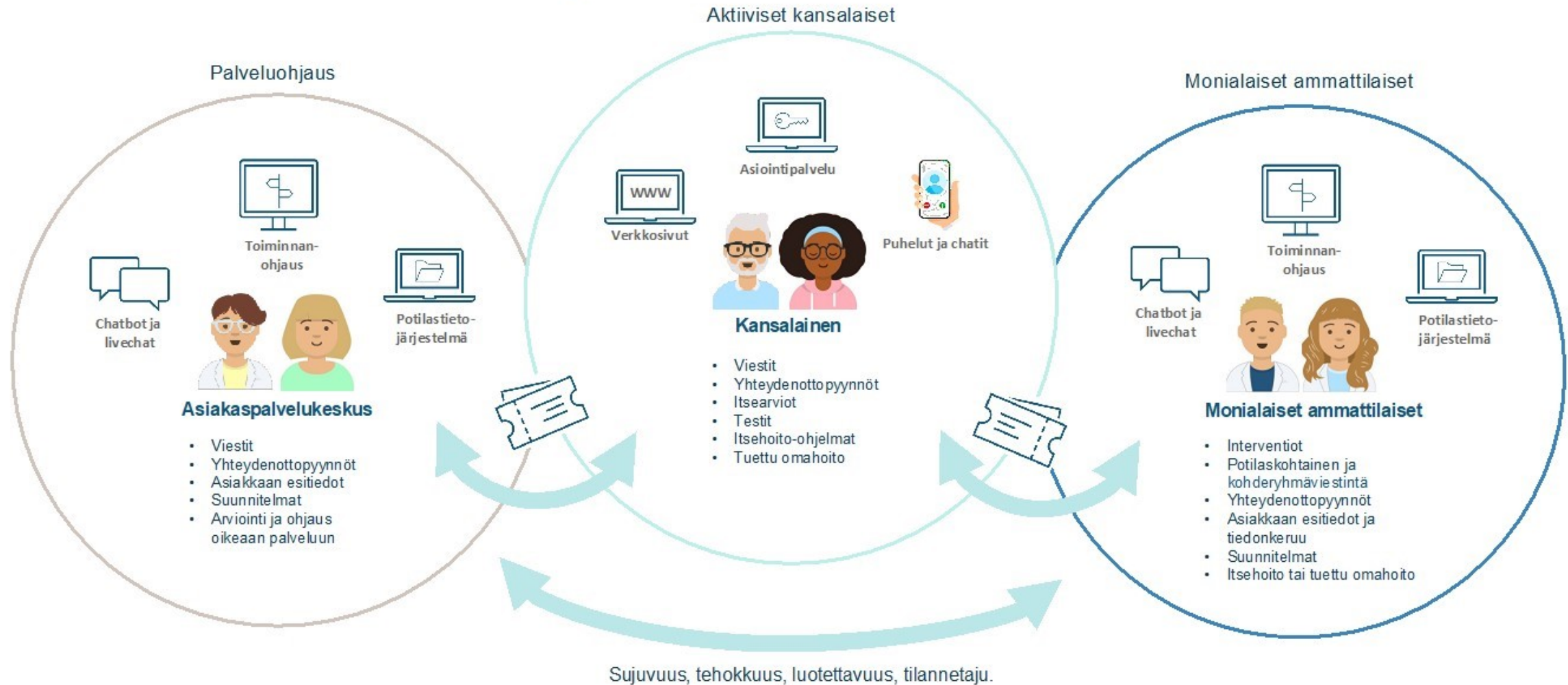


# Mielenterveys- ja päihdepalveluiden digitaaliset palvelupolut Kymsoten Asiointipalvelussa

Juhana Haavisto  
Digikoordinaattori, Tulevaisuuden sote-keskushanke  
Kymsote

# Monikanavaisuus ja moniammatillinen toimintamalli



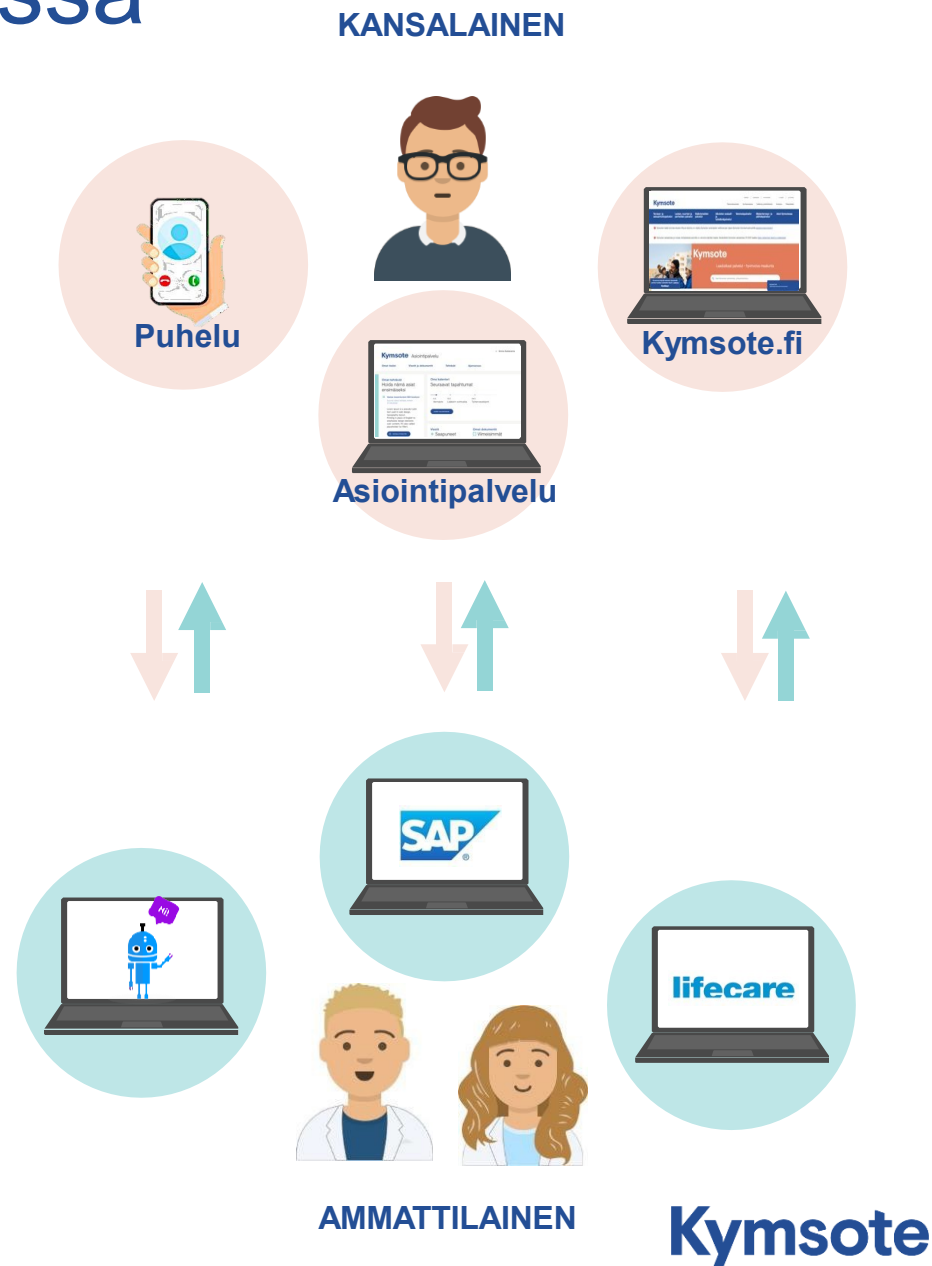
# Kymsoten Asiointipalvelu Miepä- palveluissa

- Tavoitteena parantaa palveluiden saatavuutta ja lisätä matalan kynnyksen asiointimahdollisuuksia mielenterveys- ja päihdepalveluissa.
- Asiointipalvelu on kaikkien käytössä 24/7
- Käytössä kansallinen tunnistautumISRatkaisu (Suomi.fi)
- Yhteydenotot ohjautuvat Kymsoten keskitettyyn asiakasohjaukseen (Kaiku24)
- Kymsote.fi:n chatbot ohjaa Asiointipalveluun ja ohjausta voi saada myös tunnistautumatta.
- Kehitystyössä mukana on ollut kokemusasiantuntijoita

# Asiointialusta ammattilaisen työssä

Tavoitteena mahdollistaa asiakasneuvonta ja ohjaus tulevaisuudessa sosiaalipalveluille, terveydenhuollolle ja kunnille.

