

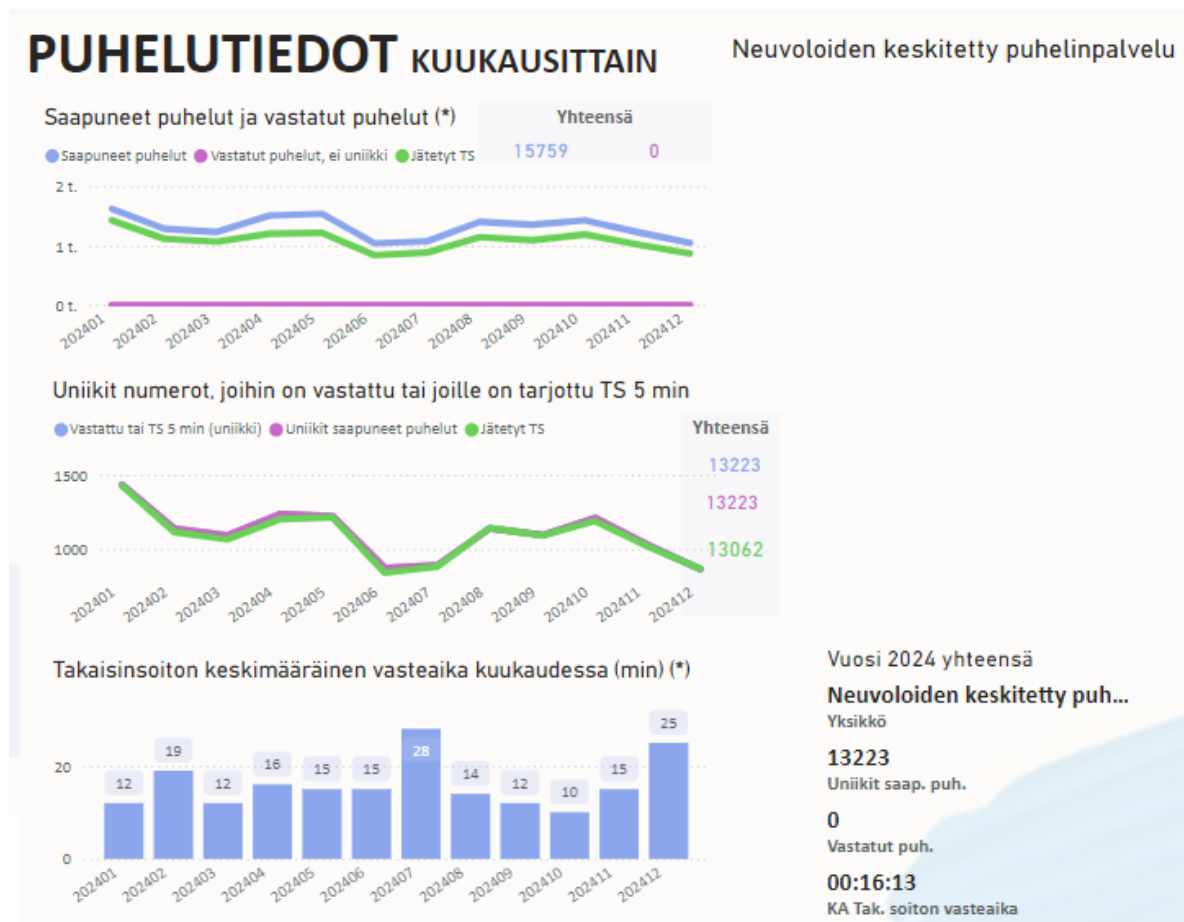
Vastine aluevaltuuston aloitteeseen neuvolan puhelinpalvelun lakkauttamisesta

Vastaajat: Toimintayksikön esihenkilö Anu Vähärautio, osastonhoitaja Annu Lesonen, Terveystieteiden integraatiopäällikkö Nico Jäväjä

Neuvolan puhelinpalvelu

Neuvolan puhelinpalvelussa on ollut aina pätevät ja neuvolatyöhön perehtyneet terveydenhoitajat vastaamassa puheluihin. He ovat osanneet antaa tarpeen mukaista ohjausta ja neuvontaa heti puhelimitse sekä ohjanneet tarvittaessa jatkohoitoon.

