



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

VN/27154/2022



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Monialainen asiakasohjaus: Sosiaali- ja terveyspalveluneuvonta

Satu Marjakangas 17.4.2024, RRF2 Keski-Pohjanmaa,  
ohjausryhmän kokous

# Sote-keskuksen palveluiden verkosto

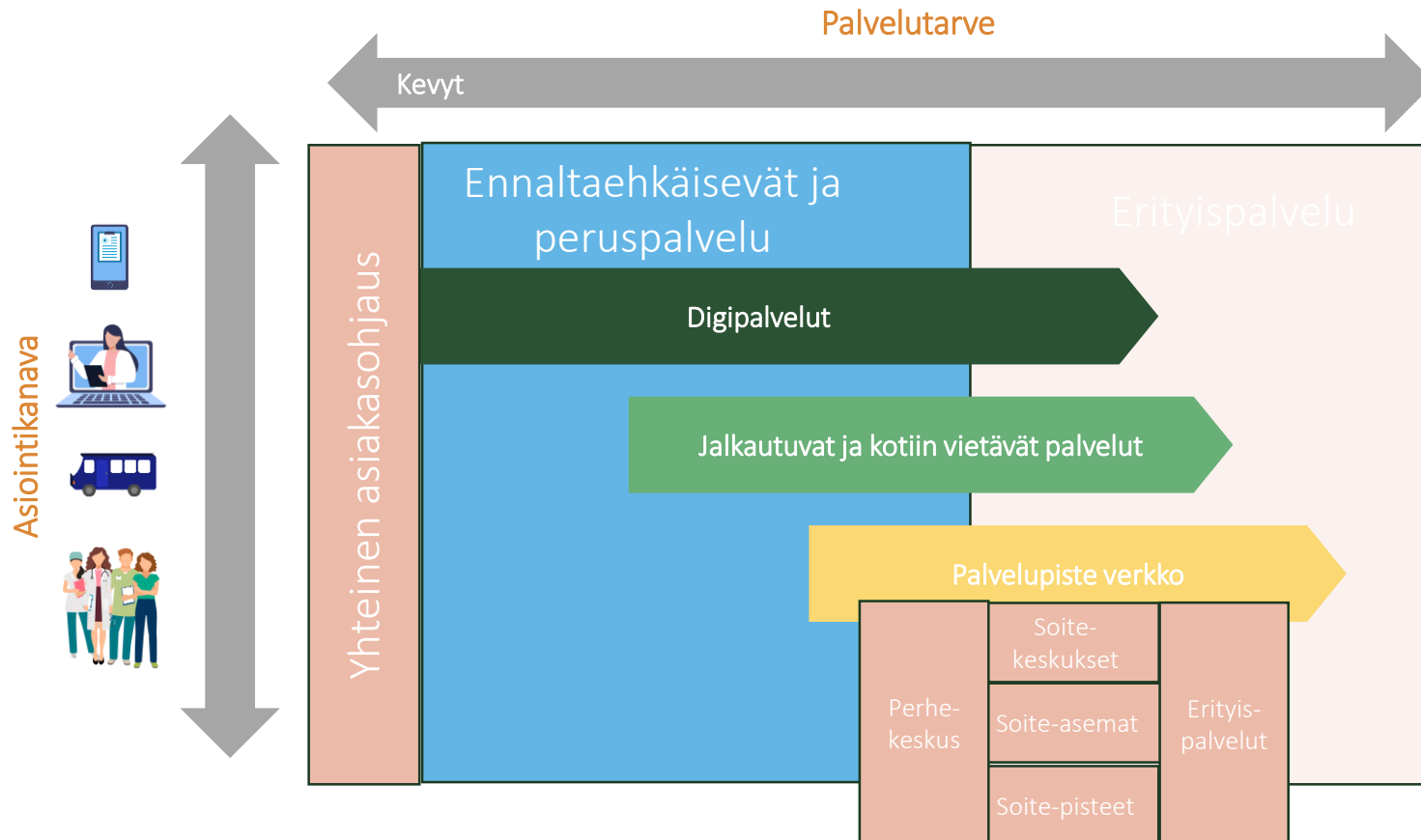


Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



Tavoitteena on, että Soiten sosiaali- ja terveystalvet muodostavat integroidun palvelukokonaisuuden, joka vastaa asukkaiden tarpeita, huomioi yhdyspinnat ja alueen erityispiirteet, osaa hyödyntää monitoimijuuutta, osallistaa asukkaita sekä pitää sote- kustannuskehityksen hallittuna. Erityisesti tavoitteena on asukkaiden osallistaminen omaan hoitoon ja ennaltaehkäisyyn.

