

Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visio 2025 ja 2030

Futurice | Riikka Hänninen, Teriina Lindblom 2023



**Siun sotella on tunnistettu,
että sosiaali- ja perhepalveluiden
sähköinen ajanvaraus sekä asiointi
helpottaisivat asiakkaiden arkea ja
sujuvoittaisi ammattilaisten työtä.**



Loimme yhdessä Siun soten ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa vision sähköiselle ajanvaraukselle ja asioinnille vuosille 2025 ja 2030.

Visio nojaa hyvinvointialueen strategiaan, jonka palvelulupaus on tarjota oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.



Projektista

Projektin tavoitteena on ollut tunnistaa kaikille palvelutehtäville yhteisiä toimintatapoja ja mahdollisuuksia sähköisen ajanvarauksen ja sähköisen asioinnin hyödyntämiseksi.



Projektin kulku

Projekti tehtiin tiiviisti yhteistyössä Siun soten sosiaalipalveluiden ammattilaisten kanssa ja mukana oli aktiivisesti edustajia etenkin lapsiperheiden palveluista, työikäisten palveluista, vammaispalveluista ja perheoikeudellisista palveluista.

Myös asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita kuultiin haastatteluissa. Siun sotelta projektin ydinryhmän ovat muodostaneet Heikki Rynänen, Irmeli Kettunen ja Mikko Ahtinen.



Nykytilan tiivistelmä

Ammattilainen haluaa

valmistautua tapaamiseen

muistuttaa asiakkaita ajoista ja tehtävistä

auttaa asiakasta valmistautumaan tapaamiseen

sopia sujuvasti yhteisistä ajoista kollegoiden kesken

kertoa mikä palvelu sopii mihinkin tilanteeseen

vähentää manuaalista työtä

käyttää kalenteriaan sujuvasti myös mobiilisti

antaa asiakkaalle varmuuden, että hänen asiansa edistyvät



Toimivat työkalut ovat tärkeitä!

suunnitella työtään

Asiakas haluaa

saada ratkaisun ongelmaansa ja löytää itselleen sopivan palvelun

ottaa yhteyttä itselleen sopivassa kanavassa

varata itse omaan tarpeeseensa sopivan ajan

tietää etukäteen palveluiden sisällöistä ja kuinka valmistautua tapaamisiin

tavoittaa asiantuntijan – joskus myös akuutisti

tulla muistutetuksi



Lisää monikanavaista asiointia!

Visiot 2025 ja 2030

” Visio
on näkemys
tulevasta ”

Yhteistyön tulos

Siun soten sosiaalipalveluiden sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visio on syntynyt yhdessä sosiaalipalveluiden ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa.

Visio perustuu haastatteluihin ja yhteiskehittämistyöpajoihin, joissa aihetta on työstetty erilaisten tehtävien ja inspiraatiomateriaalien avulla. Se on syntynyt yhdessä keskustellen ja näkemyksiä iteroiden.



Visio nojaa strategiaan

Palvelulupauksemme on tarjota oikea palvelu,
oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.

Kehitämme palvelujen
saatavuutta, saavutettavuutta
ja oikea-aikaisuutta

Parannamme toiminnan
sujuvuutta, laatua ja
vaikuttavuutta

Hyödynnämme
digitalisaatiota

Osallistamme
henkilöstöämme palvelujen
kehittämisessä ja
toimintatapojen
yhtenäistämässä

Monikanavainen
palveluverkkomme vastaa
väestön palvelutarvetta

Toimintamme on
pitkäjänteistä ja
tulevaisuuteen katsovaa

Toimintamme on tuloksellista,
laadukasta ja kustannus-
vaikuttavaa

Sähköinen asiointi ja ajanvaraus 2025





Asiakas

Ajanvaraus auki 24/7

Työkalu oman tilanteen kartoittamiseen

Itse varattavat lyhyet konsultaatioajat sekä varausoikeudet jatkopalveluihin

Valmiita vastauksia ja ohjeita tyypillisimpiin tilanteisiin

Työkaluja digitaaliseen dokumenttien työstämiseen ja prosessin seuraamiseen

Visio 2025

Varaa aika verkossa ja kysy
neuvoa silloin kun sinulle
parhaiten sopii!

Anna ja saa tukea
tehokkaasti sekä auta
asiakkaitasi!



Ammattilainen

Yhteiset työ- ja toimintatavat

Mobiiliratkaisujen hyödyntäminen

Tuki, ohjeet ja koulutukset tietojärjestelmien mahdollisuuksista

Ajanvaraus 2025



Puhelu



Etäpalaveri



**Tapaaminen
toimistolla**

Lyhyet neuvonta-ajat

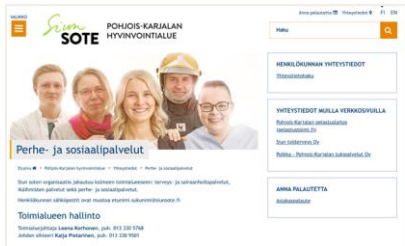
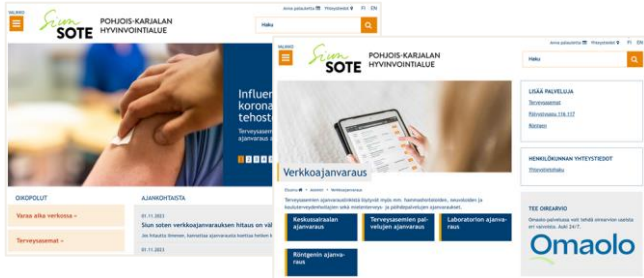
Tarjotaan neuvonta-aikoja kaikille asiakkaille ja mahdollistetaan erilaiset asiointitavat. Tapaamisissa voidaan esim. huomioida muutokset asiakkaan tilanteessa tai käynnistää uusien asiakkaiden palvelutarpeen kartoitus.

Varausoikeus jatkopalveluihin

Neuvonta-aikojen tuloksena asiakas voi saada varausoikeuden jatkopalveluihin tarpeen ja tilanteen mukaan.

Luonnos ajanvarauksen näkymästä

Laitetaan ajanvaraus esille sinne missä se on helposti saatavilla.



Kartoitin kokoa palvelut yhteen ja auttaa asiakasta valitsemaan omaan tilanteeseensa sopivan palvelun. Tarjolla on myös olemassa olevia ohjeita esim. omahoitoon liittyen.

Vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin.

Annetaan asiakkaalle sopivia vaihtoehtoja ajanvaraukseen.

Sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visiopolku 2025



1. Ajan varaaminen

2. Yhteistyön tekeminen

3. Tuen hakeminen

Visio 2025

1. Ajan varaaminen

Asiakas

Tarpeen tunnistaminen

Asiakas tunnistaa avuntarpeen.

Ongelman rajaaminen

Asiakas tarkentaa tarvettaan kartoittimen avulla.

Ajanvaraus

Asiakas ohjautuu varaamaan lyhyen neuvonta-ajan sopivalta palvelutehtävältä ja kuvailee omaa tilannettaan.

Muistaminen

Asiakas saa järjestelmältä muistutuksen varatusta ajasta.

Tapaaminen

Asiakas tapaa ammattilaisen toimistolla, osallistuu etäpalaveriin tai saa varaamaan aikana puhelun tältä.

Jatkosta sopiminen

Asiakas saa ammattilaiselta neuvoja ja varausoikeuden mahdollisiin jatkotapaamisiin.

Ammattilainen

Aikojen avaaminen

Ammattilainen avaa sähköisestä kalenteristaan aikoja asiakkaan varattavaksi.

Tapaamiseen valmistautuminen

Ammattilainen valmistautuu tapaamiseen tutustumalla asiakkaan tilannekuvaukseen.

Tapaaminen

Ammattilainen tapaa asiakkaan toimistolla, osallistuu etäpalaveriin tai soittaa tälle sekä sopii tietojen tallentamisesta ja jakamisesta.

Jatkosta sopiminen

Ammattilainen antaa tarpeen vaatiessa asiakkaalle varausoikeuden jatkotapaamisiin.

Tallentaminen ja kirjaaminen

Ammattilainen kirjaa keskustelun sisällön.

2. Yhteistyön tekeminen

Ammattilainen

Ohjeita ja koulutusta

Ammattilaiset saavat ohjeita ja koulutusta tietojärjestelmien ominaisuuksien hyödyntämiseksi.

Mobiiliratkaisujen hyödyntäminen

Ammattilaisilla on tarvittaessa tietojärjestelmät käytössään myös puhelimissaan.

Yhteiset työ- ja toimintatavat

Ammattilaiset sopivat tavoista varmistaa sujuva yhteistyö ja yhteiset toimintatavat esim. sähköisen kalenterin käytön osalta.

3. Tuen hakeminen

Asiakas

Digitaalinen asioiminen

Asiakkaalla on mahdollisuus työstää dokumentteja, kuten hakemuksia ja sopimuksia digitaalisesti yhdessä esim. ammattilaisen kanssa.

Sähköinen allekirjoitus

Asiakkaalla on käytössään sähköinen allekirjoitus.

Palveluprosessin seuraaminen

Asiakas saa järjestelmältä automaattisesti kuittauksen, kun hakemus on otettu prosessiin ja päätös on tehty.

Vision tulokset ja hyödyt



Sujuvuutta ja läpinäkyvyyttä toimintaan

- Auttaa asiakasta ymmärtämään palvelun sisällön
- Tuo asiakkaalle lisää näkyvyyttä prosessiin ja sen etenemiseen
- Lisää läpinäkyvyyttä sosiaalipalveluiden toiminnasta

Lisää asiakastyytyväisyyttä



Tehokkuutta asiakasohjaukseen

- Laskee kynnyksiä ottaa yhteyttä
- Auttaa oikeiden palveluiden pariin ja auttaa ehkäisemään tilanteiden kriisiytymistä
- Helpottaa ammattilaisten keskinäistä aikataulujen koordinoimista

Parempaa resurssien optimointia



Kohti tulevaisuutta

- Ottaa digitaalisen asiointin ensi askeleet
- Käynnistää toimintatavan muutoksen sekä asiakkaan että ammattilaisen näkökulmasta
- Johdattaa kohti vuoden 2030 laajempaa digitaalisen asiointin visiota

Tehokkaampaa varautumista tulevaisuuteen

Sähköinen asiointi ja ajanvaraus 2030



Asiakas

Sosiaalipalveluiden käyttäminen digitaalisesti

Tapaamismuodon valitseminen

Oman tilanteen tunnistaminen ja oikean palvelun ja sopivan ammattilaisen löytäminen

Tilannetiedon jakaminen

Omalla kielellä asiointi

Sujuva hakeminen

Muistaminen ja valmistautuminen

Ajan tasalla pysyminen

Tapaamispaikkaan löytäminen

Hakemus- ja palvelu-Historiaan tarkastelu

Visio 2030

Hoida asioitasi helposti itsepalveluna ja saa tukea silloin kun sitä tarvitset!

Saat enemmän aikaa asiakkaille, kun digitaaliset ja automaattiset työkalut helpottavat työskentelyäsi!



Ammattilainen

Sujuvampi yhteistyö

Asiakkaan tarpeista ajan tasalla pysyminen

Asiakkaalle sopivan palvelun tunnistaminen

Älykäs ennakoiva resurssointi

Kieliriippumaton työskentely

Muistaminen ja muistuttaminen

Tapaamiseen valmistautuminen

Yhteystietojen ajantasaisuus

Sopiviin jatkopalveluihin ohjaaminen

Automaattinen tallentaminen ja kirjaaminen

Sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visiopolku 2030

1. Palveluun tuleminen

2. Tapaamisen muistaminen

3. Asiakas ja ammattilainen kohtaavat

4. Seuranta ja yhteydenpito

5. Tuen hakeminen ja asiointi

6. Tietojen tarkistaminen

Visio 2030

Asiakas

Sosiaalipalveluiden käyttäminen digitaalisesti
Tarjotaan palvelut perinteisten tapojen lisäksi myös digitaalisesti.

Oman tilanteen tunnistaminen ja oikean palvelun ja sopivan ammattilaisen löytäminen
Annetaan asiakkaalle mahdollisuus kuvailla omaa tilannettaan ja löytää siihen sopivia palvelusuosituksia.

Omalla kielellä asiointi
Asiakas toimii omalla kielellään ja tekoäly hoitaa käännökset suomeen.

Muistaminen ja valmistautuminen
Asiakas saa automaattisesti muistutukset sovituista tapaamisista, sekä tehtävälisan valmistautumista varten.

1. Palveluun tuleminen

Ammattilainen

Sujuvampi yhteistyö

Ammattilaisten välinen aikataulutus ja konsultaatio on helppoa, kun kaikkien kalenterit ovat ajan tasalla ja saatavilla.

Asiakkaalle sopivan palvelun tunnistaminen

Hyödynnetään tarvekartoitinta myös sisäisesti esim. puhelinpalvelun tukena.

Kieliriippumaton työskentely

Tekoäly kääntää dokumentit ja viestit automaattisesti.

Tapaamiseen valmistautuminen

Ammattilaisella on käytössään asiakkaan tiedot eri järjestelmistä ja hän saa älykkäitä suosituksia sopivista jatkopalveluista.

Sopiviin jatkopalveluihin ohjaaminen

Ammattilainen saa tekoälyltä tukea tarkan tilannekuvan muodostamiseen sekä suosituksia oikea-aikaisista jatkopalveluista.

2. Tapaamisen muistaminen

Huom! Tekoäly ei tee päätöksiä, vaan se toimii ammattilaisen tukena

3. Asiakas ja ammattilainen kohtaavat

Asiakas

Tapaamispaikkaan löytäminen

Ilmoittautuminen vastaanotolle tehdään tekstiviestillä ja paluuviestinä asiakas saa ohjauksen perille asti oikeaan rakennukseen, kerrokseen ja tilaan.

Tapaamismuodon valitseminen

Asiakas valitsee tarjolla olevista itselleen sopivimman tapaamismuodon: Puhelu, etätapaaminen tai tapaaminen toimistolla.

Tilannetiedon jakaminen

Asiakas vastaa automaattisiin seurantakyselyihin, joiden avulla hän voi säännöllisin väliajoin kertoa omasta tilanteestaan.

Ammattilainen

Automaattinen tallentaminen ja kirjaaminen

Älykkäät työvälineet tarjoavat tukea mm. keskusteluiden tallentamiseen ja kirjausehdotusten automatisointiin, sekä paperidokumenttien digitoimiseen.

Asiakkaan tarpeista ajan tasalla pysyminen

Lähetetään automaattisia seurantakyselyitä, joista järjestelmä voi tunnistaa palveluntarpeen ja nostaa sen ammattilaisen tietoon.

4. Seuranta ja yhteydenpito

5. Tuen hakeminen ja asiointi

Asiakas

Sujuva hakeminen

Lomakkeet ovat sähköisiä ja ne ohjaavat asiakasta täyttämään tiedot oikein. Lisäksi tukena on chatbot, joka neuvoo tarvittaessa.

Ajan tasalla pysyminen

Tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus seurata missä vaiheessa palveluprosessia itseä koskevat päätökset ovat.

Hakemus- ja palveluhistorian tarkastelu

Omat hakemukset, käyntitiedot ja asiantuntijoiden kirjaukset ovat saatavilla.

Ammattilainen

Älykäs ennakoiva resurssointi

Hyödynnetään älykkäitä tarve-ennusteita ja ennakoidaan palveluiden kysyntää. Vastataan asiakkaiden palvelutarpeisiin elämäntilannepohjaisen analyysin avulla.

Muistaminen ja muistuttaminen

Mahdollistetaan helpot tavat tehdä omia muistutuksia, sekä luoda automaattisia muistutuksia myös asiakkaille.

6. Tietojen tarkistaminen

Yhteystietojen ajantasaisuus

Asiakkaiden yhteystiedot pysyvät aina ajan tasalla, kun järjestelmä päivittää ne automaattisesti taustalla.