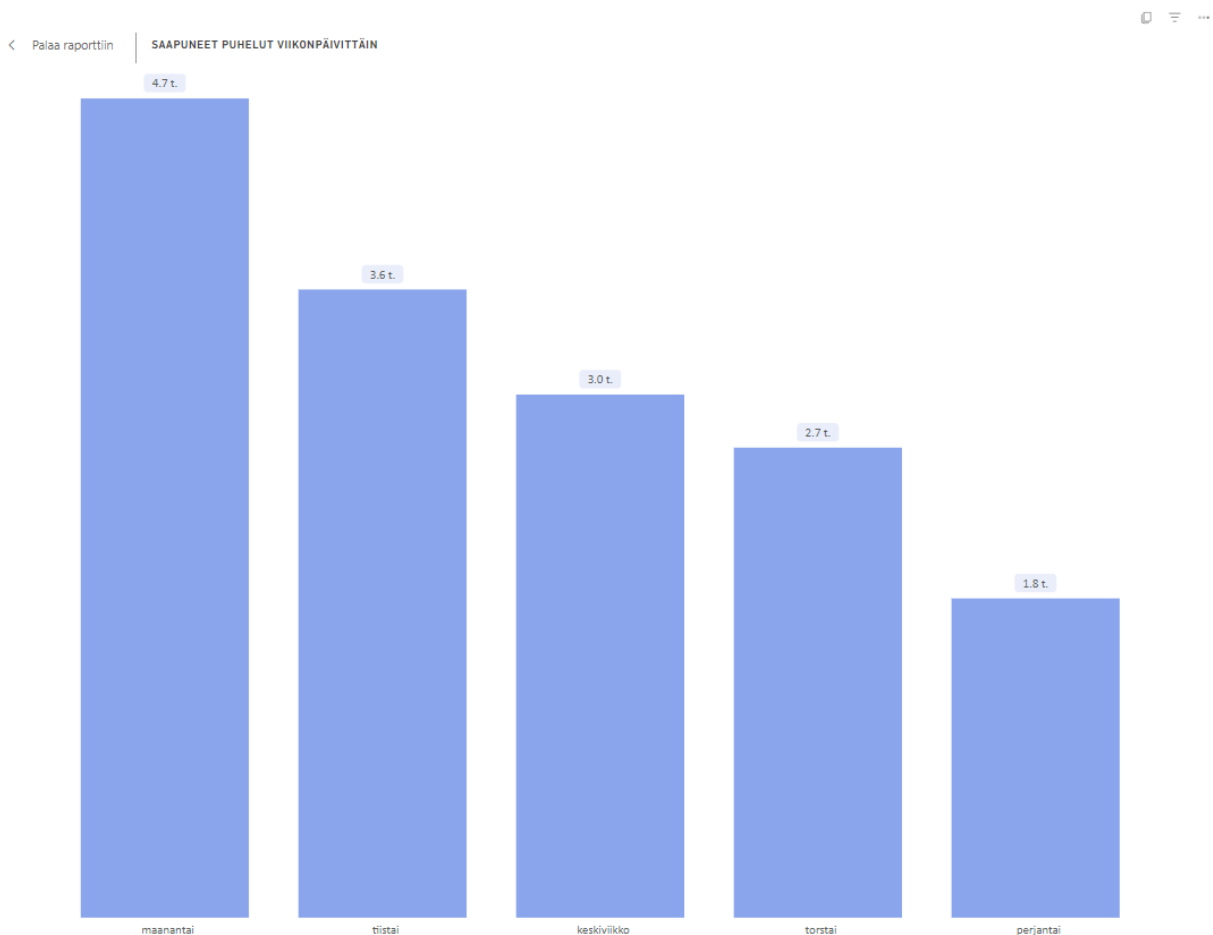
Puheluiden runsas määrä ja se, että puheluiden aiheet voivat olla mitä vain ajan varauksesta vaativaa ohjausta vaativiin puheluihin, on peruste sille, että puhelinpalvelussa työskennellään keskistetyksi ja muille terveydenhoitajille jää neuvolatyössä asiakastyöhön enemmän aikaa, jota ei saapuvat puhelut katkaise.



