



Ninchat pilotti Kanta-Hämeessä, Janakkalan neuvola chat

Emilia Jantunen

Terveydenhoitajien palveluvastaava
Terveydenhoitaja, Seksuaalineuvoja (SSS)



Muutos palveluprosessissa

- Kansallisessa Sote-uudistuksessa painotetaan peruspalveluita ja ongelmien varhaista ehkäisyä, jolloin erikoissairaanhoidon ja vaativien erityispalveluiden tarve ja kustannukset pienenevät. Tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja (STM 2021)
- Janakkalan pilotti liittyy Kanta-Hämeen rakenneuudistushankkeeseen, jossa Ninchat haluttiin pilotoida laajasti koko alueella, ulottaen eri sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä peruspalveluiden että erikoissairaanhoidon osalta.
- Janakkalan neuvolassa Ninchat kokeilu aloitettiin toukokuussa 2021
- Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä missä asiassa vain, anonymisti – asiakas kohdataan hänelle merkityksellisten asioiden äärellä sivuuttamatta



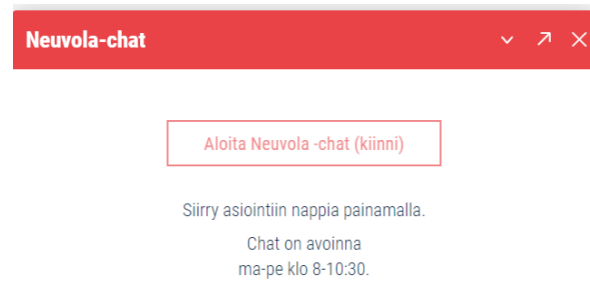
Ennen Ninchat-palvelua

- Aiemmin yhteydenotot puhelimitse ja TeleQ-chatilla (ei tunnisteinen)
- Puheluita tuli päivittäin 20-40kpl, chatteja tuli noin 1-2 kpl/vko
- Moni asiakas lähestyi terveydenhoitajia myös sähköpostilla, jonka kautta asiakasasioita ei voitu tietoturvalisesti hoitaa
- Asiakkaamme:
 - Palveluiden piirissä on tällä hetkellä yhteensä 2014-2021 (6v-0v) syntyneitä lapsia noin 1050
 - Odottavia äitejä noin 100
 - Perhesuunnittelupalveluissa oli viime vuonna yhteensä reilu 2000 asiakasta



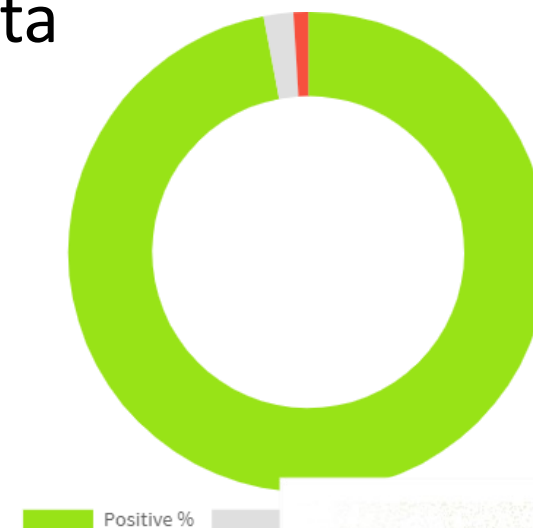
Konkreettinen muutos

- Huhtikuussa **aloitettiin markkinointi**: paikallislehdet, kotisivut, neuvolakortteihin liimattavat tarrat, some, julisteet terveystalveluiden seinille, kaappoihin, seurakuntaan, kirjastoihin, infoTV jne.
- Kaikki terveydenhoitajat koulutettiin chatin käyttöön, sovittiin yhteiset pelisäännöt ja luotiin fraasit jotka nopeuttavat asiointia
- Chat avattiin toukokuussa 3.5. ja on avoinna ma-pe klo 8-10.30, kesä-heinäkuussa chat palveli myös klo 15-16 välillä
- Yksi terveydenhoitaja hoitaa chattia samaan aikaan puheluiden kanssa