- Monikanavainen asiakasviestintä
- **Mahdollistaa palveluohjauksen asiakkaan tilannekuvan pohjalta**
- Tuki moniammatilliselle työskentelylle
- Tuo työkalut palveluohjauksen automatisointiin (esim. wizardien tai chattien avulla)
- **Mahdollistaa asiakkaan osallistamisen tehtävien avulla (esimerkiksi kyselyt, omahoito-ohjelmat, ajanvaraukset)**
- Asiakassuunnitelmien tekeminen ja seuranta
- **Mahdollistaa tasalaatuisen palvelun kansalaiselle**



# Masentuneen palveluohjaus – Itsehoitopolku

Tarpeen tunnistaminen

Kirjautuminen ja käyttöönotto

Itsearviointi

Itsehoito-ohjelma



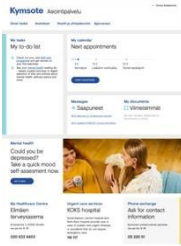
Google



Kymnote



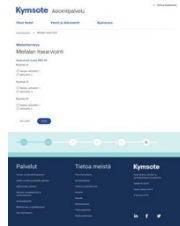
3. Siirryn tunnistautuneena palveluun



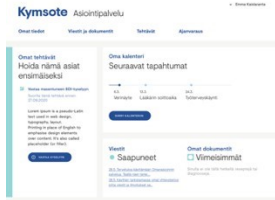
Kymnote  
Asiointipalvelu



5. Mielialan itsearviointi auttaa minua tilanteeni kartoituksessa



6. Tilannekartoituksen jälkeen minut ohjataan itsehoito-polulle, jos se sopii minulle



7. Asiointipalvelu ohjaa ja auttaa minua – saan tehtäviä ja tietoa palvelupolun ja itsehoito-ohjelman mukaisesti.



8. Teen itsehoito-osiot



9. Jos tilanteeni pahenee tai tarvitsen ammattilaisen apua, voin pyytää yhteydenottoa

1. Etsin tietoa ja apua vointiini

2. Tulen kymnote.fi sivuille

4. Ensimmäisellä kerralla hyväksyn palvelun ehdot ja annan suostumukset



Tehtävä:  
Masentuneen tietopaketti

Tehtävä:  
BDI-kysely

Tehtävä:  
Omahoito-ohjelma 1. askel

Tehtävä:  
Omahoito-ohjelma 2. askel

Tehtävä:  
Omahoito-ohjelma 3. askel

Omahoito-polun päättäminen

Kansalainen



Saan ammattilaisten laatiman suunnitelman mukaisesti tietoa ja ohjausta. Voin tarvittaessa saada apua ammattilaiselta.

Ammattilainen



Tiedän mitä tehtäviä, tietoa ja ohjeita asiakkaalle on annettu. Näen palvelualustassa itsearviointin tulokset sekä omahoidon edistymisen.

Kymnote

# Masentuneen palveluohjaus Asiointialusta-pilotissa

## ASIAKAS JA AMMATTILAISET



### Antti Alava

Asun Kouvolassa. Olen huomannut, että minulla on ongelmia jaksamisen kanssa. Voin kartoittaa tilannettani joko verkossa omatoimisesti tai soittaa asiakasohjaukseen. Tilanteeni muuttuessa voin lähettää yhteydenottopyynnön ammattilaiselle.



### Asiakasohjauksen miepä-ammattilainen

Toimin asiakasohjauksessa ja käsittelen asiakkaiden yhteydenottoja. Kun asiakas soittaa minulle tai lähettää sähköisen yhteydenoton mielenterveyden asiassa, voin kartoittaa hänen jaksamistaan ja ohjata tarpeen mukaan miepä-hoitajan arvioon tai verkon omahoito-ohjelmaan.



