

HEP ICT SoTe-tike valvomo

Välityspöytä & takaisinsoitto

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Lähtötilanne 2023

- SoTe-tikessa on ollut käytössä lankapuhelin, josta soitonsiirto matkapuhelimeen.
- Raportteja ei ollut saatavilla.
- Puheluita ei pystytty seurata kuin puhelimen omista tiedoista.
- Puheluita ei voitu siirtää tai välittää. Jos linja oli varattu niin puhelut ei siirtyneet mihinkään, vaan ne menetettiin.
- Toimintavarmuus heikko.

Välityspöytä ja takaisinsoitto järjestelmä SoTe-tikessa

TOIMINTAMALLIN LYHYT KUVAUS

- Välityspöydän avulla vastataan ammattilaiskonsultaatio puheluihin. Tarvittaessa konsultoidaan kolmansia tahoja tai välitetään puheluita.
- Ammattilaiskonsultaatio puhelu siirtyy takaisinsoitto järjestelmään linjan ollessa varattuna.

TOTEUTUSPAIKKA

- Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus

PAIKKAKUNTA, MAAKUNTA TAI HYVINVOINTIALUE

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintamallin kuvaus

RATKAISUN PERUSIDEA

- Välityspöytää hyödyntää SoTe-tikessa Sote-tike koordinaattori sekä päivystysapu palvelut. Välityspöydän avulla vastataan ammattilaiskonsultaatio puheluihin. Mikäli tilanne vaatii Sote-tiken yhdyspinta toimijan konsultaatiota (lääkäri) voidaan puhelun aikana siirtyä toiseen puheluun ja asettaa ensimmäinen puhelu pitoon. Puheluiden välillä voidaan siirtyä puhelusta toiseen. Välityspöydällä voidaan myös siirtää puhelu toiseen numeroon. Päivystysapu vastaa välityspöydän ja takaisinsoittojärjestelmän avulla kansalaisten puheluihin.
- Välityspöydän raporteista voidaan saada seuraavia tietoja: puhelu määrä yhteensä, vastatut puhelut, soitetut puhelut, menetetyt puhelut. Puheluista näkee päivämäärän sekä kellonajan.
- Ammattilaiskonsultaatio puhelu siirtyy takaisinsoitto järjestelmään linjan ollessa varattuna. Takaisinsoittojärjestelmästä nähdään, että mistä numerosta on yritetty soittaa sekä määrä yhteydenotoista, jotka jääneet vastaamatta. Takaisinsoittojärjestelmästä saadaan raportit viiveistä sekä vastaamattomien puheluiden määrästä.
- Takaisinsoitossa puhelut näkyy tehtävinä. Tehtävä näkyy keskeneräisenä järjestelmässä kunnes käyttäjä käsittelee sen valmiiksi.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

- SoTe-tikeen ovat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ammattilaiset yhteydessä ennakoimattomissa tilanteissa (erityisesti Ikäihmisten). Puhelumäärä on ollut kuukaudessa noin 300 kpl vuonna 2024. Yhteydenottoja SoTe-tikeen tulee ensihoidosta, ikäkeskuksesta, kotihoidosta jne.



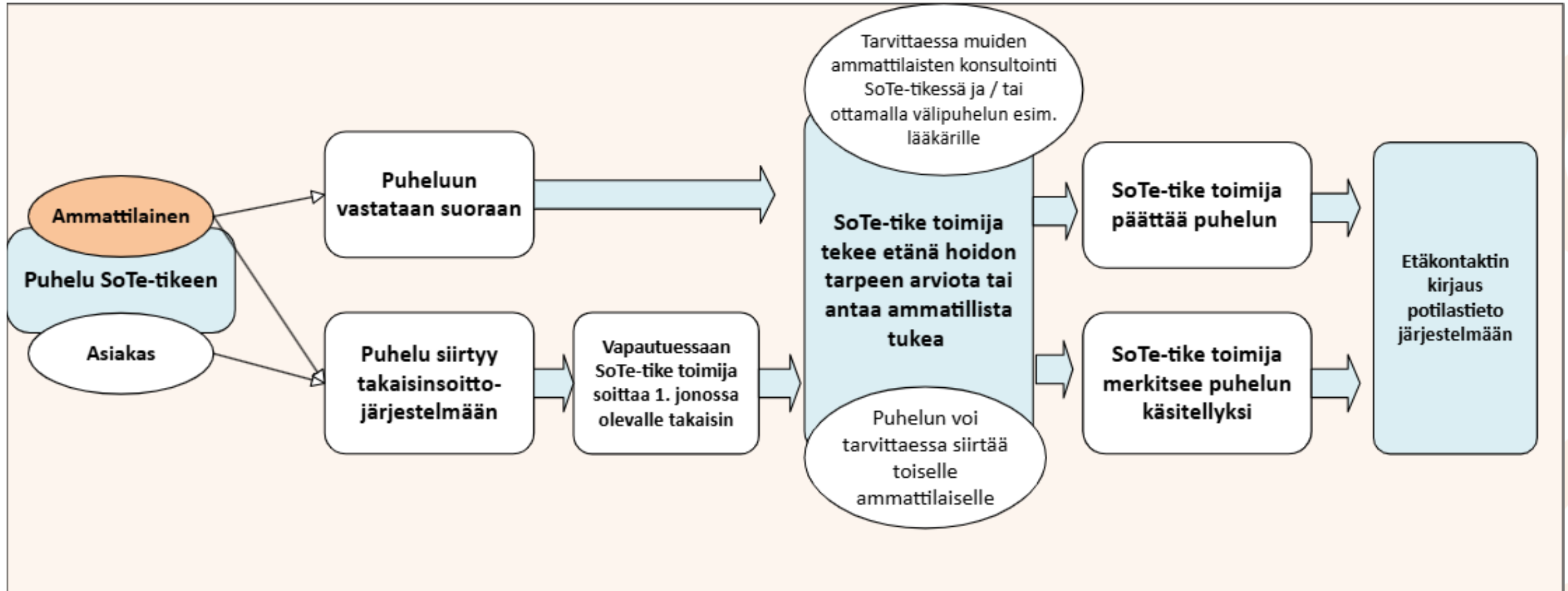
Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Prosessi



ARVIOINNIN TULOKSET TIIVISTETTYNÄ

- Saadaan tarkempaa tietoa puhelumääristä tiedolla johtamiseen sekä resurssointiin
- Puheluiden vasteajat sekä takaisinsoittojen vasteajat
- Nähdään ruuhkahuiput puhelusta
- Puhelut tulee varmemmin perille, potilasturvallisuus lisääntyy kun puhelut näkyy tehtävinä
- Yhden yhteydenoton mahdollisuus paranee
- Takaisinsoitto ja välityspöytä ovat mahdollistaneet SoTe-tiken laajentumisen turvallisesti puhelu määrien kasvaessa

Yhteydenotot SoTe-tike tilastovertilu

	Puhelumäärät yht.	Vastatut	Menetetyt	Takaisinsoitetut	Lähtevät
marras.24	620	64,03 %	9,68 %	0 %	26,29 %
maalis.25	1426	62,69 %	0 %	16,97 %	20,34 %

Menetyt puhelut ovat 11/2024 todellisesti menetettyjä järjestelmän puuttuessa. Ei ole voitu soittaa niihin takaisin tai jäljittää selvästi menetettyjä soittoja.

Puhelumäärät ovat kasvaneet maaliskuulle toiminta-alueen laajentuessa. Aikaisemmin menetetyt puhelut kirjautuvat nyt järjestelmään ja niihin pystytään tehdä takaisinsoitto.

Kiitos!



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue