

## **Digitaalisen kaksosen käyttöönotto asiakasohjaukseen helmikuussa 2023**

Julkaisu tapahtuu Kymenlaakson uusilla internetsivuilla helmikuun lopulla

Suomen kestävän kasvun ohjelman yhtenä tavoitteena Kymenlaakson hyvinvointialueella on kehittää asiakasohjauksen toimintamalleja sekä työkaluja tuottamaan asiakkaille parempi digitaalisen palveluohjauksen kokemus. Tavoitteena on tukea ammattilaisten työntekoa sekä asiakkaan sujuvaa palvelupolkua.

Ensimmäisessä vaiheessa otetaan käyttöön Ratamokeskuksen ja Keskussairaalan materiaalit, jotka on kuvattu Kymenlaakson hyvinvointialueen omaan pilvipalveluun, tämä mahdollistaa kohteiden ulko- ja sisätilojen rajattoman tarkastelun ja kulkemisen asiakkaille ja ammattilaisille, menemättä paikan päälle. Ammattilainen voi myös jakaa linkin asiakkaalle, jotta asiakas voi ennakkoon tutustua tilaan, johon on tulossa. Palvelu mahdollistaa asiakkaan opastamisen yksikössä, vaikkei ammattilainen ole itse samassa paikassa.

Palvelun avulla asiakas voi katsoa jo ennakkoon missä sijaitsevat muun muassa ilmoittautumispisteet, vastaanottotila, säilytyskaapit, kahvio tai wc-tilat. Ammattilainen voi tutustua organisaation tiloihin käymättä paikalla, ja ohjata kuvallisen materiaalin avulla asiakkaita myös puhelimitse.

Kakkosvaiheessa kuvataan toimitiloja hyvinvointialueen laajuisesti osio kerrallaan. Valmiisiin kuvamateriaaleihin on mahdollista tuottaa informaatiota videoina, teksteinä tai netti linkkeinä.

Digitaaliset kaksoset on kehitetty sosiaali- ja terveysministeriön valtionosuushankkeiden rahoituksella Suomen kestävän kasvun ohjelman alaisuudessa (RRP) vuonna 2022. Hanke jatkuu vuoteen 2025.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**Lisätietoja:** Suomen kestävän kasvun ohjelma, investointi 4  
Projektipäällikkö Tuula Joronen