

## **Seija Puputin valtuustoaloite 28.3.2023, vastaanottoajanvarauksen ja siihen sisältyvän takaisinsoittojärjestelmän kehittämistä asiakasystävällisemmäksi**

Aluehallitus 11.05.2023 § 158  
4363/00.02.01/2023

Valmistelija palvelualuejohtaja Mika Perttu, puh. 040 359 9775  
tulosaluepäällikkö Viivi Kaasinen, puh. 040 656 7334

Liike nyt on esittänyt valtuustoaloitteessaan vastaanottoajanvarauksen ja takaisinsoittojärjestelmän kehittämistä asiakasystävällisemmäksi.

Ennen hyvinvointialueen toiminnan alkamista vastaanottoajanvarauksien ja takaisinsoittojärjestelmien toimintamallien periaatteet ovat olleet toimintayksiköiden ja – alueiden vastuulla.

Etelä-Savon hyvinvointialueen aloittaessa toiminnan, aloitettiin myös yhtenäistämistyö ajanvarauspalveluiden sekä niihin sisältyvien toimintamallien kuin takaisinsoittojärjestelmänkin suhteen. Tavoitteena on yhtenäiset toimintamallit koko hyvinvointialueella.

Toimintamallien muutos on aloitettu kriittisistä pisteistä, kuten Pieksämäen avovastaanoton puhelinpalvelun toiminnasta, jossa suoraa soittomahdollisuutta avosairaanhoidon palveluihin ei ollut lainkaan. Pieksämäen osalta puhelinpalvelun muutos tuli voimaan 3.4.23 alkaen.

Jatkossa yhtenäisiin toimintamalleihin sisältyy asiakkaan mahdollisuus aina valita suora linja tai takaisinsoittopyynnön jättäminen.

Nykyinen järjestelmä ei automaattisesti poista takaisinsoittopyyntöä, mikäli siihen ei vastata tai linja on varattu. Myös muut tekniset ratkaisut ovat selvityksessä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Etelä-Savon hyvinvointialueella yhtenäistetään vastaanottopalvelujen puhelinpalveluiden toimintamallit ja valtuustoaloitteen mukaisesti toiminnan kehittämistä jatketaan asiakasystävällisyys huomioiden.

### **Vs. hyvinvointialuejohtajan esitys:**

Etelä-Savon hyvinvointialueella yhtenäistetään vastaanottopalvelujen puhelinpalveluiden toimintamallit ja valtuustoaloitteen mukaisesti toiminnan kehittämistä jatketaan asiakasystävällisyys huomioiden.

Päätös viedään tiedoksi aluevaltuustolle, joka toteaa asian loppuun käsitellyksi.

**Päätös** Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Tiedoksi Aluevaltuusto