja voi olla samaan aikaan järjestelmässä.<br>Kapasiteettia voidaan nostaa aina 1000:lla. Käyttöönotto kannattaa aloittaa 1000:lla ja nostaa kapasiteettia käyttöönoton edetessä.<br>Laskelmassa vuosi 2011 1000:lla ja vuosi 2012 2000:lla. | 40000         | 80000                                  | 72000         | 72000         |                |
| Genesyspalvelimet (fyysiset)<br>Palvelimen hankintakustannus.   | 10000         |  |               |               |                |
| Genesyspalvelimien ylläpito (virtuaaliset ja fyysiset)<br>Ylläpitomaksu palvelimista.   | 9750          | 39000                                  | 39000         | 39000         |                |
| Session Border Controller (palvelin rauta)<br>Voip eli internet puheluiden yhteyksien hallinnoinnin palvelinalusta  | 80000         |  |               |               |                |
| Session Border Controller (palvelin ylläpito)<br>Voip eli internet puheluiden yhteyksien hallinnoinnin palvelinalusta   | 15000         | 30000                                  | 30000         | 30000         |                |
| Snom ip-puhelimet 450 kpl á 159e, 100 kpl v. 2011 ja 350 kpl v. 2012 ja adapterit 30 e /kpl<br>Puhelinlaite, jolla puhutaan voip puhelut, tulee erillisverkkoon.  | 9450          | 75600                                  |               |               |                |
| Vikatilanteiden selvitykset ja järjestelmäpäivitykset (arvio 10 htp/v) v. 2011, 35htp vuodesta 2012 eteenpäin<br>Ongelmienselvitystä  | 10000         | 32750                                  | 32750         | 32750         |                |
| Käyttötuki loppukäyttäjille 7.30-18 8500e/kk<br>Palmian HelpDesk  | 15000         | 126000                                 | 126000        | 126000        |                |
| <b>YHTEENSÄ</b>   | <b>350558</b> | <b>1182055</b>                         | <b>391550</b> | <b>391550</b> |                |
| Lisäksi Terke rakentaa Tasken vaatiman palveluverkon eli erillisverkon Helnetin sisään puheen kulkua varten.<br>Tämä on oltava aina käyttöönnettävällä terveysasemalla tehtynä.<br>kokonaishinta 420000+työt. Arvio hinta:  | 70000         | 430000                                 |               |               |                |
| <b>YHTEENSÄ</b>   | <b>420558</b> | <b>1612055</b>                         | <b>691300</b> | <b>691300</b> | <b>2815713</b> |
| <b>Käyttökulu</b>   | <b>91450</b>  | <b>399550</b>                          | <b>391550</b> | <b>391550</b> |                |
| <b>Investointikulu</b>  | <b>329108</b> | <b>1212505</b>                         | <b>0</b>      | <b>0</b>      |                |
|   | <b>420558</b> | <b>1612055</b>                         | <b>391550</b> | <b>391550</b> | <b>2815713</b> |
| Puhelinmaksut nousevat, sitä ei ole huomioitu.  |               |  |               |               |                |

16.8.2011

---

## 4. TERVEYSKESKUKSEN TAKAISINSOITTOJÄRJESTELMÄN HANKINTA JA KEHITTÄMISEN TAVOITTEET

Terveyskeskuksessa takaisinsoittojärjestelmän hankinta ja käyttöönotto liittyy ensisijaisesti terveysasemien avosairaanhoidon vastaanottojen ajanvaraus- ja puhelinneuvontaan ja suunterveydenhuollon keskitetyn ajanvarauksen tarpeisiin puhelinpalvelun ja sitä kautta myös asiakastytyväisyyden parantamiseen yhteydensaannin helpottuessa huomattavasti.

Contact Center- järjestelmää hankittaessa tulee huomioida myös muut tarpeet lähitulevaisuutta ajatellen. Näitä ovat mm. click to phone- mahdollisuus, jolla esim. sähköisen asioinnin asiakkaat voisivat ongelmatilanteissa nettisivuilta suoraan klikata puhelun au-ki help deskiin.

Terveyslautakunta velvoitti 9/2010 kokouksessaan terveyskeskusta selvittämään 10023 toiminnan siirtämistä omaksi toiminnaksi hyvissä ajoin ennen 31.12.2013 päättyvän sopimuskauden loppumista. Tämä seikka on otettava huomioon contact center järjestelmää hankittaessa.

