



CALL CENTER
ajanvarauspalvelut ja hoidon
järjestäminen
case KOTKA

Jukka Mattila
terveysjohtaja
Kotkan kaupunki

Kotka



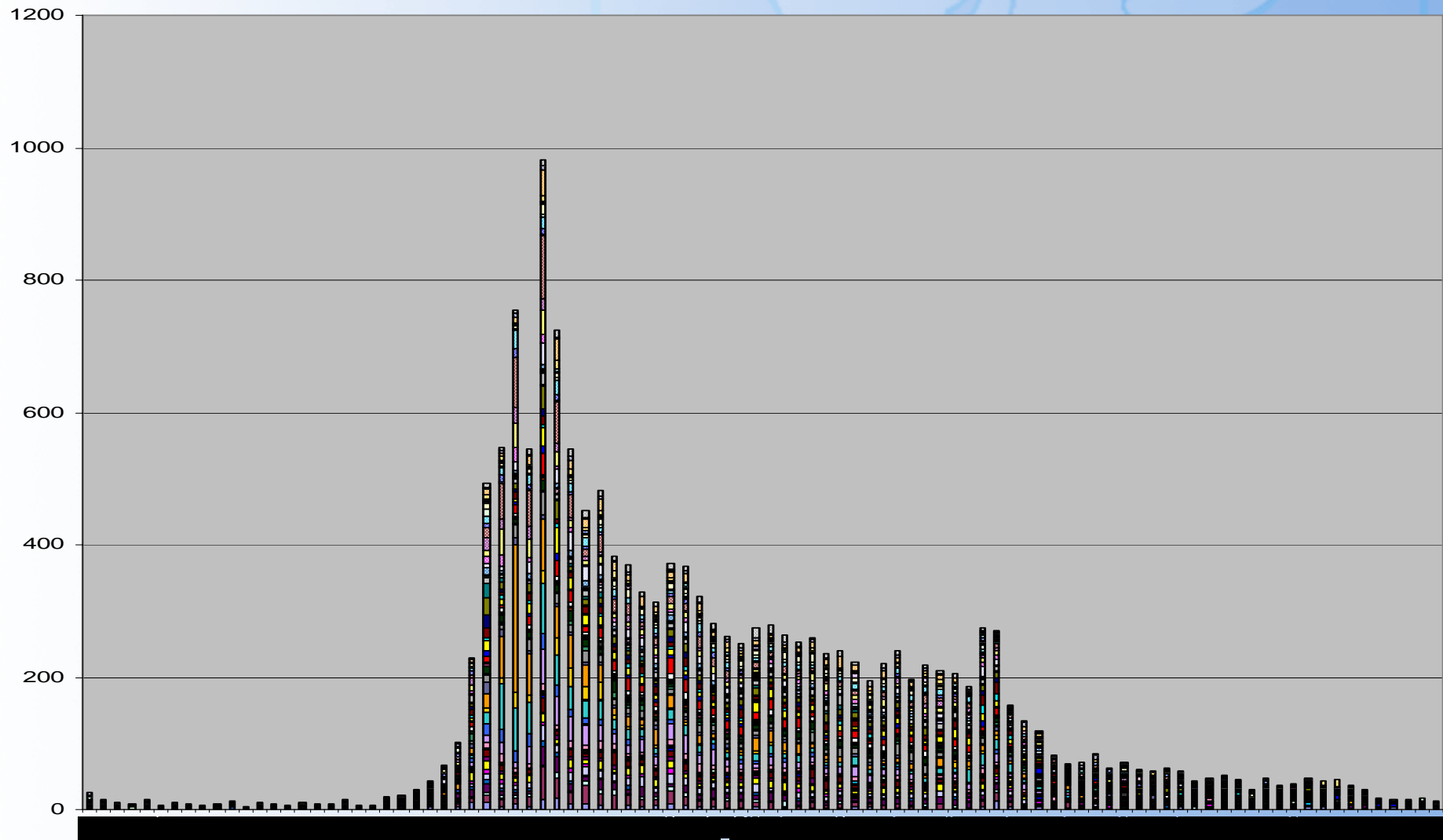
- perusasiat
- miksi uusia palveluja
- EnsiNeuvo24
 - toiminnan luokittelu
 - toiminnan kehitys
 - saavutukset tässä vaiheessa
 - uuden toimintamallin määrittely
 - lääkärin työn kohdentuminen
 - pth – esh yhteinen kehittäminen
 - kokokuva kiireellisistä palveluista – sospäivystys
 - tarvearvio terveydenhuollon ammattilaisille



