



# Matalan kynnyksen palveluiden konsepti

Länsi-Uudenmaan sote-palveluiden ohjaus, neuvonta, ajanvaraus ja suoravastaanotot

L  
U  
SOTE

**Sote-uudistus**

# Esipuhe: Asiakkaan tarpeeseen vastataan ensimmäisellä yhteydenotolla

Asiakkaan näkökulmasta sosiaali- ja terveyspalvelut voivat vaikuttaa monimutkaisilta: vaihtoehtoja on paljon, eikä asiakas aina tiedä, mistä numerosta tai palvelupisteestä saa apua asiaansa. Tavoittemme on, että tulevaisuudessa asiakkaan on helpompi löytää itselleen sopiva tapa asioida, ja palvelu on tasalaatuista kaikkialla Länsi-Uudenmaan alueella ja kaikissa asiointikanavissa.

Kevään 2021 aikana kehitetty matalan kynnyksen palveluiden konsepti kuvaa palvelutyypit ja asiointikanavat, joita käyttäen asiakas saa sujuvasti yhteyden sote-palveluihin.

Tavoitteena on, että jo ohjauksen ja neuvonnan palveluissa asiakkaan asia ratkeaa tai ainakin edistyy heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Kantava ajatuksemme on, että asiakas on aina oikeassa paikassa. Asiaa ei jätetä asiakkaan vastuulle, vaan henkilöstö huolehtii jatkotoimenpiteistä.

## **Sujuvaa asiakaspalvelua monissa kanavissa**

Kehitettävään kokonaisuuteen kuuluvat kaikki ohjaus- ja neuvontapalvelut, joihin asiakas voi hakeutua itse, eli

- omatoimisesti käytettävät digipalvelut (kuten verkkosivut, itsearviointit ja nettiajanvaraus),
- vuorovaikutteiset etäpalvelut (kuten asiakaspalvelu puhelimitse tai digitaalisissa kanavissa) sekä
- palvelupisteet, joihin voi tulla ilman ajanvarausta.

## **Monialainen tiimi neuvontapalvelujen tueksi**

Henkilöstön näkökulmasta ohjaus- ja neuvontapalvelut selkeytyvät ja tehostuvat, kun asiakkaan ongelma tai kysymys ratkeaa nopeammin. Uusien palvelukanavien lisäksi

pilotoidaan sitä, miten monialainen tiimi voi tukea neuvontapalveluissa ja muissa matalan kynnyksen palveluissa työskenteleviä henkilöitä asiakkaan asian ratkaisemisessa.

Oletuksena on, että kun ohjaus, neuvonta ja asiakkaaksi tulon prosessi saadaan sujuvammaksi, henkilöstöllä on enemmän aikaa ja mahdollisuuksia tehdä omaa työtään entistä paremmin ja asiakas saa tarvitsemansa palvelut nopeammin.

## **Ensimmäiset pilotit alkavat syksyllä**

Matalan kynnyksen konseptin mukaisia palveluja kokeillaan ja pilotoidaan syksystä 2021 alkaen eri palvelukokonaisuuksien ja kohderyhmien, kuten lapsiperheiden näkökulmasta.

Kokeilujen ja pilottien avulla etsitään Länsi-Uudellemaalle yhteisiä tapoja ja toimintamalleja, joilla toteutetaan konseptin periaatteita.



# Näin käytät tätä materiaalia

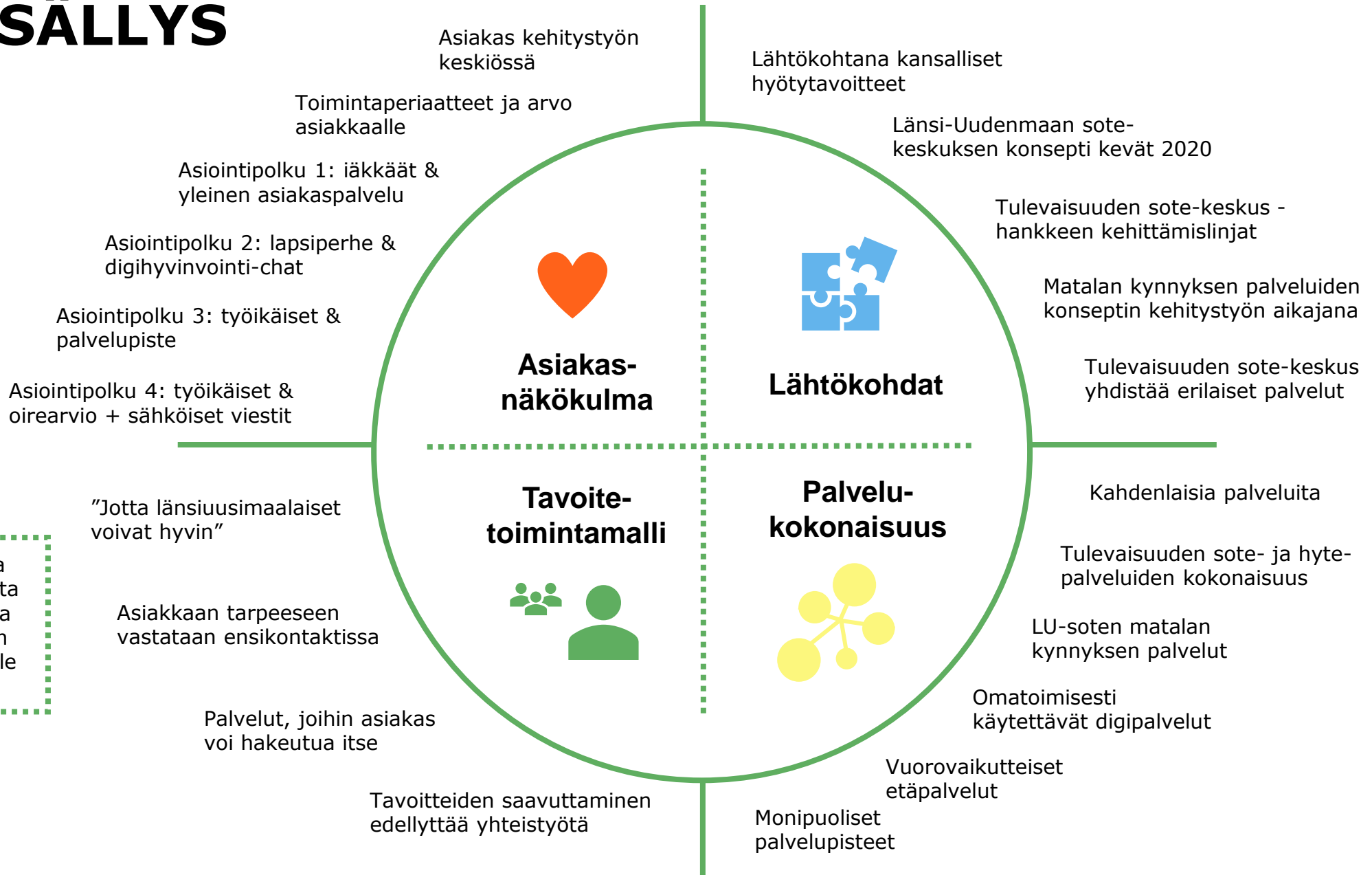
Matalan kynnyksen palveluiden konseptin tavoitteena on luoda raamit Länsi-Uudenmaan soten (LU-sote) laajuisille yhtenäisille palveluille ja viedä kehitystyötä samaan suuntaan. Tämän materiaalin avulla sote-ammattilaiset voivat tutustua konseptikuvaukseen ja saada tukea omaan kehitystyöhönsä.

Kyseessä on siis **itseopiskelumateriaali**, jota ei ole tarkoitettu esityskäyttöön eikä viestintään asukkaille.

Seuraavalla sivulla on [sisällyksen kuvaus](#), josta voit valita itseäsi kiinnostavat osiot luettavaksi. Voit myös selata materiaalin alusta loppuun. Jokaisen sivun vasemmassa alareunassa on tuplanuolipainike, josta pääset takaisin sisällykseen.



# SISÄLLYS



Tällaisesta nuolikuviosta pääset aina palaamaan takaisin tälle sivulle!



