

# Sosiaalihuollon kehittäminen Kymenlaakson digitaalisessa sotekeskuksessa

Suomen kestävän kasvun ohjelma

# Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelulupaus ohjaa sosiaalipalveluiden kehittämisen suuntaa – myös digitaalisesti

● MITÄ LUPAAMME SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUISSA ASIOIVALLE KYMENLAAKSOLAISELLE?



Palvelulupaus asukkaillemme:

**Olemme sinua varten:**  
oikea-aikaisesti, turvallisesti ja palvelutarpeesi huomioiden.



Huolehdimme  
hyvinvoinnintasi,  
terveydestäsi ja  
turvallisuudestasi  
kanssasi



Tarjoamme sinulle  
oikeat palvelut,  
oikeaan aikaan



Tuomme palvelut sinulle  
monin eri tavoin: asioit  
meillä niin paikan päällä  
kuin etänä



Kehitämme  
palveluitamme sinua  
kuunnellen

13

# Kymenlaakson hyvinvointialueen digitaalisen sote-keskuksen sosiaalihuollon palvelut- yksi yhteydenotto riittää

Tavoitetila 2025



Parempi työajanhallinta

- Kalenteritoiminto
- Asiointialusta
- AI-puheentunnistus asiakastietojärjestelmässä
- Palveluprosessien hoitaminen digitaalisesti

## Ammattilaisen työvälineet

Digimentorit ammattilaisten tukena

Tukea ja apua saa myös anonyymisti

Helppokäyttöiset digipalvelut

## Asiakkaan tarpeet huomioivat digipalvelut

- Etätapaamisten mahdollisuuksien kasvattaminen
- Digitaalinen asiointi
- Chat

Palveluiden oikea-aikaisuus ja saavutettavuus

## Sosiaalihuollon asiakasneuvonta

- Monikanavaiset yhteydenottoväylät
- Digitaalisten yhteydenottojen/hakemusten käsittely
- Alkuarviointi
- Ajanvaraus palvelutehtäviin

Matalan kynnyksen yhteydenotto

Palveluprosessi etenee digitaalisesti

## Ennaltaehkäisevät palvelut ja varhainen tuki

- Kymenhva.fi- verkkosivut
- Kansalaisen ajanvaraus
- Digitaalinen perhekeskus
- Chatbot – "Sote-apuri 24/7"
- Digitaalinen asiointi



# Yhteenveto sosiaalihuollon digikehittämisestä Kymenlaakson hyvinvointialueella (RRP)

## Tavoitteet

Keskitetyt ja monikanavaiset yhteydenoton väylät

Yksi yhteydenotto riittää

Asukkaalla mahdollisuus ottaa yhteyttä tai hakea palvelua ja saada päätös digitaalisesti

Ohjausta ja neuvoja on saatavissa myös sosiaalihuollon tarpeissa 24/7

## Toimenpiteet

- Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan jatkokehittäminen ja digitaaliset yhteydenoton väylät
- Palvelutehtäväkohtainen ajanvaraus ja kansalaisen ajanvarausmahdollisuuksien selvittäminen
- Digitaalinen asiointi sosiaalihuollossa
- Chatbot- "Sote-apuri 24/7"
- Digitaalinen perhekeskus

## Haasteet

- Yhteisen tahtotilan muodostaminen
- Ammattilaisten osaamisen tuen varmistaminen

## Onnistumiset

- Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan chat-palvelu ja puheella ohjattava valikko
- Yhteinen tahtotila sosiaalihuollon palveluiden kanssa

# Kiitos!

Yhteystiedot:

Salla Palonen  
projektikoordinaattori,  
Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus  
[salla.palonen@kymenhva.fi](mailto:salla.palonen@kymenhva.fi)

Johanna Niilo-Rämä  
hankepäälikkö,  
Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus  
[johanna.niilo-rama@kymenhva.fi](mailto:johanna.niilo-rama@kymenhva.fi)