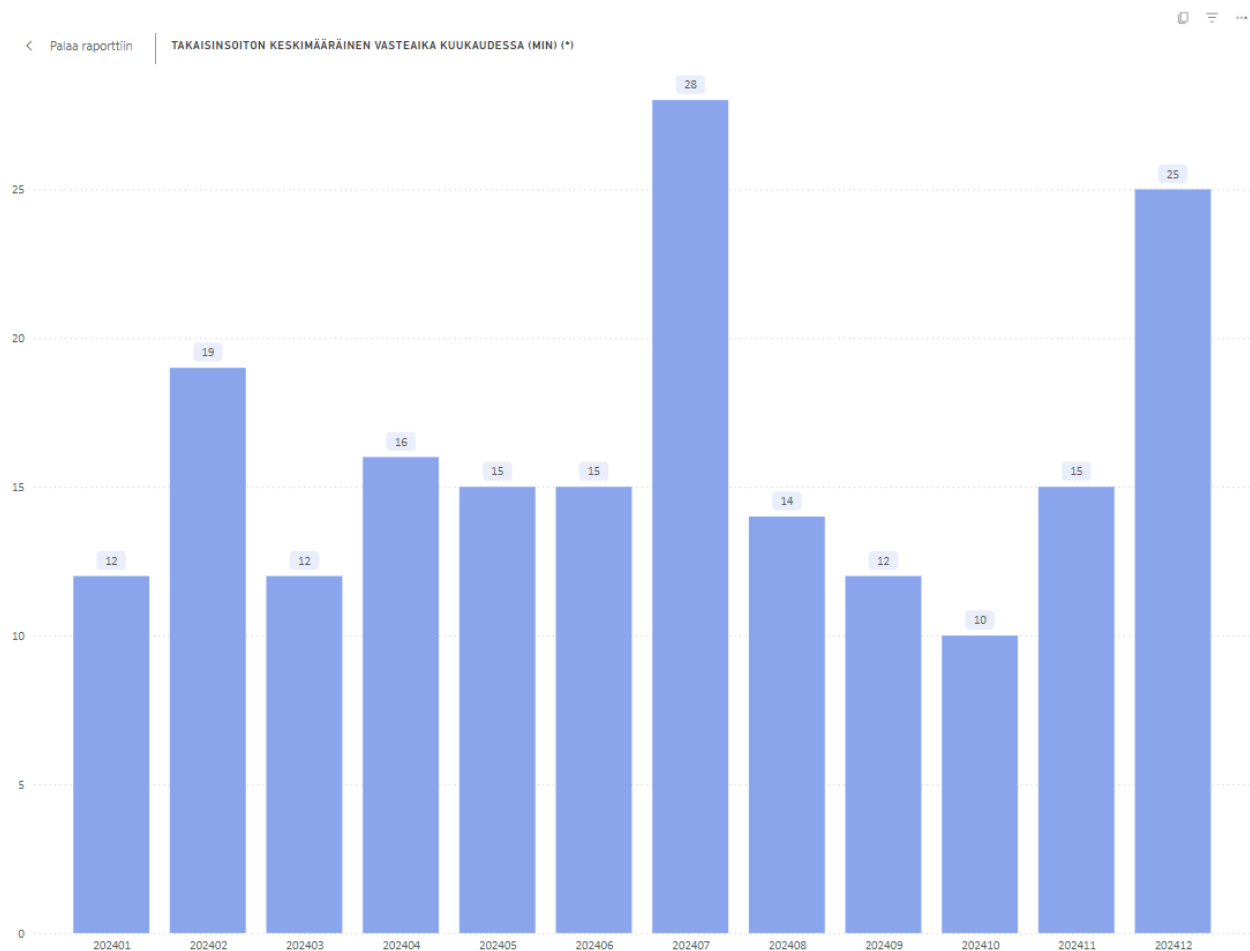
Puheluiden tilastoja vuodelta 2024.

Puheluita saapuu eniten maanantaisin ja sen jälkeen määrä laskee loppuviikkoa kohti. Resurssina neuvolan puhelinpalvelussa meillä on joka päivä 1,15 terveydenhoitajaa, eli työtä tekee kaksi terveydenhoitajaa, mutta toinen tekee osittaista työaika ja toisella terveydenhoitajalla on myös muita työtehtäviä 50%:n osalta, maanantaisin ja tarvittaessa on apuna ollut myös muita terveydenhoitajia. Osastonhoitaja seuraa puheluiden määrää ja takaisinsoittotilannetta päivittäin, jolloin pitkään jonoon voidaan reagoida pyytämällä lisää terveydenhoitajia puhelinpalveluun. Aiemmin resurssia on mennyt enemmän, kun kaikki terveydenhoitajat ovat pitäneet omaa puhelintuntiaan joka päivä. Eli noin 175 tuntia viikossa on mennyt yhteensä kaikilta terveydenhoitajilta puhelinpalveluun, kun nyt viikossa siihen menee noin 47 työtuntia. Säästämme noin 73% viikkotyötunneista keskitetyllä puhelinpalvelulla.