### 4.1. Vastata Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) antamaan ohjeeseen 5.4.2011 terveyskeskuksille välittömästä yhteydensaannista.

Sosiaali- ja terveysministeriö on lähettänyt kunnille kirjeen välittömän yhteyden saamisesta terveyskeskukseen ja ohjeen miten se voidaan toteuttaa. (STM/424/2011, ohje v.1, 5.4.2011) ” Puhelinyhteys saadaan korkeintaan tavoitteen mukaisella odotusajalla (korkeintaan 5 minuutin odotuksella), tai jos se ei toteudu, soit-taja voi jättää soittopyynnön ja hänelle soitetaan takaisin (soittopyyntö- ja takaisinsoit-tomahdollisuus).”

STM esittää kirjeessään, ettei odotusaika yhteydensaamiseksi tule ylittää viittä minuut-tia. Tarkoitus on tehdä esitys takaisinsoittojärjestelmästä, sen teknisestä toteutuksesta sekä järjestelmän hankinnasta. Kun esitys ja etenemistapa on hyväksytty, pyritään no-peaan käyttöönottoon terveysasemilla ja suun terveydenhuollossa. Samoin luodaan järjestelmän ylläpitomenetelmät. Takaisinsoittojärjestelmästä saadaan kattavat hoitota-kuun vaatimat raportit, samoin resurssien ohjaukseen saadaan kattavia raportteja. Ra-portit ovat monisivuisia dokumentteja, joten niiden tallennuspaikka ja -tapa tulee suun-nitella järkevästi.

Tällä hetkellä STM:n ohjeen mukainen välitön yhteys Terveyskeskuksen terveysasemil-le ja suunterveydenhuoltoon vähintään viidessä minuutissa ruuhka-aikana ei toteudu. Terveyskeskuksen muiden osastojen kuten psykiatria, kotihoito ja kaupunginsairaala

16.8.2011

---

mahdolliset tarpeet takaisinsoitolle selvitetään hankkeen yhteydessä myöhemmin saatujen kokemusten myötä. Niihin on osin jo varauduttu esitettävässä hankinnassa.

#### **4.2. Terveyskeskuksen puhelinpalvelujen kehittäminen**

Terveyskeskuksen terveysasemilla tuli 1.5.2011 voimaan listautumismalli. Siinä omahoitaja -lääkäriparille voidaan listautua, jolloin asiakas käyttää pääosin heidän palveluitaan. Toisaalta, jos ei halua listautua määrätyille omahoitaja -lääkärille, voi listautua terveysaseman asiakkaaksi. Lisäksi voi jättää listautumatta kokonaan. Omahoitajia ja toimiston henkilökuntaa on terveysasemilla noin 400. Suurin osa puheluista tulee heti aamulla, jonka vuoksi puhelimitse läpi pääseminen on hankalaa. STM:n ohjeen mukaan tähän on ratkaisuna takaisinsoitto -järjestelmä. Mutta jos halutaan huomioida tulevaisuuden tarpeet, niin contact center -järjestelmään saadaan lisättyä toimintoja.

Terveysasemien 400 puhelinnumeroa 26 eri yksikössä on suuri määrä. Kaupunkilaisten on vaikea löytää oikeaa numeroa, joten suurin osa soittaa tuttuihin toimiston numeroihin. Tästä asiasta myös tulee paljon valituksia. Omahoitajat eivät saa tällä hetkellä osalla terveysasemia paljonkaan puheluita, koska ei ole järjestelmää, joka heille puhelut ohjaisi. Toisaalta omahoitajien rajatut soittoajat myös vaikeuttavat heidän tavoitettavuuttaan, toimistohan vastaa puhelimeen koko päivän.

