



**§ 289**

**Lausunto aloitteesta virkamiesten ja asukkaiden välisen  
tiedonkulun parantamisesta**

HEL 2012-013133 T 00 00 03

**Päätös**

Terveyslautakunta päätti antaa kaupunginvaltuustolle seuraavan esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:

"Valtuutettu Tuomo Valokainen ja 7 muuta valtuutettua ovat tehneet aloitteen asukkaiden ja kaupungin virkamiesten välisen tiedonkulun parantamisesta. Valtuutetut kiinnittävät aloitteessaan huomiota tärkeään asiaan. Terveystietojärjestelmän toiminnan kannalta on keskeistä, että asukkaat saavat halutessaan yhteyden toimipisteisiin ja terveydenhuollon asiantuntijoihin yhteydenottotavasta riippumatta.

Terveyskeskuksen vuoden 2010 asiakastyytyväisyys- ja väestökyselyn tulosten perusteella kehittämiskohteeksi nousi yhteydensaannin parantaminen. Tämän vuoksi terveyskeskus päätti hankkia takaisinsoittopalvelun yhteistyössä Palmian hyvinvointi- ja puhelinpalvelut -yksikön kanssa. Takaisinsoittopalvelu vapauttaa asiakkaat puhelimesta jonottamiselta. Jos puhelun ei pystytä vastaamaan välittömästi, asiakkaan numero tallentuu hänen halutessaan järjestelmään ja asiakkaalle soitetaan takaisin.

Takaisinsoittopalvelu on tällä hetkellä käytössä Koskelaa lukuun ottamatta kaikilla terveysasemilla, neuvoloissa, suun terveydenhuollossa, keskitetyssä ehkäisyneuvonnassa sekä omahoitotarvikejakelupisteissä. Koskelan terveysasemalla järjestelmä otetaan käyttöön siinä vaiheessa, kun toiminta siirretään keväällä 2013 Oulunkylän terveysasemalle.

Takaisinsoittopalvelu toimii nyt alun teknisten ongelmien jälkeen hyvin ja asiakkaat ovat olleet palveluun pääosin tyytyväisiä. Takaisinsoittopalvelu varmistaa asiakkaiden virka-aikaisen välittömän yhteydensaannin arkisin yhdessä ympäri vuorokauden toimivan terveysneuvonnan (puh. 09 10023) kanssa.

Asukkaat ovat kasvavassa määrin yhteydessä terveydenhuoltoon myös sähköpostilla ja he toivovat, että he voisivat asioida myös sähköisesti. Terveystietojärjestelmän asiakkuuteen liittyviä kysymyksiä ei kuitenkaan voi käsitellä tavallisella sähköpostilla, koska sen tietoturva ei ole riittävä. Terveyskeskus ohjaa sen vuoksi asiakkaat käyttämään sähköistä asiointia, jos se soveltuu asiakkaan tilanteeseen. Sähköistä asiointia käytetään terveyskeskuksessa tällä hetkellä suun terveydenhuollossa,



koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa, neuvolassa ja tietyn rajoituksin myös terveysasemilla. Terveyskeskuksen strategisena tavoitteena on kaupungin tietotekniikkaohjelman tavoitteiden mukaisesti asteittain lisätä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Terveyskeskuksen tarjoamat sähköisen asioinnin palvelut on koottu kaupunkiyhteiselle asiointi.hel.fi-alustalle, jotta asukkaat löytävät nämä palvelut yhdestä paikasta.

Helsinkiiläisille tullaan jatkossa tarjoamaan myös yhdenvertainen ja kattava aloite-, palaute- ja vaikuttamisjärjestelmä, kun kaupunki ottaa käyttöön ensi vuoden alusta alkaen asteittain kaupunkiyhteisen asiakaspalautejärjestelmän. Vuoden vaihteessa aloittava sosiaali- ja terveysvirasto ottaa tämän uuden järjestelmän käyttöön heti vuoden 2013 alkupuolella, kun se on teknisesti mahdollista.

Sosiaali- ja terveysviraston kotisivujen kautta annettava palaute ohjataan tähän sähköiseen palautejärjestelmään. Järjestelmään voidaan myös kirjata sähköpostin ja puhelimen kautta tai asiakaskäynnin yhteydessä annettu palaute. Palaute voi olla kysymys, palvelua koskeva palaute, idea, ehdotus tai muu mielenilmaus.