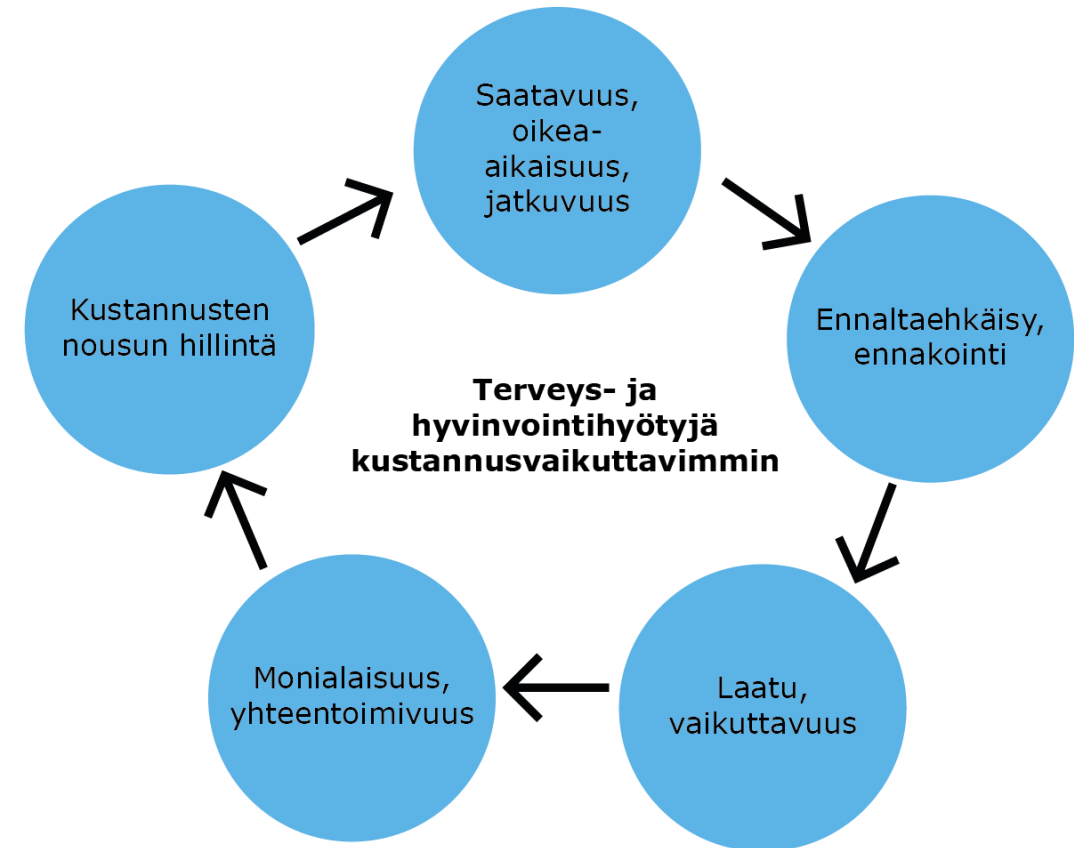
# Lähtökohdat



Palaa sisällykseen

# Lähtökohtana kansalliset hyötytavoitteet

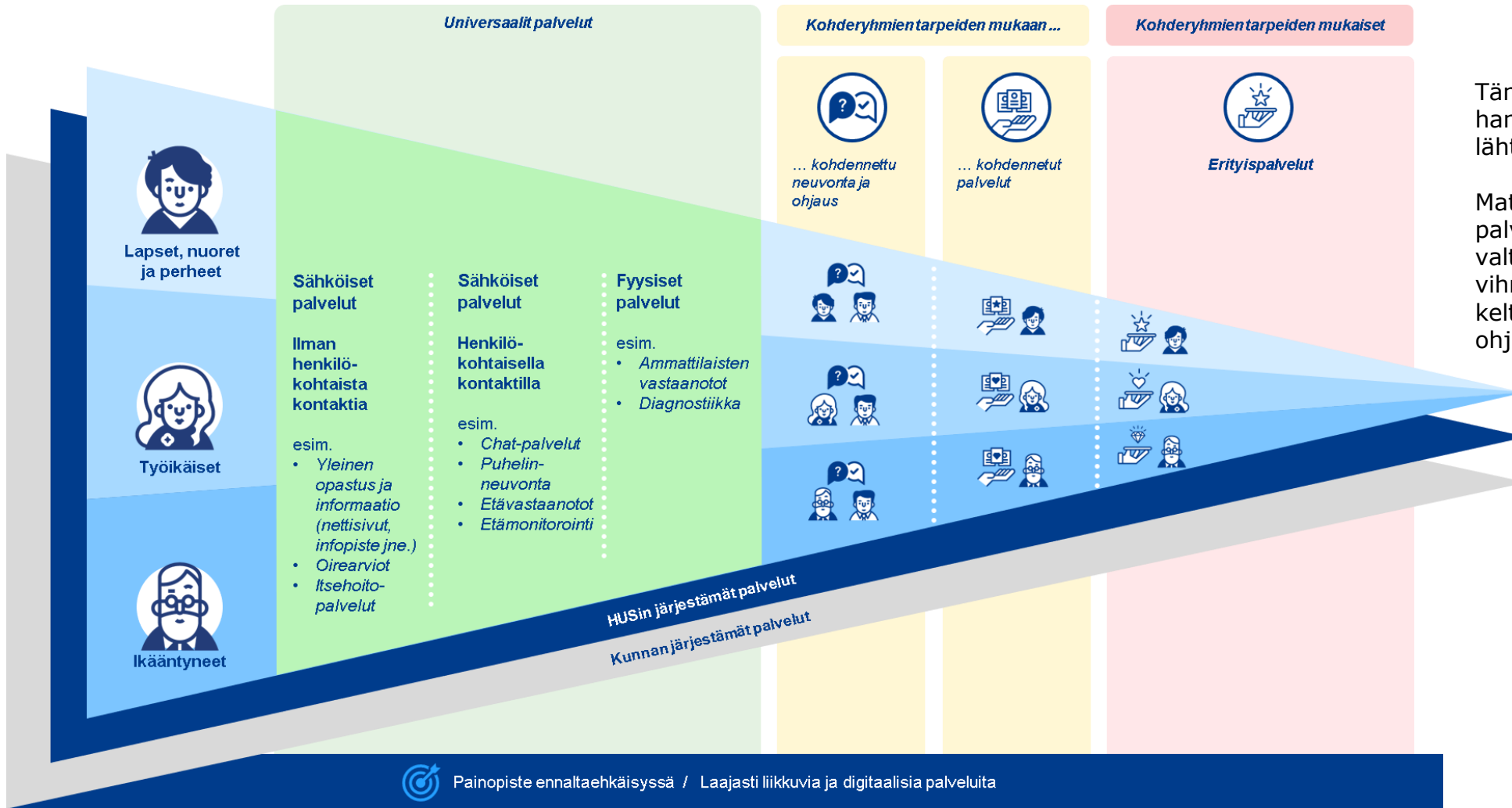
- Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa kehitetään ja yhdenmukaistetaan palveluita ja toimintamalleja.
  - Tavoitteena on asukaslähtöisen, saavutettavan ja vaikuttavan palvelukonseptin suunnittelu ja toimeenpano.
  - Pyrkimyksenä on mullistaa positiivisesti, miten asiakas mieltää, löytää, käyttää ja kokee sosiaali- ja terveyspalvelut.
  - Kehitystyötä tehdään yhdessä sote-ammattilaisten, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa.



Kansalliset hyötytavoitteet



# Länsi-Uudenmaan sote-keskuksen konsepti (kevään 2020 versio)

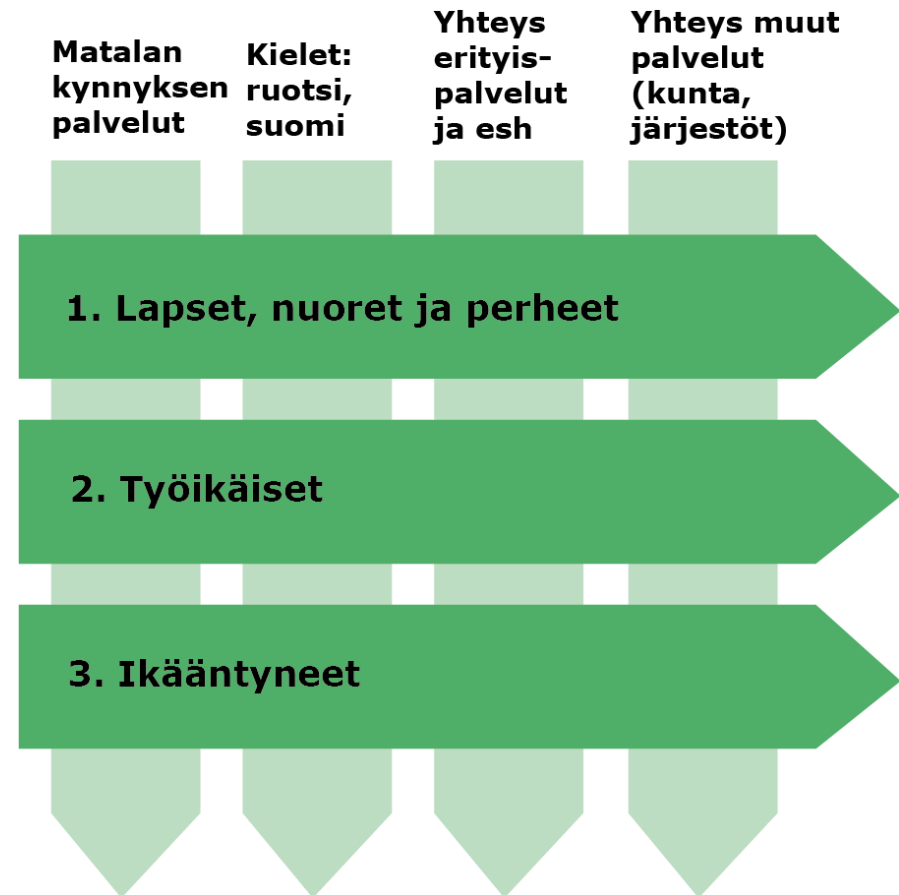


Tämä konseptikuva oli hankesuunnittelun lähtökohtana keväällä 2020.

