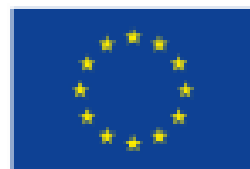


Perhe- ja sosiaalipalveluiden digitalisaation visio vuodelle 2025

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



N
y
k
y
t
i
l
a

Ensikontakti sosiaalipalveluihin

Asiakkailla useita
yhteydenottokanavia
käytössä

Asiakasohjaus
Watsapp
Puhelu
Tekstiviesti
Sähköposti
Ilmoitukset (esim. huoli-
ilmoitus)
Paikan päällä asiointi

Digivälineet ammattilaisen työn tukena

Palveluita monikanavaisesti
käytössä, mutta
digipalveluiden prosesseissa
pirstaleisuutta

Vihta
Chat
Etävastaanotto
Teams/Skype
Digitaaliset lomakkeet

Asiakkuudessa olevan asiakkaan ja ammattilaisen yhteydenpito

Useita kanavia pitkin



T
u
l
e
v
a
i
s
u
u
s

Ensikontakti sosiaalipalveluihin

Ajasta ja paikasta
riippumattomat, sujuvat
palvelupolut
Yhdenmukaiset, määritellyt
digitaaliset asiointikanavat
huomioiden asiakkaiden
eritystarpeet

Digitaalinen ajanvaraus
Asiakasohjaus
Chat
Kiireetön viestintä

Digivälineet ammattilaisen työn tukena

Digitaaliset välineet
saumattomana osana
asiakkaan palveluketjua
Digitalisaation hyödyntäminen
ammattilaisen työnkuvan
selkiyttämisessä

Puheentunnistus
Tekoälyn hyödyntäminen
kirjaamisessa (virtuaalinäppäimistö)
Etävastaanotto
Kiireetön viestintä
Esitietolomakkeet
Digitaaliset lomakkeet

Asiakkuudessa olevan asiakkaan ja ammattilaisen yhteydenpito

Sujuvat palvelupolut
Yhdenmukaiset
yhteydenottokanavat

Digitalisaatiossa eteneminen - asiakasprosessien mukaisesti

Avun tarve

Arvio tilanteesta

Asiakkuus

Ensikontakti ja siirtyminen prosessissa eteenpäin:

- Mitä yhteydenottokanavia pitkin uudet asiakkuudet tulevaisuudessa tulevat?
- Tilanteen arviointiin siirtyminen (ammattilaiselta ammattilaiselle)

Digipalvelut osana ammattilaisen työtä ja asiakkaan prosessia

- Etävastaanotto
- Hakemukset/lomakkeet/esitiedot

Ammattilaisen ja asiakkuudessa olevan välinen yhteistyö

- Yhteydenottokanavat
- Toistuvat asiakasprosessit - digipolku tukemassa asiakkaan osallisuutta ja helpottamassa ammattilaisen ja asiakkaan yhteydenpitoa

Katse tulevaisuuteen

- Työpajoissa toistuvia elementtejä digipalveluista, jotka koetaan hyödyllisiksi
- Tarpeet ja käyttöönottojen vaiheet vaihtelevat palvelualoittain, minkä vuoksi tarkastelua tehdään palvelualueittain, mutta kuitenkin asiakasprosessin kokonaisuus huomioiden
- Hankkeesta eri palveluilla omat vastinparit, jotka tukena digipalveluiden käyttöönoton suunnittelussa
- Aikataulutukset käyttöönottoille OmaEP digipalveluiden osalta ensi vuodesta lähtien pitkälti palvelutuotannon määriteltävissä
- Digitalisaation eteenpäin vieminen vaatii vahvaa sitoutumista organisaation johdolta sekä esihenkilöiltä

- Palvelualoittain tiiviit tiimit suunnittelu-kehittämis ja käyttöönottovaiheeseen
- Digitalisaatiota hyvä tarkastella prosessin mukaisesti: avun tarve – asiakkaaksi tulo – asiakkuudessa oleva -> tämän suunnittelu edistää kokonaisuuksien syntymistä, ehkäisee pirstaloitumista ja helpottaa käyttöönottoa
 - Tiimissä oleellista on esihenkilöiden, ammattilaisten sekä vastuukäyttäjien roolit – vastuuesihenkilöt digitalisaation edistämiseen

Tulevaisuudessa tekoälyn hyödyntäminen ammattilaisten kirjaamistyön helpottamisessa