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

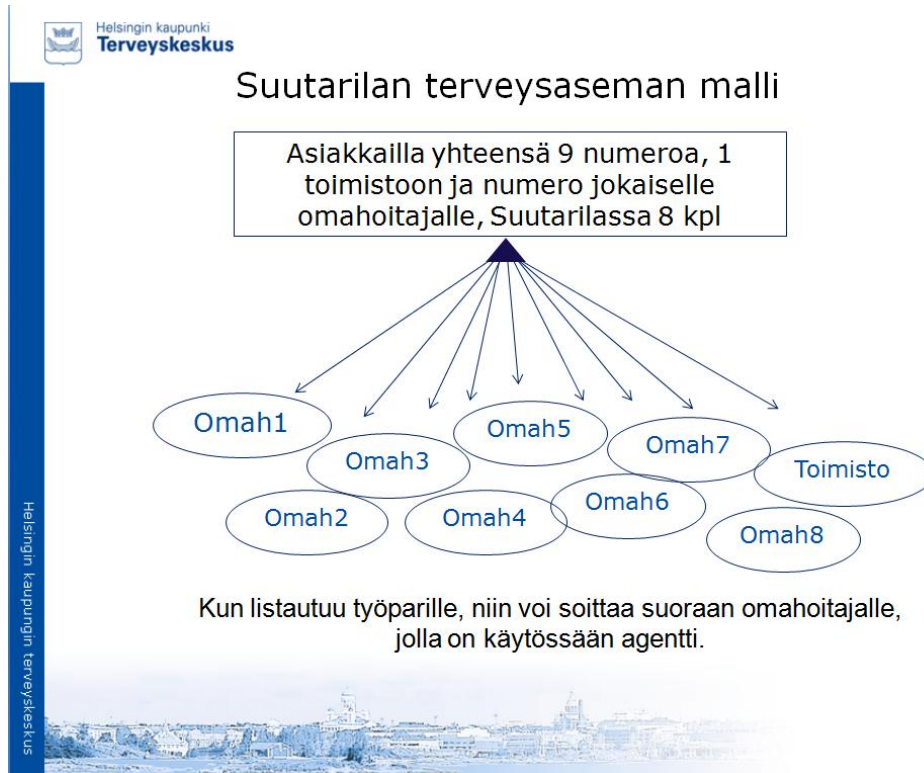
- 4 ei kiireellistä palvelunumeroa helsinkiläisille
- 4 kiireellistä ajanvarausnumeroa helsinkiläisille

Suun terveydenhuollon ajanvarauksessa on monta puhelinnumeroa siksi, että Efficapotilastietojärjestelmä ei mahdollista kaikkien hammashuollon ajanvarauslistojen yhtäaikaista avaamista samalla työasemalta. Mutta neljän numeron mallilla myös potilastietojärjestelmä toimii hyvin. Keskitetty hoidon tarpeen arvio ja ajanvaraus on toiminut hyvin. Terveysasemilla käytetään Pegasos-potilastietojärjestelmää, jossa ei ole rajoitteita ajanvarauskirjojen avaamiselle.

16.8.2011

### 4.3. Erilaisten toimintamallien mahdollisuudet / hyödyt ja riskit / haitat

#### 4.3.1. Suutarilan terveysaseman malli



#### Mahdollisuudet / hyödyt:

- Asiakkaat voivat soittaa suoraan omahoitajalle, mikäli numero on tiedossa.
- Omahoitajalla on käytössään call-back.
- Potilaat tunnetaan.
- STM:n viiden minuutin velvoite on mahdollista toteuttaa.