Vision tulokset ja hyödyt



Vaikuttavuutta työskentelyyn

- Vähentää manuaalista rutiinityötä
- Suoraviivaistaa ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä
- Rikastaa asiakaskohtaamisia

Ammattilaisilla enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen



Lisää tehokkuutta asiakasohjaukseen

- Helpottaa asiakkaiden omatoimista palveluihin ohjautumista kontaktipainetta vähentäen
- Nopeuttaa ja selkeyttää yhteydenpitoa asiakkaiden ja ammattilaisten välillä
- Tarjoaa mahdollisuuden seurata asiakkaan tilannetta automaattisesti

Toiminta tehostuu ja syntyy kustannussäästöjä

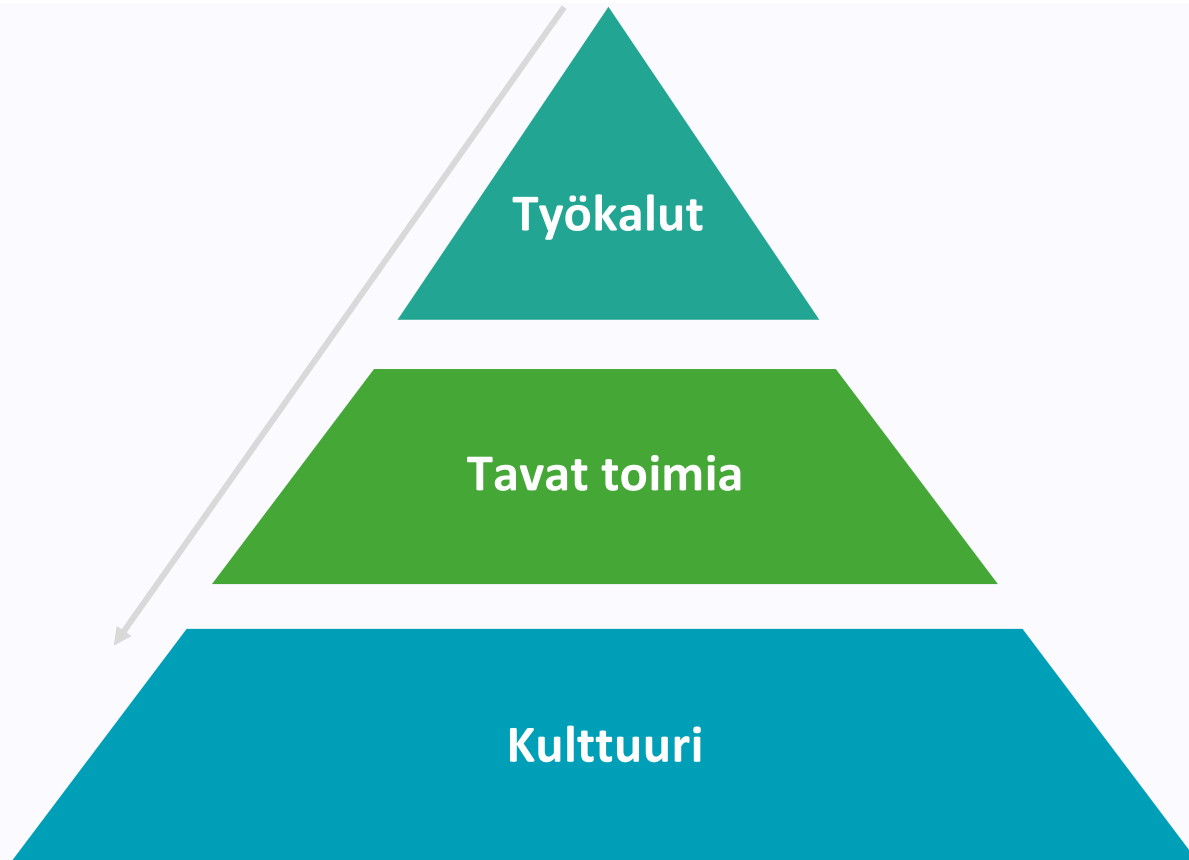


Parempaa asiakaskokemusta

- Auttaa asiakkaita ymmärtämään palvelujen sisältöjä
- Tukee asiakkaan prosessia aktiivisesti ja auttaa hallinnoimaan omaa asiakkuuttaan
- Lisää joustavuutta ja yksilöllisiä mahdollisuuksia palveluiden hyödyntämiseen

Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus paranevat

Tavoitteena toiminnan muutos



Uudet työkalut muuttavat ammattilaisten tapaa tehdä työtään, mikä puolestaan **käynnistää laajemman kulttuurinmuutoksen**. Tätä prosessia kannattaa tukea **aktiivisesti koulutusten ja ohjeiden avulla koko organisaatiossa**, jotta muutos on hallittu ja tuottaa toivotun lopputuloksen.

Kiitos!

Siun
SOTE



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue | www.siunsote.fi

Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visio 2025 ja 2030

Liitteet

Täydentävää taustamateriaalia projektin varrelta

Liitteet

Tarkentavaa materiaalia nykytilasta

Ammattilaisten tarpeet

Ammattilainen haluaa

- **valmistautua tapaamiseen**
On tärkeää tietää kuka ajanvarauksella asioi, mitä ajanvarauksella on tarkoitus käsitellä sekä tarvitaanko ajanvaraukselle lisäpalveluita, kuten esim. vartija tai tulkki.
- **auttaa asiakasta valmistautumaan tapaamiseen**
Asiakkaat eivät aina tunne palveluiden sisältöjä ja heille olisi hyvä kertoa etukäteen mitä tapaamisessa tehdään ja mm. mitä dokumentteja kannattaa ottaa mukaan.
- **kertoa mikä palvelu sopii mihinkin tilanteeseen**
Autetaan asiakasta oman tilanteen määrittelyssä Oma olo -tyyppisen kartoittimen avulla ja palveluiden sisältöjä.
- **käyttää kalenteriaan sujuvasti**
Mahdollistetaan tietojärjestelmien käyttö mobiililaitteilla ja sähköisen ajanvarauksen hyödyntäminen esimerkiksi kotikäynnillä.
- **suunnitella työtään**
Ammattilaiset priorisoivat asiakkaita heidän tilanteidensa mukaan, järjestävät samalla suunnalla olevat tapaamiset tiettyyn ajankohtaan, sekä tekevät omia muistutuksia työn sujuvoittamiseksi.

Toimivat työkalut
ovat tärkeitä!



- **muistuttaa asiakkaita ajoista ja tehtävistä**
Tekstiviestimuistutukset ovat tarpeellisia, samoin muistutukset sovitusta tehtävistä.
- **sopia sujuvasti yhteisistä ajoista kollegoiden kesken**
Ammattilaisilla on tarve konsultoida toisia ammattilaisia, sekä tavata ja kutsua heitä yhteisiin tapaamisiin.
- **vähentää manuaalista työtä**
Kirjausten automatisointi ja kalenterien keskinäinen vuoropuhelu tehostavat ammattilaisten arkea.
- **antaa asiakkaalle varmuuden, että hänen asiansa edistyvät**
Tieto oman asian statuksesta tuo turvaa asiakkaalle ja vähentää painetta varmistella asiaa.

Asiakkaiden tarpeet

Asiakas haluaa

- **saada ratkaisun ongelmaansa ja löytää itselleen sopivan palvelun**
Asiakasta kiinnostaa ensisijaisesti oman tilanteen ratkaiseminen. Palvelutehtävällä ei ole hänelle merkitystä, vaan tärkeintä on, että hänen hätäänsä vastataan ja sitä lähdetään ratkomaan ilman siirtelyä eri palvelutehtävien välillä.
- **varata itse omaan tarpeeseensa sopivan ajan**
Asiakkaat ovat tottuneita asioimaan digitaalisesti, ja toivovat tähän mahdollisuutta myös sosiaalihuollon palveluissa.
- **tavoittaa asiantuntijan**
Joskus asiakkaille riittää, että saisi kysyä neuvoa kiireellisesti edes joltain. Joissain tilanteissa taas olisi tärkeää, että löytyisi juuri se sopiva ammattilainen, joka ymmärtäisi asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.

Lisää monikanavaista asiointia!



- **ottaa yhteyttä itselleen sopivassa kanavassa**
Asiakkailla on erilaisia asiointikanavatarpeita, joten monipuoliset tavat olla yhteydessä ovat tarpeen.
- **tietää etukäteen palveluiden sisällöistä ja kuinka valmistautua tapaamisiin**
Asiakkaat eivät aina tunne palveluita, eivätkä ymmärrä mitä tapaamisissa käytännössä tehdään. He kuitenkin haluaisivat voida valmistautua tapaamisiin tehokkaasti ja oikein.
- **tulla muistutetuksi**
Tekstiviestimuistutukset koetaan tarpeellisiksi ja helpottavat asiakkaiden arkea.

Ajanvaraukseen liittyviä kysymyksiä

Apua

Tilanne

Asiakas haluaa tavoittaa omatyöntekijän, edistää oman asiansa hoitamista tai saada ohjausta. Asiakas soittaa neuvontanumeroon, mikä kuormittaa ja ruuhkauttaa puhelinpalveluja.

Idea

Asiakas varaa itse verkossa lyhyen konsultaatioajan, jossa hänen asiaansa saadaan eteenpäin.

Asiakas

Toistuvat tapaamiset

Tilanne

Toistuvat tapaamiset, kuten palvelusuunnitelmien päivittäminen on ammattilaisen vastuulla ja hänen tehtävänsä on muistuttaa asiakasta päivittämistarpeesta.

Idea

Järjestelmä muistuttaa säännöllisesti toistuvan tapaamisen lähestymisestä ja suosittelee ajanvarauksen tekemistä.