Palveluiden verkosto rakentuu digitaalisten ja jalkautuvien palveluiden sekä palvelupisteverkon ympärille. Palvelupisteverkoston tavoitekattavuus on se, että 95% alueen asukkaista asuu 30min sisällä palveluista.



- **Perhekeskus** toimii verkostomaisesti digitaalisena palveluna sekä tarpeen mukaan eri palvelupisteissä
- **Soite-keskuksissa** on laajin palvelutarjonta. Päivystys ja vastaanotot on keskitetty Soite-keskuksiin. Soite-keskukset sijaitsevat Kokkolassa (pääterveysasema), Kannuksessa sekä Tunkkari-Pajalassa.
- **Soite-asemilla** on vaihteleva ja muuntuva sosiaali-terveyden- ja sairaanhoidon tarjonta. Asemilla järjestetään asiantuntijavastaanottoja, eri alan lääkäreiden vastaanottoja sekä neuvola- ja sosiaalipalveluita. Soite-asemat sijaitsevat Kälviällä, Toholammilla ja Perhossa.
- **Soite-pisteet** ovat matalankynnyksen lähipalvelupisteitä, joissa on joustava palvelutarjonta. Soite-pisteet sijaitsevat Kokkolan Koivuhaassa, Lestijärvellä, Ullavassa, Lohtajalla ja Halsualla.

Lähde: Soiten palvelustrategia

# Miksi alettiin kehittämään yhteistä sosiaali- ja terveystalvaeluneuvontaa?



Euroopan unionin rahoittama –  
Näyttö- ja perustan EU

**soite**  
Hyvin voimme

- Kehittäminen käynnistyi v. 2023 Soite 2.1 –hankkeessa ja liittyi Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –ohjelman tavoitteeseen: **Sote –peruspalvelut tavoittaa yhdellä yhteydenotolla**
- Pirstaleinen palvelujärjestelmä, jossa asiakkaat eivät tiedä, minne olisivat yhteydessä tai eivät saa kiinni tarvittavia tahoja.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon vähenevät resurssit
- Palveluiden parantaminen ja asiakaslähtöisyys
- Pompottelun vähentäminen
- Päällekkäisten palvelujen purkaminen
- Yhdenvertaisuus koko Soiten alueella
- Heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakas- ja potilasryhmät
- Häiriökäynnin vähentäminen
- Monialaisen yhteistyön lisääminen

# Vuosi 2024

- Sote-neuvontapalvelun kehittäminen jatkuu vuoden 2024 aikana RFF Keski-Pohjanmaa – hankkeen rahoituksella. Palvelussa 1,5 sairaanhoitajan työpanos + sosionomi/sh
- Tavoitteena on vakiinnuttaa toimintaa ja löytää pysyvä rahoitus.
- Samalla, kun digitaaliset palvelut kehittyvät vauhdilla, turvataan samalla myös matalan kynnyksen palvelu, josta tavoittaa nopeasti sote-ammattilaisen ja saa asioitaan eteenpäin.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**



# Toimintamalli Sosiaali- ja terveystieteiden neuvontaan



Asiakas/läheinen  
/toinen  
ammattilainen  
ottaa yhteyttä



**soite**

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Mellersta Österbottens välfärdsområde

## ASIAKASOHJAAJA

- Vastaa kysymyksiin
- Antaa ohjausta Soiten omista palveluista ja ohjaa myös 3. sektorin/yksityisten palveluihin
- Tunnistaa palvelutarpeen, tekee alkuarvion ja käynnistää tarvittaessa asiakasohjauksen