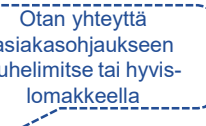
### Miepä-tiimivastaava

Toimin miepä-hoitajana Kotkassa/Kouvolassa. Voin ohjata asiakkaitani masennuksen omahoito-ohjelmaan tai teettää BDI-kyselyn asiointipalvelun kautta sähköisesti. Jos verkossa ohjelman aloittanut asiakas ei pärjää omahoidossa, hän voi pyytää yhteydenottoani.

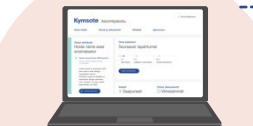


Antti Alava

### Miepä-asiakasohjaus



Otan yhteyttä asiakasohjaukseen puhelimitse tai hyvismakkeella.



[www.asiointi.kymsote.fi](http://www.asiointi.kymsote.fi)

Kartoitan tilannetta ammattilaisen kanssa.



### Miepä Asiakasohjaus

Kartoitan Antin tilanteen ja ohjaan hänet miepä-hoitajalle tai omahoito-ohjelmaan.

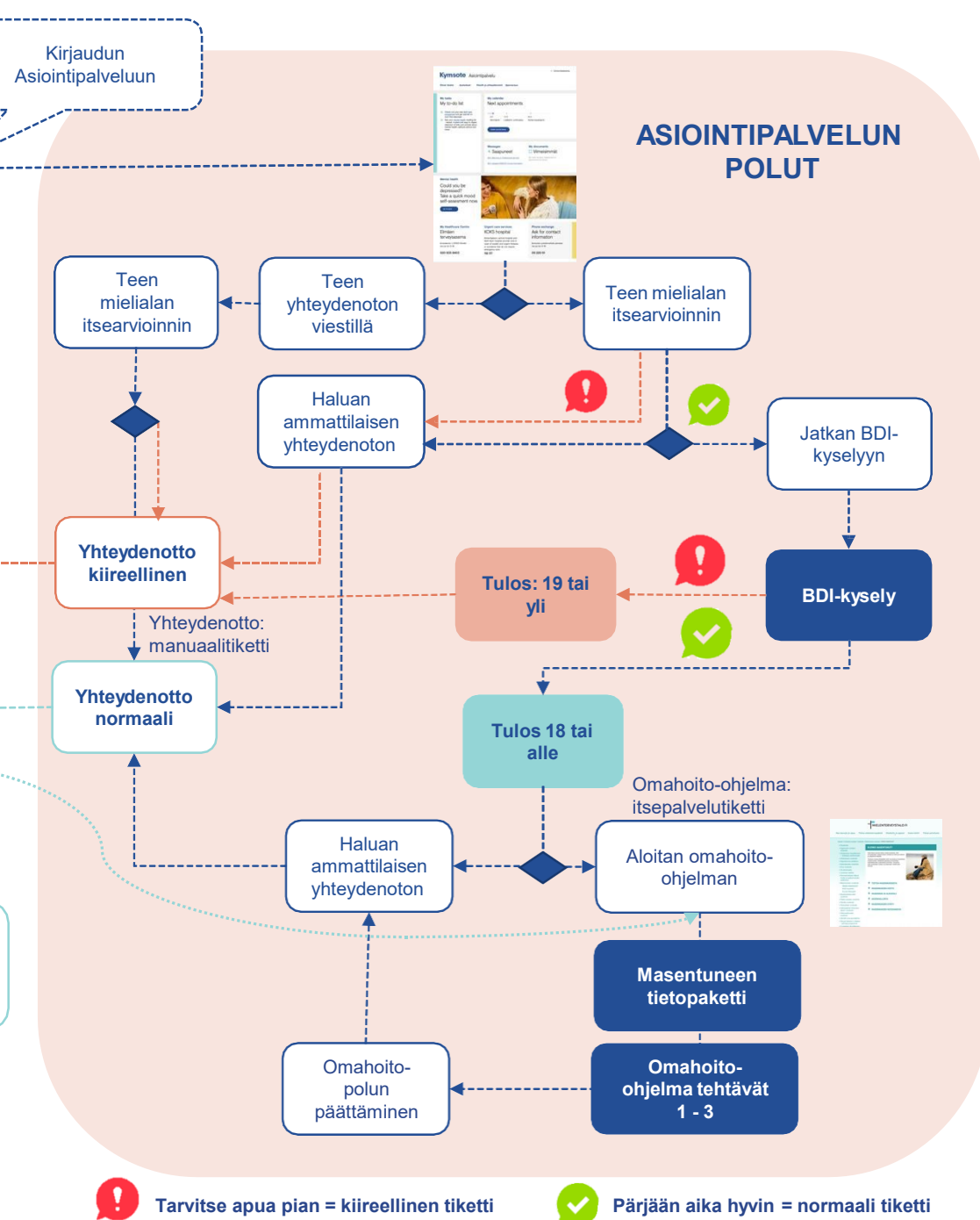
Tilanteeni vaatii ammattilaisen arviota. Minut ohjataan miepä-hoitajalle.

