

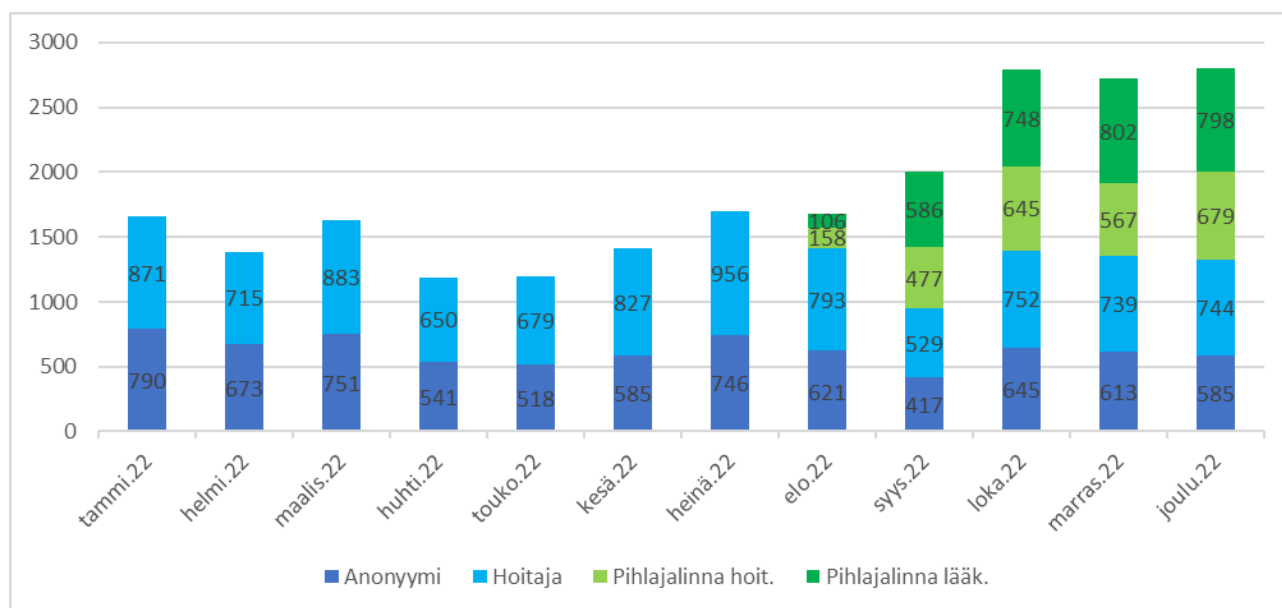
Digitaaliset palvelut: Eloisan chat-palvelu

Tausta

Pilotissa moniammatillinen digitiimi kehitti sähköisiä palvelukanavia tavoitteenaan sujuvat, helppokäyttöiset ja oikea-aikaiset palvelut asiakkaiden tarpeisiin. Digitaaliset palvelut ovat hyvinvointialueen yksi strateginen kärki, joilla pyritään helpottamaan ja nopeuttamaan asukkaiden hoitoon pääsyä sekä varmistamaan kivijalkapalveluiden riittävyys aidosti tarvitseville.

Tavoitteet

Chat-palvelun tavoitteena oli luoda nopea, helposti löydettävä sekä koko hyvinvointialuetta paikkariippumattomasti palveleva yhteydenottokanava, jossa asiat hoidetaan yhden luokun periaatteella. Asiakastytyväisyys sekä digitaalisten palveluiden käyttömäärien kasvu ovat suoraa seurausta edellä kuvatun tavoitteen saavuttamisesta. Alueellisten toimintamallien yhtenäistäminen kuului myös tavoitteisiin, joka lisää palvelua toteuttavien ammattilaisten työtyytyväisyyttä. Hankkeen aikana saavutettiin kaikki edellä kuvatut tavoitteet, tosin alueellinen yhtenäistämistyö jatkuu vielä pitkään, sillä lopullinen yhtenäistäminen vaatii teknisten ratkaisujen muutosta, kuten yhtenäistä potilastietojärjestelmäkantaa. 01–10/2023 Chat-palvelussa 50 748 kontaktia, joista tunnistettuna 32 269 kontaktia. Digilääkärikäynnit kaikista perusterveydenhuollon käynneistä noin 27 %, TSK2-hankkeen tavoite 2023 30 %. Lokakuussa 2023 chat-palvelun vasteaika yli tavoitteessa vrt. puhelin tavoitteessa, hankkeen alussa tulos päinvastainen. Asiakasmäärien runsas lisääntyminen on haastanut Chat-palvelua vasteajoissa huhtikuusta 2023 alkaen. (Taulukko 1 ja 2.)



Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

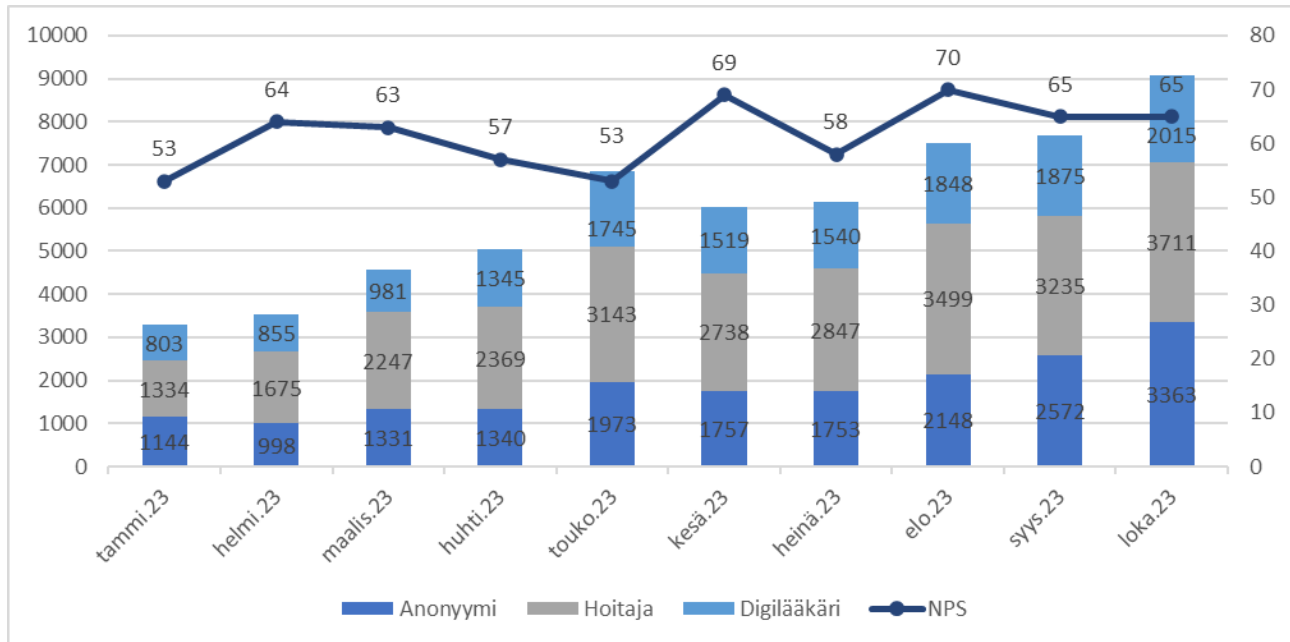
Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Taulukko 1. Terveysneuvon chat-palvelut vuonna 2022, digilääkäri 20.8. alkaen (entisen Essoten alue).



Taulukko 2. Terveysneuvon ja digilääkäriin chat-palvelut vuonna 2023, koko Etelä-Savon hyvinvointialue.

Tuotokset

Pilotissa muodostettiin digitaaliseen sosiaali- ja terveyskeskukseen asemoituvaa moniammatillinen digitiimi, joka tuotti ennen vuotta 2023 digitaalisia palveluja entisen Essoten alueelle, ja vuoden 2023 alusta alkaen laajeni koskettamaan koko Etelä-Savon hyvinvointialueen digitaalisia palveluja. Keskeisimmät saavutukset digitiimillä olivat chat-palvelujen laajentaminen (moniammatillisuus, käyttömäärät, aukioloajat), etävastaanottoratkaisun käyttöönotto sekä Omaolon laajentaminen ja toimintamallien yhtenäistäminen koko hyvinvointialueella.

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/digitiimi-hyvinvointialueelleperusterveydenhuollossa>

Digitiimi jatkaa digitaalisten palvelujen kehittämistä ja juurruttamista alueellisesti yhteistyössä eli palvelualueiden kanssa osittain omana ja osittain hanketyönä (RRP). Moniammatillisuus ja palvelujen laajentaminen palvelevat asukkaiden tarpeita niin sosiaali- kuin terveyspalveluissa. Henkilöstön työtyytyväisyyden ja osaamisen varmistamisen eteen tehdään jatkuvasti työtä.

Keskeiset hyödyt

Digitaalisen palvelut ovat saavuttaneet tukevan jalansijan hyvinvointialueen palveluvalikoimassa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä (NPS yli 50) ja saavat tavoitteen mukaisesti vähintään 70 prosentissa yhteydenotostaan tarvitsemansa palvelun yhdellä kontaktilla. Henkilöstö pääsee tekemään moniammatillista ja vaihtelevaa työtä, ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyynsä niin työvuorojen, toimintamallien kuin työn sisällönkin osalta. Hyvinvointialue on saanut erittäin paljon positiivista julkisuutta digitaalisten palveluidensa ansiosta, ja kuormitus kivijalkapalveluista on vähentynyt. Tulevaisuudessa iso osa sosiaali- ja terveydenhuollon kontakteista hoidetaan digitaalisten palveluiden avulla, ja kehittämistyön myötä voimme

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

tarjota tasaisesti laadukkaita ja monipuolisia palveluja läpileikkaavasti niin sosiaali- kuin terveydenhuollon palveluiden osalta.

Riippuvuudet

Digitiiimin työ etenee rinta rinnan toimintamallien ja potilastietojärjestelmien yhtenäistämisen kanssa. Teknisesti digitaalisten palvelujen alustaratkaisujen kehittyminen vaikuttaa merkittävästi kehittämistyön etenemiseen tuoden mukanaan sekä mahdollisuuksia että haasteita.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