Ei sote-  
palveluiden  
tarvetta

Yksinkertainen,  
selkeä  
palvelutarve

Selvittelyä  
vaativa  
asiakastapaus

Asiakas saa neuvontaa, omahoito-ohjeita ja tietoa alueen muista palveluista (3. sektori, HYTE, srk, yritykset)

Alkuarvio + kirjaus.  
Suora ajanvaraus/  
soittopyyntö ko.  
palveluun

Alkuarvio + kirjaus.  
Ohjataan palvelutarpeen arviointiin ao. toimialueelle tai otetaan monipalveluprosessiin

# Yhteydenotto- muodot

- Omahoitoviestit (Digisoite)
- Terveyskylän omaoloviestit Muu yhteydenotto
- Puhelin 06 826 3033 klo 9-15
- Chat Soiten kotisivuilla
- Kaikkiin yhteydenottoihin vastaavat sote-alan ammattilaiset (sairaanhoitajat ja sosiaaliohjaaja)
- Auttaa kaikenlaisissa epäselvissä asioissa ja vie asioita meidän järjestelmän sisällä eteenpäin.
- Valtaosaan puheluista ja viesteistä pystytään reagoimaan heti. Ruuhkatilanteissa käytössä takaisinsoittopyynnöt.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**

**Mistä apua?**

Tarvitsen apuvälinettä, mistä saan sellaisen?

Onko asiani mennyt eteenpäin, kun lääkäriaikaa ei kuulu?

Äitini muisti huononee, mitä voin tehdä?

Mistä saisin apua mielenterveysasioissa?

Kuka auttaisi kodin-hoidossa, kun en enää itse jaksa?

Ollisinko oikeutettu hoitotukeen, miten sitä haetaan?

**Soiten sosiaali- ja terveysterveystuella auttaa!**  
Palveluneuvonnasta saat neuvontaa ja ohjausta liittyen sinun tai läheisesi hyvinvointiin ja palveluihin Soiteissa.

**Ota yhteyttä:**

**Me autamme!**

# Kaikki yhteydenotto-kanavat samanarvoisia, ”työjonoajattelu”



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

## Omahoito- ja omaoloviestit

Viestit ohjataan kaikille asiakasohjaajille, josta tehtävän nappaa käsittelyyn yksi

Konsultoidaan, voidaan siirtää toiselle käsittelyyn, vastataan pääsääntöisesti samalla kanavalla, mistä yhteydenotto tullut.

## Puhelin

Takaisinsoitot, jos ei pystytä vastaamaan heti

Telia ACE-ratkaisu

## Soiten sisäiset

LC:n viestipiikki, puhelin, sähköposti, Teams

Palvelulupaus: Kaikkiin yhteydenotot otetaan käsittelyyn viimeistään seuraavana arkipäivänä