Järjestelmään ei kuitenkaan viedä salassa pidettäviä asioita, muutoksenhakuja, muistutuksia ja valituksia. Ne ohjataan palautejärjestelmästä kaupungin asianhallintajärjestelmään (Ahjo), jota kautta ne tulevat virallisesti vireille ja vastatuksi.

Valtuutetut toteavat aloitteessaan ettei hallintokuntiin lähetettyihin sähköposteihin vastata. Uuden sosiaali- ja terveysviraston asiakaspalauteprosessi on suunniteltu siten, että keskitetyt käsittelijät sosiaali- ja terveystalvelujen neuvonnassa seuraavat järjestelmään tulleita palautteita ja ohjaavat ne esimiehille tai asiantuntijoille vastattavaksi. Keskitetyt käsittelijät myös seuraavat, että palautteisiin vastataan sovitussa määräajassa.

Terveyslautakunta pitää tärkeänä, että uudessa sosiaali- ja terveysvirastossa kehitetään edelleen palveluneuvontaa ja varmistetaan asukkaiden yhteydensaanti yhteydenottotavasta riippumatta. ”

Terveysvaikutusten arviointi

Hyvin toimiva palveluneuvonta parantaa tiedon kulkua, lisää hoidon laatua ja potilasturvallisuutta sekä asiakastyytyväisyyttä. Kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä tulee parantamaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, ja se varmistaa, että asukkaat saavat esittämiinsä kysymyksiin vastauksen sovitussa määräajassa. Palautteiden systemaattinen tilastointi myös mahdollistaa niiden hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä.



Esittelijä

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

Lisätiedot

Jaana Juutilainen-Saari, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 42240  
jaana.juutilainen-saari(a)hel.fi

**Päätösehdotus**

Terveyslautakunta päättäneen antaa kaupunginvaltuustolle seuraavan esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:

"Valtuutettu Tuomo Valokainen ja 7 muuta valtuutettua ovat tehneet aloitteen asukkaiden ja kaupungin virkamiesten välisen tiedonkulun parantamisesta. Valtuutetut kiinnittävät aloitteessaan huomiota tärkeään asiaan. Terveystenhuoltojärjestelmän toiminnan kannalta on keskeistä, että asukkaat saavat halutessaan yhteyden toimipisteisiin ja terveydenhuollon asiantuntijoihin yhteydenottotavasta riippumatta.

Terveyskeskuksen vuoden 2010 asiakastytyväisyys- ja väestökyselyn tulosten perusteella kehittämiskohteeksi nousi yhteydensaannin parantaminen. Tämän vuoksi terveyskeskus päätti hankkia takaisinsoittopalvelun yhteistyössä Palmian hyvinvointi- ja puhelinpalvelut -yksikön kanssa. Takaisinsoittopalvelu vapauttaa asiakkaat puhelimesta jonottamiselta. Jos puheluun ei pystytä vastaamaan välittömästi, asiakkaan numero tallentuu hänen halutessaan järjestelmään ja asiakkaalle soitetaan takaisin.

Takaisinsoittopalvelu on tällä hetkellä käytössä Koskelaa lukuun ottamatta kaikilla terveysasemilla, neuvoloissa, suun terveydenhuollossa, keskitetyssä ehkäisyneuvonnassa sekä omahoitotarvikejakelupisteissä. Koskelan terveysasemalla järjestelmä otetaan käyttöön siinä vaiheessa, kun toiminta siirretään keväällä 2013 Oulunkylän terveysasemalle.

Takaisinsoittopalvelu toimii nyt alun teknisten ongelmien jälkeen hyvin ja asiakkaat ovat olleet palveluun pääosin tyytyväisiä. Takaisinsoittopalvelu varmistaa asiakkaiden virka-aikaisen välittömän yhteydensaannin arkisin yhdessä ympäri vuorokauden toimivan terveysneuvonnan (puh. 09 10023) kanssa.