### Miepä-tiimivastaavat



Olen yhteydessä Anttiin ja jatkan hänen tilanteen hoitamista normaalin prosessin mukaisesti.

Jos Antti tulee vastaanotolleni, voin antaa hänelle BDI:n täytettäväksi sähköisesti etukäteen.





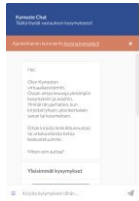
# Alkoholinkäytön itsearviointi – palvelupolku 1. vaihe

Tarpeen tunnistaminen

Kirjautuminen, käyttöönotto

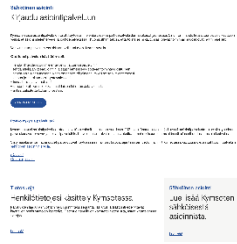
Tavoitteen valinta

Itsehoito-ohjelma

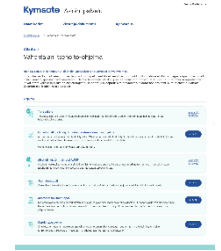
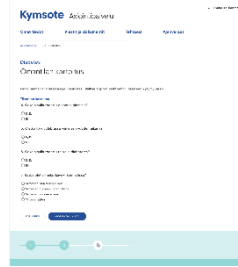


**Kymnote**  
Asiointipalvelu

Kymnote Asiointipalvelu



**Suomi.fi**



1. Etsin tietoa alkoholinkäytöstä ja/tai päihdepalveluista

2. Saan ohjauksen itsearvioon Chatbotilta tai Palveluiden sivuilta

3. Kirjaudun Kymnote Asiointipalveluun ja hyväksyn käyttöehdot

4. Siirryn tunnistautuneena palveluun

5. Alkoholinkäytön itsearviointi auttaa minua tilanteeni kartoituksessa

6. Tilannekartoituksen jälkeen minut ohjataan itsehoito-polulle, jos se sopii minulle

7. Valitsen tavoitteeseeni sopivan itsehoito-ohjelman.

8. Asiointipalvelu ohjaa minua – näen itsehoito-ohjelman tehtävälistallani.

9. Teen itsehoito-ohjelman

10. Jos tilanteeni pahenee tai tarvitsen ammattilaisen apua, voin pyytää yhteydenottoa

Vähentäjän itsehoito-ohjelma

Lopettajan itsehoito-ohjelma



**Mikko Mallas**

Minua on alkanut mietityttää alkoholinkäyttöni. Omasta mielestäni en juo paljon, mutta vaimo on huomauttanut asiasta nyt muutaman kerran. Etsin tietoa asiasta ja päätän tehdä alkoholinkäytön itsearvioinnin Kymnote Asiointipalvelussa.

Tilanteeni vaikuttaa vielä suhteellisen hyvältä, mutta päätän aloittaa Vähentäjän itsehoito-ohjelman. Ohjelman avulla voin tarkastella tottumuksiani rauhassa ja tehdä muutoksia jos se on tarpeen.



