



Kommenttipuheenvuoro

Katja Rääpysjärvi, palvelualuejohtaja, Digitaalinen sote-keskus

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



**Digitaalinen
Sote-keskus**

Keskitetty vs. hajautettu?

- Millaista keskustelua olette käyneet keskitetyn mallin mahdollisuuksista ja toisaalta haasteista?
- Miten näette hoidon jatkuvuuden keskitetyssä mallissa?
 - Pohteella herättänyt keskustelua ja osa jopa on sitä mieltä, että keskitetty malli rikkoo hoidon jatkuvuutta
 - Hoidon jatkuvuus halutaan turvata, mm. ohjaamalla hoitavalle taholle tai Digitaalisessa sote-keskuksessa on asiakkaan ns. oma hoitaja/lääkäri/sosiaalityöntekijä
 - Pro Gradu osoittaa, että keskitetyssä mallissa hoidonjatkuvuus toimii, jopa hiukan paremmin kuin hajautetussa
- Asiakkaiden segmentointi digikanaviin ja kivijalkaan?



Toiminnan yhtenäistäminen?

- Keskitetty malli vaatii toimintamallien yhtenäistämistä, samoin digikanavat → uusilla HVA:lla vielä paljon kuntakohtaisia malleja → yksi hyvä ajuri yhtenäistää toimintamalleja
 - MUTTA monesti todella kivuliasta. Mm. ajanvarauskirjojen yhtenäistäminen ja oikeuksien antaminen eri ammattiryhmien yli
- Asiakkaan prosessit virtaviivaisiksi ja pompottelu pois!



Henkilöstön saatavuus?

- Oletteko nähneet saatavuudessa ja työtyytyväisyydessä kehitystä johonkin suuntaan?
 - Käsitkseni ja kokemukseni mukaan etäpalveluihin on kiinnostusta keskimääräistä enemmän.
 - MUTTA on hyvä tehdä myös kliinistä lähityötä välillä
 - Työkierron mahdollisuus



Muita nostoja

- Itä-Uudellamaalla kokemusasiantuntija tiimissä. Mikä rooli/tehtävät?
- Miten mittaatte tai määrittelette onnistumista?
 - Pohteella mm.
 - Asiakaspalaute, NPS 40
 - Palaako digikanavassa hoidettu asiakas kivijalkaan samalla käyntisyyllä? (seuranta eteenpäin 2vko)
 - Digitaalisessa asiointikanavassa ratkaistujen kontaktien prosenttiosuus kaikista digitaalisen sote-keskuksen kontakteista. Tavoite >80 %
 - Digitaalisessa asiointikanavassa hoidettujen kontaktien osuus kaikista pth kontakteista. Tavoite >25 %
 - Puhelumäärien muutokset



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



**Digitaalinen
Sote-keskus**

KIITOS