



# **PATA-toiminnanohjaus ja asiakas- ja potilastietojärjestelmien kehittäminen**

**pa+a**

HIERARKISET  
RAKENTEET

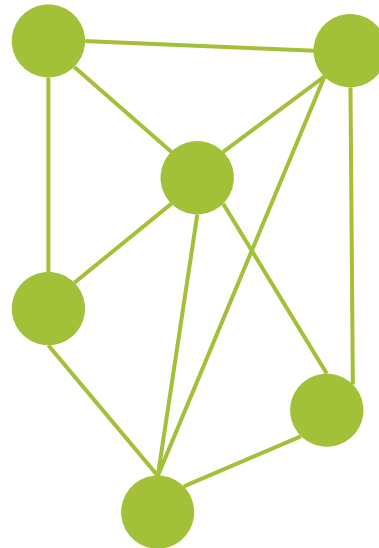
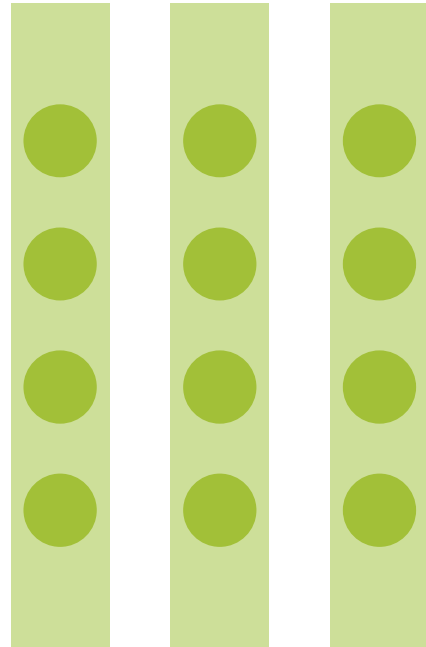
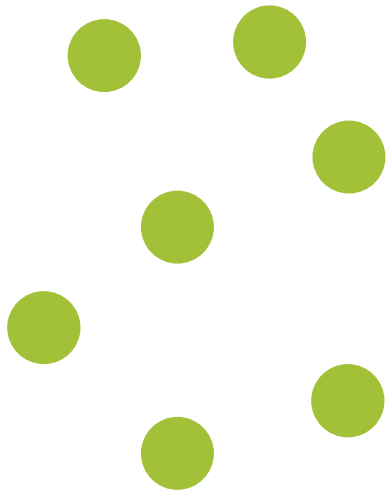
HALLINNOLLINEN  
INTEGRAATIO

