

HyVä-digi sosiaaliohjaajan chat

Sosiaalihuolto osana digisotekeskusta

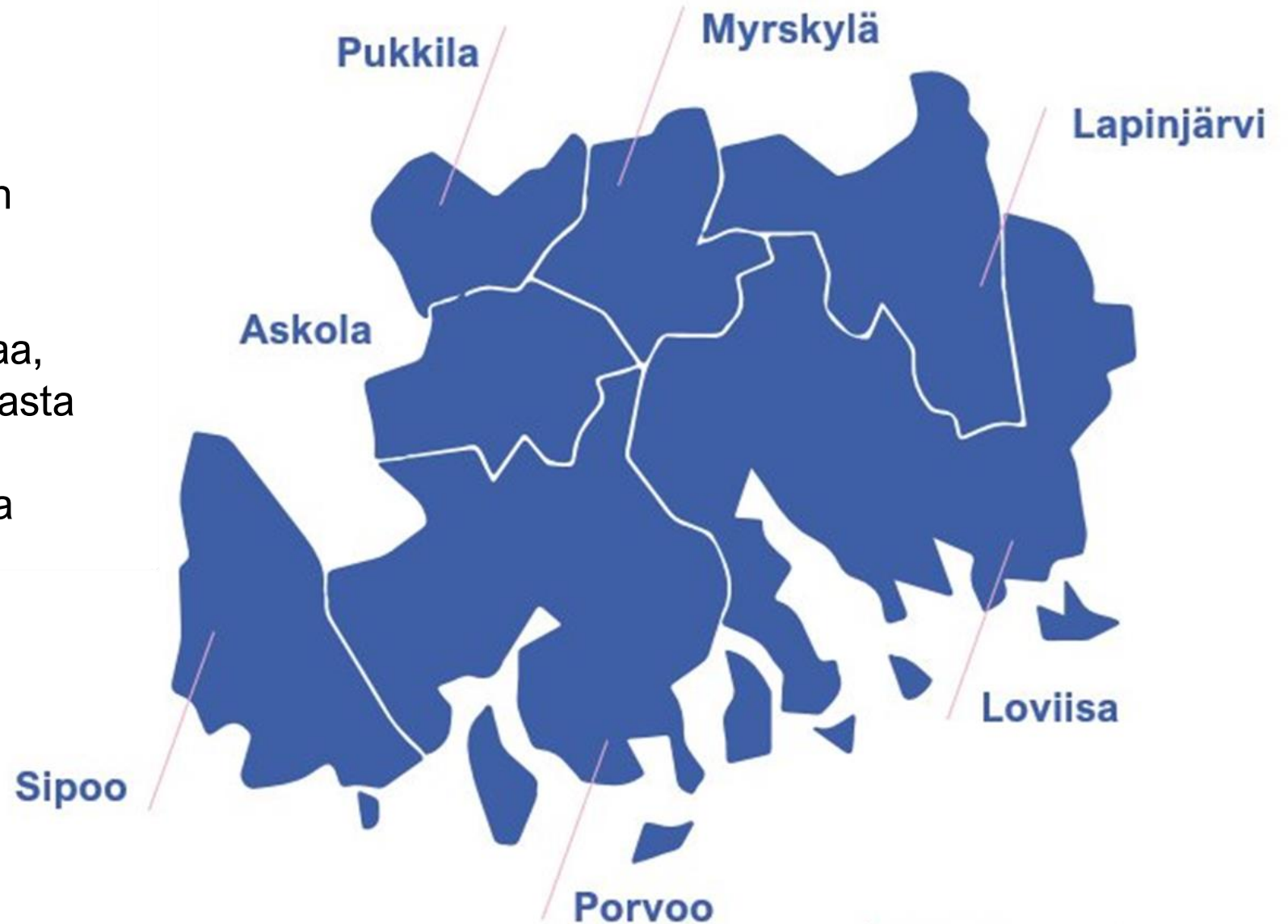
Enni Juusela, Nea Luomajärvi, Michaela Selén

21.11.2024



Itä-Uusimaa

- Hyvinvointialueella asuu noin 100 000 asukasta
- Seitsemän eri kokoista kuntaa, joissa on 2 000-50 000 asukasta
- 29% väestöstä puhuu ruotsia äidinkielenään
- Alueella on käytössä kaksi asiakastietojärjestelmää

