

Digistä toimeen lähiterveyspalveluissa 19.3.2024

TYÖPAJAN TUOTOKSET

1.

Miten esihenkilönä edistän digitaalisten palvelujen käyttöönottoa omassa työyksikössäni?



2.

Miten varmistan, että alueeni asukkaat ovat tietoisia tarjottavista digipalveluista?

Omaolo



3.

Digitaaliset palvelut osana vastaanottopalvelujen ammattilaisten työnkuvaa?

→ Kuvaa konkreettisia lähitulevaisuuden tavoitteita



3.

Digitaaliset palvelut osana suun terveydenhuollon ammattilaisten työnkuvaa?

→ Kuvaa konkreettisia lähitulevaisuuden tavoitteita



1.

Digistä toimeen lähiterveyspalveluissa 19.3.2024

TYÖPAJAN TUOTOKSET

Löydettävä yhteinen HVA:n tapa toimia – vanhasta pois oppiminen

- Lähiesihenkilön viestintä on ratkaisevaa
→ tarvitaan muutosjohtajuutta
- Tavoitteena on, että digipalvelut otetaan osaksi perustyötä ja perehdytystä
- Palautteet ja niiden säännöllinen tarkastelu
→ tarvittavat muutokset
- Ylempi johto → kuuntelee kentän viestiä ja reagoi
= toivotaan johdon syvempää ymmärrystä
- EtäChat - ei tarvitse olla joka sote-keskuksessa
- keventää kuormitusta vastaanotoilla
- Muutokselle on annettava aikaa



Viestintä, koulutus ja markkinointi

- Benchmarkataan hyviä toimintatapoja muilta hyvinvointialueilta
- Hyödynnetään tutkimusten valossa hyväksi havaittuja esimerkkejä
- Jaetaan onnistumisia ja otetaan opiksi
- Järjestetään kertauskoulutusta ja laitetaan kätevät niksit jakoon
- Huomioidaan erilaiset oppijat ja otetaan erilaiset koulutus/tiedotustyyliä käyttöön (video/pikaohje/tarkat ohjeet/kokeilijat)
- Ulkopuolelta tuleva innostaminen ja markkinointi

Konkretiaa – miten juuri MINÄ tuen ammattilaisia

- Positiivinen asenne ja motivointi - digipalvelujen näkeminen mahdollisuutena, ei uhkana
- On osattava itse ensin ja ymmärrettävä hyödyt - kentällä hyötyjä ei heti osata hahmottaa
- Tuki, koulutus, työvälineet ja niiden helppous
- Kentän valmistaminen muutokseen
- Rakentavan ja positiivisen palautteen antaminen
- Työvuorosuunnittelulla mahdollistaminen (aikaa)
 - Mahdollistaa jatkuva kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa!!! (Osallistaminen)
 - Muun toiminnan varmistaminen ja päällekkäisyyksien ehkäiseminen
- Tapauskohtainen neuvonta ja ohjaus
→ työntekijälähtöisyys (paikanpäällä/alueellisesti annettava tuki uusien asioiden juurruttamiseen?)
- Digituen saamisen varmistaminen – vertaistuki ja IT-lähituki - esihenkilöjen fast track
- Etätyö/hybridihoukutin työntekijöille
- Asiakaspalvelunäkökulman esiin tuominen

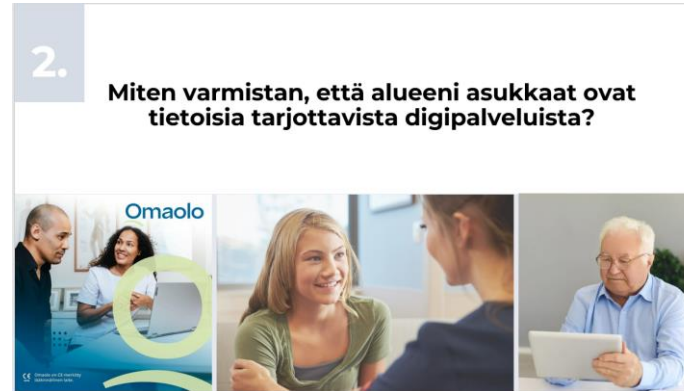
2.

Digistä toimeen lähiterveyspalveluissa 19.3.2024

TYÖPAJAN TUOTOKSET

Ammattilaiset digin hyödyntäjinä ja kannustajina

- Ammattilaiset koulutetaan
- Vastaanotoilla asian esiin tuominen
- Hoitosuunnitelmaan kirjaaminen
- Jatkohoidon/kontrollin sopiminen digisti
- Asiakaspalvelu + viestintä osaksi koulutusta
- Vastaajaviesti
- Kotihoito, omaishoitajat, asiakasohjaus
- Moniammatillinen peso + neuvola
- Kutsunnat



Markkinointimateriaalit

- Kynätaskut
- Kela-taksi, linja-autot
- Mainos skreenit
- Käyntikortit yms. "ämpärit"

Digipalvelujen markkinointikanavat ja -paikat

- Tunnettu terveydenhuollon tekijä kertomaan
 - Lähelle kertomaan (myös sivukylille)
- HVA:n verkkosivut → digi ensin
- SOME
- Sovellus
- Akseli ilmoittautumisen tulosteeseen
- Opetusvideot
- INFO-TV/Vastaanottojen INFO-taulut
- TV/Radio
- Ilmaisjakelulehdet
- Messut ym. massatapahtumat
- Julkiset tilat, liikuntapaikat, uimahallit, kirjasto
- Apteekit
- Kauppakeskukset, infopisteet esim. Ideapark
- Koulut/Oppilaitokset
- Kyläillat
- Järjestöt esim. omaishoitajat
- Palveluohjaus esim. olkatoiminta

3.

Digistä toimeen lähiterveyspalveluissa 19.3.2024 TYÖPAJAN TUOTOKSET

Huomioitavia asioita

- "Seulat", joiden läpi asiakas tulee → karsitaan mihin tarvitsee puuttua paremmin, otetaan koppi ja tunnistetaan tarve pompottelematta asiakasta
- Selkeät yhdessä sovitut toimintamallit
 - Esim. miten Chatissä toimitaan? Ei ohjata muualle jos asian voi hoitaa tässä
 - Löytyykö ajan mittaan ne mitkä hoituvat digitaalisesti vai voidaanko sopia reunaehdot milloin digi ja milloin jokin muu palvelu?
- Arviointi, pysähtyminen ja suunnan tarkistus tärkeää
- Asiakastytyytyväisyyden varmistus - Oletko saanut avun? Aina on oltava mahdollisuus päästä takaisin
- Osastolta kotiutuminen, vastaanottoon ja kotihoitoon INFO mitä on tulossa
- Päällekkäisyydet poistaminen tuo tehokkuutta
- Hyödyllisyyden osoittaminen ja onnistumisten nostot - tietoperusta, jonka mukaan toimintaan
- Ammattilaisille tarvitaan turvallisuuden tunne siitä, että osaa käyttää laitteita yms., saa apua/tukea → tutuksi tekeminen



- Chat → palvelulupaus
- Kiireetön yhteydenottopyyntö
- OmaKanta säilyy ja edistetään
- Reseptit
- Jatkot ja seuranta etävastaanottona?
- Moniammatillinen etävastaanotto?



- Chat ½ päivää
- Etävastaanotto on jo vireillä esim.
 - 1. lasta odottavan perhe
 - 1v. tarkastus
 - Suun terveydenhuollon edistäminen

Digitaaliset työtehtävät - REKRYVALTTI!

- Etävastaanotto, reseptin uusinta, puh. vastaanotto etänä, konsultaatiot
- Työpäivä - monipuolinen työnkuva:
 - esim. aamupäivä Chat + reseptipiikki ja iltapäivä etävastaanottoa + läsnäoloa tai koko päivä etänä esim. Chat-vastaamista → jonka on oltava nopea ammattilaisille ja asiakkaille

Esihenkilöjen digitoiveita/ajatuksia

- Merkittävä osa rutiinitehtävistä hoituu automaatiolla esim. 80% kaikesta, tekoäly
- Hoidon, lomakkeiden ym. tietojen siirtyminen potilastietojärjestelmään automaattisesti
- Kotihoidon asiakas - lääkemuuokset Lifecareen - voidaanko hyödyntää ristiintaulukointityökalua?
- HTA → Omahoidon ohjauksen automatisointi (Klinik)
- Kiirevastaanotolla on rajalliset mahdollisuudet - itsemittauspiste *MedicubeX?*
- Robotikan avulla esim. rokotukset ja esitiedot
- Ennen Chatä/puhelua verkkosivuille: ajanvarauksen voit perua [tästä](#) ja ...voit tehdä [tästä](#)
- Tekoäly etsii HTA:n jälkeen vapaan ajan esim. tarve kiva-lääkärille
- Chatissä epäasiallisten kysymysten tunnistaminen ja blokkaukset

Tavoitteena on, että jokaiselta löytyy jokin digitaalisiin palveluihin liittyvä taito mistä aloittaa ja miten kehittää