Matalan kynnyksen palvelukonsepti kattaa valtaosan tämän kuvan vihreästä alueesta sekä keltaisella alueella olevan ohjauksen ja neuvonnan.

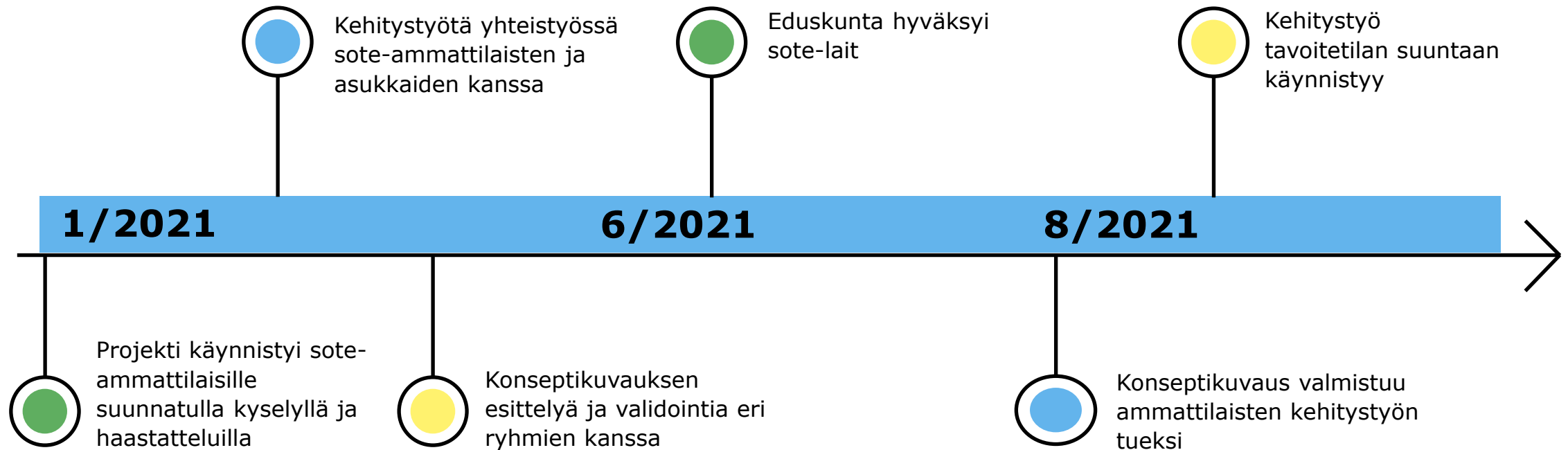
# Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kehittämislinjau

- Hankkeessa kehitetään sekä kaikille yhteisiä että eri ikäryhmille kohdennettuja lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluja.
- Ikäryhmäkohtaisia osaprojekteja täydennetään ns. horisontaalisilla osaprojekteilla.
  - Matalan kynnyksen palvelut (aiemmalta nimeltään Ensilinjan palvelut)
  - Palvelujen turvaaminen suomen ja ruotsin kielellä
  - Yhdyspinta erityispalveluihin ja erikoissairaanhoidon (esh)
  - Yhdyspinta kunnan ja kolmannen sektorin järjestämiin (hyte-)palveluihin
- Tässä esityksessä keskitytään matalan kynnyksen palveluiden konseptiin.



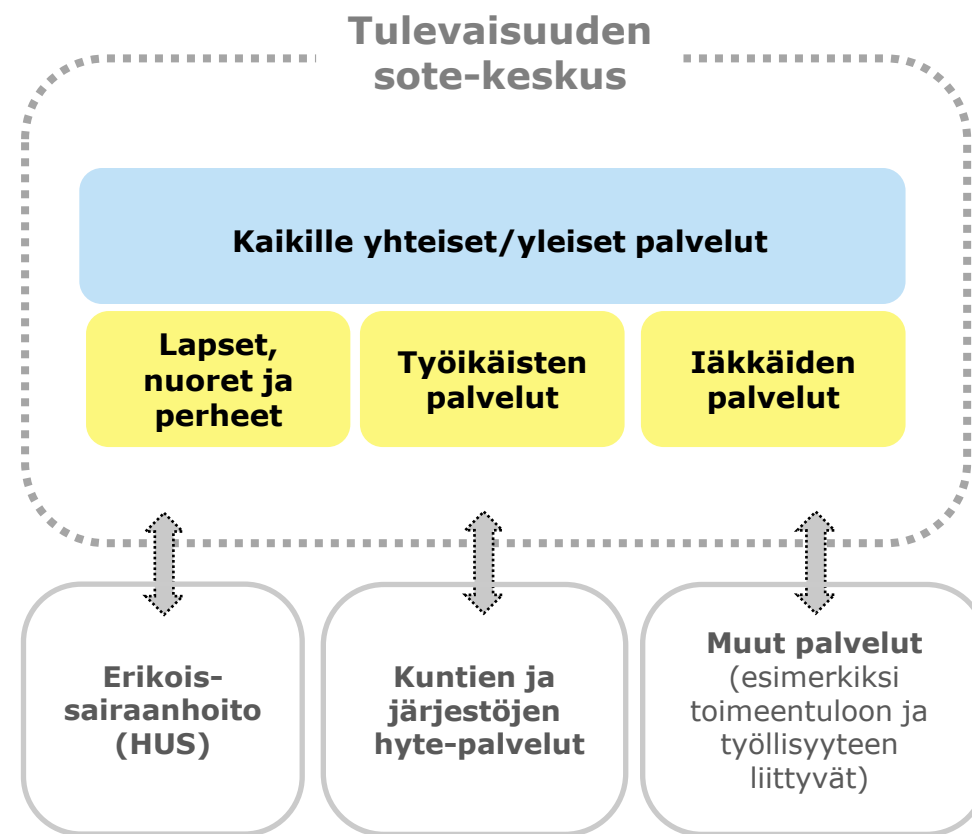


# Matalan kynnyksen palveluiden konseptin kehitystyön aikajana



# Tulevaisuuden sote-keskus yhdistää erilaiset palvelut

- Tulevaisuuden sote-keskus on **tavoitetila**, joka kattaa hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluvat sosiaali- ja terveyspalvelut ja palvelupolut erikoissairaanhoidon sekä liittymäpinnat kuntien ja järjestöjen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin sekä muihin asiakkaan tarpeen mukaisiin palveluihin, joita kunnat, Kela tai muut viranomaiset järjestävät.
- Tulevaisuuden sote-keskus ei ole yksi fyysinen toimipiste vaan **kokoelma yhteensovitettuja digitaalisia, fyysisiä ja liikkuvia palveluja**, jotka voivat olla suunnattu
  - kaikille (yhteiset/yleiset palvelut)
  - lapsille, nuorille ja perheille
  - työikäisille
  - ikääntyvälle väestölle
- **Edellä mainittuihin palveluihin sisältyy ns. matalan kynnyksen palveluita, joihin asiakas voi hakeutua itse.**



# Palvelukokonaisuus



Palaa sisällykseen

# Kahdenlaisia palveluita

- Sote-palvelut voidaan jakaa karkeasti kahtia sen mukaan, voiko asiakas hakeutua niihin / käyttää niitä ilman ammattilaisen portinvartijuutta vai ei.
- **Matalan kynnyksen palveluihin asiakas voi hakeutua itse:** ne ovat käytettävissä asiakkaan aloitteesta, hänen valitsemassaan asiointikanavassa.
- Matalan kynnyksen palvelutyyppejä ovat
  - omatoimisesti käytettävät digipalvelut
  - vuorovaikutteiset etäpalvelut sekä
  - palvelupisteet, joihin voi tulla ilman ajanvarausta.
- Iso osa perustason sosiaali- ja terveystalouksien palveluista vaatii ammattilaisen tekemän ajanvarauksen, lähetteen tai päätöksen. Ne ovat siis *palveluita, joihin asiakas ei voi hakeutua itse.*

## Länsi-Uudenmaan soten palvelut, joihin voi hakeutua itse

### = Matalan kynnyksen palvelut

- Kaikille yhteisesti sekä eri kohderyhmille suunnatut ohjauksen ja neuvonnan palvelut,
  - joihin asiakas voi hakeutua itse ja
  - joissa asiakkaan asia joko ratkaistaan tai joiden kautta hän pääsee oikeaan palveluun.
- Runsaasti erilaisia asiointi- ja yhteydenottokanavia (digikanavat, puhelinpalvelu, palvelupisteet jne.)