Sisäinen organisoituminen

Tilanne

Ammattilaisten pitää sopia yhteisiä palaverieita sekä keskenään että yhdessä asiakkaan kanssa. Sopivista ajoista sopiminen vie paljon työaikaa, huonontaa asiakaspalvelua ja voi johtaa päällekkäiseen tekemiseen.

Idea

Määritellään yhteiset toimintatavat ja sovitaan yhteisistä pelisäännöistä.

Ammattilainen

Liitteet

Työversiot visiopoluista ja varattavista palveluista

Visio 2025

1. Varaa aika

Asiakas tunnistaa, että hänellä on tarve avulle

Asiakas tarkentaa tarvettaan kartoittimen avulla

Asiakas ohjautuu varaamaan 15 minuutin neuvonta-ajan (puhelu, etäyhteys tai tapaaminen toimistolla) sopivalta palvelutehtävältä

Asiakas varaa Siun sote sivujen kautta 15 minuutin neuvonta-ajan ja kuvaa omaa tilannettaan kartoittimen ohjeiden mukaan

Asiakas saa järjestelmältä muistutuksen varatusta ajasta

Asiakas tapaa ammattilaisen toimistolla, ottaa etäpalaverin tai saa varaamaan aikana puhelun tältä

Asiakas saa ammattilaiselta neuvoja asiansa hoitamiseen ja varausoikeuden mahdollisiin jatkotapaamisiin

Ammattilainen avaa sähköisestä kalenteristaan vastaanottoaikoja 15 min konsultaatioille

Ammattilainen valmistautuu tapaamiseen tutustumalla asiakkaan tilannekuvaukseen ja ottaa esiin tämän tiedot
Ammattilainen tapaa asiakkaan toimistolla, soittaa tälle tai ottaa etäpalaverin sovittuna ajankohtana

Ammattilainen sopii asiakkaan kanssa tämän tietojen tallentamisesta ja jakamisesta

Ammattilainen antaa tarpeen vaatiessa asiakkaalle varausoikeuden jatkotapaamisiin

Ammattilainen kirjaa keskustelun sisällön

Asiakas

Ammattilainen

2. Tee yhteistyötä

Ammattilaiset saavat ohjeita ja koulutusta tietojärjestelmien ominaisuuksien hyödyntämiseksi

Ammattilaisilla on tarvittaessa tietojärjestelmät käytössään myös puhelimessa

Ammattilaiset sopivat yhdessä tavoista varmistaa sähköisten kalenterien käyttö yhteisten aikojen sopimisen helpottamiseksi ja useampien kalenterien päivittämisen välttämiseksi

Ammattilaisilla on käytössään yhteiset työtavat ja mm. yhtenäinen tapaamistyyppien koodaus, josta kaikki ymmärtävät mitä aikoja voi missäkin tilanteessa toisiltaan varata

3. Hae tukea

Asiakkaalla on mahdollisuus työstää dokumentteja (esim. hakemuksia) digitaalisesta etänä ja reaaliaikaisesti yhdessä ammattilaisen tai esim. perheenjäsenen kanssa

Asiakkaalla on käytössään sähköinen allekirjoitus, jonka avulla hän voi hoitaa hakemusasioitaan myös etänä

Asiakas saa automaattisesti kuittauksen vastaanotetusta hakemuksesta ja saa siten varmistuksen, että prosessi etenee

Asiakas saa järjestelmältä automaattisesti tiedon tehdyistä päätöksistä tekstiviestillä ja/tai sähköpostilla

Asiakas

Ammattilainen

Sähköisen ajanvarauksen ja asioinnin visio 2030

Ota sosiaalipalvelut käyttöösi digitaalisesti

- Tarjotaan kaikki palvelut digitaalisesti ja asiakas pääsee asioimaan digitaalisesti ajanvarauksesta arkistoon
- Varmistetaan tunnistautuminen esim.jos käytössä on sovellus, voidaan hyödyntää kasvo- tai sormenjälkitunnistus

Tunnista tilanteesi sekä löydä oikea palvelu ja sopiva ammattilainen

- Tarjotaan verkossa kokonaiskuva sosiaalipalveluista ja kenelle palvelut on tarkoitettu
- Tarjolla chatti/avoin kenttä, johon asiakas voi kuvailla tilannettaan tai ongelmaansa (myös ääniohjatusti)
- Palvelu suosittelee sopivia palveluita, sekä ohjaa ottamaan yhteyttä sopivaksi kokemaansa ammattilaiseen, sekä antaa kuvauksen palveluprosessista
- Varmistetaan tietoturvallisuus ja mahdollisuus käyttää chattiä sekä ilman kirjautumista, että kirjautumisen kautta tunnistuen mahdollisen asiakkuuden

Asioi omalla kielelläsi

- Asiakas toimii omalla kielellään ja tekoäly hoitaa käännökset suomeen mm. chatin, viestien ja dokumenttien osalta

1. Tule palveluun

Tee yhteistyötä

- Ammattilaisten välinen konsultaatio on helppoa, kun kaikkien kalenterit ovat ajan tasalla ja saatavilla
- Verkoston tietojen jakaminen helpottuu, kun terveys- ja sosiaalialojen ammattilaiset näkevät toistensa kirjaukset
- Asiakkaan tiedot ovat käytettävissä eri ammattilaisilla käyttöoikeusasetusten mukaisesti

Auta asiakasta löytämään sopiva palvelu

- Hyödynnetään älykästä hakua myös sisäisesti esim. puhelinpalvelun tukena
- Älykäs haku osaa vastata kysymyksiin reaaliaikaisesti sekä ohjata oikean palvelun pariin

Hoida asiat kieliriippumattomasti

- Ammattilainen voi työskennellä omalla kielellään erikielisen asiakkaan kanssa, kun tekoäly kääntää dokumentit ja viestit automaattisesti

Asiakas

Ammattilainen

Sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visio 2030

Muista ja valmistaudu paremmin

- Asiakas saa automaattisesti muistutukset sovitusta tapaamisista
- Asiakas saa myös tehtävälisan hoidettavista asioista, toimitettavista dokumenteista tai tapaamiseen valmistautumisesta

Löydä oikeaan paikkaan

- Ilmoittautuminen vastaanotolle onnistuu tekstiviestillä
- Paluuviestinä asiakas saa ohjauksen perille asti oikeaan rakennukseen, kerrokseen ja tilaan

Valitse tapaamismuoto

- “Soitellaanko vai otetaanko etänä?": Etätapaaminen antaa mahdollisuuden nähdä kasvot ja jakaa ruutua, sekä toimittaa dokumentteja ammattilaiselle keskustelun aikana

2. Muista tapaamiset

3. Kohtaa asiakas tai ammattilainen

Asiakas

Ammattilainen

Valmistaudu tapaamiseen taustatiedon avulla

- Älykäs haku löytää ja integroi tietoa useista eri järjestelmistä, kun datan yhtenäinen laatu on varmistettu
- Ammattilainen saa helposti käyttöönsä kaiken asiakasta koskevan tiedon
- Järjestelmä voi tehdä myös palvelu- ja/tai toimenpidesuosituksia

Ohjaa asiakasta oikeisiin jatkopalveluihin

- Tekoäly auttaa keräämään ja analysoimaan asiakkaan antamat tiedot sekä aiemmat historiatiedot eri järjestelmistä
- Ammattilainen saa käyttöönsä tarkan tilannekuvan asiakkaan nykytilanteesta ja tarpeista sekä tekee suosituksia jatkopalveluista
- Ammattilainen varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja ennaltaehkäisevästi, jotta vältetään suurempien ongelmien ja kustannusten syntymistä

Tallenna ja kirjaa automaattisesti

- Mikrofoni ja kamera tunnistavat ja tallentavat potilaan ja ammattilaisen väliset keskustelut ja luovat kirjausehdotuksen, jota ammattilainen voi muokata
 - Kuvaamalla paperidokumentit ja antamalla ne konenäön luettavaksi saadaan kaikki tarpeelliset dokumentit digitalisoitua
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue | www.siunsote.fi

4. Seuraa ja pidä yhteyttä

Jaa tilannetietoa omasta tilanteestasi

- Tarjotaan virallinen kanava asiakkaan ja ammattilaisen väliseen viestintään ja sen kautta käyty viestinvaihto tallentuu automaattisesti asiakastietoihin
- Automaattiset seurantakyselyt: Asiakas voi säännöllisin väliajoin vastata kevyeen kyselyyn ja kertoa omasta tilanteestaan ja saattaa sen asiantuntijan tietoon niin, että tämä voi tarvittaessa reagoida