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

# Tavoitteet ja mittarit

1. Erinomainen asiakaspalvelu
2. Nopea reagointi asiakkaan tarpeeseen

## Mittareina

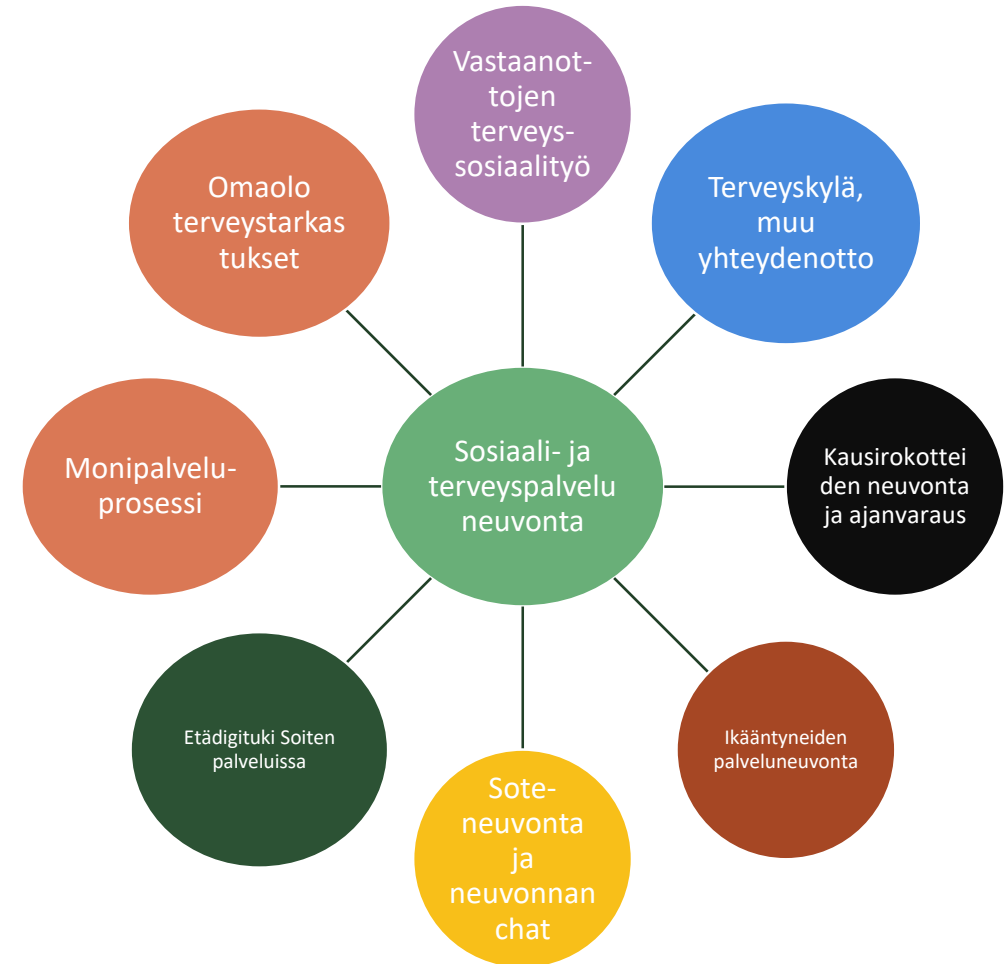
- NPS, suositteluindeksi
- Reagointiaika, milloin asiakkaan asia otetaan käsittelyyn



# Integroituja neuvontapalveluja



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

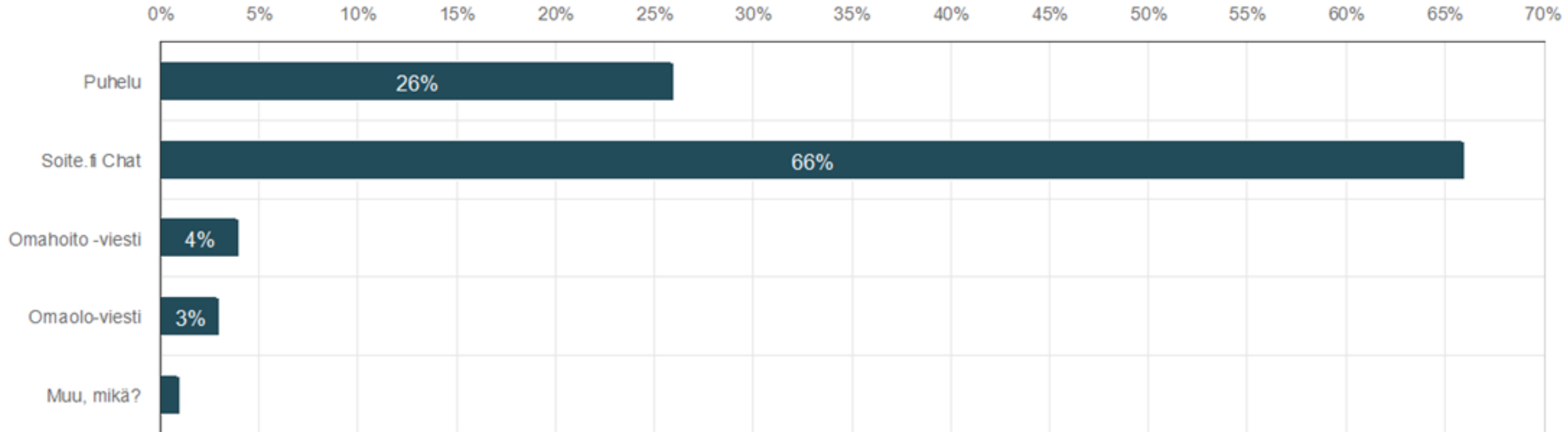




Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



# Tilastot 2024 (1.1.-16.4.)



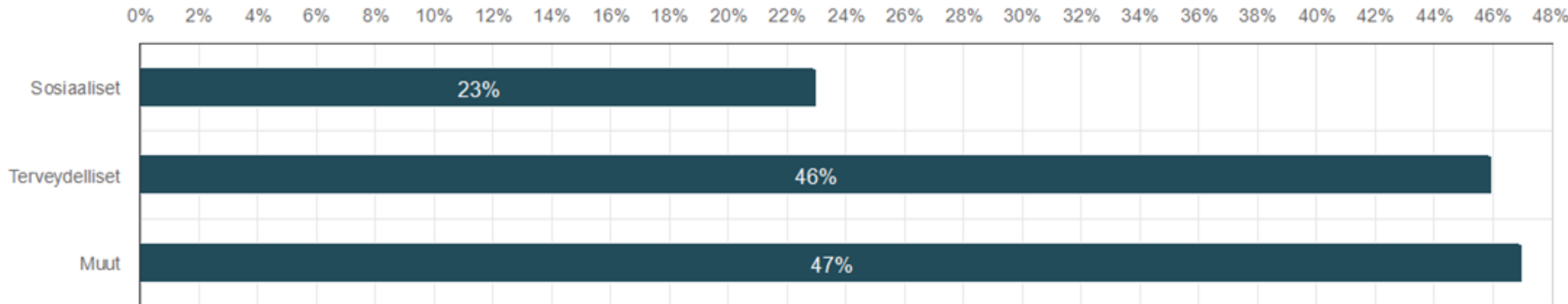
Yhteensä 1030 yhteydenottoa



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



# Yhteydenoton syy



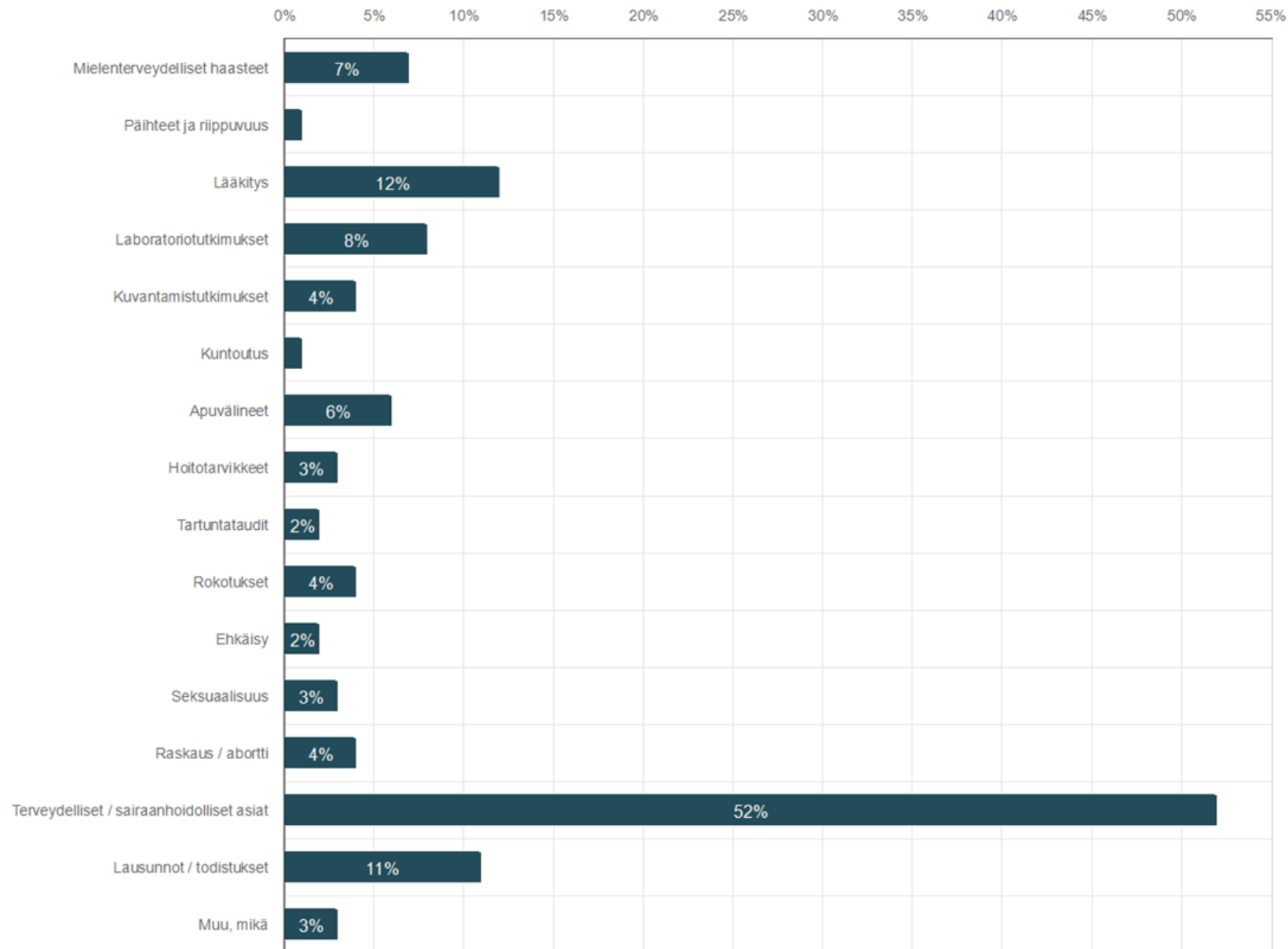
	n	Prosentti
Sosiaaliset	242	23,5%
Terveydelliset	476	46,2%
Muut	479	46,5%