## Länsi-Uudenmaan soten palvelut, joihin ei voi hakeutua itse

- Erilaiset vastaanotot, kotikäynnit ja tapaamiset, joihin tarvitsee ohjauksen/ammattilaisen tekemän ajanvarauksen matalan kynnyksen palveluista
- (Etänä) ohjattu omahoito
- Lähetteellä tehtävät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset
- Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi (alaprosessina PPT)
- Erityispalvelut





# Tulevaisuuden sote- ja hyte-palveluiden kokonaisuus

## Sote- ja hyte-palvelut, joihin voi hakeutua itse

### 24/7 päivystykselliset palvelut

112, 116117, yhteispäivystykset,  
sosiaali- ja kriisipäivystys

### LU-soten matalan kynnyksen palvelut

- Kaikille yhteisesti sekä eri kohderyhmille tarjottavat, avoimesti saatavilla olevat palvelut, joita asiakas voi käyttää tai joihin asiakas voi hakeutua itse.
- Runsaasti erilaisia asiointi- ja yhteydenottokanavia (digikanavat, puhelinpalvelu, palvelupisteet jne.)

### Muiden sote- ja hyte-toimijoiden avoimet palvelut

- Kuntien ja 3. sektorin hyte-palvelut ja vapaaehtoistoiminta
- HUSin avoimet digipalvelut, kuten Terveyskylä
- Yksityiset palvelut, jotka asiakas itse hankkii

## Sote-palvelut, joihin ei voi hakeutua itse

### Länsi-Uudenmaan soten muut palvelut

- (Etänä) ohjattu omahoito
- Erilaiset vastaanotot, kotikäynnit ja tapaamiset
- Laboratorio- ja kuvantamistutkimukset
- Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi (alaprosessina PPT)
- Erityispalvelut
- Ostopalvelut ja valinnanvapausmalli

### Erikoissairaanhoido (HUS)

**Sote-ammattilaisten välinen konsultaatio ja yhteistyö tukee  
hyötystavoitteiden saavuttamista**



# LU-soten matalan kynnyksen palvelut

- Konsepti kuvaa palvelutyypit ja asiointikanavat, joihin asiakas voi hakeutua tai käyttää itse ja joissa asiakkaan asia joko ratkaistaan tai joiden kautta hän pääsee oikeaan palveluun.
- Konsepti ei ota kantaa käytännön toteutukseen, palveluverkkoon jne., mutta sitä käytetään LU-sote – hankkeessa kehittämistyön tukena eri palvelualueiden kanssa.
- Konseptiin kuuluvat ajanvarauksen, ohjauksen ja neuvonnan palvelut (sisältäen suoravastaanotot) voivat olla suunnattu kaikille tai vain tietyille kohderyhmälle (eli kuulua esimerkiksi perhe- tai seniorikeskuksen palveluvalikoimaan).
- Olennaista on, että asiakas voi valita itselleen sopivan asiointikanavan, jossa hän saa tasalaatuaista palvelua koko Länsi-Uudenmaan soten alueella.

## Palveluita kaikille yhteisesti sekä eri ikäryhmille kohdennettuna

**Kaikille yhteiset/yleiset palvelut**

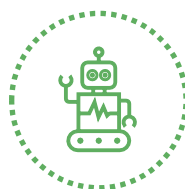
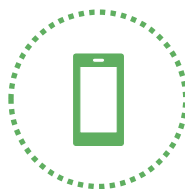
**Lapset,  
nuoret ja  
perheet**

**Työ-  
ikäisten  
palvelut**

**Iäkkäiden  
palvelut**

## Erilaisia palvelutyyppejä ja -kanavia, joista asiakas voi valita itselleen sopivimman

**Omatoimisesti käytettävät  
digipalvelut**



**Vuorovaikutteiset etäpalvelut**



**Monipuoliset palvelupisteet**



# Omatoimisesti käytettävät digipalvelut 24/7

Palveluita käytetään pääasiassa omatoimisesti, ilman henkilökohtaista tai reaaliaikaista kontaktia sote-ammattilaiseen.



## Palvelut ja kanavat

### Palveluita

- Oirearviot
- Itsehoito-/omahoito-ohjelmat
- Ajanvaraus

### Kanavia

- Asukasportaali
- Chatbot
- Nettisivut
- Ladattavat sovellukset



## Arvo asiakkaalle

- Voi asioida, missä ja milloin haluaa
- Ei tarvitse jonottaa puhelimesta
- Helposti luotettavaa apua oman tilanteen arviointiin



## Tavoitetoimintamalli

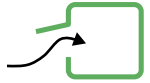
- Asiakas voi saada asiansa ratkaistua ilman reaaliaikaista kontaktia ammattilaiseen.
- L-U soten omat digipalvelut toteutetaan niin, että asiakas tietää joka vaiheessa, miten toimia ja mihin olla yhteydessä, jos tarvitsee apua.



## Muutos/vaikutus

- Enemmän vaihtoehtoja asiakkaille
- omatoimiset asiakkaat saavat itse hoidettua mahdollisimman monet asiat → kustannusten ja ajan säästö kaikille osapuolille





# Vuorovaikutteiset etäpalvelut

- Yleinen asiakaspalvelu (johon kaikki voivat olla yhteydessä) ja kohdennetut asiakaspalvelut (esim. suun terveydenhuolto, perhekeskus, iäkkäiden palvelut) toimivat rinnakkain koko Länsi-Uudenmaan alueella.
- Aukioloajat ovat nykyistä laajemmat.



## Palvelut ja kanavat

### Palveluita

- Neuvonta ja ohjaus (myös esh, hyte, yksityisen tarjonta ja kolmas sektori)
- Kohdennetussa aspassa on mahdollista saada tarkempaa asiakasohjausta
- Ajanvaraus
- Suoravastaanotto

### Kanavia

- Puhelin
- Chat
- Sähköiset viestit
- Videopuhelu



## Arvo asiakkaalle

- On yksi paikka, johon voi olla yhteydessä, kun ei tiedä tai jaksaa ottaa selvää, mitä tarvitsee (*yleinen aspa*)
- Tarkempaa tietoa, neuvontaa ja ohjausta asiakkaalle, joka tietää, mitä tarvitsee (*kohdennetut aspat*)
- Laajat aukioloajat ja paikkariippumattomuus = parempi saatavuus
- Erilaiset yhteydenottokanavat



## Tavoitetoimintamalli

- Asiakkaan asia ratkaistaan heti tai saman päivän aikana, tai hänet ohjataan tarpeensa mukaiseen palveluun.
- Selkeät toimintaprosessit ja erilaiset tukityökalut (kuten kysymyssarjat) sekä monialainen tiimi tukevat työn tekemistä.
- Käytössä on vaikuttaviksi todettuja menetelmiä esim. moniammatillista apua tarvitsevien asiakkaiden ja mielenterveysongelmien varhaiseen tunnistamiseen.



## Muutos/vaikutus

- Etäpalvelut koko alueen laajuisesti, ei lähimmästä paikasta → nykyistä laajemmat aukioloajat kustannusvaikuttavasti
- Kieli on ainoa valinta, mikä tarvitsee tehdä, kun soittaa keskitettyyn puhelinpalveluun.
- Monialaista tukea tarvitsevat asiakkaat tunnistetaan aiemmin/paremmiin → ongelmiin voidaan puuttua varhaisemmassa vaiheessa → esh:n lähetteet vähenevät → inhimillistä ja rahallista säästöä





# Palvelupisteet

- Palvelupisteille on yhteistä, että niissä asiakas kohdataan ensisijaisesti kasvokkain, mutta muuten ne ovat keskenään hyvin erilaisia.
- Palvelut voivat sisältää neuvontaa, ohjausta tai apua asioimiseen muissa palveluissa.
- Osassa palveluista on laajat aukioloajat.