Puhelinpalvelussa vastataan myös yleisiin omahoidon viesteihin, joita ei ole kohdennettu omalle neuvolan terveydenhoitajalle. Lisäksi puhelinpalvelussa tehdään selvitys- ja kehittämistyötä. Nyt suunnitteilla on saada neuvolapalveluille oma chat-palvelu puhelinpalvelun rinnalle.



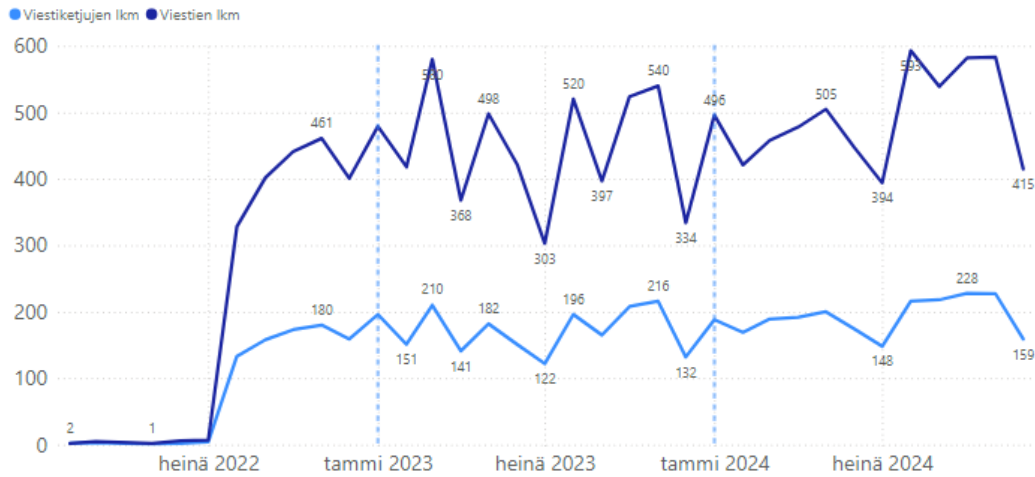
Vuoden 2024 puhelut viikonpäivittäin.



Neuvolan puhelinpalvelusta on saanut takaisin soiton samana päivänä ja useimmiten jopa muutaman minuutin päästä. Pisin keskimääräinen odotusaika on ollut heinäkuussa 2024, silloinkin vain 28 minuuttia.

Mikäli asiakas on halunnut jutella suoraan oman neuvolan terveydenhoitajan kanssa, on puhelinpalvelussa työskentelevä laittanut kyseiselle terveydenhoitajan ajanvarauskirjalle soittopyynnön ja oma terveydenhoitaja on soittanut takaisin asiakkaalle. Moninkertaista selittämistä ei siis ole tullut, sillä asiakas on voinut pyytää suoraan vain jättämään soittopyynnön omalle terveydenhoitajalle. Oman terveydenhoitajan saa kiinni myös kiinni omahoidon viestillä, mikä on ollut suosittu palvelu asiakkaiden joukossa. Omahoidon viestien käyttö on alkanut 2022 heinäkuussa, kuten alla olevista taulukoista huomaa, että sen käyttö on nopeasti lisääntynyt ja ollut suosittu viestintämuoto. Omahoidon viestejä tulee terveydenhoitajille runsaasti. Terveydenhoitajien palvelulupaus on vastata omahoidon viesteihin kolmen arkipäivän kuluessa.

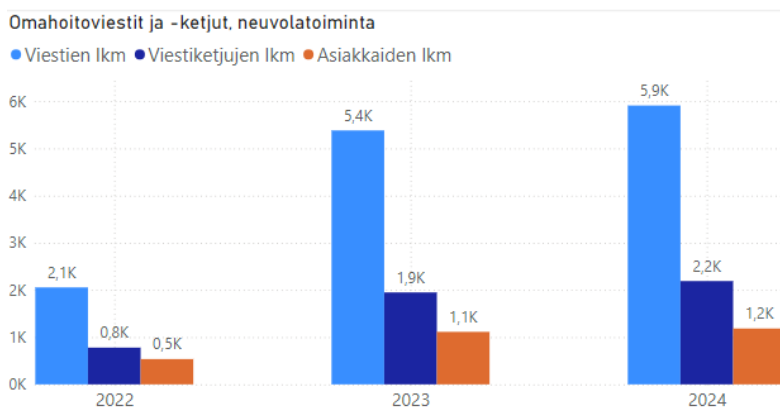
Omahoitoviestit ja -ketjut, neuvolatoiminta



Omahoidon viestien käyttö aloitettu heinäkuussa 2022, jonka jälkeen viestimäärät 122-228 viestiketjua kuukaudessa ja 300-600 viestiä kuukaudessa.

Vuosi	Kenelle viesti on osoitettu	2022			2023			2024		
		Viestien lkm	Viestiketjujen lkm	Asiakkaat	Viestien lkm	Viestiketjujen lkm	Asiakkaat	Viestien lkm	Viestiketjujen lkm	Asiakkaat
Nimetty yhteyshenkilö, neuvola		1058	402	265	2596	933	490	2786	1018	494
Kokkolan neuvolat		557	235	200	1558	632	476	2017	792	570
Perhonjokilaakson neuvolat		258	93	69	856	265	169	590	213	136
Lestijokilaakson neuvolat		182	49	23	373	119	75	518	167	80

Nimetty yhteyshenkilö tarkoittaa omaa neuvolan terveydenhoitajaa, johon asiakas on ollut yhteydessä. Kokkolan neuvolat, Perhonjokilaakson neuvolat ja Lestijokilaakson neuvolat ryhmiin tullessiin viesteihin vastataan puhelinpalvelusta ja alueen terveydenhoitajien toimesta, jos asiakas ei ole osannut valita juuri tiettyä hoitajaa, jolloin oikea hoitaja nappaa viestiketjun itselleen.



Yllä olevasta kuviosta nähdään, että yli tuhat asiakasta käyttää omahoidon palvelua vuosittain ja trendi on kasvava.

Asiakaspalautekysely

Takaisinsoittojärjestelmä on otettu käyttöön vuonna 2023 elokuussa. Tätä ennen neuvolan puhelinpalveluun soitettiin ja vastattiin puhelinajoilla kaikkien terveydenhoitajien toimesta. Rautiolan viittaman kyselyn (toteutettu vuonna 2021), terveydenhoitajien ja asiakkaiden tyytymättömyys selittyneen tuon aikaisella toimintatavalla ja palvelun ollessa uusi ja tuntematon. Neuvolan puhelinpalvelu on nykyään vakiinnuttanut toimintansa juurikin matalan kynnyksen palveluna ja sinne soitetaan lähes mistä asiasta tahansa. Toistimme saman kyselyn pikatoteutuksella 10.-16.1. ja tulokset olivat selvät: neuvolan puhelinpalveluun ollaan tyytyväisiä niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta.

Kyselymme asiakkaille, eli puhelinpalveluun tuolla ajanjaksolla soittaneille, oli seuraavanlainen, se sisälsi viisi väittämää ja sen lisäksi yhden avoimen kysymyksen, johon sai antaa palautetta omin sanoin.

Neuvolan puhelinpalvelu					
Vastaa väittämiin valitsemalla numero 1-5. 1=Ei lainkaan, 2=Vähän, 3=En osaa sanoa, 4=Jonkin verran 5=Paljon					
	1	2	3	4	5
Olen tyytyväinen neuvolan puhelinpalveluun	☐	☐	☐	☐	☐
Neuvolan puhelinpalvelu on ollut asiantuntevaa	☐	☐	☐	☐	☐
Olen sanut tarvitsemani vastauksen neuvolan puhelinpalvelusta	☐	☐	☐	☐	☐
Neuvolan puhelinpalvelu on ollut ystävällistä ja rohkaisevaa	☐	☐	☐	☐	☐
Suosittelen mielellään neuvolan puhelinpalvelua ystäväilleni/läheisilleni/muille neuvolapalveluja tarvitseville asiakkaille	☐	☐	☐	☐	☐

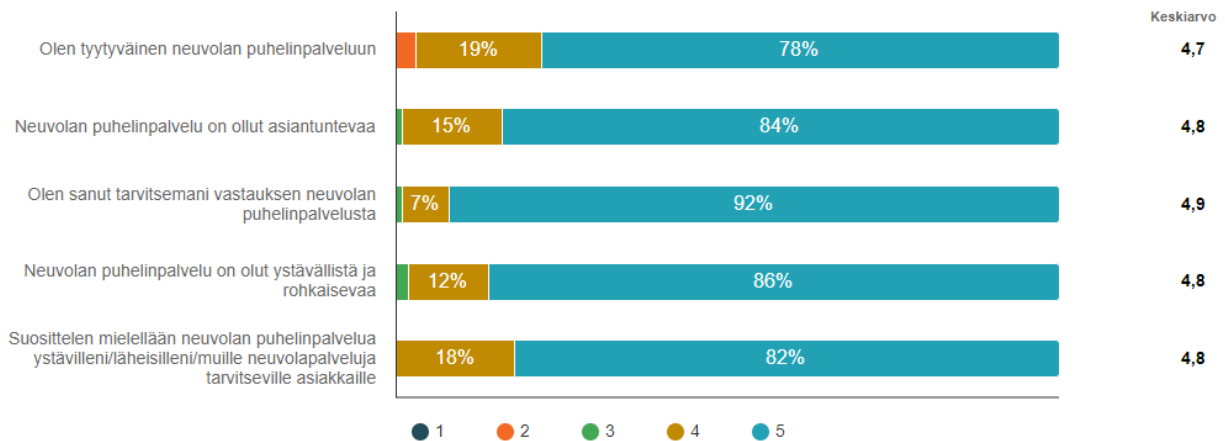
Kyselyyn vastasi viiden kyselypäivän aikana (viikonloppu oli välissä) 73 asiakasta. Soittoja noina päivinä tuli noin 400, joista lähes 20% vastasi kyselyyn. Asiakkaista on tyytyväisiä neuvolan puhelinpalveluun suurin osa, keskiarvo tälle väittämälle on 4,7. Neuvolan puhelinpalvelu on ollut asiantuntevaa asiakkaiden mielestä, keskiarvosana on 4,8. Asiakkaat ovat myös saaneet tarvitsemansa vastauksen neuvolan puhelinpalvelusta, tässä väittämässä keskiarvo on: 4,9. Asiakkaiden mielestä palvelu on ollut myös ystävällistä ja rohkaisevaa, väittämän keskiarvon ollessa 4,8. Suurin osa suosittelee palvelua mielellään tuttavilleen, keskiarvo tälle väittämälle 4,8.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Vastaa väittämiin valitsemalla numero 1-5.

1=Ei lainkaan, 2=Vähän, 3=En osaa sanoa, 4=Jonkin verran 5=Paljon

Vastaajien määrä: 73



	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Olen tyytyväinen neuvolan puhelinpalveluun	0	2	0	14	57	73	4,7	5,0
	0,0%	2,7%	0,0%	19,2%	78,1%			
Neuvolan puhelinpalvelu on ollut asiantuntevaa	0	0	1	11	61	73	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	1,4%	15,1%	83,5%			
Olen sanut tarvitsemani vastauksen neuvolan puhelinpalvelusta	0	0	1	5	67	73	4,9	5,0
	0,0%	0,0%	1,4%	6,8%	91,8%			
Neuvolan puhelinpalvelu on ollut ystävällistä ja rohkaisevaa	0	0	1	9	63	73	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	1,4%	12,3%	86,3%			
Suosittelen mielellään neuvolan puhelinpalvelua ystäväilleni/läheisilleni/muille neuvolapalveluja tarvitseville asiakkaille	0	0	0	13	60	73	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	17,8%	82,2%			
Yhteensä	0	2	3	52	308	365	4,8	5,0

Avoimista vastauksista kuvastui hienosti, kuinka näppärä, nopea ja vaivaton palvelu neuvolan puhelinpalvelu on ollut. Takaisinsoittojärjestelmään on oltu erittäin tyytyväisiä, puhelinpalvelussa on saatu heti tukea ja ohjausta tarvittaviin asioihin.

"Olen saanut puhelinpalvelusta aina asiantuntevaa, kohteliasta ja ystävällistä palvelua. Olen soitellut 4 lapsen asioita sekä omia asioitani monesti, ja aina soitan mielelläni uudelleen ja hoidan asiat paljon mieluummin puhelimitse kuin netin kautta. Suosittelen tätä aina ystäväilleni, kun tulee puheeksi."

"Yleensä jätän soittopyynnön ja minulle soitetaankin takaisin nopealla aikataululla. Aina olen saanut ystävällistä palvelua, sekä tarvitsemani "avun". Iso kiitos!"

"Tosi nopeasti soitettiin takaisinsoittopyynnön jätettyä. Mukava ja vaivaton asiointi."

"Neuvolaan saa aina nopeasti yhteyden ja ohjataan tarvittaessa oikeaan paikkaan. Yleensä kysyn neuvolasta ensin, miten kannattaa asian kanssa edetä."

"Neuvolan puhelinpalvelun käyttö on helppoa. Takaisinsoittopyyntöön vastataan aina erittäin nopeasti. Neuvolan puhelinpalvelusta saa aina nopeasti asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua."

”Takaisinsoittopalvelu on todella hyvä ja soitto on aina tullut nopeasti.”

Palautekysely terveydenhoitajille

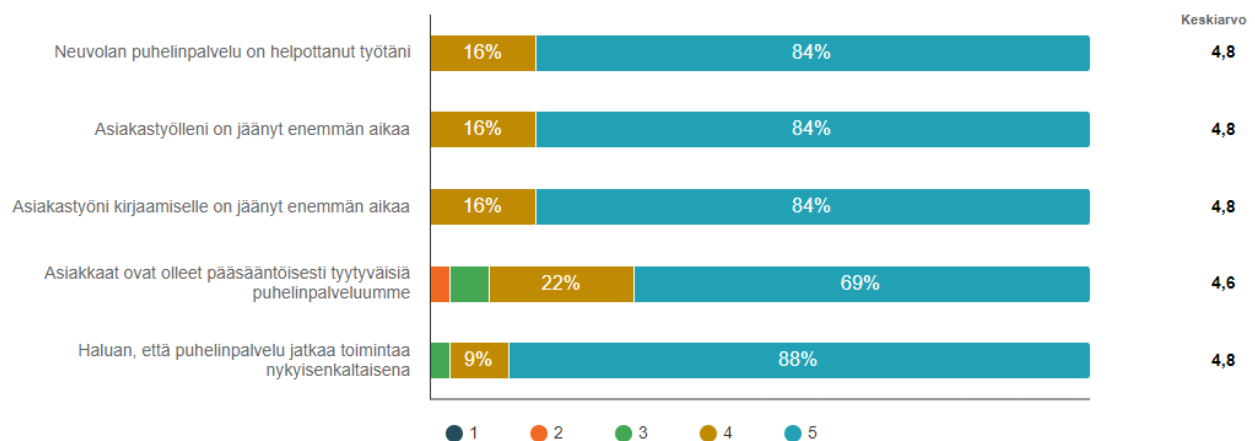
Teimme uusintakyselyn myös neuvolan työntekijöille 10.–16.1. samoilla kysymyksillä kuin vuonna 2021. Kyselyyn vastasi 90% terveydenhoitajista. Tämän tulokset puhuvat myös selvää kieltä, neuvolan keskitettyyn puhelinpalveluun ollaan todella tyytyväisiä. Puhelinpalvelu on rauhoittanut työnteon ja työpäivän. Alla nähdään tulokset terveydenhoitajien kyselystä ja 97 % ammattilaisista haluaa palvelun jatkuvan nykyisenkaltaisena (vain yksi vastannut, että ”en osaa sanoa”)

1=Ei lainkaan, 2=Vähän, 3= En osaa sanoa, 4=Jonkin verran, 5=Paljon

	1	2	3	4	5	
Neuvolan puhelinpalvelu on helpottanut työtäni	☐	☐	☐	☐	☐	Oikeanpuoleinen väittämä
Asiakastyölleni on jäänyt enemmän aikaa	☐	☐	☐	☐	☐	Oikeanpuoleinen väittämä
Asiakastyöni kirjaamiselle on jäänyt enemmän aikaa	☐	☐	☐	☐	☐	Oikeanpuoleinen väittämä
Asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä puhelinpalveluumme	☐	☐	☐	☐	☐	Oikeanpuoleinen väittämä
Haluan, että puhelinpalvelu jatkaa toimintaa nykyisenkaltaisena	☐	☐	☐	☐	☐	Oikeanpuoleinen väittämä

