

Sosiaali- ja terveystyö
Vastaanotto- ja palvelut

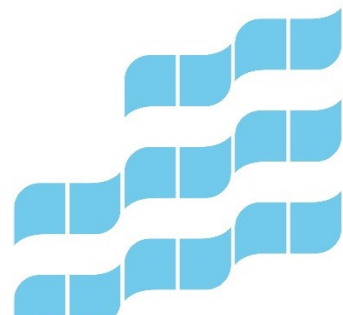
MUISTIO 27.5.2022 Juha Salonen
vanhusneuvoston puheenjohtaja

Vastaus Terveyskeskusten yms. automaattinen puhelinpalvelu selvityspyyntö/aloitteeseen

Terveyskeskusten puhelinpalvelua on kehitetty pidemmän aikaa mm. palvelun kysynnän ja palautteiden perusteella. Viimeiset noin kaksi vuotta ovat olleet erityisen haasteellista aikaa koronaan liittyvien toimien vuoksi. Puhelumäärät ovat kasvaneet merkittävästi muistakin syistä. Tämän vuoksi myös nykyään käytössä olevan takaisinsoittopalvelun aikana voi joskus tulla tilanteita, että ihan kaikkia puheluita ei ehditä saman päivän aikana soittamaan, vaikka tämä tietysti tavoitteena on. Ennakoimattomat kysyntäpiikit ja henkilöstön poissaolot näihin tärkeimpinä syinä.

Tampereen kaupungin terveyskeskuksilla (tässä ei tarkoiteta ostopalvelua) on siirrytty takaisinsoittopalvelun hyödyntämiseen loppuvuodesta 2020 alkaen, siten että kaikilla terveyskeskuksilla takaisinsoitto on ollut käytettävissä kesällä 2021.

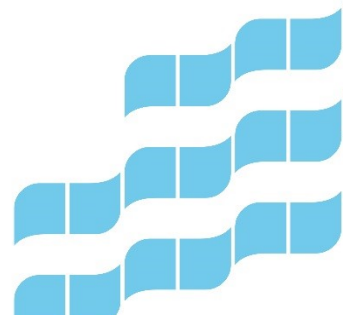
Takaisinsoiton käyttöönoton yhteydessä on ollut tarve muuttaa myös terveyskeskusten sisäistä toimintaa, minkä vuoksi käyttöönotto on ollut asteittaista. Tämän asteittaisen käyttöönoton harmina on ollut mm. ajoittain asiakkaille näkyvä epäselvyys tarjottavasta puhelinpalvelusta, takaisinsoitosta ja jonottamisesta. Olemme myös joutuneet toteamaan, että puhelinoperaattorin palvelu on joskus virheellistä ja selvityspyyntöissäkin todetaan, että jonottaminen mahdollistuu



joskus, vaikka yksikkö on suljettuna. Tämä on tietenkin kaikille kiusallista. Tämän tyyppisiä ongelmia ratkomme yhdessä operaattorin kanssa.

Terveysasemalla puhelimeen vastaavat sairaanhoitajat. Vastaajien määrä vaihtelee ennakkoidun kysynnän ja terveysaseman koon mukaan. Toimintamalli on nykyään sellainen, että asia pyritään ratkaisemaan ensikontaktissa, toisin sanoen enää puhelinpalvelu ei ole pelkästään ajanvarausta varten vaan puhelinkontakti on ensimmäinen hoitokontakti, jossa asiaa pyritään edistämään mahdollisimman hyvin. Tämän vuoksi puhelujen pituudet vaihtelevat suurestikin. Joskus hoitaja konsultoi myös lääkäriä, fysioterapeuttia tai psykiatrista sairaanhoitajaa samoin tein. Terveysasemien hoitajilla on useita erilaisia tehtäviä puhelintyön lisäksi. Erilaisia tehtäviä tehdään joustavasti tarpeen mukaisesti. Tämän kokonaisvaltaisen toimintatavan vuoksi ajan käyttäminen on vaikeaa ennakoida ja siksi katsotaan, että on parempi hoitaa kaikki puhelut takaisinsoittoperiaatteella, kuin odottaa asiakkaita jonossa epämääräinen aika. Uskomme tämän olevan keskimäärin kaikille parempi vaihtoehto. Se että huonon puhelinpalvelun vuoksi joudutaan menemään suoraan terveysasemalle, ei ole tietenkään tarkoituksenmukaista kenenkään kantilta, vaan tämä on merkki siitä, että puhelinpalvelu on erittäin tärkeä saada mielekkäällä tavalla toimimaan.

Edellä olevaankin viitaten, alkukevästä 2022 tehtiin ratkaisu, että siirrymme ostopalveluterveysasemien tapaan siihen, että kaikki terveysasemille ohjautuvat puhelut menevät takaisinsoittoon. Samalla päätettiin tehdä asiointia nopeuttavia ja ammattilaisten työtä helpottavia valikoita puhelinpalveluun. Näiden valikoiden käyttö ei kuitenkaan ole pakollista vaan ilman valintaakin puhelu ohjautuu takaisinsoittoon.



Teknisten henkilöiden lakko keväällä siirsi odotettua toteutusta usealla kuukaudella. Nyt olemme saaneet palvelun käyttöön 25.7.2022 alkaen ja haemme kokemuksia palvelusta ja sen perusteella kehitämme sitä edelleen.

Terveysasematoiminta edustaa isoa osaa palveluista ja kuuluu ns. lakisääteisiin palveluihin, myös yhteydensaannin osalta. Tämän vuoksi terveysasemien puhelinpalvelua kehitetään osin irrallaan muista palveluista. Muissa palveluissa on omat huomioitavat seikkansa, eikä 100 % yhteistä mallia voida kaikkeen palveluun ajatella toteutettavan.

Jukka Karjalainen

vs. ylilääkäri, vastaanotto toiminta

puh. 040 639 7859

Kati Myllymäki

vs. palvelujohtaja, vastaanottopalvelut

puh. 040 801 6905