## Palvelut ja kanavat

### Palveluita

- Terveysasemien kiirevastaanotot (päiv. sh)
- Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto
- Jalkautuvat palvelut
- Kohtaamispaikat ("walk-in")
- Neuvontapisteet ja avoimet infotilaisuudet

### Kanavia

- Pysyvät, satunnaiset tai vaihtuvat fyysiset palvelupisteet
- Osassa myös puhelin- ja digikanavia



## Arvo asiakkaalle

- Kynnyksettömyys: mahdollisuus asioida ilman ajanvarausta, piipahtaa spontaanisti tai kuin "vahingossa"
- Mahdollisuus asioida paikan päällä
- Osassa palveluista mahdollisuus anonyymiin asiointiin ja neuvonnan saamiseen
- Mahdollisuus saada henkilökohtainen kontakti ja apua asioiden hoitamiseen, kun ei itse osaa.
- Palvelut tulevat arjen keskelle, paremmin näkyviin.



## Tavoitetoimintamalli

- Asiakkaan asia pyritään ratkaisemaan heti tai ohjaamaan hänet tarpeensa mukaiseen palveluun (*mikäli soveltuu palveluun*).
- Autetaan heitäkin, jotka eivät aktiivisesti osaa/jaksa hakeutua tarvitsemiinsa palveluihin.
- Esteettömiä, helposti saatavia palveluita lähellä asiakkaan arkea.
- Asiakkaan kohtaaminen, mahdollisuus nähdä ja kuulla rivien välistä



## Muutos/vaikutus

- Erilaiset palvelupisteet otetaan vahvemmin osaksi asiakkaaksi tulon prosesseja.
- LU-soten laajuinen sote-ammattilaisten yhteistyö työn tekemisen tukena.
- Monialaista tukea tarvitsevat asiakkaat tunnistetaan aiemmin/paremmiin → ongelmiin voidaan puuttua varhaisemmassa vaiheessa → esh:n lähetteet vähenevät → inhimillistä ja rahallista säästöä



# Tavoitetoimintamalli



Palaa sisällykseen

# ”Jotta länsiuusimaalaiset voivat hyvin”

Kehitämme matalan kynnyksen palveluja, jotta...

- asiakas saisi paremmin yhteyden ammattilaiseen.
- asiakkaan tarve hoituisi kevyemmillä ratkaisuilla.
- asiakas voisi asioida useammin omatoimisesti.
- asiat ratkeaisivat nopeammin, eivätkä ehtisi monimutkaistua.



Palaa sisällykseen



# Asiakkaan tarpeeseen vastataan ensikontaktissa

Matalan kynnyksen palveluiden kehittämisen tavoitteena on kansallisten hyötytavoitteiden mukaisesti

- parantaa palveluiden saatavuutta, jatkuvuutta ja oikea-aikaisuutta
- siirtää painopistettä ennaltaehkäisyyn ja kevyisiin palveluihin.
- hillitää kustannusten kasvua



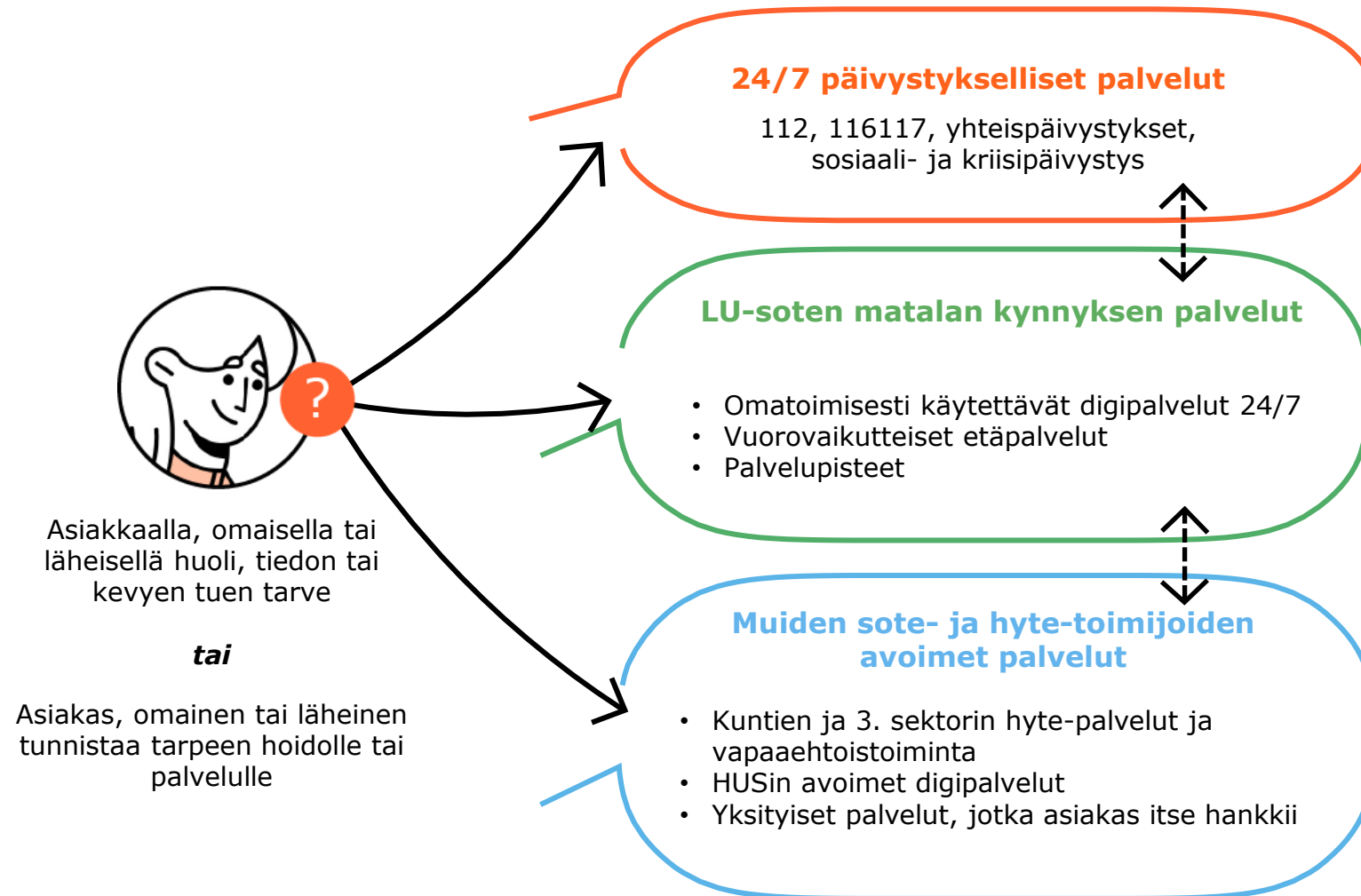
Kehitystyön hypoteesi on, että tavoitteet on mahdollista saavuttaa, kun

- asiakas saa palvelua itselleen sopivassa kanavassa.
- asiakkaan asia ratkaistaan yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti ensimmäisen palvelukontaktin aikana, tai hän pääsee oikeaan palveluun.
- työntekijällä on tukenaan selkeät toimintaprosessit ja erilaiset tukityökalut sekä mahdollisuus helposti konsultoida toisia sote-ammattilaisia (esimerkiksi moniammatillista apua tarvitsevien asiakkaiden varhainen tunnistaminen).
- työntekijä saa tehdä työnsä kiireettömästi ja pystyy ottamaan vastuun asiakkaan asiasta.
- panostetaan asiakaslähtöisiin ja käytettäviin digipalveluihin.
- hyödynnetään koko alueen resursseja ja monialaista yhteistyötä.