#### Riskit / haitat:

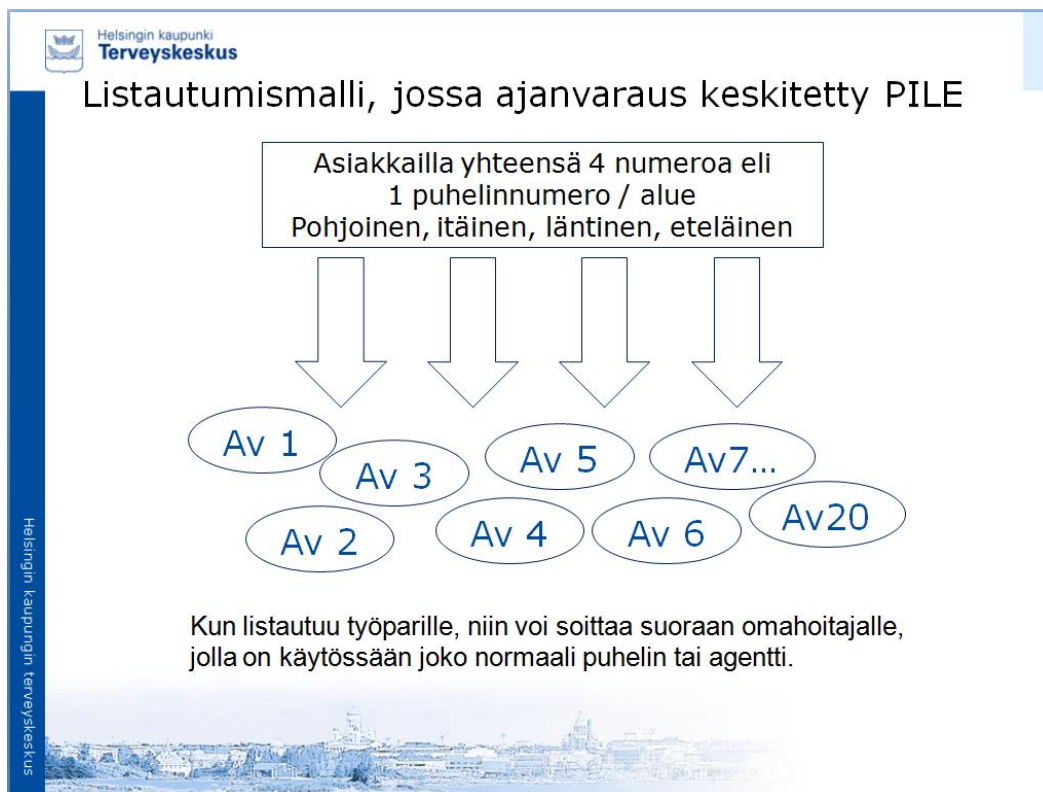
- Kustannukset call-backista ovat suuret, koska se tulee hankkia kaikille agenteille.
- Asiakkaiden hankala löytää oikea puhelinnumero.
- Yhteistyökumppaneiden (Palmian keskus, 118, 10023, Eniro, 020202) on hankalampi ohjata puhelut oikeaan paikkaan.
- Omahoitaja vastaa puhelimeen vain kaksi tuntia päivässä. Muuna aikana puhelut ohjautuvat toimistoon.
- Jos asiakas soittaessaan valitsee call-backiin, takaisinsoitto tulee usein muulta kuin omahoitajalta.
- Internet-sivujen ylläpitäminen omahoitajien osalta on työlästä.

16.8.2011

- Tieto hoitoon hakeutumisesta omahoitajien kautta ei ole selvää ainakaan uusille kuntalaisille, muuttajille ja heille, jotka eivät ole käyttäneet aiemmin terveysasemien palveluja.
- Koko järjestelmän johtaminen on haasteellista, koska toimijat hajautuvat moniin eri fyysisiin yksiköihin.
- Puhelujen tekninen ohjailu näin monessa eri fyysisessä toimipisteessä on riski.
- Malli ei ole kustannustehokas, koska osan ajasta lisenssit ovat käyttämättä

Kustannukset ovat noin 2,9 miljoonaa euroa 450 lisenssillä.

#### 4.3.2. PILE malli



Mahdollisuudet / hyödyt:

- Voi olla yksi numero tai useampi numero kaikille kaupungin terveysasemille.
- Voidaan toimia alueellisesti keskitettynä tai kaikki alueiden agentit fyysisesti samassa paikassa. Kun agentit keskitetään fyysisesti samaan paikkaan, järjestelmän hankinnassa säästetään jopa yli puolet hinnasta.
- Asiakkaiden kannalta helppo, vain neljä numeroa terveysasemille.

16.8.2011

---

- Asiakkaat voivat soittaa myös suoraan terveydenhoitajille ACD-sarjan numeroon eli vanhaan puhelinjärjestelmään, mutta ei call-back mahdollisuutta. Tällä säästetään kustannuksia.
- Vain noin 50 agenttia yhteensä. Säätetään lisenssikustannuksia ja erillisverkon rakentamiskustannuksia.
- Yhteistyökumppaneiden (Palmian keskus, 118, 10023, Eniro, 020202) helpompi ohjata puhelut oikeaan paikkaan.
- Asiakas voi soittaa koko virka-ajan. Keskitetty hoidon tarpeen arviointi / ajanvaraus / neuvonta vastaa aina virka-ajan ja käyttää siihen myös call-backia ja muita contact-centerin mahdollisuuksia.
- Toiminnan johtaminen keskitetysti järkevämpää

Riskit / haitat:

- Yhteistyö yksittäisen terveystaseman kanssa voi olla vaikeaa ja edellyttää selkeitä ohjeita ja johtamista.
- Isommat alueet ja potilaita ei niin hyvin tunneta.