TOIMINNALLINEN  
INTEGRAATIO

TOIMIJOIDEN  
EKOSYSTEEMI

ASIAKKAAN  
EKOSYSTEEMI

## STRATEGINEN SIIRTYMÄ

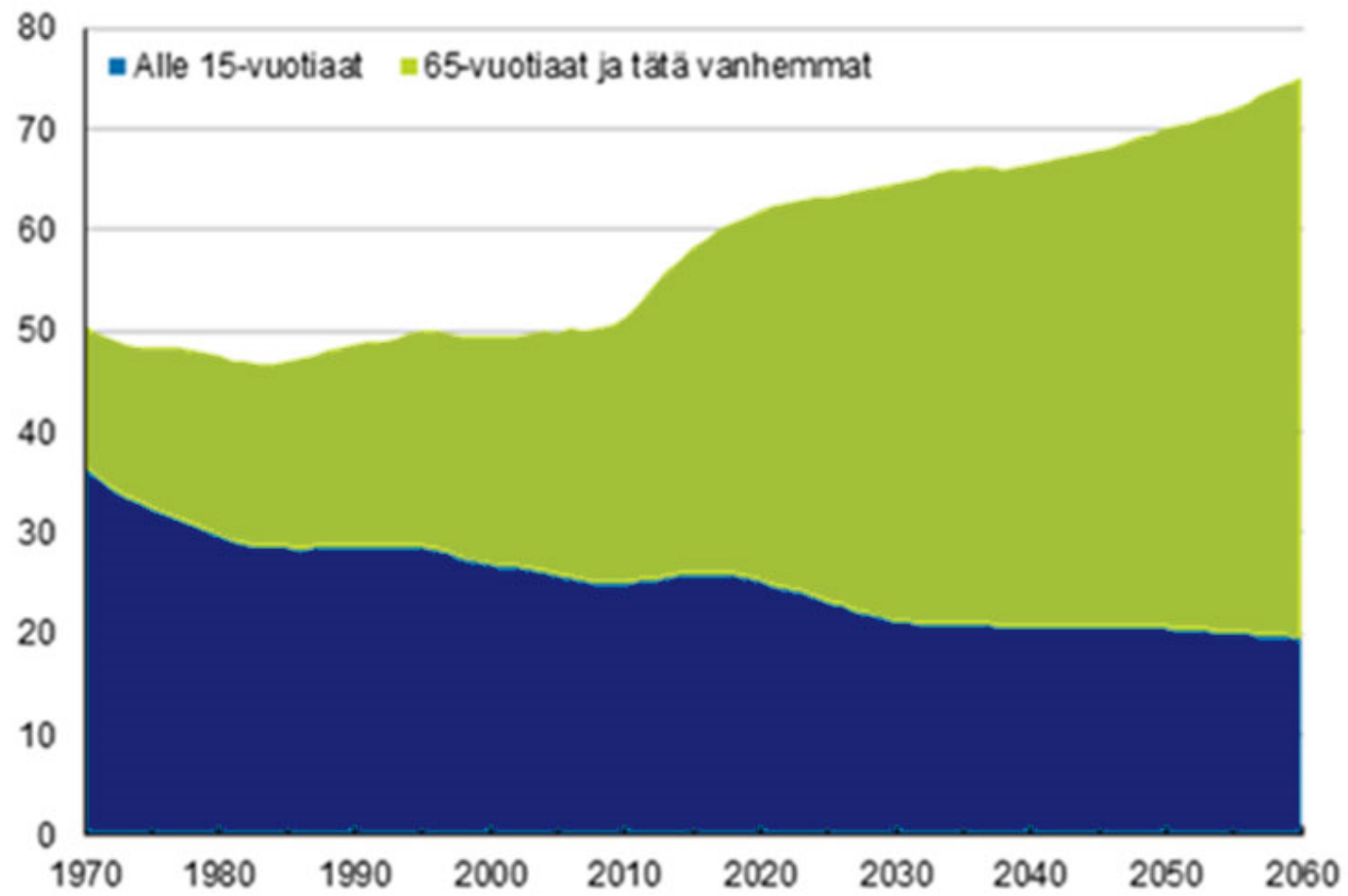


Kolmas sektori

Yksityiset  
yritykset









## Puhelimitse

112

116117

Puhelin-  
palvelut

Kenttä-  
johtaja

Koordi-  
naattori

Suorat  
numerot  
yksiköihin

## Sähköisen kanavan kautta

Kunnalliset  
palvelut

Alueelliset palvelut

## Paikan päällä

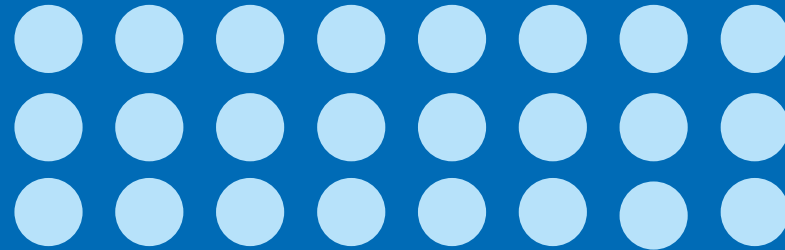
Ensiapu

Hyvinvointi-  
ja mielen-  
terveys-  
asemat

Palvelu-  
keskukset

# Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut

Asiakkuudenhallinta sekä toiminnan- ja palvelunohjaus



Tiedolla johtaminen

Soten toimialajärjestelmät





# pa+a

**Parempi  
palveluvaste**

**Asiakas-  
tyytyväisyys  
paranee**

**Asiat kerralla  
kuntoon**

**24/7  
saavutettavuus**

Asiakas



## Asiakaspalvelukeskus



Fokuksessa  
ammattilaisen  
työkalut



Sosiaalipalvelut



Terveydenhuolto



Alueellinen  
kumppaniverkosto

**25 %**

voidaan hoitaa  
omahoito-ohjeilla

**15–25 %**

käynneistä hoituu  
etävastaanotolla

**+20 %**

kontakteja samalla  
resurssilla

**-5 %**

akuuttien  
vastaanottojen  
määrä

**-25 %**

puheluiden määrä  
keskittämisen jälkeen





**The best way to predict  
future is to create IT**

**Toni Suihko**

Liiketoimintajohtaja, Ratkaisupalvelut  
toni.suihko@2m-it.fi  
+358 40 703 5159



**2m-it.fi**