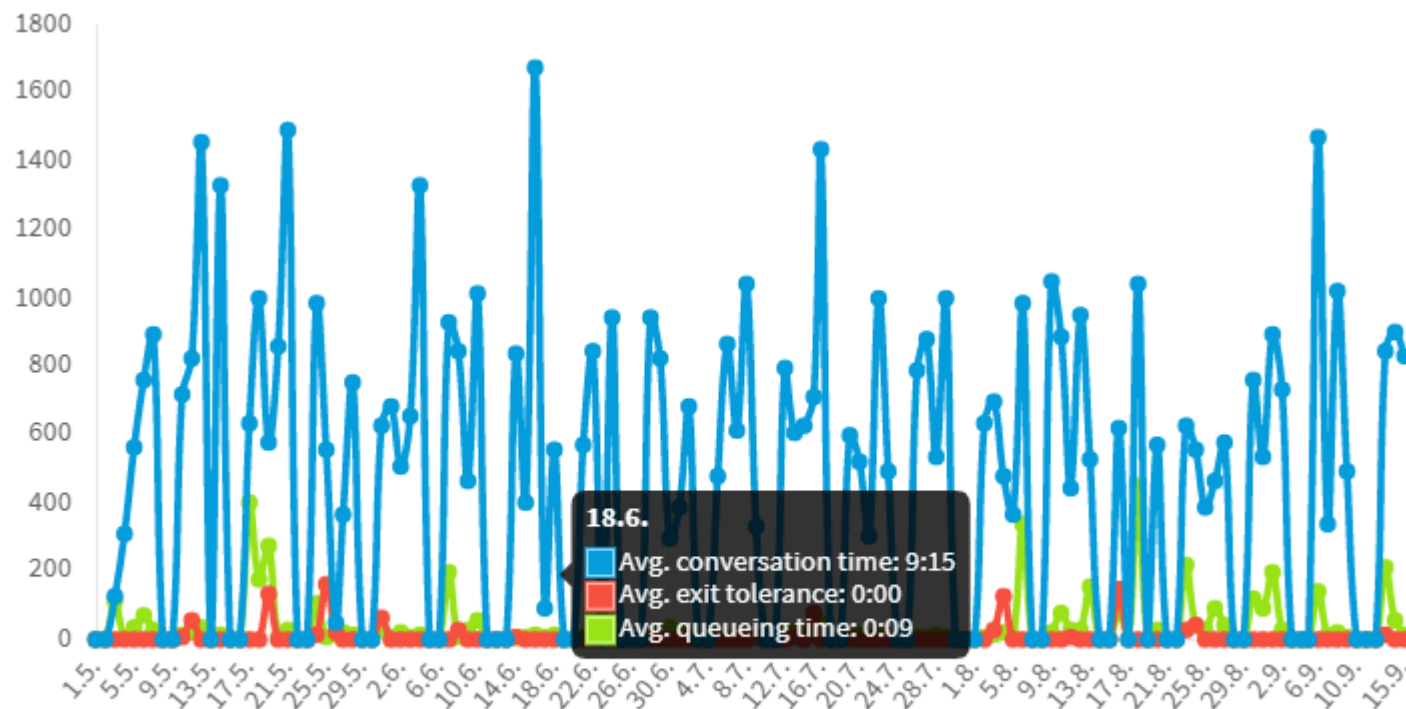


Yhteydenotot 1/2

- 1.5.-20.9. mennessä 365 joista 7% -> 26kpl pudonnutta pyyntöä
- Keskimääräin chatteja hoidetaan 8kpl. Puheluita tulee päivässä noin 20-30kpl (aiemmin 20-40)
- Chat on arviolta korvannut noin 20% yhteydenotoista
- Positiivisia palautteita annettu 200kpl joka 55% ja 45% jättäneet antamatta palautteen
- Negatiivisia vain 1kpl ja neutraaleita 4kpl



Yhteydenotot 2/2



- Keskimääräinen jonotus/vastausaika alle minuutti
- Keskimääräinen keskusteluaika 11,5 min

Avg. conversation time Avg. exit tolerance Avg. queueing time



Onnistuminen muutoksessa

- Pilotin alussa asetettiin tavoitteeksi, että Ninchatin kautta saataisiin yhteydenottoja 20kpl/kuukausi. **Tavoitteet ovat ylittyneet** verraten mm. aiempaan chat kokemukseemme
- **Asiakkaat löytäneet palvelun hyvin** – terveydenhoitajille käyttö pääosin sujuvaa
- **Chat vaatii inhimillistä kohtaamista** – vertaa robotiikka
- **Tunnistautumisen avulla yksilöllinen** etäohjaus esim. ihottumat, rokkotaudit → hoidontarpeen arviointi on kätevää
- **Positiivista palautetta** keskustelun päätteeksi ja

neuvola käynneillä esim. ”kiitos, tosi kätevä palvelu”

-”oli tosi näppärä, kiitos!”



Miten tästä eteenpäin?

- Opetellaan ja kehitetään asiakkaiden kanssa yhdessä chat-palvelun käyttöä
- Muutokset TeleQ-järjestelmässä – ”soitamme sinulle takaisin”
- Ajanvarauskirjojen järjestely – Resurssien huomioiminen chatin hoidossa – kirjaamiselle on oltava myös aikaa
- Laajennamme parhaillaan chat-palvelua neuvolatiimin käyttöön. Tarkoituksena on tarjota asiakkaille monialaisen tiimin asiantuntijuus yhdellä chatillä, silloin kun tuntuu että ”elämässä on solmu”





KIITOS!