Kustannukset ovat noin 1,2 miljoonaa euroa 100 lisenssillä, jolloin mukana olisivat myös muut osastot.

#### **4.4. Päätösesitys takaisinsoittojärjestelmän hankinnasta**

Terveyskeskus esittää hankittavaksi (terveyslautakunta 23.8.2011) Genesys takaisinsoittojärjestelmän kaupungin sisäisenä hankintana Palmialta sisältäen korkeintaan 450 järjestelmälisenssiä ja toimintaan tarvittavat muut erillisverkot, palvelimet yms.. Kustannukset ovat kokonaisuudessaan n. 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), hajautettuna kaikille omahoitajille ja toimistoon terveystasemilla (n. 400 lisenssiä), neuvoloissa keskitetyllä toimintamallilla (n. 10 lisenssiä) ja Kausassa ajanvarauspoliklinikoilla ja fysioterapiassa keskitetyllä toimintamallilla (n. 15 lisenssillä). Kunkin käyttöönotettavan osaston tai yksikön päällikkö on ehdottanut käyttöönotettavan toimintamallin.

Terveystasemien toimintamalli on pilotoitu Suutarilan terveystasemalla ja loppusyksystä ensimmäisen käyttöönoton (Malmi) yhteydessä arvioidaan Suutarilan malli suuren terveystaseman kannalta. Näitten kokemusten perusteella toimintamalli sovitaan käyttöönotettavaksi ja monistettavaksi muille terveystasemille kevään 2012 aikana (pois lukien Itäkeskus ja Koskela uusien tilojen vuoksi siirtyen syksyyn 2012). Suun terveydenhuollon keskitetty toimintamalli määritellään ja suunnitellaan syksyn aikana siten, että käyttöönotto tapahtuu marraskuun alussa 2011. Neuvoloiden toimintamallin määrittely aloitetaan syksyllä siten, että käyttöönotto voi tapahtua alkukevällä 2012, kun sähköinen asiointi on käynnistynyt tammikuussa 2012. Kaupunginsairaalan määrittelyt



16.8.2011

---

aloitetaan loppukeväästä 2012 ja valmistaudutaan käyttöönottoihin syksyn 2012 aikana.

Käyttöönottojen toteuduttua seurataan puhelinpalvelua ja toimintaa sekä lisenssien käyttöä ja uusia käyttöönottoja voidaan toteuttaa sovitun lisenssimäärän puitteissa ja Terken 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, sovitteja toimintamalleja ja raportteja seurataan keskitetysti Terke tasolla ja tarvittavat muutokset hyväksytään myöhemmin perustettavassa omistajaryhmässä.

Hankkeen projektipäälliköt (AT ja PR) toimivat myös kussakin käyttöönottoprojektissa puheenjohtajana ja sihteerinä. Käyttöönottoprojekteihin tulee myös tarvittava määrä toiminnan asiantuntijoita ja päälliköitä varmentamaan toiminnan tarpeet ja toimintamallin ohjauksen ja johtamisen. Yksiköitten esimiehet hoitavat lähityön johdon hankkeessa ja palvelukuvauksessa määriteltyjen 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 Suutarilan 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.

Hankkeen arviointi (yhteydensaannin parantaminen) ja kustannusten toteutuminen toteutetaan käyttöönottojen päätyttyä v. 2012 lopussa.



