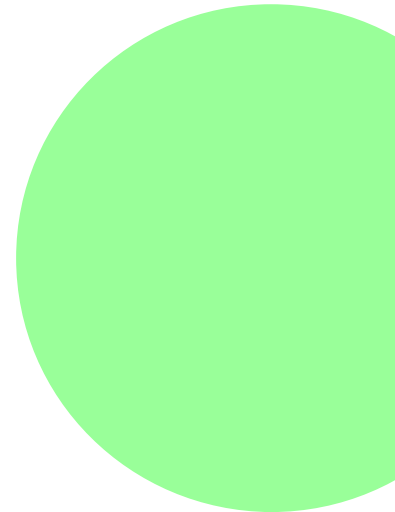
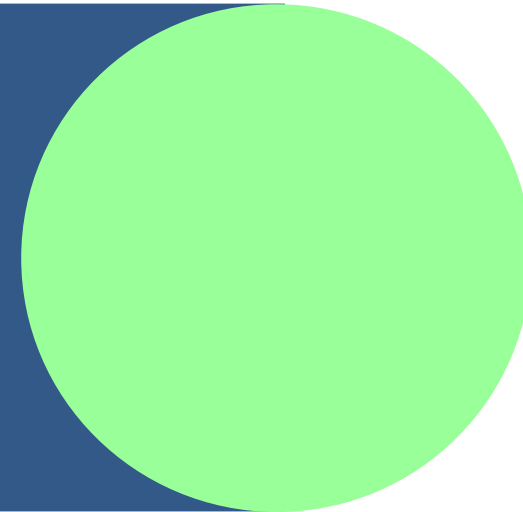


Digipalvelut kuuluvat kaikille

Sari Nurmivaara, projektipäällikkö
Tulevaisuuden sosiaali- ja
terveyskeskus -ohjelma



Sote-palveluiden digitalisointi



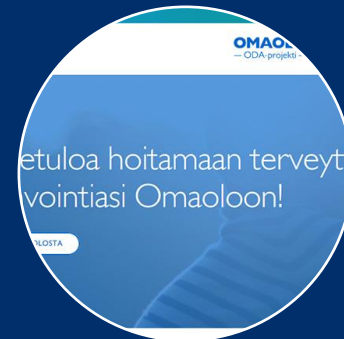
Asiakas passiivinen palvelun vastaanottaja, kriittisesti sairas, haasteita toimintakyvyssä



Digitaalisuuden hyödyt vakavasti sairaan seurannassa



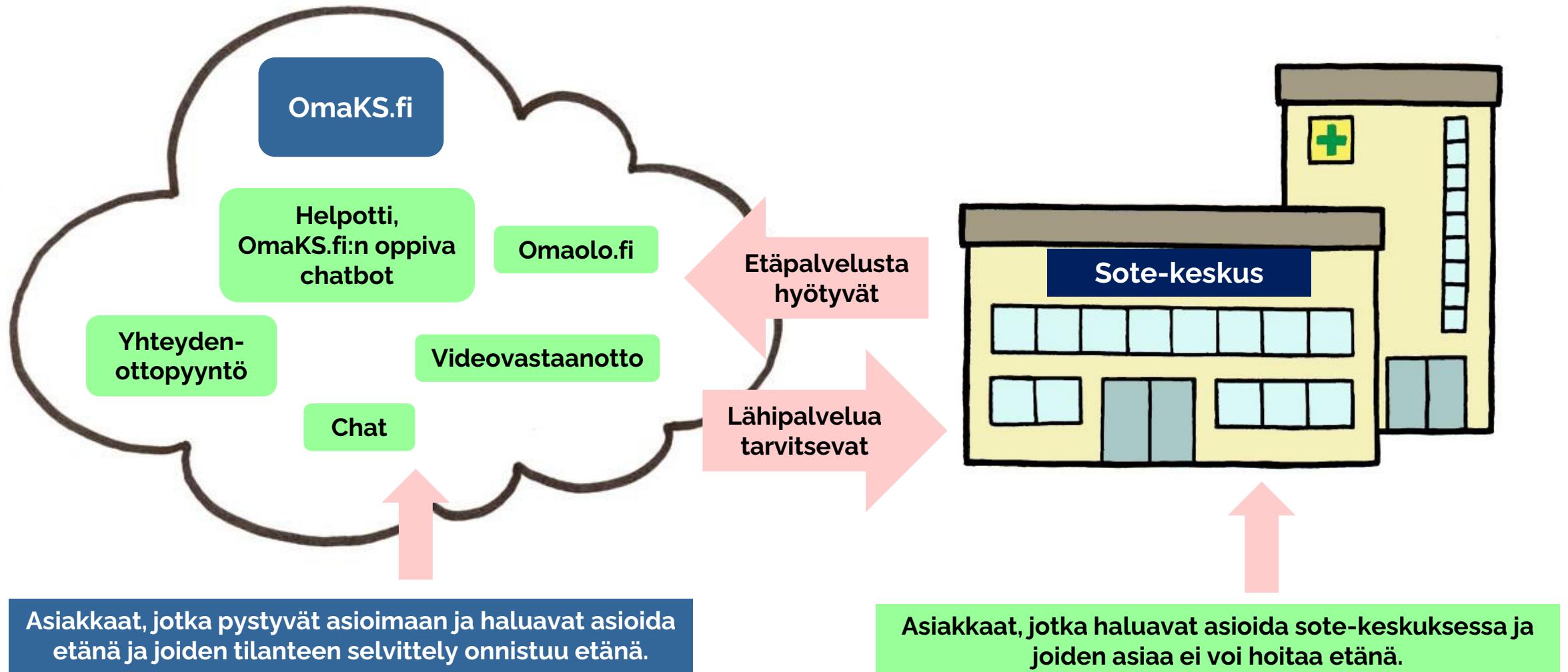
Asiakkaan itse tuottama terveys- ja hyvinvointitieto