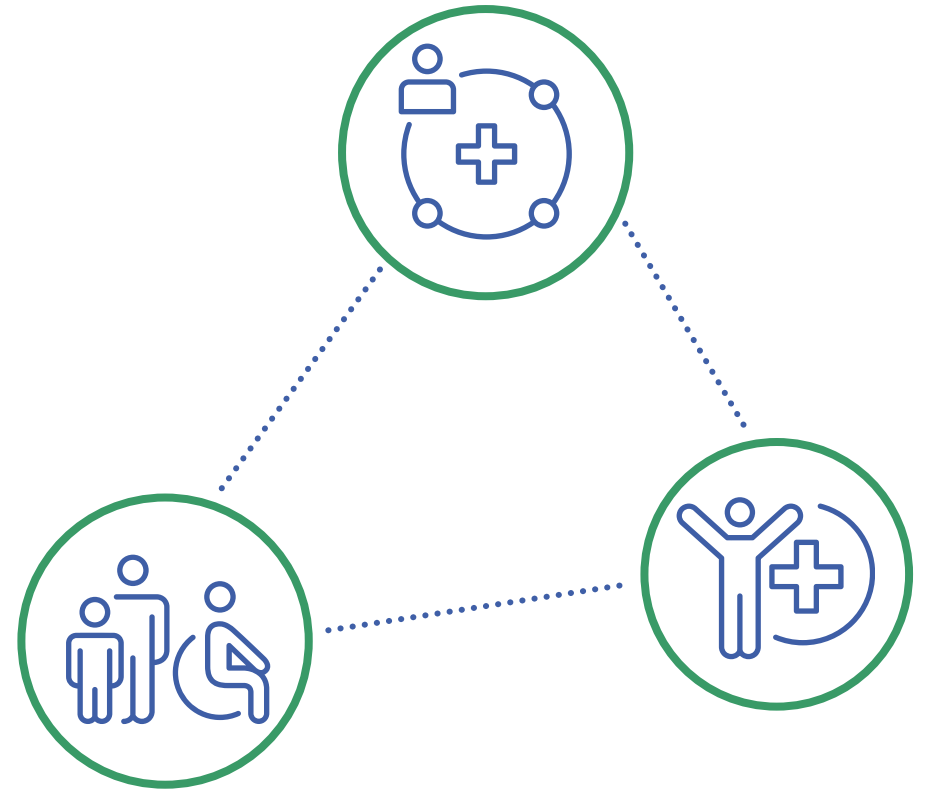


Digitaalisen sote-keskuksen visio

Digitaalinen sote-keskus HyVä-digi on saumaton osa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-palvelu-tuotantoa.

Siellä tuotetaan vuonna **2025** keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita.

Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen **kaikille asukkaille**.



Digitaalinen sote-keskus HyVä-digi on saumaton osa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-palvelu-tuotantoa

Siellä tuotetaan vuonna **2025** keskitetysti yhtenäisellä mallilla alueen asukkaille ajasta ja paikasta riippumattomia sote-palveluita.



Itä-Uusimaa



Sähköiset sote-palvelut ovat yhtenäiset ja saatavilla alueen kaikille asukkaille



Tavoitteet ja hyödyt

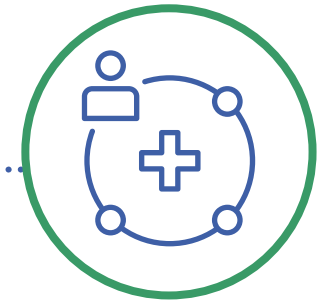
Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuus alueen asukkaille

Resurssien järkevä kohdentuminen

Palvelujen laajuus, kehittyminen ja leviäminen yli vanhojen kuntarajojen

Mahdollisuus halukkaille ammattilaisille digiasioinnin työtehtäviin keskittymiseen



Ammattilaiset toimivat keskitetyssä tiimissä ja heillä on toimivat työkalut työnsä tukena

Työttömien terveystarkastukset, sosiaaliohjaajan vo.

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Chatit sekä ammattilaisten määrä



Digisotekeskuksen henkilöstö ja kivijalkayhteistyö



Sosiaaliohjaajan chat

- Avoinna arkisin 9:00-15:00, ilman ajanvarausta
- Anonyymi asiointi, tarvittaessa tunnistaudutaan vahvasti
- Mahdollisuus videovastaanottoon/ videoyhteyteen chatin aikana
- Asiointikielet suomi, ruotsi ja englanti
- Tarpeen mukaan 1-5 ajanvarausta, ei omia asiakkuuksia

Chat > HyVä-digi sosiaaliohjaaja

HyVä-digi sosiaaliohjaaja

Poimitut asiakkaat

Tapahtumat yht. **64**

Tyytyväisyys ka. **4.5 / 5**

Jonotusaika ka. **0m 18s**

Suosittelu ka. **9.5 / 10**

Käsittelyaika ka. **9m 35s**

Luovuttaneet asiakkaat

Tapahtumat yht. **14**

Jonotusaika ka. **0m 15s**

Sosiaaliohjaajan chattiin hakeuduttu tähän mennessä seuraavissa asioissa:

- Tuen tarve haastavissa tilanteissa sekä kriisitilanteissa
- Omaishoidon tuen hakeminen, omaishoitajien psykososiaalinen tuki
- Palvelua tarvitsevat ja omaiset tiedustelleet palveluista ja niihin pääsemistä
- Haastava taloudellinen tilanne

Eri palvelutehtävien kanssa selvitelty asiakkaiden kysymyksiin vastauksia ja Tarvittaessa myös lääkärin kanssa tehty yhteistyötä.

Omaolo

- Yhteydenotot: Asuminen, Arjesta selviytyminen, Perheasiat ja huoltajuus, Raha-asiat, Väkivalta tai kaltoinkohtelu, Yksinäisyys
- Palveluarviot: Arvio henkilökohtaisesta avusta, liikkumisesta kodin ulkopuolella, omaishoitotilanteesta
- Ohjataan oikeaan palveluun

Muu yhteydenotto

Etkö löydä tarpeeseesi sopivaa palvelua? Muissa kiireettömissä asioissa ota yhteyttä alueesi sosiaali- ja terveystaloihin.

Asiasanat: mielenterveys, yksinäisyys, väkivalta, raha-asiat, ehkäisy, perhe ja huoltajuus, tuen tarve

Täytä Muu yhteydenotto

Sosiaaliohjaus palveluna

- Ohjaus ja neuvonta matalalla kynnyksellä
- Kertaluontoiset ja lyhyet asiakassuhteet
- Alkuarviointi, ohjaus oikeaan palveluun
- Yhdyshenkilönä toimiminen
- Raskaampien palveluiden tarpeen ennaltaehkäisy
- Psykososiaalinen tuki



HyVä-digin chat ja etävastaanotot

Sairaanhoidajan ja lääkärin etäpalvelut



Sosiaaliohjaajan etäpalvelut



HyVä-digin palvelussa voit keskustella sosiaaliohjaajan kanssa chatissä tai tarvittaessa videoyhteyden kautta. Videoyhteys edellyttää vahvan tunnistautumisen, joka tehdään esimerkiksi pankkitunnusten avulla tai mobiilivarmenteella. Asia voi olla kertaluontoinen tai tarvittaessa käyntejä voi sopia sosiaaliohjaajan kanssa tarpeen mukaan 1-5, mikäli asian hoitaminen vaatii useamman kontaktin.

Palvelun käynnistyminen

- Lähtenyt käyntiin rauhallisesti
- Ihmiset löytävät palvelua hiljalleen
- Tiedotus ja markkinointi
- Palvelun ja asiakkaiden palveluntarpeiden kartoittaminen ja toiminnan kehittäminen sen mukaan

Yhteistyö




HyVä-digi kaikki ammattilaiset



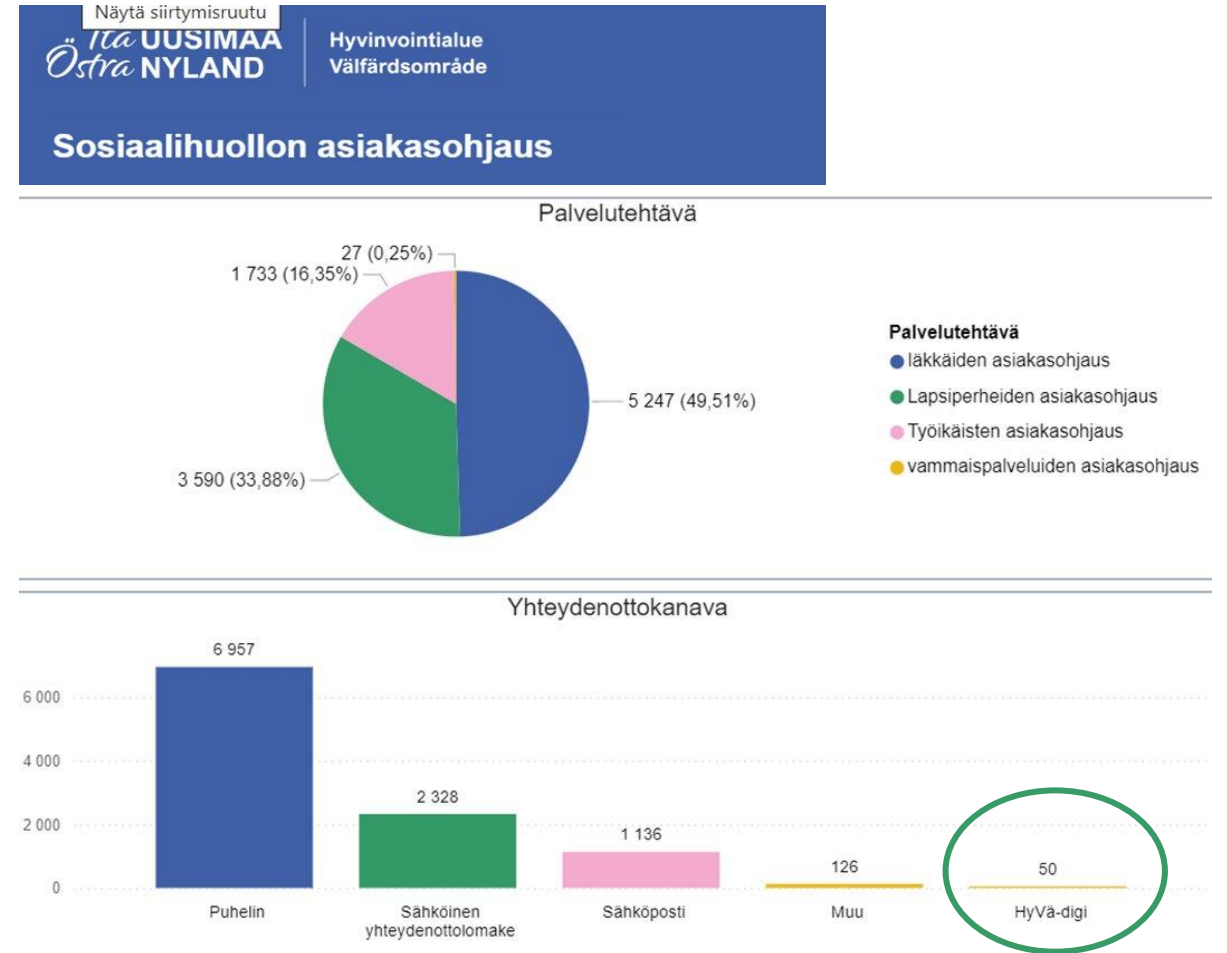
- Tiivis yhteistyö HyVä-digin sisällä sekä kivijalkapalveluihin
- Konsultointikanavat hyvinvointialueen sisällä
- Voi kysyä puolin ja toisin
- Viedään tietoa palvelusta ja saadaan tietoa palveluista
- Nouseeko palveluissa esiin ilmiöitä

Osana digisotekeskusta

- Sosiaaliohjaus osana sote-kokonaisuutta terveydenhuollon rinnalla, osana moniammatillista kokonaisuutta
- Paljon rajapintaa niin MiePän, kuin terveydenhuollon kanssa  asiakkaalle/potilaalle yhteistyössä apua kokonaisvaltaisesti samalla asiointikerralla
- Asiakkaita voidaan tarvittaessa siirtää toiselle ammattilaiselle HyVä-digin sisällä
- Asiakkaille selkeä ja matalan kynnyksen asiointikanava

Vaikuttavuus

- Asiakkaat saavat tarvitsemansa avun ja tuen oikea-aikaisesti matalalla kynnyksellä
- Vältetään pompottelua eri palveluiden välillä, asiakas ohjataan suoraan sopivaan palveluun
- Ohjaus ja neuvonta riittää
- Vaikuttavuuden seuraaminen:
 - Kerätään tietoa chatin tulostyistä sekä toimenpiteistä BI raporttiin
 - Palautteet muista palveluista, ohjautuvatko asiakkaat oikein
 - Asiakaspalaute (HVA kotisivut, sekä Videovisit)



Elämän mittaista hyvinvointia

Enni Juusela, Nea Luomajärvi, Michaela Selén
Itausimaa.fi

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde