

Palveluluukku- konsepti

Tulosaluepäälliköt Heli Järnefelt ja Johanna Puhakka
Koordinaattorit Elisa Lajunen ja Mia Luukkainen

Palveluluukku 2.0 – projekti

- Uudistettu asiointikanava joka palvelee alueen lapsia, nuoria ja perheitä terveysasioissa
 - Projektissa keskitettiin 8 numeroa
 - Luodaan yhteistyömalli eri toimijoiden välille: ohjaus sosiaalipuolelle
 - Mahdollisuus asioida puhelimitse ja sähköisesti yhdellä yhteydenotolla
 - Palvelun tuottajana toimii terveydenhuollon ammattilaiset: sihteeri, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut)
 - Yhteistyö sosiaalipalveluiden kanssa
- Uudistettu Palveluluukku 2.0 aloittaa toimintansa 1.2.2024

Terveysthuollon palvelulle ja henkilöstölle asetut tavoitteet ja vaatimukset

Palvelu	Henkilöstö
<p>Sujuva ja helppo asiointikanava:</p> <ul style="list-style-type: none">• Chat• Puhelin – yksi numero ja eri linjoja	<p>Asia hoitui yhdellä kontaktilla, tavoite 70 % (kriteerit: asiakkaan ei tarvitse olla uudestaan yhteydessä, vaan asian hoito alkaa) → Tehdään henkilöstölle sisäiset toimintamallit: mm. toimintamalli ohjauksesta sosiaalipalveluihin</p>
<p>Aukioloajat arkipäivinä klo 8–15</p>	<p>Henkilökunta on perehtynyt Eloisan lasten ja nuorten asiakasohjaukseen ja osaa toimia sen mukaisesti.</p>
<p>Palvelulupaus (tavoite):</p> <ul style="list-style-type: none">• 80%:in puhelusta tulee vastata 5 minuutin sisällä• Chatiin 2 minuutin sisällä• Takaisinsoitot hoidetaan saman vuorokauden aikana	<p>Alueen asukkaat saavat tarvitsemansa hoidon tasalaatuisena ja perhe hoidetaan kokonaisuutena. Monialaisuus ja moniammatillisuus näkyy toiminnassa asiakkaan hyödyksi.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Puhelut tai Chatit ohjautuvat oikealle ammattilaiselle	<p>Mieri-asioinneista vastaa mieri-asioihin perehtynyt sairaanhoitaja ja raskaana olevat neuvolan terveydenhoitaja</p>
<ul style="list-style-type: none">• Hoidon tarpeen arvioinnissa noudatetaan organisaation ohjeita palvelurakenteesta sekä hoitokäytänteistä• Toiminnassa tulee olla riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa sekä asianmukaiset tilat ja laitteet	<p>Perusterveydenhuollon yksiköissä toteutettavaan hoidon tarpeen arviointiin tulee sovellettavaksi terveydenhuoltolain 51 §:n säännös siitä, että arvioinnin tekee terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö. Potilasturvallisuuden vuoksi on erittäin tärkeää, että hoidon tarpeen arviointia tekevällä terveydenhuollon ammattihenkilöllä pitää olla tehtävän edellyttämä osaaminen ja koulutus. On siis huolehdittava tehtävän edellyttämästä koulutuksesta, ohjauksesta ja valvonnasta.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Terveysthuollon palvelutoiminnan on oltava lääketieteellisesti perusteltua, näyttöön perustuvaa ja vaikuttavaa	

PALVELUSTRATEGIAN VISIO



Etelä-Savon
hyvinvointialue

OIKEAT OSAAJAT KANSSASI

Tarpeesi määrittää keitä
ydinosaajia ympärillesi kootaan.
Saat myös ohjausta ja
neuvontaa eri palveluihin liittyen.



ASIAKAS YTIMESSÄ

Sinä ja läheisesi olette työmme
ytimessä. Tarpeitasi kuunnellaan ja
kanssasi keskustellaan sinulle
parhaiten sopivimmista ja
vaikuttavimmista ratkaisuista.

ROHKEASTI EDELLÄ

Etelä-Savon hyvinvointialue on uudistushaluinen
ja kokeilee ennakkoluulottomasti uusia
toimintamalleja. Kokemuksesi ja palautteesi onkin
meille tärkeää voidaksemme kehittää toimintaamme.

JOUSTAVAA ASIOINTIA

Asioit joustavasti niin saavutettavissa ja
helppokäyttöisissä sähköisissä palveluissa
kuin myös paikan päällä lähipalveluissa
koko Etelä-Savon alueella.



Asiointikanavat



Puhelin 015 744 7744



Chat etelasavonha.fi



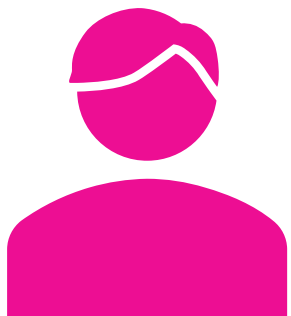
Terapianavigaattori



Sähköinen ajanvaraus

**Palvelemme
arkisin klo 8 - 15**

Asiakasprofiilit



Ajanvarausasiakas

Ilman hoidon
tarpeen arviointia

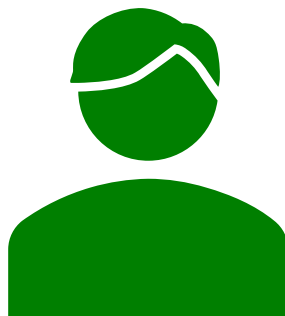
Ammattilainen:
Sihteeri



Ajanvarausasiakas + HTA

+ HTA

Ammattilainen:
Terveystoimittaja



Mipä-asia

Ammattilainen:
Sairaanhoitaja

Palveluluukussa kokeillaan tiimijohtamisen mallia

Sujuva ohjaus
sosiaalipalveluihin

Puhelinvalikko

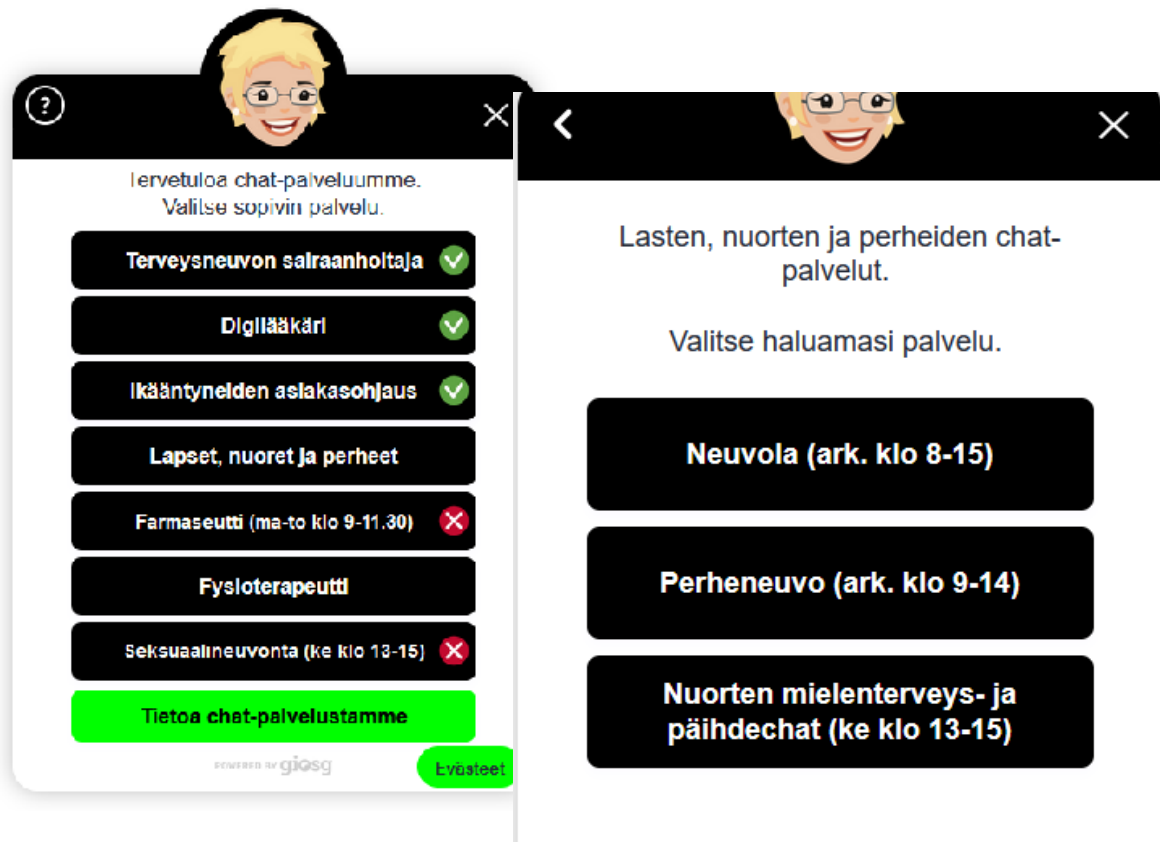
Palveluluukku

Puhelinnumero: 015 744 7744

Linjojen järjestys	Linjan nimi	Ammattilainen	Palvelu	Nauha
1	Asiakaspalvelu?	sihteeri	Aikojen peruutus ja muutos, terveystarkastusten ajanvaraus	Jos asiasi koskee ajan muutosta tai terveystarkastuksen ajanvarausta, valitse 1.
2		terveydenhoitaja		Jos asiasi koskee neuvola- tai koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluita, valitse 2. → Jos asiasi koskee äitiys- tai perhesuunnitteluneuvolan asioita, valitse 1 → Jos asiasi koskee lastenneuvolaa, koulu- tai opiskeluterveydenhoitoa, valitse 2
3 mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut		sairaanhoitaja		Jos asiasi koskee mielenterveys- tai riippuvuuspalveluita, valitse 3.

Chatvalikko (kesken)

Vanha malli syksy 2023:



UUSI Palvelurakenne 1.2.24 alkaen:

1. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut:

1.1 Terveyspalveluiden ajan muutos tai terveystarkastuksen ajanvaraus (ark. klo 8-15)

1.2 Neuvolat - ja opiskeluterveydenhuolto (ark. klo 8-15)

1.2.1 äitiys- ja perhesuunnitteluneuvola

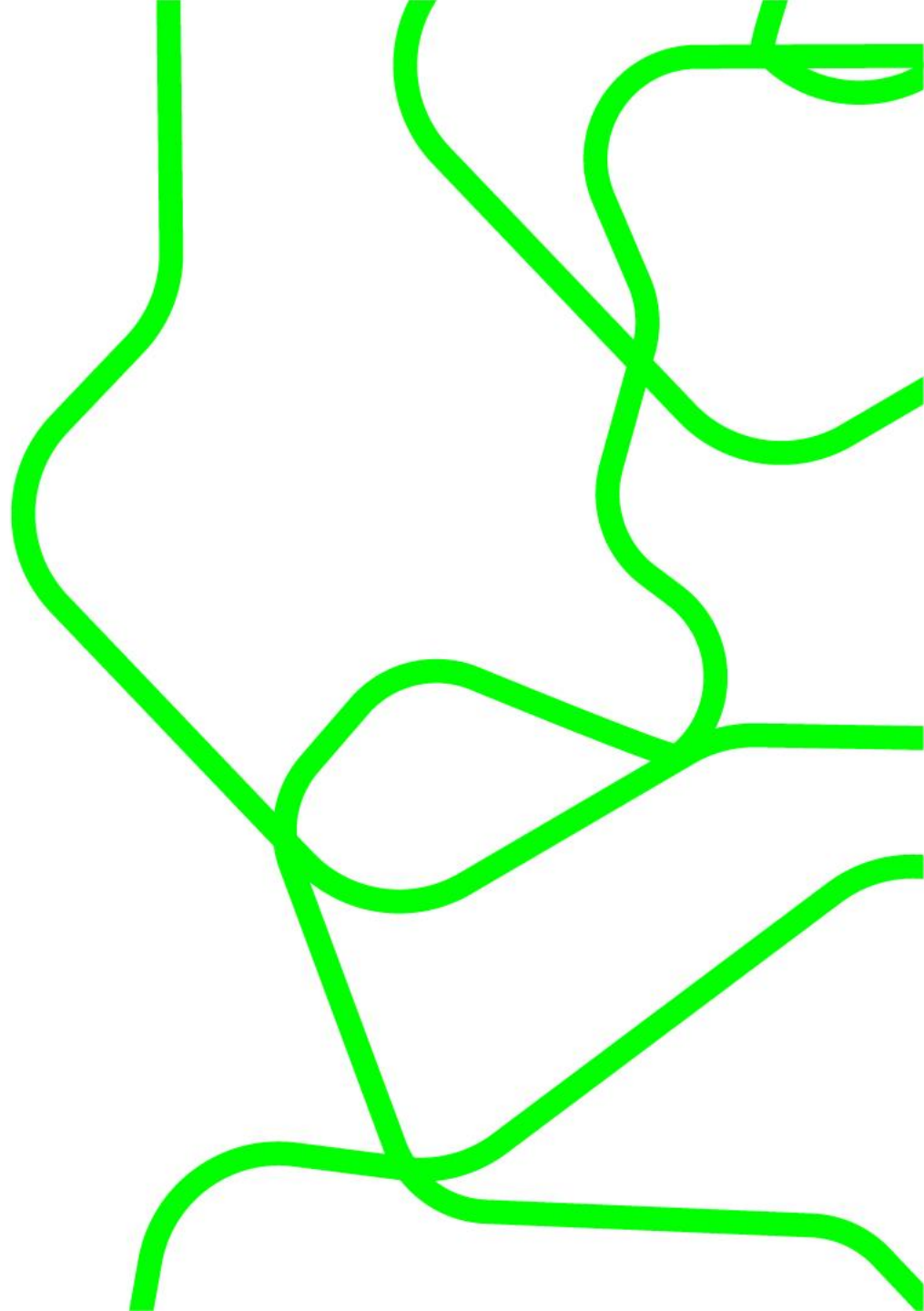
1.2.2 lastenneuvola, koulu- tai opiskeluterveydenhoito

1.3 Mielenterveys- tai riippuvuuspalvelu (ark. klo 8-15)

1.4. Sosiaalipalveluiden Perheneuvo (ark. klo 9-14)

Asiakasohjaus palveluihin

- Neuvolapalvelut
- Kouluterveydenhuolto
- Opiskeluterveydenhuolto
- Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut



Liitteet

Nykytila asiakasohjauksesta 1/2

Asiointikanavat	Pieksämäki	Mikkelin alue	Savonlinnan alue
Neuvola	015 788 4280 ma-pe klo 8-9 ja ma-to klo 13-14	015 744 7744 Linja 1: Ajanvaraus ma-pe klo 7.30-14 Linja 2: Terveystieteiden ma-pe 8-14 Linja 3: Ehkäisy- ja perhesuunnittelu ma-pe 7.30-11	Neuvola: 015 527 7187 ma-to klo 8-15 ja pe klo 8-14 Luukku: 015 527 7000 ma-pe klo 8-15
Resurssi (vko) ja asiakasmäärät	9 h / vko resurssi 3 ap ja 1 ip 320 kk, 16 pv 40 kk, 2 pv	Linja 1: 1-2 sihteeriä, 757 kk, 38 pv Linja 2: 1 hlö, 380 kk, 19 pv Linja 3: 1 hlö, 226 kk, 11 pv	Neuvola: 1 sihteeri 03-12/2022 ka 38 pv, 754 kk (298 - 999) Luukku: 2 terveydenhoitajaa 03-12/2022 ka 18 pv, 373 kk (169 - 508)
Koulu- ja opiskeluterveys	Th omat numerot (4 kpl) ma-pe 11-11.30 Mipä-sh 040 085 5642 ma-pe 11:30-12	Kouluterveydenhuolto keskitetty numero 040 656 7553 klo 7.30-14.00 Lisäksi suorat numerot	Luukku ja suorat numerot
Resurssi (vko) ja asiakasmäärät	2,5h *5= 12,5h/vko	1, asiakasmäärät ei ole saatavilla	-
Kuraattorit	Suoraan omaan kuraattoriin Wilmaan tai puhelimitse	Suoraan omaan kuraattoriin Wilmaan tai puhelimitse. Lisäksi opettaja ja oppilas voivat tulla paikan päälle	Suoraan omaan kuraattoriin Wilmaan tai puhelimitse
Resurssi (vko) ja asiakasmäärät			

