

Kuntoutuksen digipalvelut

Kuntoutus uusissa rakenteissa

28.11.2018 Lahti



Sähköiset palvelut yleistä

- Sähköisen kanavan tulee olla asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto
- Julkinen palveluntuotanto tehostuu
- Rakentamisessa keskeistä käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteentoimivuus, tietoturva- ja tietosuoja (julkisen hallinnon asiakkuusstrategia)



Valtakunnalliset sähköiset palvelut

Suomi.fi – tietoa ja palveluja elämäsi tilanteisiin

Tunnistautumalla voit myös viestiä viranomaisten kanssa ja tarkistaa omat tietosi eri rekistereissä.

[Lue lisää Suomi.fi-palvelusta](#)



**Soita
Kansalaisneuvontaan**

0295 000

(ma-pe 8-21, la 9-15)
Palvelu on suljettu sunnuntaisin ja arkipyhinä.



Kysy chatissä



**Kysy sähköisellä
lomakkeella**



Kysy sähköpostitse

palveluneuvoja@kansalaisneuvonta.fi



Kysy etäyhteydellä

Ei käytössä

Kysy tekstiviestillä

Jos sinulla on puhe- tai kuulovamma, voit lähettää kysymyksesi tekstiviestinä numeroon

13145

Kirjoita kysymystekstin alkuun Kn.
Puhelusta tai tekstiviestistä maksat vain operaattorisi paikallisverkko-, matkapuhelin- tai tekstiviestimaksun. Itse palvelu on maksuton.



Kanta on kaikkia varten

- Kaikki julkisen terveydenhuollon yksiköt
- Suuri osa yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajista
- Päijät-Hämeessä esim. fysio- ja toimintaterapia-palveluiden sekä apuvälinepalveluiden tuottajia



Omatietovaranto

- Omakannan Omatietovaranto on Kanta-palvelu
- Voit tallentaa omia hyvinvointitietojasi sovelluksella
- Koekäyttövaiheessa vain asiakkaan käytössä
- Käytössä Omapolku-sovellus (paino, askeleet, aktiivisuus)
- Terveyskylä.fi > Palvelut > Omapolku-palvelukanava
- Tulossa Omaolo-palvelu



Omatietovaranto

- STM hankkii kolme hyvinvointisovellusta liitettäväksi

A. Rategia Oy:n ikäihmisille suunniteltu tervellisempään ja hiilineutraalimpaan ruokavalioon ohjaava ostosovellus

B. Wellness Foundry Holding Oy tekoälyavusteinen ruokapäiväkirja

C. Nightscout.fi verensokerin etäseuranta järjestelmä

Hyvinvointi- ja terveysala
Slush Side Event 2019



Digihoitopolut

- Virtuaalisairaala Päijät-Häme 2019 aloitus sepelvaltimotautipotilaan digihoitopolku
- Tulossa ”lihavuus, lonkka, lapset”
- Käytössä Mielenterveystalo
- Verkossa toimivia hoito-ohjelmia, jotka avataan terveydenhuollon toimesta lähetteen tai hoitosuhteen perusteella



Duodecimien terveystarkastus ja valmennus

- Maksuton kaikille Päijät-Hämeen asukkaille
- Terveystarkastusraportti perustuu 40 kysymykseen, arvio sairausriskeistä
- Terveysvalmennus: painonhallinta, liikunta, ravinto, uni, onnellisen elämän taidot, parisuhde, alkoholin kohtuukäyttö, tupakoinnin lopettaminen
- Viikkoviestit kannustavat sähköpostitse
- Hyvis.fi > Sähköinen terveystarkastus



Koekäytössä oirearviot

- Alaselkävivun oirearvio



- Aikuinen voi saada oireisiinsa perustuvan arvion ja toimintasuosituksen Lahdessa digihoitajalta
- [Hyvis.fi](https://hyvis.fi) > Sähköinen asiointi > Tee oirearvio



Esitietojen lähetys Hyvis.fi

- Esitiedot auttavat hoidon ja kuntoutuksen suunnittelussa
- Riskitiedot etukäteen
- Toimintakyvyn ja kivun esitietolomake
- Fysiatrian ja kuntoutuksen poliklinikat



Apuvälineen tilanne Hyvis.fi

- Ilmoitus apuvälineen tilanteesta ja vastaus palautuspyyntöön
- Voi ilmoittaa myös toisen puolesta



Opinnäyteyhteistyö

- Toimintakykymittarin käytettävyys apuvälinepalveluissa
 - Riikka Pyykkönen
YAMK-opinnäyte
- Kuntoutuksen sähköiset palvelut –
 - Päivi Nevalainen
YAMK-opinnäyte
 - Ritva Saarelma
DI-diplomityö



Asiakasohjaus-projekti

Kehittämisen tekniset painopistealueet

Tavoitteena:

- Asiakkaalle nopeat ja joustavat asiointipalvelut ja yhden yhteydenoton taktiikka
- Ammattilaiselle välineet tehokkaaseen tiedonsiirtoon ja asiakkaan palveluprosessien hallintaan

Asiakkaan monikanavaiset asiointipalvelut

- Puhelinpalvelujen keskittäminen ja takaisinsoittopalvelut
- Chat-palvelu nopeaan ja anonyymiin ohjaukseen ja neuvontaan vaihtoehtona puhelinpalveluille
- Sähköinen yhteydenottopyyntö 24/7, vaihtoehtona puhelinyhteydenotolle ja chatille
- Sähköinen ajanvaraus omatoimiseen asiointiin, tarjonnan laajentaminen
- Etävastaanottopalvelujen hyödyntäminen, kun fyysistä kontaktia ei tarvita
- Sähköiset oire- ja palvelutarpeen arviot kansallisen kehityksen linjausten mukaisesti

Ammattilaisen tehokkaat työvälineet

- Puhelinpalvelujen keskittäminen ja takaisinsoittopalvelujen lisääminen
- Kattavat sisäiset yhteystiedot ja organisaation palvelukuvaukset
- Ammattilaisten viestinvälitysratkaisujen tehostaminen (etäyhteydet, pikaviestit ja viestinvälityskanavat muihin organisaatioihin/viranomaistahoihin)
- Asiakkuudenhallintatyökalut ja prosessien ohjaus
- ICT-kokonaisarkkitehtuurityö

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ
Ikäntyneiden palvelut ja kuntoutus



Asiakkaan palvelukanavat

Walk In

- Fyysiseen asiointitarpeeseen, kiireelliseen asiointiin tai kun muut palvelumuodot eivät sovellu
- Kiinteät palvelupisteet, liikkuvat palvelupisteet, palvelutorit..
- Lähi- ja etävastaanottopalvelujen yhdistäminen

Puhelu

- Henkilökohtaiseen, kiireelliseen ja/tai monimutkaiseen asiointitarpeeseen
- Keskittäminen, takaisinotto, SMS

Chat

- Nopeaan, yksinkertaiseen, anonyymiin ohjaukseen ja neuvontaan, vaihtoehto puhelinyhteydenotolle
- Reaaliaikaisuus, esim. puhelinpalveluaikojen rinnalla, yleiset tai toimialakohtaiset jonot
- Jatkokehityksenä Chat-robotiikka ja asiointi tunnistautuneena

Sähköinen yhteydenotto

- Jonoton, helppo ja saatavilla 24/7 kiireettömiin tilanteisiin, vaihtoehto puhelinyhteydenotolle
- ”Palvelunappi”, sähköinen lomake: Ei kirjautumista, ei , asia yleisellä tasolla, vastaus 1-2 arkipäivässä
- Strukturoidut yhteydenottolomakkeet ennalta määriteltyihin tarpeisiin tunnistautumalla (rokotepyyntö, ehkäisy jne.)

Sähköinen ajanvaraus

- Nopeaan, omatoimiseen asiointiin ja yksinkertaisiin prosesseihin, saatavilla 24/7
- Omien sote-aikojen varaus, siirto, peruutus ja/tai katsominen, varaus joko läheteellä/ajanvarausoikeudella tai kaikille avoimiin palveluihin
- Jatkokehityksessä puolesta asiointi (rekisteriperusteinen, valtakirjapohjainen) sekä erikoissairaanhoidon ajanvaraus

Etävastaanottopalvelut

- Joustavaan asiointiin kun fyysistä kontaktia ei tarvita, kotoa tai etämittaus – ja etähoivapisteissä?
- Etävastaanottopalvelut asiakkaan omalta laitteella tai leasing -laitteella (kuvapuhelin, virtuaalihoiva)
- Yksittäisissä asiointitarpeissa (esim. nettilääkäri) tai jatkuvissa hoitosuhteissa korvaamaan osan fyysisistä käynneistä

Sähköiset oire- ja palvelutarpeen arviot*

- Joustavaan ja omatoimiseen oireiden ja palvelutarpeiden arviointiin, itsehoitoon ja hoitoonohjaukseen valikoiduissa prosesseissa
- Kansallisten palvelujen (Omaolo, Virtuaalisairaala, Duodecim) arviointi ja muokkaus paikallisiin toimintaprosesseihin
- *tulossa, pilotoinnissa