Pysy asiakkaan pulssilla

- Asiakkaita ohjataan ja muistutetaan proaktiivisesti palveluiden äärelle
- Lähetetään automaattisia kyselyitä, joista järjestelmä voi nostaa esim. muutokset voinnissa tai muut erikoistilanteet ammattilaisen tietoon
- Hyödynnetään automaatiota tunnistamaan asiakkaiden yksilöllisiä elämäntapahtumia ja niihin liittyviä mahdollisia uusia palvelutarpeita

Priorisoi älykkäästi

- Tunnistetaan automaattisesti mahdollisia elämän kriisitilanteita tai epäjatkuvuuskohtia, mikä auttaa ammattilaisen työn priorisointia
- Automaatio auttaa ammattilaista suunnittelemaan omaa työtään esim. asiakkaiden sijainnin mukaan

Sähköisen ajanvarauksen ja asiointin visio 2030

Tee sujuvasti hakemuksia

- Kaikki lomakkeet ovat sähköisiä ja ne voi täyttää myös ääniohjatusti
- Hakemuslomakkeet ohjeistavat hakijaa, sekä ohjaavat täyttämään tiedot oikein
- Asiakkaan tarvitsee antaa samat tiedot vain kerran, kun älykäs lomake tunnistaa tarvittavat tiedot ja täydentää ne järjestelmiin automaattisesti vähentäen manuaalista työtä ja virheitä,
- Asiakkaan tukena on chatbot, joka neuvoo tarvittaessa
- Dokumentin digitaalinen työstäminen yhdessä eri käyttäjien kesken onnistuu helposti
- Dokumentit ja kuitit voi toimittaa digitaalisesti
- Sähköiset allekirjoitukset ovat käytössä

Pysy ajan tasalla omista palveluprosesseista

- Asiakas saa digitaalisen kuittauksen hakemuksen vastaanottamisesta ja arvion käsittelyajasta
- Tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus seurata missä vaiheessa itseä koskevat päätökset ovat
- Annetaan tieto päätösten valmistumisesta myös tekstiviestillä tai sähköpostilla

Palaa helposti hakemus- ja palveluhistoriaasi

- Omat käyntitiedot ja asiantuntijoiden kirjaukset ovat saatavilla asiointihistoriasta
- Arkistosta löytyvät myös kaikki omat hakemukset, mikä mahdollistaa niiden uudelleen hyödyntämisen

5. Hae tukea ja hoida asioita

Resurssoi älykkäästi ennakoiden

- Palvelutehtävät resurssoivat järjestelmän avulla ennakoivasti ja parantavat saatavuuttaan asiakkaiden tarve-ennusteiden mukaan
- Systematisoidaan datalähteet ja hyödynnetään automaatiota elämäntilannepohjaisen palvelutarjooman ohjauksessa ja vastataan reaaliaikaisesti asiakkaiden palvelutarpeisiin

Muista ja muistuta

- Mahdollistetaan helpot tavat tehdä omia muistutuksia, sekä annetaan älykkään järjestelmän myös ehdottaa niitä (Esim. muista avain!)
- Järjestelmä tekee automaattisia muistutuksista myös asiakkaille

6. Tarkista tietoja

Pidä yhteystiedot ajan tasalla

- Asiakkaiden sähköpostit ja puhelinnumerot pysyvät aina ajan tasalla, kun järjestelmä selvittää ne automaattisesti taustalla

Esimerkkejä varattavista palveluista tulevaisuudessa

Varattavissa esim:

Perheoikeudelliset palvelut Ajanvaraukset sopimusten laatimista varten, sekä ohjeet mitä materiaalia pitää toimittaa

Lapsiperheiden palvelut Kartoituskäynnit lapsiperheiden palveluihin

Työikäisten palvelut Sosiaaliohjauksen käynnit

Vammaispalvelut Apuvälinekeskuksen apuvälinekartoitukset ja huoltotoimenpiteet

Lastensuojelu Asiakassuunnitelman päivitys vähintään kerran vuodessa, kun asiakkuus on olemassa

Työikäisten palvelut Asumisen ohjaajat, asiakassuunnitelmapalaverit, kuntouttavan pajalle tutustumisajan varaaminen

Lapsiperheiden palvelut Perhetyön kotikäynnit (kun asiakkaalla on jo palvelupäätös)

Liitteet

Materiaalia haastatteluista ja työpajoista

Ammattilaishaastattelut: Ajanvarausprosessi nyt

AMMATTILAISHAASTattelut: YHTEEVETO NYKYTILASTA



Pdf-polku erillisenä liitteenä

Ammattilaistyöpaja: Avainkysymykset

Ammattilaistyöpajassa priorisoidut kysymykset

- **Miten voimme helpottaa asiakkaiden itsenäistä ajanvarausta niin, että he tietävät mikä palvelu heidän kannattaa varata?**
- **Miten voimme mahdollistaa ammattilaisten ketterän kalenterin käytön?**
- **Miten voimme vähentää ammattilaisten manuaalisia merkintöjä?**
- **Miten voimme helpottaa ammattilaisten työn suunnittelua?**
- **Miten voimme auttaa ammattilaisia löytämään yhteiset käytännöt kalenterien käytölle?**

Muut tärkeä kysymykset

- Miten voimme helpottaa ammattilaisten valmistautumista asiakastapaamisiin?
- Miten voimme auttaa asiakasta jo ajanvarausvaiheessa valmistautumaan tapaamiseen oikein?
- Miten voimme auttaa asiakkaita muistamaan aikoja ja tehtäviä?
- Miten voimme suoraviivaistaa ammattilaisten ja asiakkaiden välistä kontaktointia?

Ammattilaistyöpajat: Kohderyhmien luonnehdintaa

Lapsiperheiden palvelut

- Lapsiperheet, (lapset, nuoret ja vanhemmat), jotka kokevat keinottomuutta, kuormittuneisuutta, väsymystä. Tarvitsevat tukeaan hetkiseen tilanteeseen
- Haluavat palvelua ja ovat sitoutuneita palveluun
- Akuutti tilanne perheessä, esim. läheisen kuolema, joka vaikuttaa oppilaaseen, sekä esim. erilaiset koulunkäynnin haasteet ja mielen hyvinvointiin ja perhe- ja kaverisuhteisiin liittyvät tilanteet
- Yksilö- ja ryhmätapaamisia: kuraattori tapaa yksilön, perheen, kaverukset tai koko luokan
- Satunnaisia ohjauspuheluja: Ei aina akuuttia asiaa, mutta halutaan kysyä jotain
- Peliryhmä käyttää jo nyt sähköistä asiointia ja osa asiakastapaamisista tapahtuu sähköisesti
- Ammattilaisten väliset konsultaatiot ja ryhmätapaamiset haasteena

Työikäisten palvelut

- Taloushuolia ja erilaisia riippuvuuksia, tarvitaan sekä nopeaa reagointia että kokonaisvaltaista tilanteen selvittelyä
- Yleistä ohjaus ja neuvonta, esim. etuuksien hakemisessa
- Usein tullaan taloushuolien takia, mutta tilanne laajenee muiden palvelutehtävien puolelle
- Yhteispalavereita esim. lapsiperheiden palveluiden, päihdepalveluiden, sekä vammaispalveluiden kanssa, sekä ohjausta mielenterveyspalveluiden puolelle

Ammattilaistyöpajat: Kohderyhmien luonnehdintaa

Vammaispalvelut

- Asiakkaat, joiden elämää rajoittaa merkittävästi jokin vamma tai sairaus. Päämääränä palvelukokonaisuuden suunnittelu itsenäisen elämän suoriutumisen tukemiseksi.
 - Neuvonnalle ja ohjaukselle on paljon tarvetta etenkin liittyen palveluiden hakemiseen (lomakkeen täyttäminen).
 - Työpari-, tiimi ja verkostopalaverit asiakkaan palvelutarpeen selvittämiseksi. Tarve saada asiantuntijat nopeasti koolle yli palvelutehtävien asiakkaan kanssa.
 - Ajanvaraustarpeita:
 - Neuvonta ja ohjaus on iso osa ajanvarausta
 - Palvelutarpeen / palvelukokonaisuuden kartoittaminen
 - Puhelinajanvaraus aikoja asiakkaalle: konsultaatiot ja kartoitukset
 - Palvelusuunnitelman päivitys / Erityishuollon palvelusuunnitelman päivitys
- Päätöksen uusimisen tarve (asiakkaallekin voisi olla tarpeellista että itse voisi varata päivityksen)

Perheoikeudelliset palvelut

- Erotilanteet, lasten tapaaminen ja elatus
- Lasten huoltosopimukset
- Ajanvaraustarpeita
 - Neuvonta- ja puhelinpalvelut
 - Ajanvaraukset sopimusten laatimista varten. Nyt kasvotusten tapaamiset, tulossa sähköiset allekirjoitukset.
 - Paljon dokumentteja mitä pitää toimittaa.