Nykytila asiakasohjauksesta 2/2

Asiointikanavat	Pieksämäki	Mikkelin alue	Savonlinnan alue
Mipä lapset ja nuoret	040 085 5627 (takaisinsoitto alle 1pv) Linja 1: voimassa oleva hoitosuhde, ajanvaraus Linja 2: muu	Alle 13v: 040 359 6686 ma-pe 8-15 13 - 17v: 040 359 6609 ma-to 8-16, pe 8-14 (Välkkäri), viikonloppuisin nuorisopsykiatria	Luukku
Resurssi (vko) ja asiakasmäärät	Työnohella 1 hlö (ringissä 3 sh + 40 %) Noin 3-4 päivä (vaihtelu 0-8)	1 hlö Useita päivittäin (asiakkaat jaetaan maanantaisin, akuutit päivystykseen)	-
Mipä aikuiset (yhteistyökumppani?)	015 788 4420 ma-to 8-16, pe 8-14	Terveysasemat mm. 211 411 Mikkeli mipä keskitetty (+ Mäntyharju) 040 359 6674 ma-to 7.30-16, pe 7.30-15 Mikkeli riippuvuusvastaanotto 040 359 7999 Puumala 044 794 5522 Kangasniemi 040 520 6693, 040 067 6264, 040 839 4232 Pertunmaa 050 389 5554	Savonlinna 044 417 3751 ma-pe 8-16 Rantasalmi 044 417 2685, 044 417 2686
Resurssi (vko) ja asiakasmäärät	1 sihteeri 350 per kk, noin 18 päivä		
Kuntoutuspalvelut (puhe- ja toimintaterapia, kuntoutusohjaaja)	Kuntoutustutkimusyksikköön, neuvolan kautta yhteydenotot	Neuvolan alla: Sihteerin kautta soittopyyntö Palvelupyyntö, torstaisin kuntoutustiimi suunnittelee jatkot.	Luukku
Resurssi (vko) ja asiakasmäärät			

Asiakaspolku – kohti muutosta

Ongelmat	Selvitettävät	Ideat
	Palvelujen aukioloajat (yhtenäiset ja työaikalain mahdollisuudet)	Yksi kanava: numero Puhelujen ja chattien siirrot vaativat yhtenäiset aukioloajat Sähköisten välineiden työkalut asiakkaalla hallussa
Resurssi Chat vastaaja ei voi olla myös puhelinhoitaja	Ruuhkahuippujen hallinta (selvittäminen, resurssien kohdentaminen, vaihtelu), etätöy mahdollisuus	Riittävät resurssit Työrauha chatiin
Jonon muodostuminen Yhteydenottojen purkaminen seuraavana päivänä	Miten tehdä asiointikanavasta asiakkaalle selkeä (monivalikko)	Ruuhkamittari puhelimeen ja chatiin Puhelunauhoitteiden selkeä sisältö ja ohjaus digipalveluihin Häiriökysynnän taltuttaminen
Kehittämistyöhön kuluva aika	Erikseen koulutetut työntekijät	
Erilaiset potilas- ja asiakastietojärjestelmät (APTJ)	Oikeudet eri potilastietojärjestelmiin	Yhteinen potilastietojärjestelmä Sähköinen yhteydenottokirja, ajanvarauspohjien ja toimintamallien yhtenäistäminen
Tietojen luovutus so ja te Miten jouhevasti ohjaus so-palveluihin (laki rajoittaa)	Kuka konsultoi: ketä, miten ja milloin	Yhteinen sote-luukku ja ajanvarauskirjat esim. sosiaalineuvola Tiimityömalli > tietoturvallinen viestinvälitys ammattilaisilla
Ammattilaiset tiedonhallinta koko alueella: Ohjausmateriaalin ajantasaisuus, päivittäminen, tiedottaminen muutoksista. Erilaiset ajanvarauskäytännöt ja toimintamallit alueittain		Riittävä koulutus ja perehdytys, toimintakäsikirjan käyttö Toimintakäsikirjat ajan tasalla ja aktiivinen käyttö
Siirto ammattilaiselta toiselle chatissä		
Anonyymichatin eettinen paine		
Teknisesti kyvytön, jäykkä sähköinen ajanvaraus	Selvitettävä mikä sujuu ja mikä ei	Sähköinen reitti mipä-palveluihin