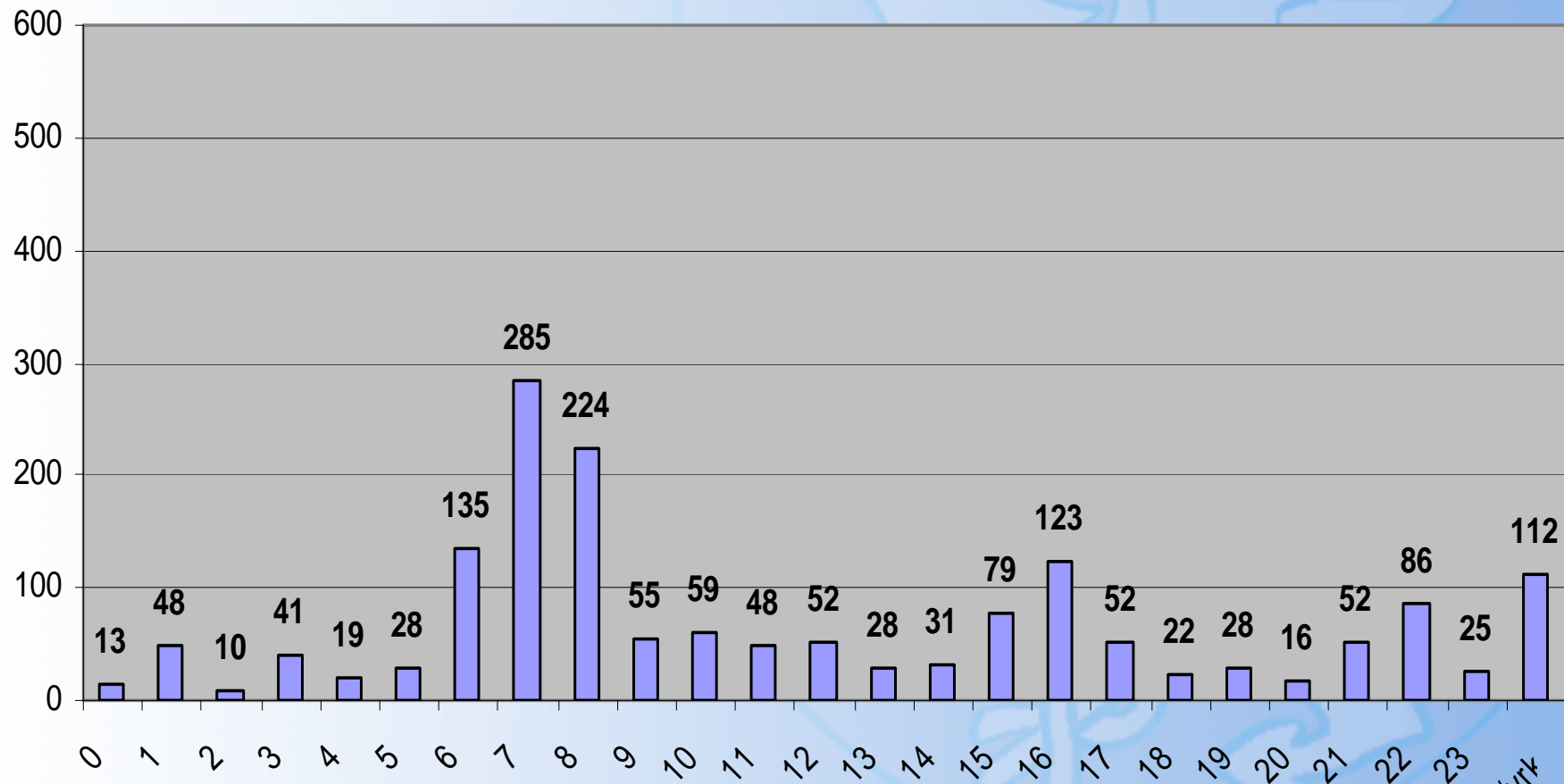
Ajanvarauspuhelujen ohjaus -% (helut, joissa soittaja soittaa nimenomaan varatakseen ajan)