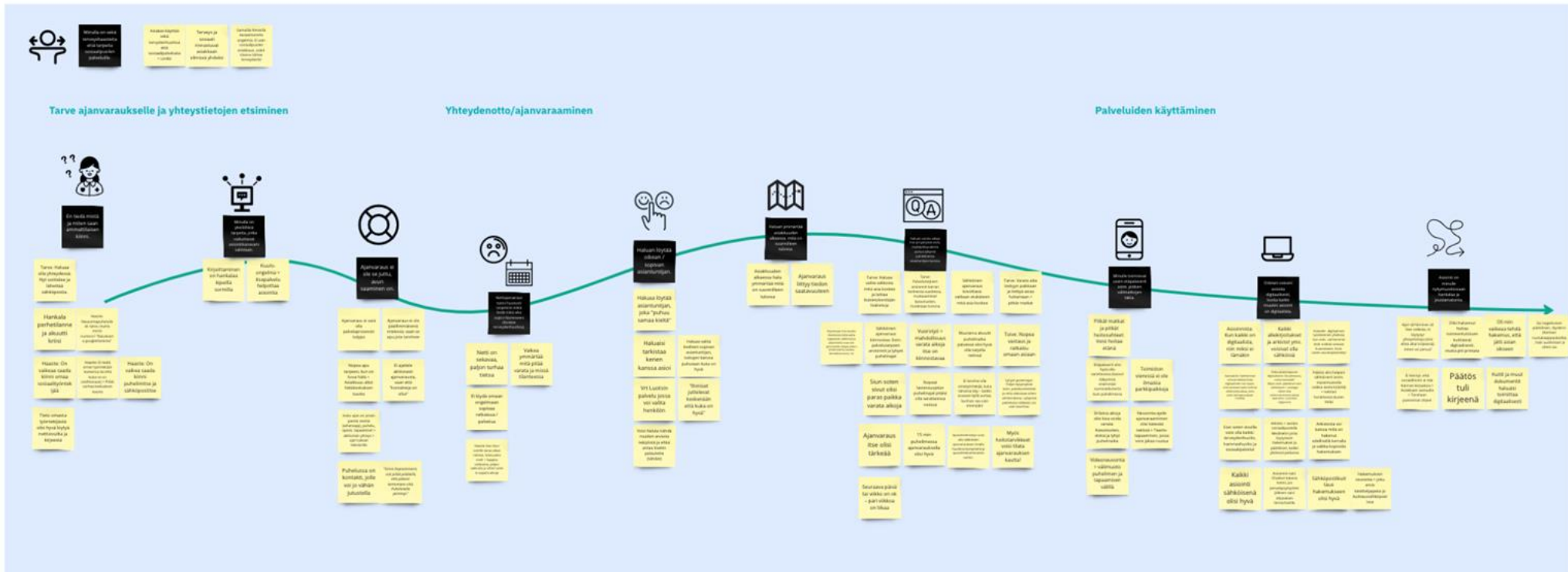
Ammattilaistyöpajat: Kohderyhmien luonnehdintaa

Lastensuojelu

- Perheet eli lapset, nuoret ja heidän vanhempansa, jotka kokevat suuria haasteita arjessa
- Kyseessä voivat olla mm. äkilliset järkyttävät ja elämäntilannetta ratkaisevasti muuttavat tapahtumat tai lapsen tai nuoren kasvua ja kehitystä vaarantavat tilanteet, joihin perheet tarvitsevat tukea
- Aikojä varataan omalle työntekijälle ja usein kyseessä on tarve selvittää akuutti tilanne
- Myös asiakassuunnitelman päivitykselle tarvitaan aika omatyöntekijältä vähintään kerran vuodessa, tilanteen mukaan jopa useammin

Asiakashaastattelut: Ajanvarausprosessi nyt

ASIAKASHAASTattelut: YHTEEENVETO



Pdf-polku erillisenä liitteenä

Liitteet

Esimerkkejä ajanvaraukseen ja asiointiin liittyvistä digitaalisista palveluista eri aloilta

Inspiraatioksi

Timma



Kauneus- ja hyvinvointipalveluiden varaussovellus, jossa ensin valitaan kategoria halutulle palvelulle.

Tuloksia voi filteröidä mm. sen mukaan mistä löytyy **lähin tai seuraava aika**.

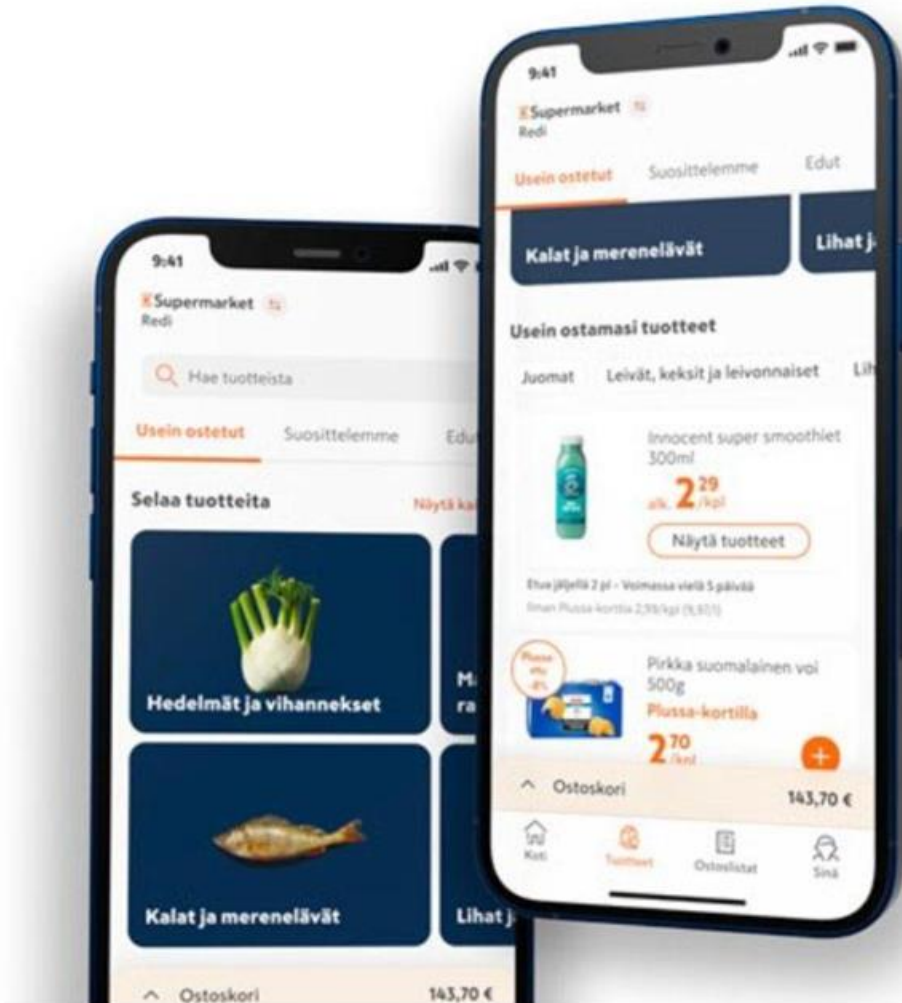
Aloituskäytössä myös viimeiseksi varatut palvelut ja niiden **oikotiet**.

Lisäksi voi valita mahdollisia lisäpalveluita ja tehdä **moniajanvarauksia**.

Timman vahvuus on myös **peruutusaikojen** myyminen.