# Palvelut, joihin asiakas voi hakeutua itse



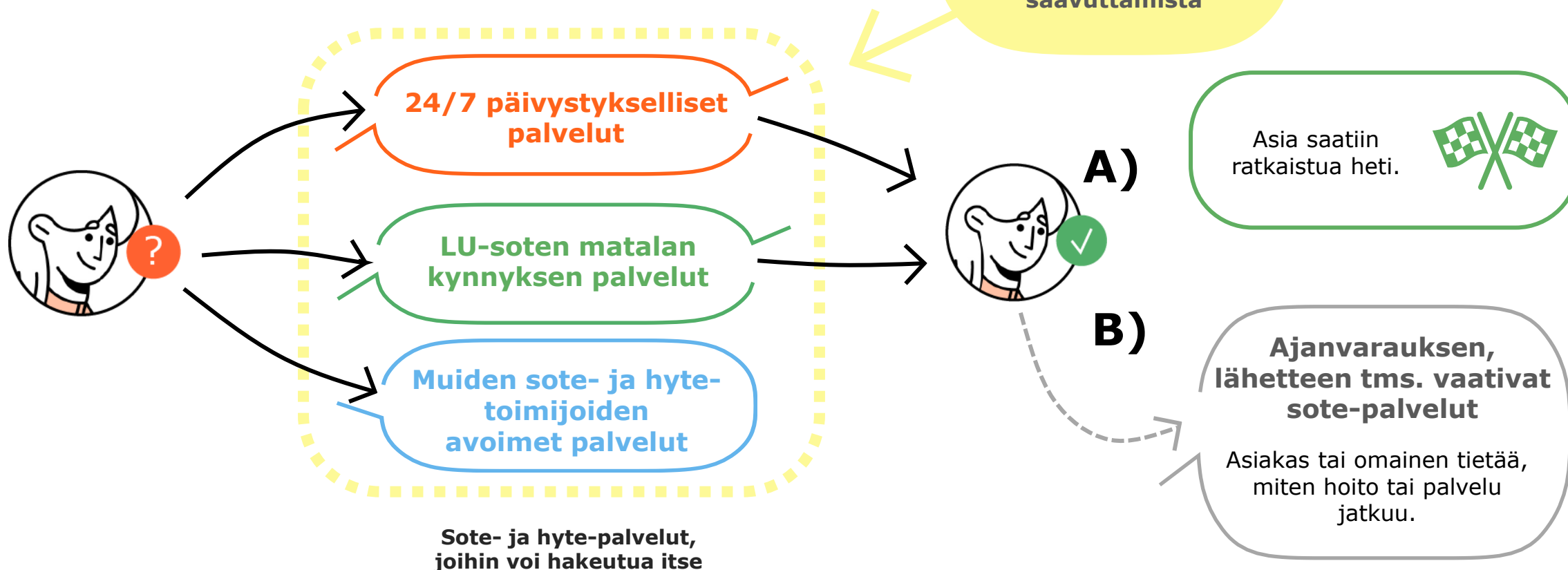
- Asiakkaan näkökulmasta avoimia sote- ja hyte-palveluita tuottavat muutkin kuin LU-sote.
- Asiakkaan tavoite on saada asiansa hoidettua. Hänen tulee helposti löytää tiensä palveluun, joka parhaiten vastaa hänen tarpeitaan - oli se sitten päivystyksellinen palvelu, LU-soten matalan kynnyksen palvelu tai muiden sote- ja hyte-toimijoiden avoin palvelu.



# Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää yhteistyötä

Jotta tavoitteemme "asiakas on aina oikeassa paikassa" toteutuu, pitää sekä LU-soten sisällä että muiden organisaatioiden tuottamien matalan kynnyksen palveluiden välillä olla yhteistyötä.

Sote-ammattilaisten  
välinen konsultaatio  
ja yhteistyö tukee  
tavoitteiden  
saavuttamista



Palaa sisällykseen

Sote- ja hyte-palvelut,  
joihin voi hakeutua itse

# Asiakasnäkökulma



Palaa sisällykseen

# Asiakas kehitystyön keskiössä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tavoitteemme on luoda hyvinvointia alueen asukkaille. Meillä asiakas on pääosassa; asiakas otetaan kehitystyön keskiöön ja palvelut tehdään häntä varten. Miten tämä tapahtuu käytännössä?

Hyvä lähtökohta on yrittää asettua asiakkaan asemaan ja katsoa palveluita hänen silmillään. Yleensä kehitystyö aloitetaan kerryttämällä niin sanottua asiakasymmärrystä eli tietoa siitä, miten asiakkaat ajattelevat ja toimivat. Tämä voidaan tehdä eri tavoin, esimerkiksi haastatteluilla tai kyselyillä. Seuraavaksi asiakkaan näkökulma palveluihin on tärkeä tehdä näkyväksi, kuten kuvaamalla asiakkaan palvelupolku.

Seuraavilla sivuilla on ensin kuvattu LU-soten matalan kynnyksen palveluiden toimintaperiaatteet asiakkaan huomioimisesta ja sen jälkeen havainnollistettu asiaa neljällä asiointipolun esimerkillä. Asiointipoluissa on käytetty matalan kynnyksen palveluiden eri palvelutyyppejä ja asiointikanavia.



**Palaa sisällykseen**

# Toimintaperiaatteet ja arvo asiakkaalle



## 1. Palveluun hakeutuminen

- Palveluvaihtoehdot ovat asiakkaalle selkeät: hänen on helppo ymmärtää, mihin voi olla yhteydessä ja missä asiointikanavissa
- Palvelutarjonnassa huomioidaan asiakkaiden erilaiset lähtökohdat: asiakas, omainen tai läheinen saattaa haluta vain tietoa tai kevyttä tukea, tai hän voi tunnistaa tarpeen varsinaiselle palvelulle
- Eri ikäryhmien tarpeet huomioidaan esimerkiksi mahdollistamalla puolesta-asiointi

## 2. Palvelukontakti

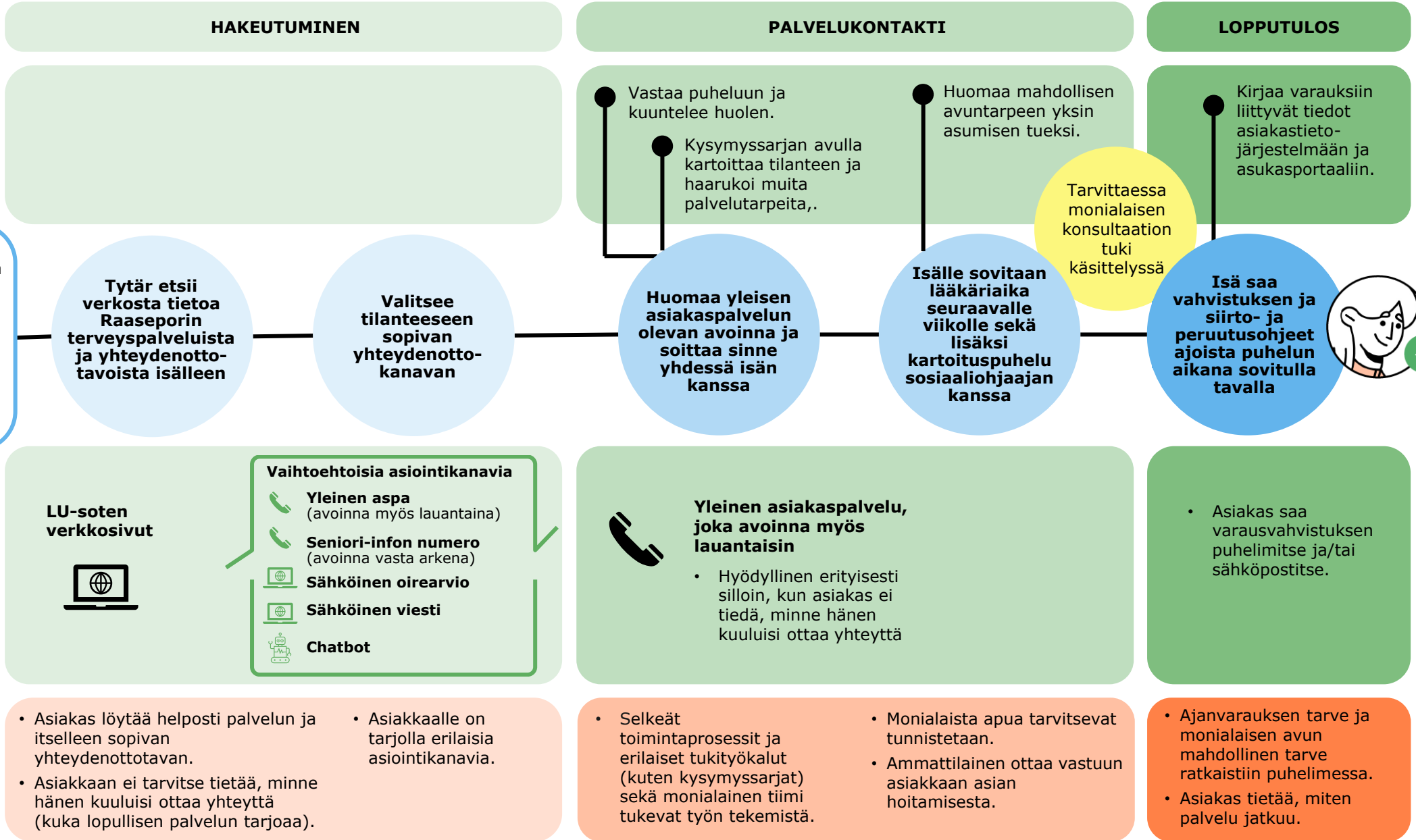
- Asiakas saa samaa sujuvaa palvelua kaikissa Länsi-Uudenmaan sotien palvelupisteissä ja -kanavissa
- Palveluissa on huomioitu monikielisyys
- Palveluihin ohjausta tehdään tarpeen mukaan eri ammattilaisten ja yksiköiden/palvelualueiden välillä
- Joka vaiheessa ja kanavassa varmistetaan, että asiakas tietää, missä mennään ja miten edetä

## 3. Palvelun lopputulos

- Asiakkaan tarve ja ongelma tunnistettiin ensikontaktin aikana
- Asiakas sai tarvitsemansa tiedon tai avun valitsemassaan kanavassa saman päivän aikana tai hänet ohjattiin oikeaan palveluun
- Asiakas tietää, miten palvelu etenee



# Asiointipolku 1: Iäkkäät & yleinen asiakaspalvelu



**Ammattilaisen toiminta**

Vaasassa asuva tytär on käymässä Raaseporissa asuvan isänsä luona viikonloppuna. Tytär huomaa isällään olevan ihottuman, jota isä on vähätellyt pitkään. Tyttären mielestä asia olisi hyvä selvittää, sillä vaiva on jatkunut pitkään.