Kansalliset ratkaisut: oirearviot, palvelutarvearviot, sähköiset yhteydenotot, viestintä

Digitaalisuus tullut perinteisen hoitamisen rinnalle

Digitaaliset palvelut lähipalveluiden rinnalla



suuntima

Asiakkuuden oikea suunta



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE 2023

Tasalaatuiset palvelut

- Turvataan kaikille laadukkaat palvelut
- Palveluiden järjestämistapa voidaan suunnitella yksilöllisesti
- Miten kaikki saadaan hyötymään digipalveluista?

Voimavarat – asiakas arvioi



Tilanteen haasteellisuus – ammattilainen arvioi

Ketä ja mitä voidaan hoitaa etänä?



OmaKS:n kokemuksen mukaan etänä voi hoitaa/palvella:

- Kaikkia asiakkaita, joiden kohtaaminen tai tutkiminen ei edellytä fyysistä kohtaamista ▽ lähipalveluissa jää resursseja niille, jotka tarvitsevat lähikontaktin
- Asiakkaita, jotka haluavat ja osaavat asioida etänä
- Asiakkaita, joilla on etäasiointiin tarvittava teknologia (tietokone tai mobiililaitte, myös puhelimitse voi asioida etänä) tai joku avustamassa asiointissa
- Yksittäisiä episodityyppisiä asioita
- Pitkäaikaissairauksien vuosikontrolleja
- Terveys- ja hyvinvointitarkastuksia (esim. työttömien tarkastukset, tekonielloptimoinnit), joissa ei ole tarve esim. tutkia asiakasta fyysisesti,
- Sosiaalipalveluissa neuvontaa, ohjausta, palvelutarpeen arvioinnin tarpeessa olevia asiakkaita



Asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen digitaalisessa ympäristössä

Arvioi ennen kontaktia asiakkaan kyvyt ja tekniset mahdollisuudet etäasiointiin

Ohjaa tarvittaessa asiakasta valmistautumaan etäkontaktiin

Etäkontakti

Arvioi etäkontaktissa asiakkaan tunnistautumisen tarve

Chat- ja etävastaanottokontaktissa on mahdollisuus jakaa kirjallisia tai kuvadokumentteja sekä demonstroida asioita



Asiakasosallisuus OmaKS-digipalveluiden suunnittelussa

Syksyllä 2020 säännöllisesti kokoontuneet osallisuus- ja järjestötyöryhmät, joissa pohdittiin mm. seuraavia asioita:

- Asiakasosallisuuden määritelmää, mitä asiakasosallisuus on?
- Mitä asiakasosallisuuden edistäminen edellyttää?
- Millaisia esteitä asiakasosallisuudelle on?
- Mitä asiakasosallisuuden edistäminen edellyttää sote-ammattilaisilta?
- Mitä asiakasosallisuuden edistämiseksi tarvitaan asiakkaan näkökulmasta?
- Asiakaspalautteen kerääminen, hyödyntäminen ja merkitys asiakasosallisuudessa
- Mitä palveluiden ja etuuksien yhtenäistämiseksi sekä saatavuuden lisäämiseksi tarvitaan?
- Millainen asiakas-/ammattilaisportaali tulee asiakasosallisuutta?
- Tiedolla johtamista
 - Asiakkaan tuottaman tiedon hyödyntäminen
 - Tietopohjan laadun kehittäminen
 - Luotettavan, ajantasaisen tiedon jakaminen
- Ammattilaisten koulutustarpeita
- Asiakkaiden tietoisuuden lisäämistä omista oikeuksistaan ja eduistaan

Asiakkaan ääni palveluiden suunnittelussa

DIGITAALINEN SOSIAALIOHJAUS OMAKS.FI -PALVELUSSA



Kehittämistehtävän tavoite ja tarkoitus

Tavoite
Tavoitteena on lisätä OmaKS.fi palvelun digitaalisen sosiaaliohjauksen käyttöä.

Tarkoitus
Tarkoituksena on kuvata OmaKS:n digitaalisen sosiaaliohjaus-palvelua heikentäviä ja edistäviä tekijöitä palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen.

Miksi OmaKS:n digitaalinen sosiaaliohjaus?

Kontaktit sh, sosiaaliohjaajat, elämäntapaohjaaja

Käynyt kuukausittain	Kuukausi	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Yhteensä
Ammatit	122	314	400	713	1 080	2 688	
Sosiaalisten ohjaajat ja kaverit	1	20	9	8	9	47	
Yhteensä	123	334	409	721	1 089	2 735	

Käynyt kuukausittain	Kuukausi	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Yhteensä
Ammatit	14	49	32	54	50	258	

Käytetyt palvelumuotoilun menetelmät

- Haastattelu
- Novainoittelu
- Samaaikäisyys-kasari
- Käyttäjäprofiili
- Kuvakäsitteily
- Työskäyttämisen työpajat

Samppa, 22
- Mun kokemus OmaKS:n sossusta

Kuka mä olin
Mun elämä oli syksyllä vielä kresissä. Päivät kului kaverien kanssa lojussa. Juotin likkaa. Jätin opinnot kesken ja kämppään lähti aitta.

Miten OmaKS auttoi mua
Kun mul ei oo puheakaa niin kuulin kaverit ei nykyään voi netin kautta ottaa yhteyttä sossuun.
Hain googlest sossu Jyväskylästä niin löysin tän palvelun.
Kun mul ei oo myöskään nettipankkitunnus niin onnex ei tarvinnut kirjautua mihinkään vaan pystyin chatissa juttelee sossun kans.
Se sossu oli ihan chilli ja se neuvo mua sit menee tällaiseen Nuorten taloon, josta sain apua.

Mitä mulle kuuluu nyt
Nyt mul on oma kämpppä eikä tarvii enää pummaa kavereiden nurkissa. Tapaan sossua edelleen ja laitetaan mun raha-asiat kuntoon ja sit suunnitellaan mulle järkeviä tekemistä päiviin.

PITÄISKÖHÄN MUN OTTAA YHTEYTTÄ SOSSUUN?

OmaKKS:n sivustolla sosiaaliohjaajan löydettävyyttä

- maininta aihealueissa "näistä asioista voit keskustella sosiaaliohjaajan kanssa"
- sosiaaliohjaajalle suora väylä chatissa ilman sairaanhoitajan vastaanottoa ensin

Ammatilaisen kanssa asiointi

Chat-käyttö on nopeaa ja helppoa käyttää

Ammatilainen ohjaaja on saatavilla myös chatissa

Ammatilainen ohjaaja on saatavilla myös chatissa

Ammatilainen ohjaaja on saatavilla myös chatissa

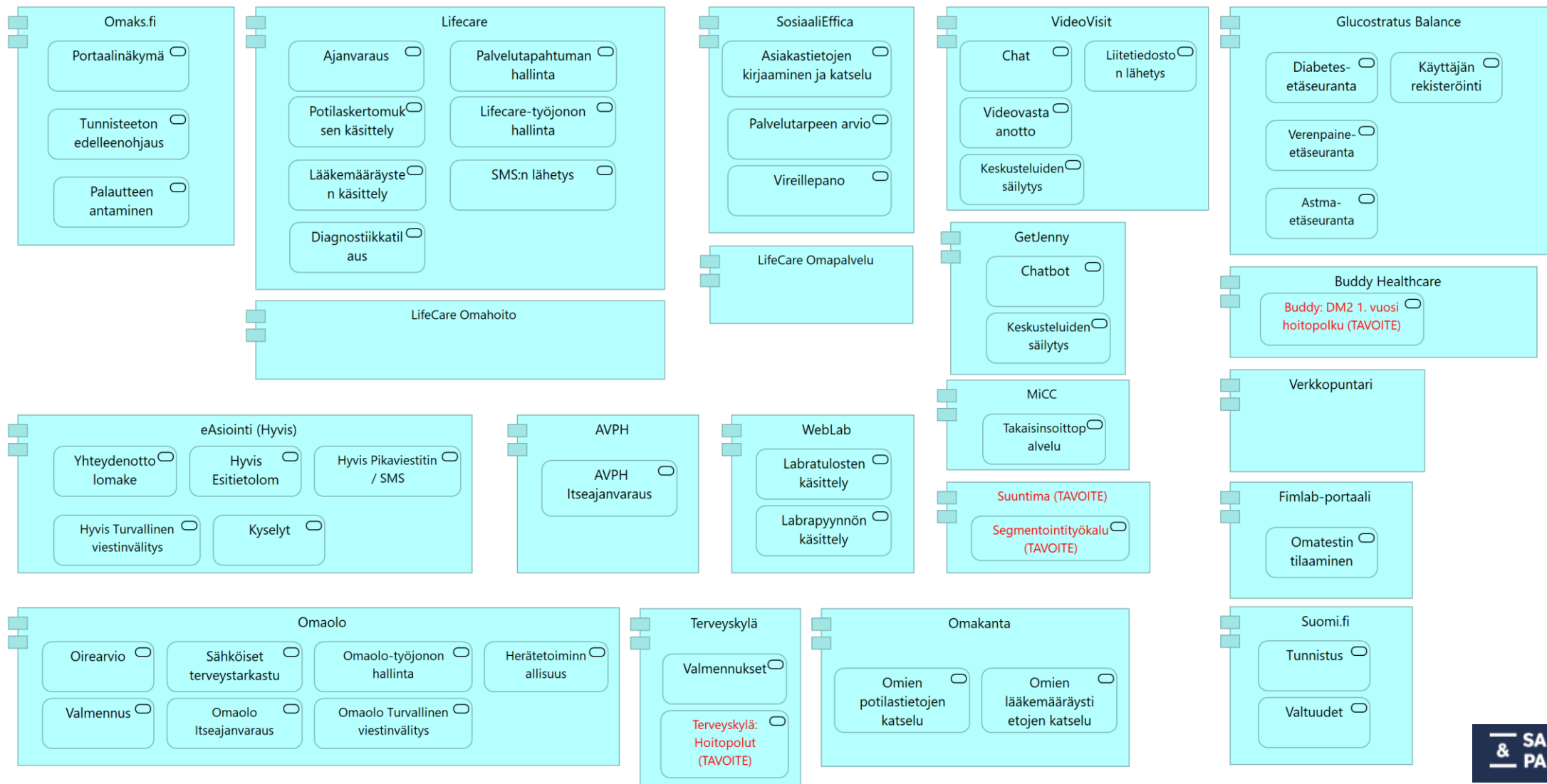
Digitaalista sosiaaliohjaus -palvelua edistäviä tekijöitä

- Positiivinen ennakoosenne palvelua kohtaan
- Sisällön monipuolisuus
- Monikanavaisuus ammatillaisen tavoittamiseen
- Nopeus palveluun pääsemisessä

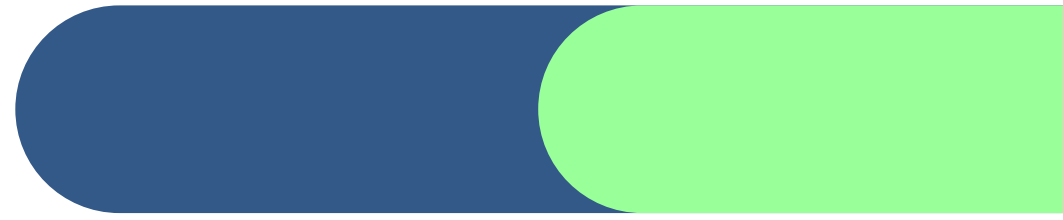
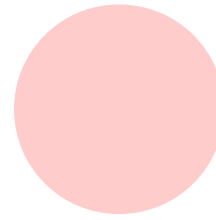
Digitaalista sosiaaliohjaus -palvelua heikentäviä tekijöitä

- Palvelun löydettävyyttä
 - Hakukonetoiminnan tehostaminen eri hakusanoilla
 - Eri sosiaalipalveluiden ja kiviäkköjen sivustoille lisää näkyvyyttä
 - OmaKS:n sivustolla sosiaaliohjaajan löydettävyyttä:
 - maininta aihealueissa "näistä asioista voit keskustella sosiaaliohjaajan kanssa"
 - sosiaaliohjaajalle suora väylä chatissa ilman sairaanhoitajan vastaanottoa ensin
- Sivuston käytettävyyttä
 - Vahvempi ohjaaminen sivustolla esim. "Aloita tästä"
 - Asioiden teemoittelu aiheen/ikäryhmän mukaan, mikä auttaa etenemään ja etsimään ratkaisua omaan asiaan
 - Hakukenttä
 - Aihetta tukevia kuvia
 - "Jos haluan soittaa, niin mihin soitan?"
- Chatin toiminnallisuudet
 - Käyttäjää ohjaavat ohjetekstit esim. "Aloita keskustelu ammatillaisen kanssa täältä"
 - Chat ponnahtaa auki/avautuu isommaksi
 - Kerralla koko chatin sisältämä teksti näkyviin
 - Usein kysytyistä aiheista myös aihepiirit näkyviin
 - Mahdollisuus valita suoraan oikea ammatillainen, esim. sosiaaliohjaaja ja pieni infopainike, josta saa halutessaan kuvauksen, missä asioissa voi olla sosiaaliohjaajan kanssa tekemisissä
 - Oisiko mahdollista, että chat voisi alkaa myös esim. hakusanalla, jolloin ohjautuisi suoraan oikealle ammatilliselle? Esim. asuminen --> sosiaaliohjaaja

Tietojärjestelmät ja sovelluspalvelut



Odotuksia digipalveluille



Ammattilaisten toiveita:

- Toimintavarmuutta: yhteydet ja ohjelmat → tekniikan tehtävä on helpottaa ammattilaisten työtä ja sujuvoittaa asiointia, ei lisää työkuormaa
- Nopeat yhteydet
- Helppokäyttöisyyttä, ei vaadi teknistä osaamista
- Integraatiomahdollisuuksia, ei erillisiä järjestelmiä → saadaanko eri järjestelmät keskustelemaan toistensa kanssa
- Laadukkaita välineitä
- Riittävät tiedot helposti saatavilla
- Luotettavuutta
- Tietoturvallisuutta
- Rutiiniluonteisten tehtävien hoitoon robotiikkaa → säästää työaika
- Monipuolinen käytettävyys
- Mahdollisuus yhteisvastaanottoihin
- Mahdollisuus etävastaanotoilla molemminpuoliseen näytön jakamiseen
- Etävastaanotot VPN-yhteyksillä
- Mahdollisuus sumentaa etävastaanotoissa tausta

Asiakkaiden toiveita:

- Löydettävyys
- Helppokäyttöisyys
 - Selkokielen
 - Esteetön
- Ei liian monia järjestelmiä
- Yhteyksien ja tekniikan toimivuus
- Mahdollisuus puolesta-asiointiin

Kontaktit ikäryhmittäin

Asiakkaat 0-104 -vuotiaita!

Ikäluokka	2021						2022					Vuosi / Kuukausi	
	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Yhteensä	
0-6v	5	9	14	28	55	61	69	71	64	61	51	488	
7-12v	5	4	12	29	28	103	68	54	53	43	35	434	
13-17v	8	1	11	31	24	54	75	40	40	44	40	368	
18-29v	180	248	357	547	629	662	541	567	609	528	402	5 270	
30-49v	187	221	322	443	525	662	563	579	578	629	461	5 170	
50-64v	73	79	141	210	237	325	268	251	236	290	203	2 313	
65-74v	43	52	63	94	110	141	93	141	129	176	82	1 124	
75-84v	29	20	27	15	48	68	48	26	50	55	30	416	
yli 85v	20	15	13	10	17	8	8	14	13	23	9	150	
Yhteensä	550	649	960	1 407	1 673	2 084	1 733	1 743	1 772	1 849	1 313	15 733	



Kiitos

#hyvaks
#hyvinvointialueks
#hyväarkikaikille