Inspiraatioksi

K-ruoka



Ruoan verkkokauppa, joka **muistaa mitä olet tilannut viimeksi ja suosittelee sen mukaan mitä tuotteita voisit tarvita.**

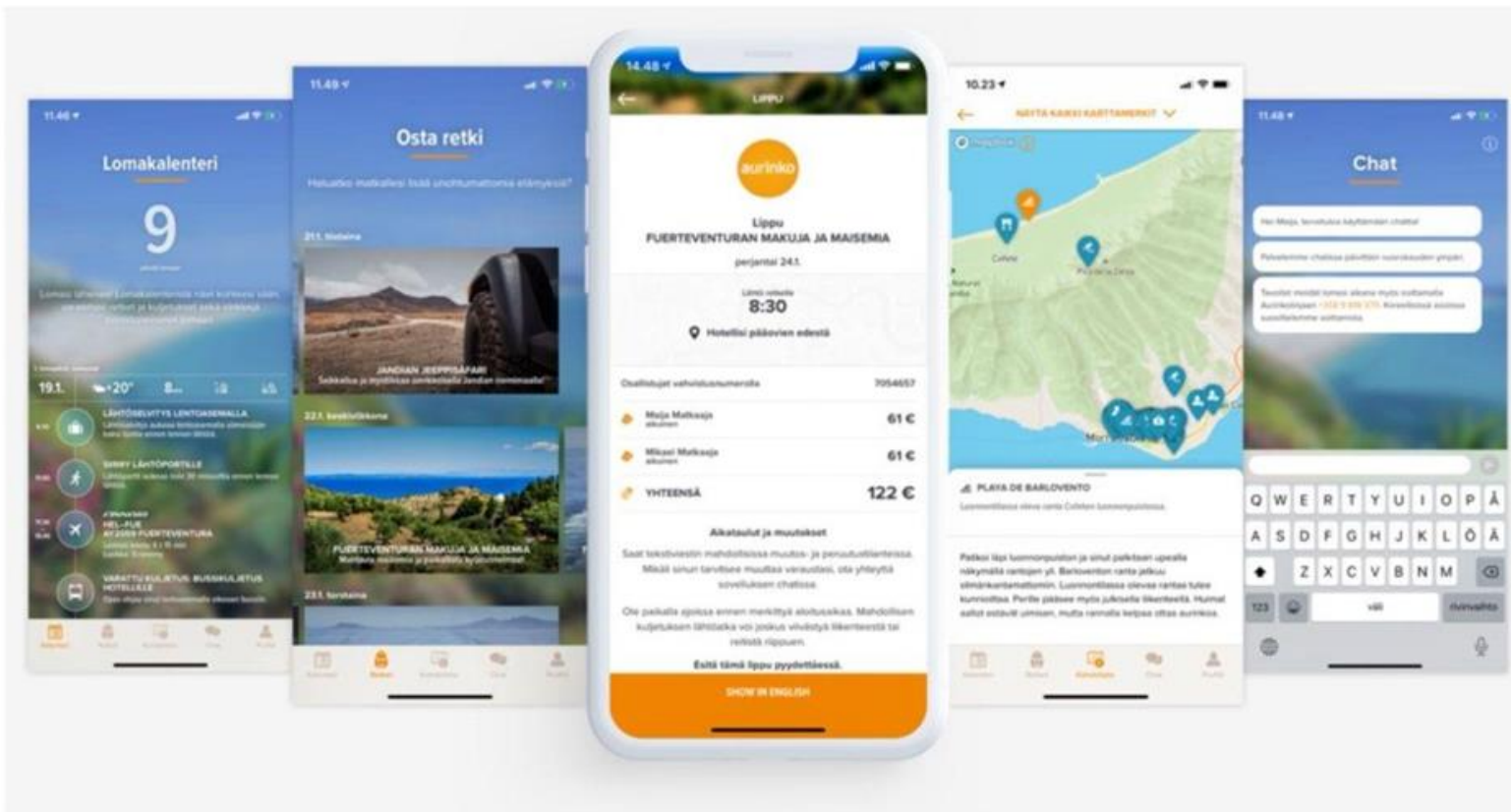
Tilauksen ja toimituksen seuranta toimii hyvin ja tilauksen vastaanottoon ei liity yllätyksiä.

Perustuu siihen, että asiakkaalle kiinnostavinta on saada tilatut ruoat perille sopivana hetkenä.

Mukana mm. tilastot, ympäristövaikutus (esim. kotimaisuusaste).

Inspiraatioksi

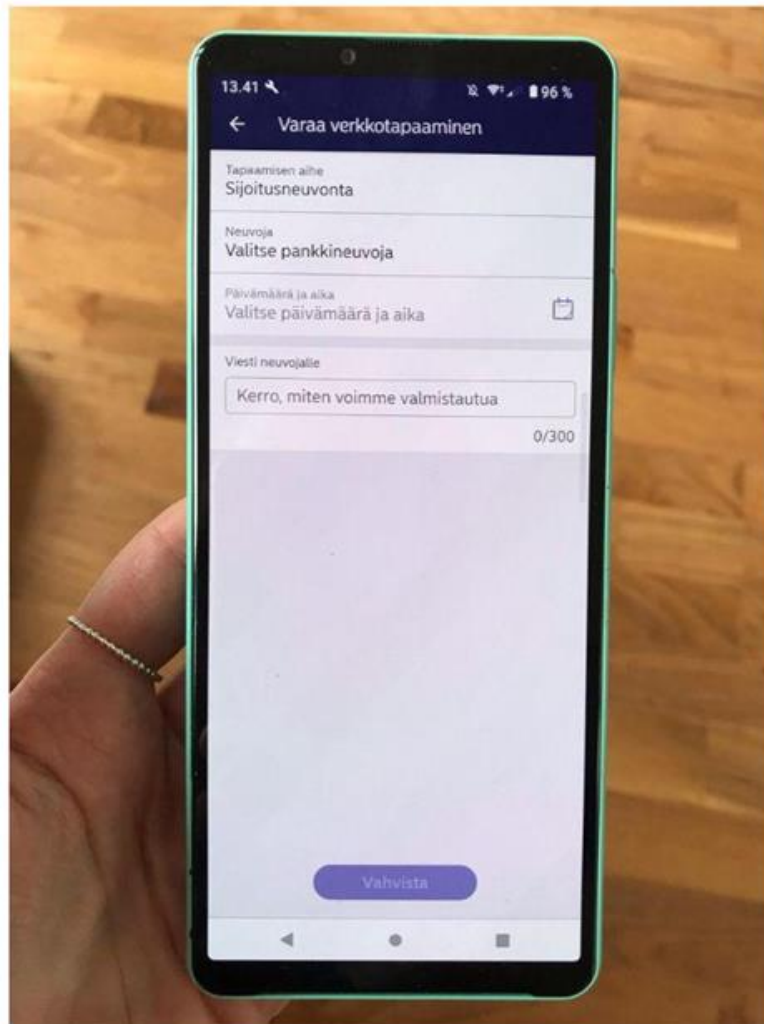
Aurinkomatkat



Seuramatkalaisen sovellus, joka auttaa suunnittelemaan lomaa, sekä **valmistautumaan matkaan lomakalenterin avulla.** Sisältää paljon **ohjeita ja muistutuksia** ja auttaa asiakasta aikatauluttamaan lomallelähtöään. **Tarjoaa proaktiivisesti lisäpalveluita**, kuten retkiä. Lisätukena on myös chat-palvelu.

Inspiraatioksi

Nordea



Nordean sovelluksessa on mahdollisuus varata pankkineuvojalta aika ja kirjoittaa lyhyt kuvaus omasta tarpeesta.

Inspiraatioksi

Haltian

Empathic Building for Hospitals
Haltian Empathic Building for Hospitals solution aims to reduce all small and big tasks which takes focus away from the patient to an absolute minimum and enable clinical personnel to concentrate on the patient.

Find the way
Let the patient avoid the hospital anxiety before the visit, starting from the start, where to park, and where to go once there with precise or screen along the way.

Find medical equipment
Using location data you can easily find and increase utilization of the medical equipment.

Avoid activity peaks
Use the precise occupancy data to order activity in the building and avoid it.

Increase utilization of rooms
Using time zone occupancy data you can share the available space in the hospital based on need.