Asukkaat ovat kasvavassa määrin yhteydessä terveydenhuoltoon myös sähköpostilla ja he toivovat, että he voisivat asioida myös sähköisesti. Terveystenhuollon asiakkuuteen liittyviä kysymyksiä ei kuitenkaan voi käsitellä tavallisella sähköpostilla, koska sen tietoturva ei ole riittävä. Terveyskeskus ohjaa sen vuoksi asiakkaat käyttämään sähköistä asiointia, jos se soveltuu asiakkaan tilanteeseen. Sähköistä asiointia käytetään terveyskeskuksessa tällä hetkellä suun terveydenhuollossa,



koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa, neuvolassa ja tietyn rajoituksin myös terveysasemilla. Terveyskeskuksen strategisena tavoitteena on kaupungin tietotekniikkaohjelman tavoitteiden mukaisesti asteittain lisätä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Terveyskeskuksen tarjoamat sähköisen asioinnin palvelut on koottu kaupunkiyhteiselle asiointi.hel.fi-alustalle, jotta asukkaat löytävät nämä palvelut yhdestä paikasta.

Helsinkiiläisille tullaan jatkossa tarjoamaan myös yhdenvertainen ja kattava aloite-, palaute- ja vaikuttamisjärjestelmä, kun kaupunki ottaa käyttöön ensi vuoden alusta alkaen asteittain kaupunkiyhteisen asiakaspalautejärjestelmän. Vuoden vaihteessa aloittava sosiaali- ja terveysvirasto ottaa tämän uuden järjestelmän käyttöön heti vuoden 2013 alkupuolella, kun se on teknisesti mahdollista.

Sosiaali- ja terveysviraston kotisivujen kautta annettava palaute ohjataan tähän sähköiseen palautejärjestelmään. Järjestelmään voidaan myös kirjata sähköpostin ja puhelimen kautta tai asiakaskäynnin yhteydessä annettu palaute. Palaute voi olla kysymys, palvelua koskeva palaute, idea, ehdotus tai muu mielenilmaus.

Järjestelmään ei kuitenkaan viedä salassa pidettäviä asioita, muutoksenhakuja, muistutuksia ja valituksia. Ne ohjataan palautejärjestelmästä kaupungin asianhallintajärjestelmään (Ahjo), jota kautta ne tulevat virallisesti vireille ja vastatuksi.

Valtuutetut toteavat aloitteessaan ettei hallintokuntiin lähetettyihin sähköposteihin vastata. Uuden sosiaali- ja terveysviraston asiakaspalauteprosessi on suunniteltu siten, että keskitetyt käsittelijät sosiaali- ja terveystalvelujen neuvonnassa seuraavat järjestelmään tulleita palautteita ja ohjaavat ne esimiehille tai asiantuntijoille vastattavaksi. Keskitetyt käsittelijät myös seuraavat, että palautteisiin vastataan sovitussa määräajassa.

Terveyslautakunta pitää tärkeänä, että uudessa sosiaali- ja terveysvirastossa kehitetään edelleen palveluneuvontaa ja varmistetaan asukkaiden yhteydensaanti yhteydenottotavasta riippumatta. ”

Terveysvaikutusten arviointi

Hyvin toimiva palveluneuvonta parantaa tiedon kulkua, lisää hoidon laatua ja potilasturvallisuutta sekä asiakastytyvääisyyttä. Kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä tulee parantamaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, ja se varmistaa, että asukkaat saavat esittämiinsä kysymyksiin vastauksen sovitussa määräajassa. Palautteiden systemaattinen tilastointi myös mahdollistaa niiden hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä.



## Esittelijä

Tuomo Valokainen ja 7 muuta valtuutettua ovat 26.9.2012 tehneet valtuustolle seuraavan aloitteen:

Helsingin kaupungin virastot ja laitokset hoitavat kaupungin asukkaiden asioita. Virastoja ovat esimerkiksi rakennusvirasto, kiinteistövirasto ja terveysvirasto. Nykyaikainen nettiverkosto mahdollistaa sähköisen haun, joka tarjoaa nopeasti nimiä, numeroita ja sähköpostiosoitteita. Ongelmana on vain se että lähettämiisi posteihin ei vastata, vaan asia jää pyörimään bittiavaruuteen?

Sama ongelma toistuu soittaessa virastoihin virka-aikana. Tällöin tavoiteltu, virkaa hoitava henkilö on erittäin vaikeasti tavoitettavissa. Lukuisat soittopyynnot eivät tuota tulosta, soittopyyntöihisi ei vastata.

En halua yleistää mitään tiettyä virastoa, mutta pyydän että Helsingin kaupunki parantaa ja tehostaa virkamiestensä ja asukkaittensa välistä tiedonkulkua, eli asiakaspalveluaan.

## Esittelijä

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

## Lisätiedot

Jaana Juutilainen-Saari, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 42240  
jaana.juutilainen-saari(a)hel.fi

## Päätöshistoria

Pelastuslautakunta 27.11.2012 § 145

HEL 2012-013133 T 00 00 03

## Päätös

Pelastuslautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon:

Pelastuslaitoksen kuntalaisia koskevat palvelut ovat moninaisia. Pelastuslaitoksen yleisen sähköpostiosoitteen ja puhelinvaihteen lisäksi kuntalaiset voivat ottaa yhteyttä virkamiesten suoriin puhelinnumeroihin ja sähköpostiosoitteisiin, jotka ovat saatavilla pelastuslaitoksen internet-sivuilla. Pelastuslaitoksen yleisten yhteydenottokanavien osalta niihin tulleisiin viesteihin pyritään vastaamaan välittömästi tai ne ohjataan eteenpäin sopivan asiantuntijan vastattavaksi viivytyksettä. Tässä prosessissa on mahdollista, että viestejä tahattomasti unohtuu tai niihin ei ehditä vastaamaan kohtuullisessa ajassa.



Käytössä oleva teknologia ei nykyisellään mahdollista sähköposteihin tai puhelimella tulleiden yhteydenottojen ja niiden vastausprosessin systemaattista seuranta. Sen sijaan kirjaamon kautta vireille tulleita asioita ja muita päätösasioita seurataan Ahjon asiankäsittelyprosessissa rutiininomaisesti.

Kuntalaisten palvelun kehittämiseksi aloitteen kannalta pelastuslaitos ei pidä poissuljettuna, että otettaisiin käyttöön kaupunkiyhteinen kuntalaisyhteydenottojen seurantajärjestelmä, johon kerätään kaikki kuntalaisten yhteydenotot niiden saapumiskanavasta riippumatta. Valmis alusta tällaiseen on jo käytössä kaupungin sisäisen innovaatiojärjestelmä Helinän myötä. Kyseinen alusta mahdollistaisi eri kanavien kautta tulevien yhteydenottojen kirjaamisen sekä vastausprosessin seuraamisen virastokohtaisten moderaattoreiden avulla.

Mahdollista järjestelmää harkittaessa on kuitenkin huomioitava, että merkittävä osa kuntalaisten ja viranomaisten välisestä viestinnästä on yleistä neuvontaa ja konsultaatiota, joka ei sellaisenaan johda viranomaisen päätöksentekoon. Yleisesti on vaikea määrittää, mikä osa tällaisesta viestinnästä on luonteeltaan sellaista, että sen kirjaaminen seurantajärjestelmään olisi järjestelmän aiheuttamat kustannukset ja kirjaamisesta aiheutuvat työ huomioiden tarkoituksenmukaista. Tämä koskee erityisesti yhteydenottoja, jotka tulevat sähköpostilla tai puhelimella ja jotka sitten olisi erikseen kirjattava järjestelmään. Lisätyötä voi myös aiheutua siitä, että esim. kirjaamoon tulleet yleisluontoiset tiedustelut täytyy kyetä kohdentamaan oikealle virastolle ja virkamiehelle.

Mikäli uuden seurantajärjestelmän käyttöönottoon päädytään, on sitä ennen huolellisesti selvitettävä sellaisen järjestelmän ylläpidon vaatimat resurssit ja analysoitava järjestelmän tuottama hyöty ja kustannukset.

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska asia koskee valmistelua (KL 91§).

Esittelijä

pelastuskomentaja  
Simo Wecksten

Lisätiedot

Henri Nordenswan, hallintopäällikkö, puhelin: 310 30010  
henri.nordenswan(a)hel.fi