16.8.2011

#### 4.5. Alustava käyttöönottoaikataulu

| IP-takaisinsoittojärjestelmän alustava käyttöönottosuunnitelma 10.8.2011 / Terke PRa |        | v. 0.5 |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
|--|--------|--------|--------|--|----|----|----|----|----|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|--|
| vk   | 43     | 44     | 45     | 46                                     | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52    | 1     | 2     | 3     | 4     | 5    | 6    | 7     | 8     | 9    | 10   | 11   | 12    | 13    | 14    | 15    | 16    | 17    | 18   | 19   | 20   | 21    | 22    |       |       |  |
| Suutarila  | 27.10. |        |        | Suutarilan siirto uusille palvelimille |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Suunte   | 27.10. | 2.11.  |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Malmi  |        | 1.11.  | 11.11. |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Kannelmäki   |        |        |        |  |    |    |    |    |    | 10.1. | 13.1. |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Herttoniemi  |        |        |        |  |    |    |    |    |    | 17.1. | 20.1. |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Laajasalo  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       | 24.1. | 27.1. |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Kivikko  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       | 31.1. | 3.2. |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Viiskulma  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       | 2.2. | 8.2. |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Kallio   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      | 7.2. | 10.2. |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Lauttasaari  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      | 9.2.  | 15.2. |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Neuvola  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       | 1.3.  | 7.3. |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Töölö  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       | 4.3. | 6.3. |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Vallila  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      | 7.3. | 8.3. |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Jakomäki   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      | 9.3. | 13.3. |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Maunula  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      | 14.3. | 15.3. |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Paloheinä  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       | 16.3. | 21.3. |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Pihlajamäki  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       | 22.3. | 28.3. |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Kontula  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       | 18.4. |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Puistola   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       | 17.4. | 24.4. |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Vuosaari   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       | 19.4. | 26.4. |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Laakso   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       | 27.4. |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Haaga  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       | 3.5. |      |      |       |       |       |       |  |
| Malminkartano  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      | 4.5. | 8.5. |       |       |       |       |  |
| Munkkiniemi  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      | 7.5. | 10.5. |       |       |       |  |
| Pitäjänmäki  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      | 9.5. | 16.5. |       |       |       |  |
| Oulunkylä  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      | 15.5. | 23.5. |       |       |  |
| Koskela  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       | 22.5. | 30.5. |  |
| Itäkeskus (Myllypuro)  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Sisätautipoliklinikat  |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Fysioterapia   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Koulutus   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |
| Käyttöönotto   |        |        |        |  |    |    |    |    |    |       |       |       |       |       |      |      |       |       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |      |      |      |       |       |       |       |  |

16.8.2011

## 5. SISÄISEN PUHELINPALVELUN KEHITTÄMINEN JA PARANTAMINEN

Terveyskeskuksen puhelinpalveluiden kehittäminen on ollut esillä jo aiemmin ja puhelinpalvelut vaativat ajantasaistamista sisäisen puhelinpalvelun parantamiseksi.

### 5.1. Nykytilanne

Terveyskeskuksen puhelinpalvelut on organisatorisesti sijoitettu Tietohallintoyksikköön. Tietohallinnossa työskentelee yksi kokopäivätoiminen puhelinpalveluvastaava. Sen lisäksi puhelinasioita hoitaa viisi henkilöä osa-aikaisesti, niin että kokonaistyöpanos on 2,1 henkilöä. Sen lisäksi puhelinasioiden kehitystyöhön osallistuu tarvittaessa useampia tietohallinnon suunnittelijoita.

Terveyskeskuksen puhelinpalveluvastaava tekee tällä hetkellä mm:

- Laitteiden, liittymien ja puhelintarvikkeiden tilauksia
- Laitteiden huoltoon toimittamiset
- Laitepoistot
- Vika- ja virheilmoitukset operaattorille
- Laskutuksen seuranta
- Puk-koodit, puhelinten katoamistilanteet ym.
- Merexin päivittäminen

Lisäksi tietohallinnon atk-suunnittelija huolehtii

- mobiilisähköpostin tilaukset ja hallinta
- mobiilisähköpostin asennus ja käytön opastus
- mobiilisähköpostin vikatilanteiden selvitys yhteistyössä palvelutarjoajan kanssa
- muiden sovellusten asennus, käytön opastus ja vikatilanteiden selvitys (F-secure, salausohjelma ym.)

Tilastotietoja terveyskeskuksen puhelinten määrästä:

|      | Tilattu gsm-puhelimia | Tilattu lanka-puhelimia | Tilattu kommuni-kaattoreita | Tilattu puhelin oheislaitteita |
|------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 2009 | 1000                  |                         | 70                          | 1500                           |
| 2010 | 786                   | 42                      | 63                          | 388                            |
|      | Gsm liittymät         | Lankaliittymät          |                             |                                |
| 2009 | 4090                  | 3090                    |                             |                                |
| 2010 | 4230                  | 3120 +300*              |                             |                                |

Kommunikaattoreiden eli niin sanottujen älypuhelimien käyttäjiä on tällä hetkellä 126 kpl. Vuonna 2009 muuttuneen sähköpostijärjestelmän ja älypuhelinmallin myötä asen-

16.8.2011

---

nukset siirtyivät toimittajalta tietohallintoon. Asennustyöt ja käyttäjien opastus sekä tukipyynnöt ovat tuoneet lisätyötä tietohallintoon. Puhelinpalvelujen osalta työmäärä lisääntyy olennaisesti vuosi vuodelta.