# Terveydelliset syyt



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

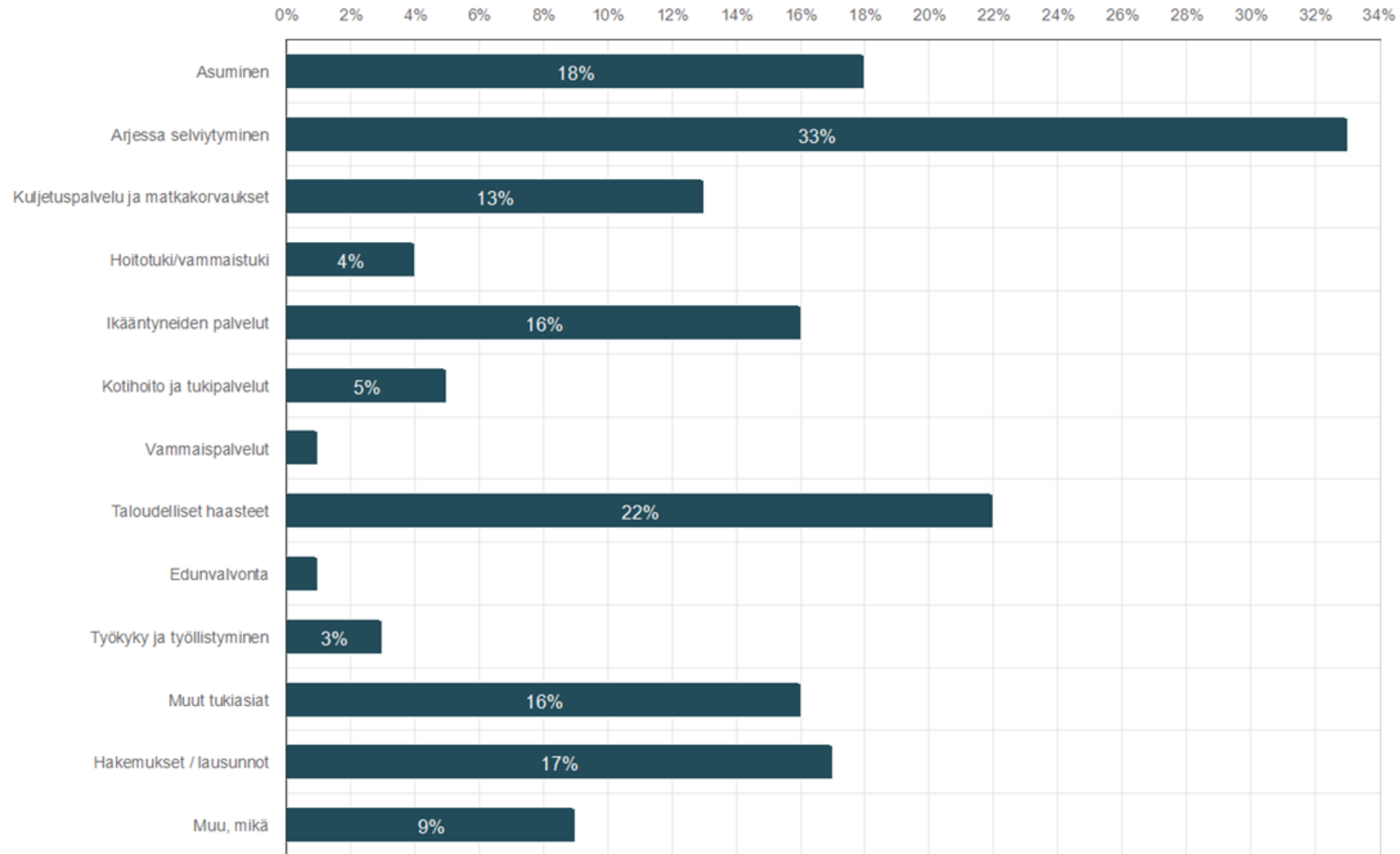


# Sosiaaliset syyt



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme



# Muut syyt



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

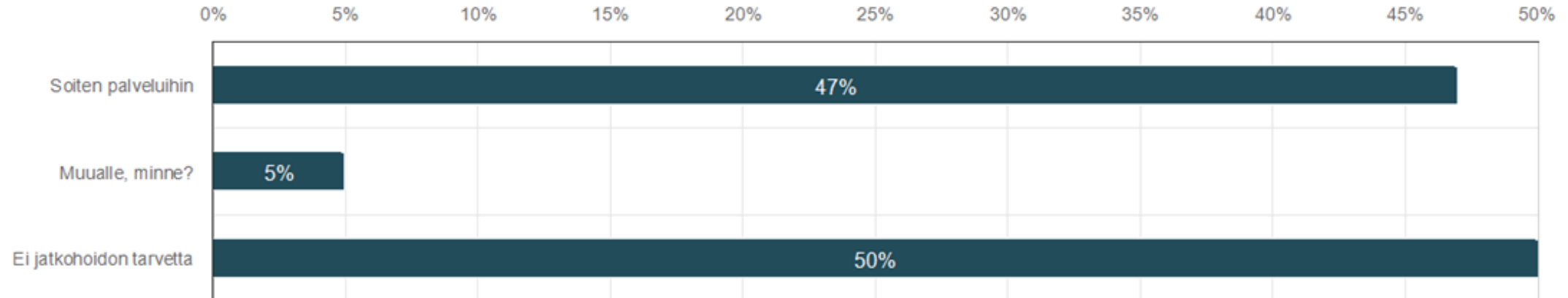
	n	Prosentti
Monipalveluprosessi	1	0,2%
Ajanvaraukset	112	23,5%
Ajanperuminen/siirto PTH	23	4,8%
Ajanperuminen/siirto ESH	14	2,9%
Kiireettömän hoitopaikan vaihto/valinta	11	2,3%
Maksusitoumus	5	1,1%
Soiten laskutus	17	3,6%
Digituki	76	16,0%
Yhteystietojen kysely/ puhelun siirto	205	43,1%
Perustietojen muutokset	6	1,3%
Palautteet/valitukset, mikä?	19	4,0%
Muu, mikä?	60	12,6%



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme

# Minne ohjattu?



Muualle, minne? Esim. yritykset, 3. sektori, toiset hyvinvointialueet, työterveys, opiskeluterveydenhuolto