Puheluja/tunti 2004/11

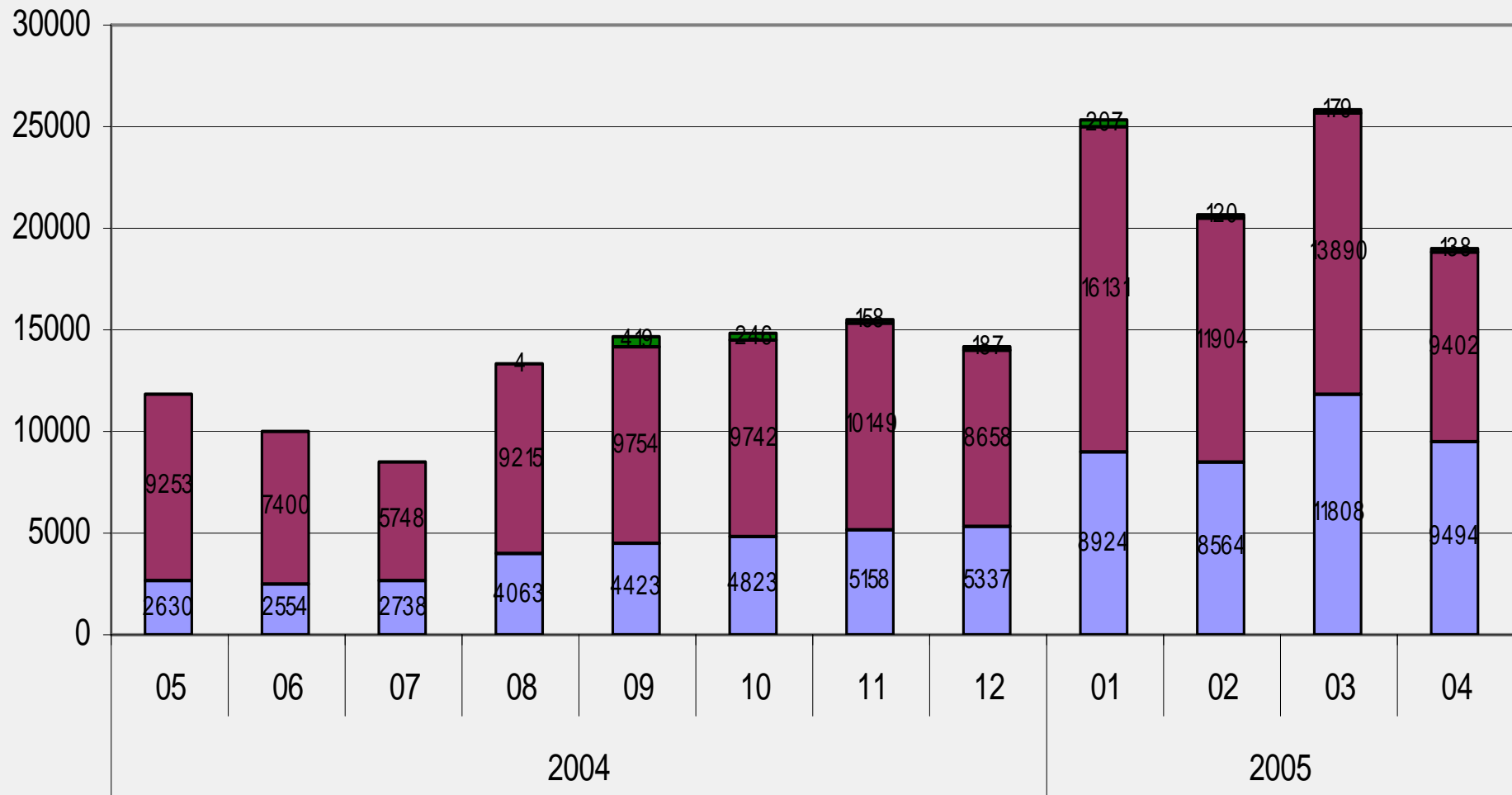


EnsiNeuvo24 - Marraskuu 2004 - Palvelunumero 05- 234 7700 (ajanvaraus+päivystys)
Keskimääräinen jonotusaika sekunteinta vastatuissa puheluisa vuorokauden tunneittain



EnsiNeuvo24 puhelumäärät/kk

5-12/2004 ja 1-4/2005



■ Neuvontapuhelut
 ■ TK ajanvaraus ja päivystyspuhelut
 ■ Villa Jensen

Järjestelmävaatimukset



- Ajanvarausjärjestelmät
- Kirjaamisen toimivuus
- Päätöksenteon tuki
 - tietokannat
 - yhteys toimipisteisiin
- Ohjauksen tukijärjestelmät
 - Nettineuvo
 - sähköposti
 - SMS viestit

Opit



- väestön palvelujen kysyntä
 - kohdistuminen
 - ohjattavuus
 - väestön reagointi tason laskuun
- shp – tk – sos yhteistyön kehittäminen

Puhelin työnä

- ammattikoulutus
- täydennyskoulutus
- erillään vastaanottotyöstä

- alueellinen vai organisaatioiden oma

ISOT KYSYMYKSET

- vaikutus muiden palvelujen käyttöön
- onko nykyammattilaisten tehtävissä
- henkilökunnan pysyvyys
- onko koulutettavissa
- väestön hyväksyntä



Kotkan sosiaali- ja terveystoimen ja
Kymerlaakson Sairaanhoidonlinin
**PUHELINNEUVONTA-
PALVELU**



211 411

**24 tuntia/vrk
- vuoden
jokaisena päivänä!**

paikallispuhelun hinnalla



EnsiNeuvo24
neuvoo terveyteen,
hyvinvointiin, sairauksiin
ja sosiaali- ja terveys-
palveluihin liittyvissä
asioissa.