**Katja - Miepä-etàhoitaja**

Käsittelen yhteydenottoja, jotka tulevat itsearviointi-työkalusta tai viestillä. Näen asiakkaan täyttämät esitiedot sekä Audit-C tuloksen suoraan yhteydenottotietokannasta.

Otan asiakkaaseen yhteyttä viestillä tai puhelimitse ja teen tilannearvion sekä suunnitelman asiakkaalle.

**Kymnote**

# Päihde-palvelupolku 1. vaihe – Alkoholin käyttö

Tarpeen tunnistaminen

Tunnistautuminen

Tilanteen kartoitus

Ohjaus



Asiakas

Haen tietoa

Tulen kymsoke.fi:lle

Luen sisältöä ja etsin yhteystietoja.

Tunnis-  
taudun

Klikkaan  
"Alkoholi" -  
banneria

Vastaan  
kartoituskysy-  
myksiin

Tilanne OK - Tee  
itsearvio

Vastaan kyselyyn  
Audit-C

Saan  
toimintasuosituksen

Tilanteeni ei ole  
huolestuttava

Tilanteeni vaatii  
lähempää  
tarkastelua

Tilanteeni vaatii  
ammattilaisen apua

Aloitan omahoito-  
polun

Haluan vähentää

Haluan raitistua

Kontakti  
ammattilaisen  
kanssa?

Kymsoke  
Asiointipalvelu

Omaolo

MIELENTERVEYSTALO.FI

PÄIHDELINKKI.FI

Tilanteen  
kartoitus-  
kysymykset

AUDIT-C

AUDIT

SADD

Voin aloittaa  
omatoimisesti:

- Päihdelinkin  
Itsehoito-ohjelman
- Omaolon alkoholin-  
käytön  
vähentämisen  
hyvinvointi-  
valmennuksen

Tietopaketti

Omaolon  
Alkoholinkäytön  
vähentäminen  
valmennus

AUDIT

Juomatapa-  
testi

Juomisen hallinnan  
opas  
Mielenterveystalo

Ottomitta-  
sovelluksen  
lataus

Vähentäjän tehtäväpaketti

Tietopaketti

Päihdelinkin 30-  
päivää raittiina  
itsehoito-  
ohjelma

SADD

Juomapäivä  
kirja

Juomisen hallinnan  
opas  
Mielenterveystalo

Ottomitta-  
sovelluksen  
lataus

Raittiutta tavoittelevan tehtäväpaketti



Monialainen  
tiimi

Ohjaan asiakasta  
digitaalisella tai  
perinteisellä  
asiointipolulla  
tarpeen  
perusteella.

Näen  
asiointialustalla  
asiakkaan  
aktiiviset  
suunnitelmat.

Otan yhteyttä  
asiakkaaseen.  
Näen arvioiden ja  
testien pisteet ja  
tulokset Asiointi-  
alustalla

Voin tarkastella  
asiakkaan  
valmennuksen  
tapahtumia  
Omaolossa.

Voin muokata  
asiakkaan  
suunnitelmaa ja  
tehtäviä tarpeen  
mukaan  
Asiointi-  
alustalla.



# Masentuneen digipolku

Käytössä Miepä-palveluohjauksessa 03/2021 alkaen

## Alkoholinkäytön hallinnan digipolku

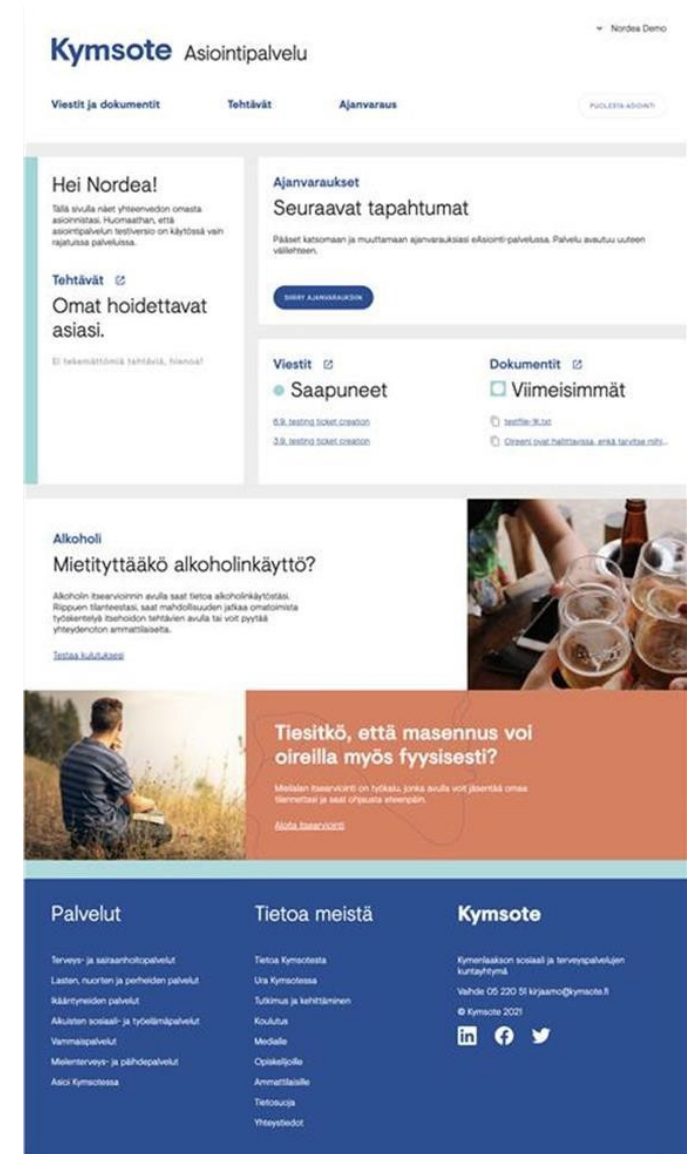
Käytössä Miepä-palveluohjauksessa 09/2021 alkaen

### Hyödyt kansalaiselle

- Kansalainen voi arvioida omaa tilannettaan ja saada hoitoa ajasta ja paikasta riippumatta.
- Kynnys ottaa yhteyttä ammattilaiseen on matala.
- Mahdollisuus valita omaan tilanteeseen sopiva itsehoito-ohjelma verkossa.
- Mahdollisuus hakea apua ja saada tukea ammattilaiselta varhaisemmassa vaiheessa.

### Hyödyt ammattilaiselle

- Ammattilaisella mahdollisuus tavoittaa hoidon tarpeessa olevia kansalaisia varhaisemmassa vaiheessa.
- Asiakas voi hyödyntää digihoitopolkua itseohjatusti tai osana ammattilaisen tukemaa omahoitoa.
- Mahdollisuus varhaisemman vaiheen interventioon etäpalveluja hyödyntäen.
- Tukea Päihteidenkäytön puheeksi ottoon asiakkaan kanssa.



# Käyttäjämäärät (kaikki tiketit) 2/2022

- **Masennus digipolku:** Maaliskuun 2021 lopusta lähtien käyttäjiä on ollut yhteensä 651 kpl, eli keskimäärin n. 60 käyttäjää kuukaudessa.
- **Päihde / alkoholi digipolku:**
  - 8.9.2021 lähtien 91 kpl

# Kokemukset

- Miepä asiakasohjauksen tiimi on ollut tyytyväinen palveluun.
- Digipolun kautta on tavoitettu huonokuntoisiakin kansalaisia, jota ovat olleet hoidon tarpeessa.
- Ammattilaiset kokevat työn mielekkäänä ja toivovat polulle aktiivista jatkokehitystä yhdessä heidän kanssaan.
- Kehittämiskohteita ensimmäisestä versioista tunnistettu sekä ammattilaisen, että asiakkaan näkökulmasta.
  - Ei ole toistaiseksi vaikuttanut muiden yhteydenottojen määrään
  - Henkilöstö kokenut teknisen ympäristön vielä keskeneräiseksi
  - Ajoittain tulee somaattisen puolen tikettejä
- Asiointipalvelua kehitetään jatkuvasti käyttäjäystävällisemmäksi. Uusia palvelupolkuja ja toiminnallisuuksia lisätään vähitellen.

KIITOS!