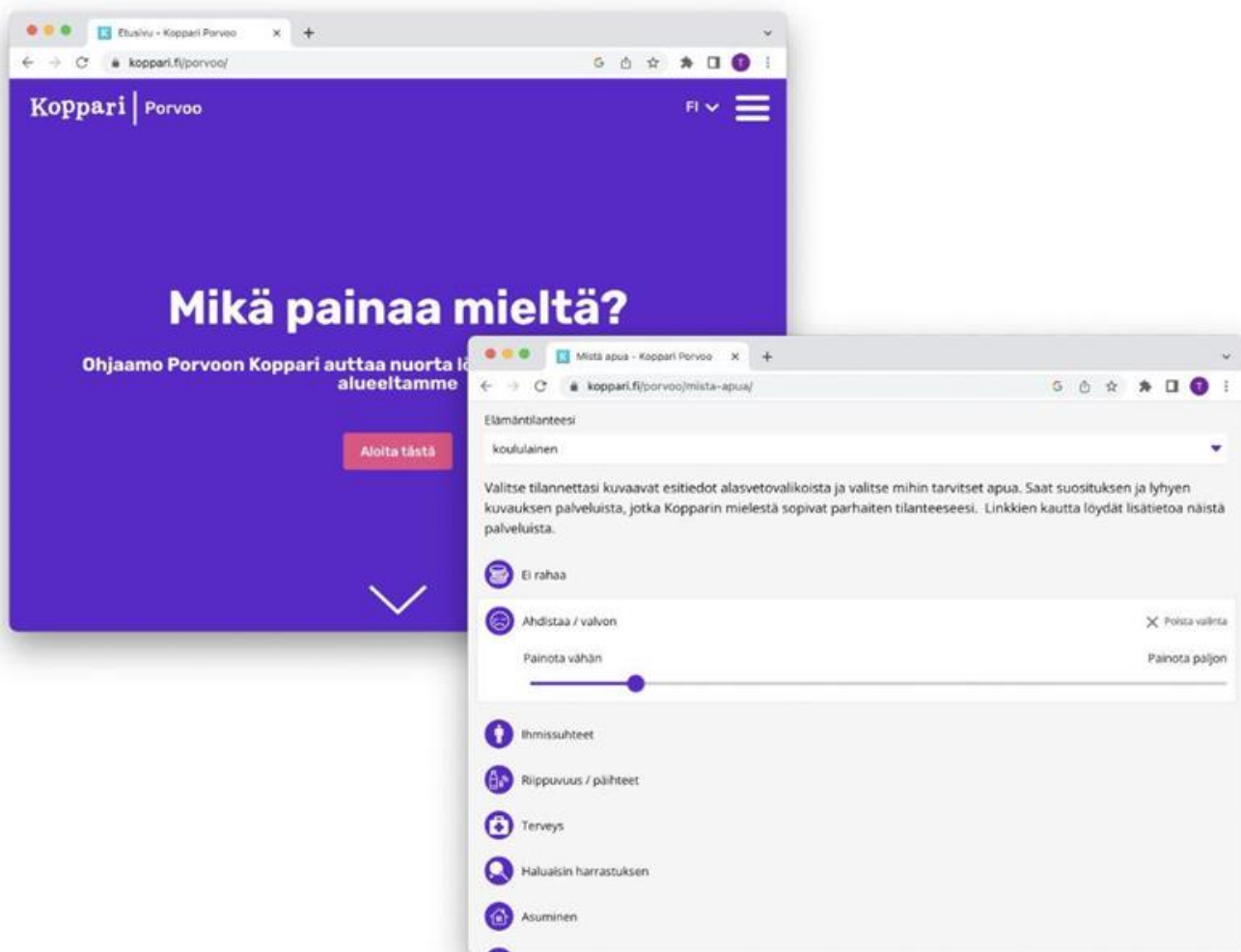
Create service tickets
Map and report tasks using sensors, all your colleagues will know that the task is required, and we will ensure that the tickets sent to the right department.

Know which desks to clean and when
Know when the activity is high and cleaning of surface is needed by using desk occupancy sensors.

Älykkään ympäristön konsepti, joka hyödyntää **IoT-teknologiaa** niin **kävijähallinnan ja -ohjauksen** kuin **tilojen ja välineiden hallinnan osalta**. Mahdollistaa myös mm. **käyttöasteen seuraamisen, ruuhkatilanteiden välttämisen, tilojen seurannan ja esim. siivouksen tilaamisen oikea-aikaisesti**. Lisäksi auttaa **ohjaamaan asiakkaita tilassa, sekä varmistamaan että oikeat välineet ovat oikeassa paikassa**.

Inspiraatioksi

Koppari (Porvoo, Sipoo, Orimattila)



Työkalu, joka auttaa porvooolaisia nuoria löytämään **sopivat mielenterveyspalvelut** omalta alueeltaan.

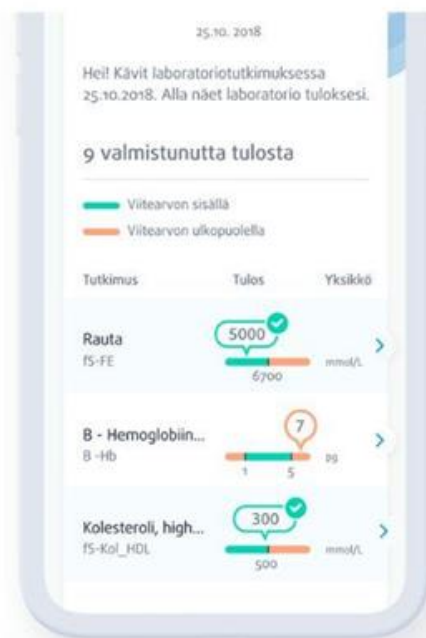
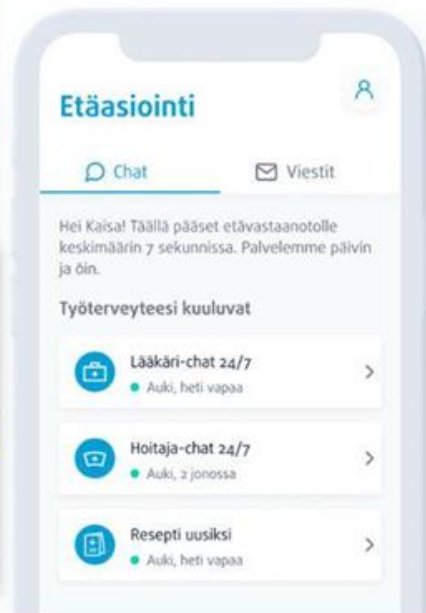
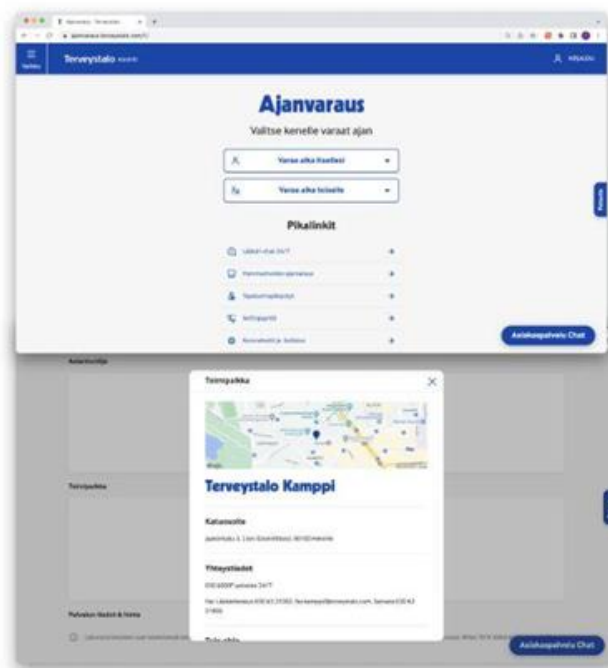
 www.koppari.fi

Etusivu - Koppari Porvoo

Koppari Porvoo - Koppari neuvoo hyvinvointiin, terveyteen, toimeentuloon, opintoihin tai työllistymiseen liittyvissä asioissa.

Inspiraatioksi

Terveystalo



Ajanvaraus, joka sisältää **segmentointiin perustuvaa toiminnanohjauslogiikkaa**, jonka tehtävä on varmistaa, että kysyntä ja tarjonta kohtaavat mahdollisimman tehokkaasti. Käyttöliittymä on hierarkialtaan selkeä ja asiakas saa tarvittaessa tukea chatistä. **Tekstiviesti-ilmoittautuminen ja vastausviestissä ohjaus oikeaan huoneeseen** tekevät saapumisesta helppoa. **Pääsy omiin tuloksiin** edistää asiakkaan alkuperäistä tarvetta eli halua tietää onko jotain vialla vai ei.

Omaolo

Omaolo

Arvioi oireesi Arvioi tuen tarve Tee terveystarkastus Aloita valmennus

Kirjaudu sisään FI

Millainen on olosi?

Saat arvion hoidon tarpeesta ympäri vuorokauden ja tarvittaessa yhteyden julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin paikkakunnallasi.

Valitse alue

Hae oireella tai oirearvion nimellä

Flunssa Polvikipu Päänsärky Seksitauti

Selkäkipu Virtsatietulehdus

Omaolosta löydät myös

Avustin, jonka kysymyksiin vastaamalla asiakas **suodattaa** omaan tilanteeseensa sopivat toimintaohjeet.

Omaolo ohjaa **itsenäiseen asiointiin** ja tilanteen ratkaisemiseen tuetusti **automaation** avulla. Se toimii tehokkaasti **asiakasohjauksen** työkaluna.