1=Ei lainkaan, 2=Vähän, 3= En osaa sanoa, 4=Jonkin verran, 5=Paljon

Vastaajien määrä: 32



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Neuvolan puhelinpalvelu on helpottanut työtäni	0	0	0	5	27	32	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%	84,4%			
Asiakastyölleni on jäänyt enemmän aikaa	0	0	0	5	27	32	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%	84,4%			
Asiakastyöni kirjaamiselle on jäänyt enemmän aikaa	0	0	0	5	27	32	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%	84,4%			
Asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä puhelinpalveluumme	0	1	2	7	22	32	4,6	5,0
	0,0%	3,1%	6,2%	21,9%	68,8%			
Haluan, että puhelinpalvelu jatkaa toimintaa nykyisenkaltaisena	0	0	1	3	28	32	4,8	5,0
	0,0%	0,0%	3,1%	9,4%	87,5%			
Yhteensä	0	1	3	25	131	160	4,8	5,0

Avoimista palautteista poimintoja:

”Puhelinpalvelu toimii todella hyvin. Samat, osaavat terveydenhoitajat vastaavat puheluihin ja ovat todella ammattitaitoisia vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin, ohjaamaan jatkohoitoon. Kustannustehokasta työtä, joka vapauttaa resursseja asiakaspalvelutyöhön.”

”Puhelinpalvelun ansiosta tiedän, että puhelimen soidessa kyseessä on yhteistyökumppanin soitto. Olisi hankala rajata puhelimeen vastaamista vain puhelinaikoihin, sillä yhteistyökumppanin kuten esim. laboratorion tai apteekin soittaessa, asia on yleensä kiireinen.”

”Työn kuormittavuus on vähentynyt huomattavasti puhelinpalvelun ansiosta. Voi keskittyä asiakkaisiin, työt eivät keskeydy niin useasti.”

”Ajallisesti nykyisin asiakkailla on päivässä enempi aikaa soittaa puhelinpalveluun eli palvelu on parempaa kuin jos palattaisiin entiseen.”

”Puhelinpalvelu on käytössä myös oman terveydenhoitajan ollessa lomalla/sairaana, joten yhteyden saaminen neuvolaan ei ole ongelma myöskään loma-aikoina.”

”Oma kokemus terveydenhoitajan puhelinajasta on, että sopivaa kellonaikaa terveydenhoitajan puhelintunnille ei oikein löytynyt. Jotkut halusivat soittaa heti aamulla omalle terveydenhoitajalle, toiset taas myöhemmin päivällä. Puhelin ruuhkautui sairauslomallapujen soittajista ja neuvola-ajan varaajista. Pidemmille puheluille ei ollut aikaa juurikaan. Puhelin soi usein myös puhelinajan ulkopuolella. Asiakkaan tietosuojan vuoksi puheluun ei ollut mahdollisuutta vastata, jos toinen asiakas oli vastaanotolla.”

”Jos puhelinajat tulisivat takaisin hoitajille, joutuisi päivistä karsia vähintään yhden (1-1½h) asiakasajan pois, viikossa tämä tekisi jo lähes yhden työpäivän.”

”Omahoidon viestien kautta asiakkaat tavoittavat oman th:n. Myös puhelinpalvelu voi jättää omalle hoitajalle soittopyynnön, jos asia on sellainen, että sitä ei puhelinpalvelu voi hoitaa. Suorat puhelut työllistivät paljon ja häiritsivät työhön keskittymistä sekä vo:lla olevan asiakkaan aikaa.”

”Asiakkaat saavat saman päivän aikana yhteyden puhelinpalveluun ja tarvittaessa voivat sitä kautta jättää omalle terveydenhoitajalle soittopyynnön mikäli kyse on asiasta minkä ehdottomasti haluavat hoitaa oman terveydenhoitajan kanssa.”



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

Päätelmät

Neuvolan puhelinpalvelu on toimiva konsepti ja asiakkaille helposti saatavilla. Neuvolan puhelinpalvelu on parantanut terveydenhoitajien työhyvinvointia. Asiakkaat ovat nyt vuosien aikana jo tottuneet neuvolan puhelinpalveluun ja suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä nykyisen kaltaiseen takaisinsoittojärjestelmään. Me neuvolapalveluissa emme halua sulkea toimivaa ja kustannustehokasta toimintaamme.