**Tytär etsii verkosta tietoa Raaseporin terveyspalveluista ja yhteydenotto-tavoista isälleen**

**Valitsee tilanteeseen sopivan yhteydenotto-kanavan**

**PALVELUKONTAKTI**

Vastaa puheluun ja kuuntelee huolen.

Kysymyssarjan avulla kartoittaa tilanteen ja haarukoi muita palvelutarpeita,.

**Huomaa yleisen asiakaspalvelun olevan avoinna ja soittaa sinne yhdessä isän kanssa**

Huomaa mahdollisen avuntarpeen yksin asumisen tueksi.

**Isälle sovitaan lääkäriaika seuraavalle viikolle sekä lisäksi kartoituspuhelu sosiaaliohjaajan kanssa**

Tarvittaessa monialaisen konsultaation tuki käsittelyssä

**LOPPUTULOS**

Kirjaa varauksiin liittyvät tiedot asiakastietojärjestelmään ja asukasportaaliin.

**Isä saa vahvistuksen ja siirto- ja peruutusohjeet ajoista puhelun aikana sovitulla tavalla**

- LU-soten verkkosivut**
- Vaihtoehtoisia asiointikanavia**
- Yleinen aspa (avoinna myös lauantaina)
  - Seniори-infon numero (avoinna vasta arkena)
  - Sähköinen oirearvio
  - Sähköinen viesti
  - Chatbot

- Yleinen asiakaspalvelu, joka avoinna myös lauantaisin**
- Hyödyllinen erityisesti silloin, kun asiakas ei tiedä, minne hänen kuuluisi ottaa yhteyttä

- Asiakas saa varausvahvistuksen puhelimitse ja/tai sähköpostitse.

- Asiakas löytää helposti palvelun ja itselleen sopivan yhteydenottotavan.
- Asiakkaan ei tarvitse tietää, minne hänen kuuluisi ottaa yhteyttä (kuka lopullisen palvelun tarjoaa).
- Asiakkaalle on tarjolla erilaisia asiointikanavia.

- Selkeät toimintaprosessit ja erilaiset tukityökalut (kuten kysymyssarjat) sekä monialainen tiimi tukevat työn tekemistä.

- Monialaista apua tarvitsevat tunnistetaan.
- Ammattilainen ottaa vastuun asiakkaan asian hoitamisesta.

- Ajanvarauksen tarve ja monialaisen avun mahdollinen tarve ratkaistiin puhelimitse.
- Asiakas tietää, miten palvelu jatkuu.



# Asiointipolku 2: Lapsiperhe & digihyvinto- chat

Tarvittaessa monialaisen konsultaation tuki käsittelyssä

**Ammattilaisen ja järjestelmän toiminta**



Kolmevuotiaalle lapselle on ilmestynyt outoja muutoksia/oireita iholle. Vanhempi on huolissaan, koska ei tunnista, mistä on kyse ja miten vaivaa voisi hoitaa. Hän päättää hyödyntää neuvolassa suositeltua sovellusta, jonka hän on aiemmin ladannut puhelimeensa ja ottanut käyttöön.

**Asiointikanava**

**Tavoitetoimintamalli**

Palaa sisällykseen



## HAKEUTUMINEN & ESITIEDOT

## PALVELUKONTAKTI

## LOPPUTULOS

**Valitsee sovelluksen aloitusnäytöltä, kenen asioita haluaa hoitaa (= puolesta-asiointi lapsen asioissa)**

**Valitsee palvelun (= sairauteen ja terveyteen liittyvät asiat) ja sen alta iho-oireet**

**Vastaa esitietokysymyksiin ja liittää mahdollisesti jo tässä vaiheessa iho-oireesta kuvan**

**Saa tiedon, minkä verran palvelussa on jonoa.**

**Vastaa mahdollisiin tarkentaviin kysymyksiin ja lähettää viimeistään tässä vaiheessa kuvan iho-oireesta.**

**Saa hoito-ohjeet ja mahdollisesti myös tiedon lääkeresepistä.**

Järjestelmä ohjaa asiakkaan hänen vastaustensa perusteella oikeaan työjonoon

Ammattilainen lukee yhteenvedon esitiedoista, avaa henkilön tiedon potilastietojärjestelmästä ja aloittaa keskustelun.

Ammattilainen tekee hoidontarpeen arvioinnin ja sen perusteella joko antaa suoraan hoito-ohjeet tai konsultoi lääkärinä.

Ammattilainen kirjaa/siirtää keskustelun yhteenvedon potilastietojärjestelmään.

### Digiklinikka/-terveysasemasovellus

- Voi käyttää joko puhelinsovelluksena tai selaimen kautta.
- Vahva tunnistautuminen vaaditaan selaimessa aina ja sovelluksessa ensimmäisellä kerralla.
- Sovellukseen pääsee ensimmäisen kerran vahvan tunnistautumisen jälkeen pelkällä pin-koodilla.



### Digiklinikka/-terveysasemasovellus

- Eri tilanteisiin/oireisiin erilaisia esitietokysymyspatteristoja, joiden perusteella järjestelmä ohjaa asiakkaan eri työjonoihin eli oikealle ammattilaiselle.
- Mahdollisuus käyttää tekstiä ja kuvia. Ei mahdollisuutta videopuheluihin.
- Palvelu kertoo asiakkaalle jonottajien määrän, ja mahdollisesti myös jonotusajan.



- Asiakas löytää helposti palvelun ja itselleen sopivan yhteydenottotavan.
- Asiakkaan ei tarvitse tietää, minne hänen kuuluisi ottaa yhteyttä (kuka lopullisen palvelun tarjoaa).

- Asiakkaalle on tarjolla erilaisia asiointikanavia.

- Vuorovaikutteisiin etäpalveluihin kuuluvissa digipalveluissa voi hyödyntää myös kuvia.
- Digipalveluiden esitietokysymykset tehostavat ammattilaisen ajankäyttöä.

- Ratkaistaan asia heti aina kun voidaan.
- Digipalveluihin voi rakentaa sisäisiä konsultointikanavia.

- Asiakkaan asia ratkaistiin ensimmäisen yhteydenoton aikana.
- Asiakas tietää, miten toimia.



# Asiointipolku 3: Työikäiset & palvelupiste

**Ammattilaisen ja järjestelmän toiminta**



47 vuotias lohjalainen mies on jäänyt yllättäen työttömäksi ja on hakenut toimeentulotukea Kelasta. Hän on saanut ilmoituksen, että hänen vuokransa ylittää paikkakunnan kohtuulliset asumismenot, eikä hän saa riittävästi korvausta vuokran kattamiseksi. Mies on uuden ja yllättävän tilanteensa vuoksi jo valmiiksi hämillään eikä tiedä, mitä tehdä.

**Asiointikanava**

Palaa sisällykseen

**Tavoitetoimintamalli**

## HAKEUTUMINEN

Omatyöntekijä kuulee huolen ja kertoo Talousneuvolasta, joka toimii Länsi-Uudenmaan alueella puhelimitse ja yhteispalvelupisteillä. Antaa ohjeet, kuinka pistäytyä talousneuvolassa.

**Hoitaessaan työttömyyteen liittyviä velvollisuuksiaan mainitsee Kelan päätöksestä omatyöntekijälleen**

**Googlaa tarkempia tietoja Talousneuvolasta ja päättää mennä paikan päälle**

**Työllisyyspalveluiden omatyöntekijä**

Monialainen yhteistyö

- Vaihtoehtoisia asiointikanavia**
- Talousneuvolan puhelinpalvelu tai yleinen aspa
  - Sähköinen viesti
  - LU-soten verkkosivut, some
  - Chatbot
  - Muiden toimijoiden palvelut, esim. Kela

- Asiakas löytää helposti palvelun ja itselleen sopivan yhteydenottotavan.
- Asiakkaan ei tarvitse tietää, minne hänen kuuluisi ottaa yhteyttä (kuka lopullisen palvelun tarjoaa).

- Asiakkaalle on tarjolla erilaisia asiointikanavia.

## PALVELUKONTAKTI

Sosiaaliohjaaja ottaa asiakkaan vastaan.

Kysyy tarkempia kysymyksiä ja kertoo vaihtoehtoista, miten tilanteessa voisi edetä.

**Menee käymään Talousneuvolassa samalla kun hoitaa muita päivittäisasiointiaan**

**Antaa tarkentavia vastauksia ja päättää, miten edetään**

**Asiointi palvelupisteellä**

”Walk-in”-palvelu ilman ajanvarausta tai tunnistautumista

- Anonyymi asiointi
- Kynnyksettömyys
- Henkilökohtainen kontakti



- Asiakkaan kohtaaminen, mahdollisuus nähdä ja kuulla rivien välistä.
- Palveluihin ohjausta tehdään tarpeen mukaan eri ammattilaisten ja yksiköiden/ palvelualueiden välillä.

- Esteettömiä, helposti saatavia palveluita lähellä asiakkaan arkea.

## LOPPUTULOS

Varaa ajan Asumisen neuvonta -palveluun. Asiakas saa varaus- ja peruutustiedot kirjallisesti haluamallaan tavalla.

**Saa varmuutta ja tietoja tilanteeseensa sekä varaustiedot seuraavaan palveluun.**



- Asiakas saa kirjalliset varaustiedot ja toimintaohjeet itselleen haluamallaan tavalla.

- Asiakkaan tarve selvisi ensikontaktin aikana ja asiakas sai ohjeet, miten voi jatkaa asiansa hoitamista.
- Asiakas tietää, miten toimia ja missä palvelu jatkuu.

# Asiointipolku 4: Työikäiset & oirearvio + sähköiset viestit

**Ammattilaisen toiminta**

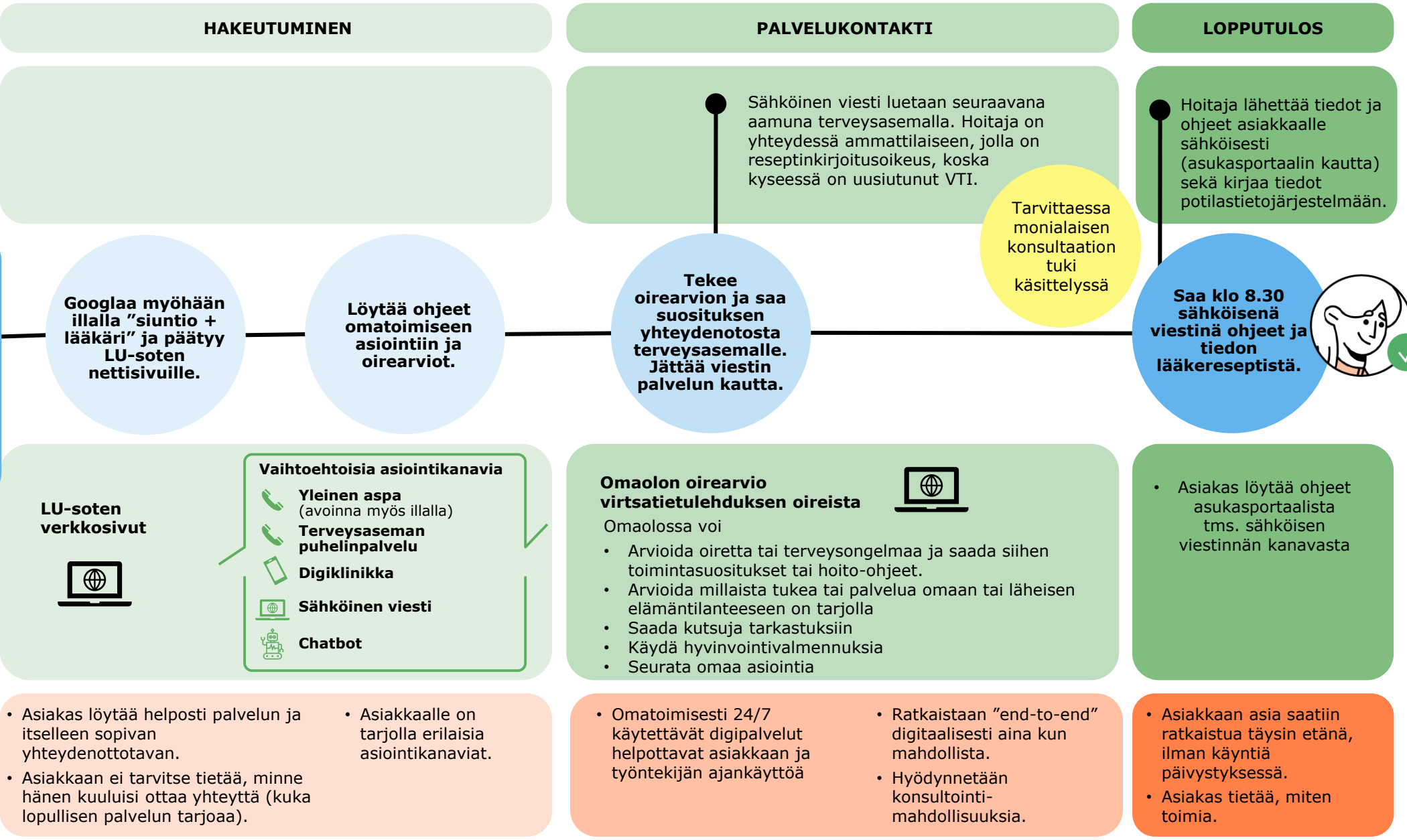
34-vuotias siuntiolaisella naisella on selviä virtsatietulehduksen oireita. Hän on yksin kotona 3 kk, 2 v. ja 4 v. lastensa kanssa, puoliso on juuri työmatkalla. Nainen haluaisi saada asiansa hoidettua ilman reaaliaikaista kontaktia ammattilaiseen tai ainakin ilman käyntiä päivystyksessä.

Palaa sisällykseen

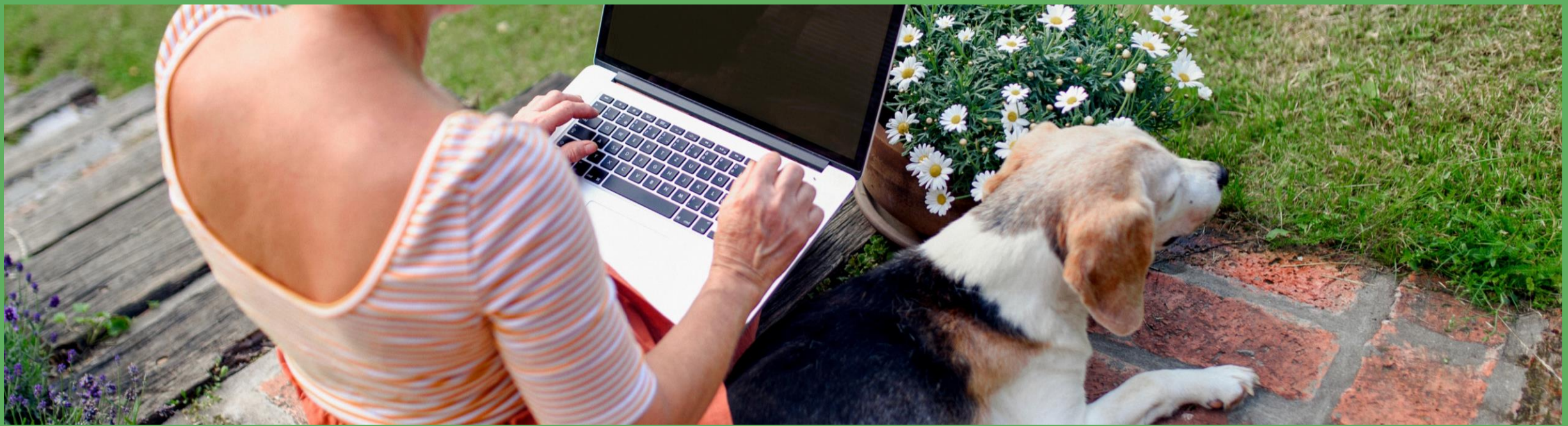


**Asiointikanavat**

**Tavoitetoimintamalli**







# Kiitos!

Twitter: @LUhyvinvointi

Facebook: @LansiUudenmaanHyvinvointialue

[www.lu-palvelut.fi/hyvinvointialue](http://www.lu-palvelut.fi/hyvinvointialue)

L  
U  
SOTE

**Sote-uudistus**