## 5.2. Tavoitetila

Palmian Hyvinvointi- ja puhelinpalvelut yksikkö on tehnyt Terveyskeskukselle tarjouksen puhelinyhteyshenkilöpalveluista.

Tarjous sisältää edellä mainittujen työtehtävien lisäksi myös

- laite- ja käyttäjärekisterin hallinnoinnin
- gsm-laskutuksen seurannan
- kaupungin sopimustoimittajien uusien palvelujen seuranta, uusien puhelinmallien testaus Helsingin kaupungin järjestelmissä
- terveystakeskuksen tilausjärjestelmässä olevien laitteiden ja oheistuotteiden ajan tasalla pitäminen noudattaen kaupungin ja terveystakeskuksen linjauksia
- tilattujen laitteiden toimitusten ja huoltoaikojen valvominen.
- Palmian puhelinpalvelut kirjaa kaikista työpyynnöistä Efecte-tiketin ja noudattaa terveystakeskuksen kanssa sovittuja toimitusaikoja
- terveystakeskuksen henkilöstölle palautelinkki puhelinpalvelujen toimivuudesta
- puhelinyhteyshenkilö tulee terveystakeskuksen toimipaikkaan pitämään vastaanottoa (esim. laitteiden käytön opastus, vikatilanteiden selvitys jne.) kerran viikossa
- palvelujen toimivuuden seurantakokous säännöllisesti yhteisesti sovitun aikataulun mukaisesti
- Puhelinyhteyshenkilöiden palveluaika on arkisin klo 8-16, terveystakeskuksen henkilöstölle tarjotaan yksi puhelinnumero ja yksi sähköpostiosoite yhteydenottoja varten.

Palmian puhelinpalvelut raportoi kuukausittain terveystakeskukselle helpdeskiin tulleet

- puhelut kpl/kk
- palvelupyynnöt kpl/kk
- tilaukset kpl/kk
- palautteet kpl/kk + keskiarvo asteikolla 1-5  
Käyttäjiltä saatujen palautteiden ja kehitystoiveiden perusteella Palmian puhelinpalvelut kehittää toimintaansa yhteistyössä terveystakeskuksen yhteyshenkilön kanssa.

Siirtoprojekti:

- Tavoitteen saavuttamiseksi tulee perustaa puhelinpalvelujen siirtoprojekti, jossa suunnitellaan Terveystakeskuksen toimintaprosessi.
- Laiterekisterin perustaminen ja laittaminen ajan tasalle vaatii suuren työpanoksen.
- Ylläpitoprosessin suunnittelu yhteistyössä Palmian kanssa.
- Tiedottaminen uudesta toimintaprosessista Terveystakeskuksen henkilökunnalle.

16.8.2011

Kustannukset tällä hetkellä:

| Tietohallintoyksikön palkkakustannukset puhelinpalveluiden osalta |             |          |
|---|-------------|----------|
| puhelinvastaava   | 100 %       | 43010,83 |
| atk-suunnittelija   | 30 %        | 15866,81 |
| sihteeri  | 30 %        | 13073,78 |
| atk-suunnittelija   | 20 %        | 10117,97 |
| atk-suunnittelija   | 20 %        | 10117,97 |
| atk-suunnittelija   | 10 %        | 5684,25  |
|   |             |          |
| Kaikki  | vuodessa    | 97871,59 |
| Kaikki  | kuukaudessa | 8155,966 |

Palmian tarjous on 7400 euroa/kk.

Tietohallintoyksikön tulee osallistua jatkossa puhelinpalvelujen seurantakokouksiin sekä osallistua kehitysprojekteihin.

**Päätösesityksenä** on, että toiminta siirtyy Palmiaan esitetyn tarjouksen mukaisesti. Samoin puhelinpalveluvastaava siirtyy Palmiaan.

## LIITTEET

Liite 1

Suutarilan terveysaseman ip-takaisinsoittopilotin loppuraportti