

Terveyskeskuksen puhelinjärjestelmä uusittiin:

Soittaminen tapahtuu jatkossa automaattisen nauhoitteen kautta

Laura Heikkinen

Puolangan terveyskeskuksessa otettiin perjantaina käyttöön uusi TeleQ-puhelinjärjestelmä. Sen myötä päivystykseen soittaminen

ja ajan varaaminen tapahtuvat aiemmasta poiketen automaattisen nauhoitteen kautta.

Asiakas voi halutessaan jättää odottamaan linjalle omaa vuoroaan tai valita, että terveyskeskuksesta soitetaan ta-

kaisin hänelle.

Puhelinjärjestelmä uusittiin terveyskeskuksella puhelimiin uusimisen yhteydessä. Järjestelmän käyttöönotosta vastannut Aurora Innovation Oy:n asiakkuuspäällikkö

Rami Hämäläinen linjaa, että uuden järjestelmän myötä terveyskeskukseen tulevaa puhelinliikennettä pystytään hallitsemaan aiempaa paremmin.

- Sen käyttö ei ole asiakkaalle hankalaa, kunhan vain kuuntelee nauhoitteet varmasti loppuun saakka ja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti, Hämäläinen sanoo.

Terveyskeskuksen palvelunumeroihin soittaessa puheluun vastaa automaattinen nauhoite, minkä jälkeen puhelu siirtyy jonoon ja asiakas saa kuulla, monentena hän on linjalla odottamassa vuoroaan. Hänelle tarjotaan myös mahdollisuutta valita takaisinsoitto terveyskeskukselta

painamalla puhelimen tähti (*)-painiketta.

Samalla kerrotaan arvioitu aika, jolloin terveyskeskuksesta soitetaan takaisin hänelle. Asiakas voi myös jättää odottamaan vuoroaan linjalle, jolloin hänelle kerrotaan tasaisin väliajoin, monentena hän on jonossa.

Mikäli asiakas tahtoo, että terveyskeskuksesta soitetaan takaisin hänelle, hänen on tähti-painikkeen painamisen jälkeen tehtävä valinta siitä, mihin numeroon terveyskeskuksesta soitetaan.

Palvelu pyytää painamaan numeronäppäintä 1, mikäli takaisinsoitto tahdotaan siihen numeroon, josta asiakas parhaillaan soittaa. Painamalla numeronäppäintä 2 takaisinsoitto tahdotaan johonkin toiseen numeroon, minkä jälkeen haluttu numero tulee näpytellä puhelimella. Puhelun voi katkaista jommankumman valinnoista tehtyään.

Hammashoittoon soittaessa järjestelmä toimii muuten samoin, mutta arvioitun takaisinsoittoajan sijasta nau-

hoitteessa kerrotaan, että asiakkaalle soitetaan takaisin mahdollisimman pian.

Uuden järjestelmän myötä lisäksi kiireettömään ajanvaraukseen voi jättää soitto-pyyntöjä muulloinkin kuin sen ollessa käytössä eli kello 12 - 14.

Rami Hämäläinen painottaa, että tärkeintä on kuunnella tarkkaan nauhalta saamansa ohjeet. Hyvä on esimerkiksi pitää mielessä, että valitessaan takaisinsoiton puhelua ei pidä katkaista heti tähti-painiketta painettauana, vaan on myös tehtävä valinta siitä, mihin numeroon terveyskeskuksesta haluaa soitettavan.

- Terveyskeskukseen voi kyllä tulla myös käymään, mikäli soittamisen ja uuden järjestelmän käytön kanssa on ongelmia, päivystävät sairaanhoitajat Tarja Siira ja Aila Holappa huomauttavat.

Kiireellisissä tapauksissa tulee edelleenkin soittaa ensimmäisenä yleiseen hätänumeroon.



Aurora Innovationin asiakkuuspäällikkö Rami Hämäläinen testasi perjantaina terveyskeskuksen uutta TeleQ-puhelinjärjestelmää. Järjestelmään perehtyvät päivystävät sairaanhoitajat Aila Holappa ja Tarja Siira.