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



# Chatin tilastot 5.2.-16.4.2024

Keskustelut ⓘ

**622**

85.9 % aloitti chatin

Tunnistautumiset ⓘ

**50**

8 % tunnistautui

Asiakaspalautteet

**139**

22.3 % antoi palautetta

Ammattilaispalautteet

**0**

0 % antoi palautetta

ASIAKKAAT

AMMATTILAISET

Päiväkohtaiset keskustelut







Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



# Chatin tilastot 5.4.-16.4.2024

## Keskimääräinen odotusaika ja kesto

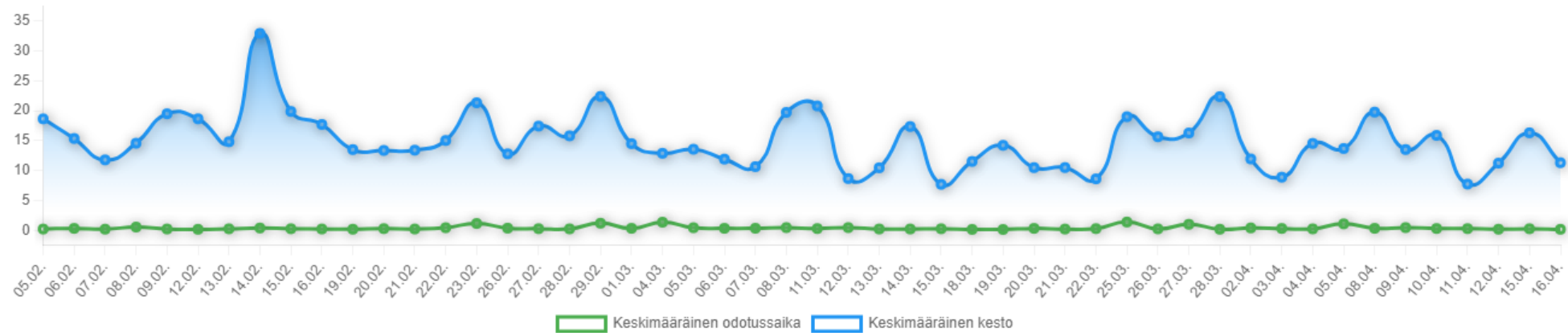
Odotusaika ⓘ  
**00:00:36**  
Min - max: 00:05 - 07:31

Kesto ⓘ  
**00:14:35**  
Min - max: 00:11 - 01:26:48

Vastaamattomat ⓘ  
**29**  
4.7 % ei ehditty vastaamaan

Odotusaika ⓘ  
**00:00:40**  
Min - max: 00:03 - 04:19

## Päivakohtainen odotusaika ja kesto



# Asiakaspalaute

- 94 % suosittelee palvelun käyttöä (130 vastausta)
- ”Sain nopeasti vastauksen. Kiitos.”
- ”Ripeää neuvontaa ja asia tuli kerralla selväksi”.
- ”Todella loistavaa ja nopeaa palvelua!
- ”Onneksi on tällainen chatti mahdollinen ettei tule turhia käyntejä! Loistavaa! Kiitos”
- ”On kyllä tosi hyvä, kun on tällainen palvelu. Siitä tulee ole, että todella välitetään. Sairaanhoidaja palvelussa oli todella ystävällinen ja auttavainen. Tuli hyvä mieli ja sain apua, mitä kaipasinkin. Kiitos tästä chat mahdollisuudesta.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

soite



# Haasteena

- Toiminnan jatkuminen Soiten taloustilanteessa
- Sisäiset ohjautumiskanavat (esim. sosiaalipalveluihin ei digitaalisia kanavia ammattilaisten välillä)
- Riittävät oikeudet asiakasohjaajille asiakas- ja potilastietojärjestelmiin



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**



# Kiitos!

Voimmeko olla yhteydessä?  
Hyvin voimme.

Satu Marjakangas

Kehittämiskoordinaattori, Soite  
+358 40 652 4603  
satu.marjakangas@soite.fi



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**soite**  
Hyvin voimme



[www.soite.fi](http://www.soite.fi)