

Hyvinvointitoimiala, terveysterveyst, avoterveydenhuollon palvelut

31.12.2020

Dnro 12692-2020
(00 01 02)

Palvelualuejohtaja
Katariina Kauniskangas

Lausunto sosiaali- ja terveystautakunnan jäsenen Kjell Wennströmin aloitteeseen koskien Call Centerin ruotsinkielistä palvelua

Sosiaali- ja terveystautakunnan jäsen Kjell Wennström on tehnyt aloitteen, jossa hän toivoo hyvinvointisektorin palauttavan/avaavan oman ruotsinkielisen puhelinlinjan sosiaali- ja hyvinvointipalvelun puhelinpalvelukeskukseen (Call Center) taatakseen turvallisen ja tasavertaisen puhelinpalvelun.

Olen pyytänyt avoterveydenhuollon ylihoitajalta Jaana Piispaselta lausunnon koskien terveysasemien puhelinpalvelujärjestelmää sekä sitä, miten ruotsinkieliset puhelut hoidetaan. Lausunto tämän lausunnon liitteenä.

Siirtymisellä terveysasemien keskitettyyn puhelinpalvelukeskukseen, Call Centeriin, on pyritty nimenomaan takaamaan mahdollisimman tasapuolinen ja osaava hoidon tarpeen arvio kaikille turkulaisille. Aiemmin käytössä on ollut useita puhelinnumeroita eri terveysasemille ja niihin on vastattu vastaanotto-työn ohella välillä hyvinkin kiireisissä tilanteissa. Keskitetyllä puhelinpalvelulla on pyritty rauhoittamaan hoitajien työympäristö niin, että he pystyvät keskittymään puhelimeen vastaamiseen ja siinä ilmenevien asioiden hoitoon. Lisäksi kyseisessä toimintapisteessä on mahdollisuus helposti konsultoida tarvittaessa muita hoitajia. Lisäksi yhden numeron käyttöönotto on asiakkaan näkökulmasta ollut parannus, koska kaikki välttämättä eivät tiedä, mille terveysasemalle kuuluvat, ja näin ollen, mihin numeroon olisi pitänyt soittaa.

Selvityksessään ylihoitaja Jaana Piispanen tuo esille tarkemman kuvauksen puhelinpalvelujärjestelmän toiminnasta ja sen kielivaihtoehtoista ja siihen vastaamisesta. Suurin ongelma terveysasemapalveluissa on saada rekrytoitua riittävän ruotsin kielentaidon omaavia hoitajia. Ruotsinkielistä hoitajakoulutusta ilmeisesti järjestetään liian niukasti tai ruotsinkieliset hoitajat hakeutuvat kaikki selkeästi ruotsinkielisemmille alueille töihin. Joka tapauksessa hoitajien koulutuksessa suomenkielisissä oppilaitoksissa ei juuri ruotsin kielen opetus ole enää taannut riittävää ruotsin kielen taitoa. Ruotsinkielisten palveluiden osalta ehdottaisin pohdittavaksi yhteistyötä lähiympäristön ruotsinkielisten kuntien sekä mahdollisesti Turunmaan sairaalan kanssa.



Päivi-Leena Honkinen
avosairaanhoidon ylilääkäri

Liite

Ylihoitaja Piispasen lausunto

Hyvinvointitoimiala	Käyntiosoite Kirjaamo Yliopistonkatu 30, 2. krs 20100 Turku	Postiosoite PL 670 20101 Turku	Puh. +358 2 330 000 Faksi +358 2 262 6899 www.turku.fi hyvinvointitoimiala@turku.fi
---------------------	--	--------------------------------------	--



Terveyspalvelut
Avoterveydenhuolto

Terveyspalveluiden palvelualuejohtaja
Katariina Kauniskangas

Lausunto sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsen Kjell Wennströmin aloitteeseen koskien Call Centerin ruotsinkielistä palvelua

Terveyspalveluiden palvelualuejohtaja Katariina Kauniskangas pyytää lausuntoa sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsen Kjell Wennströmin aloitteeseen koskien Call Centerin ruotsinkielistä palvelua.

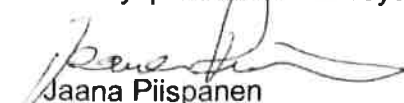
Aloitteessaan Kjell Wennström ehdottaa, että hyvinvointisektori palauttaa ruotsinkielisen puhelinlinjan sosiaali- ja hyvinvointipalvelun puhelinpalvelukeskukseen (Call Center), taatakseen turvallisen ja tasavertaisen puhelinpalvelun.

Terveyspalveluiden avoterveydenhuollon puhelinpalvelujärjestelmässä oli aiemmin useita eri puhelinnumeroita, joilla asiakkaat ottivat yhteyttä eri terveysasemille. Yhteen ajanvarausnumeroon päädyttiin, koska asiakkaan näkökulmasta yhden varausnumeron käyttäminen on helppoa. Toiminta parantaa lisäksi asiakkaiden tasapuolista kohtelua asuinpaikasta riippumatta, kun vastaanottoaikoja jaetaan selkeiden yhteisten kriteerien perusteella. Myös muissa suurissa kaupungeissa kuten Tampere, Vantaa ja Helsinki, on käytössä keskitetty puhelinpalvelujärjestelmä.

Nykyisessä puhelinpalvelujärjestelmässä asiakkaan on mahdollista valita ensin kieli, jolla hän haluaa asioida. Vaihtoehtoina ovat suomi, ruotsi ja englanti. Sen jälkeen hän voi halutessaan valita terveysaseman ja sen onko kyseessä kiireellinen ajanvaraus, muu ajanvaraus vai muu asia. Järjestelmään tulee puheluihin vastaaville hoitajille näkyviin nämä valinnat, joten jos asiakas on valinnut ruotsin kielen, sen puhelun hoitaa sellainen hoitaja, joka osaa ruotsia.

Nykyinen puhelinpalvelujärjestelmä kohtelee tasavertaisesti turkulaisia riippumatta siitä missä asiakas asuu tai puhuuko hän suomea vai ruotsia. Paluu takaisin erillisiin numeroihin ei tuo asiaan mitään muutosta.

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala
Terveyspalvelut/Avoterveydenhuolto


Jaana Piispanen
ylihoitaja