

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Digitaalinen sotekeskus Siun sote

16.10.2024. Raatikainen Elisa

Digitaalinen sotekeskus

- Digisotekeskus hoitaa perusterveydenhuollon asiakkaita/ potilaita digitaalisin menetelmin koko hyvinvointialueella.
- Digisotekeskuksen palvelut löytyvät digitaaliselta palvelualustalta osoitteesta www.siunsote.fi/digi tai Siun sote-mobiilisovelluksesta. Tällä hetkellä lähes kaikki digitaalisella palvelualustalla olevat palvelut tuotetaan digisotekeskuksesta.
- Digisotekeskuksen palvelut ovat avoinna digitaalisella palvelualustalla klo 8-15:30 (pois lukien neuvolapalvelut ja nuoren mieli- chat, joissa poikkeava aukioloaika)
- Asiakkaat ovat saaneet hoidettua asiansa digisotekeskuksessa ja digitaalisella palvelualustalla hyvin.
- Asiakaspalaute palvelusta ollut äärimmäisen hyvä.
- Asiakaspalautteiden perusteella digisotekeskuksen toimintaa on saatu kehitettyä digitaalisella palvelualustalla.

Digisotekeskuksen toiminta

- Digisotekeskuksen ammattilaiset työskentelevät digitaalisella palvelualueella esimerkiksi reaaliaikaisessa chatissa ja etävastaanotoissa. Ammattilaisilla on mahdollisuus lääkärin konsultaatioihin.
- Digisotekeskuksessa hoidetaan asioita etänä (n. 70 % asioinneista voidaan hoitaa etänä) ja mikäli asiakkaan asia täytyy poluttaa kivijalkapalveluihin, on näihin luotu sovitut käytänteet tiimikohtaisesti.
- Digisotekeskuksen toiminta on rakennettu etä / hybridityömallin mukaisesti, jossa mahdollistetaan joustavasti etä- ja hybridityö.
- Työ ei ole paikkariippuvaista ja digisotekeskuksen työtä voi tehdä mistä vain Suomesta käsin. 😊 Tämä on vaikuttanut positiivisesti rekrytointeihin.
- Etä- / hybridityö mahdollistaa myös moniammatillisuuden kehittymisen.
- Lääkärityö toimii kokonaan etätöiden periaatteiden mukaisesti. Lääkäreille vakuutukset EU alueella työskentelyyn.

Digisotekeskuksen moniammatillisuus

- Digisotekeskuksessa työskentelee hyvin moniammatillinen tiimi. Moniammatillista tiimiä on saatu rahoitettua Hyke (hyvinvointia ja kestäviä palveluita) hankkeen turvin, joka on edistänyt digisotekeskuksen toimintaa ja laajentumista sekä asiakaslähtöisyyttä.
- Toiminta on rakennettu pitkälti yhteisiin vuorovaikutuksellisiin tilanteisiin (esimerkiksi yhteiset viikkopalaverit) ja teams- kanavalle konsultointi periaattein.
- Digisotekeskuksen ammattilaiset voivat konsultoida ja kysyä toiselta ammattilaiselta hyvin matalalla kynnyksellä asiakkaan / potilaan asiaa / tilannetta, jonka myötä asiakkaan asiaa voidaan hoitaa laaja-alaisesti ja moniammatillisesti digisotekeskuksessa.
- Ammattilaiset ovat nähneet moniammatillisen toiminnan ja yhteistyön tekemisen äärimmäisen hyvänä ja toimivana. Moniammatillisuuden hyödyt ovat nähtävillä tiimitasolla, että asiakkaan näkökulmasta 😊

Digituki & digisotekeskus

- Digisotekeskuksesta sairaanhoitaja toteuttaa digitukea hyvinvointialueen asukkaille jalkautuen maakuntaan ja erilaisiin tapahtumiin.
- Digituen tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen digitukea sekä lisätä tietoutta Siun soten digitaalisista palveluista ja näiden käyttämisestä.
- Digituesta on saatu hyvää palautetta niin asiakaspalautteiden kuin suorankin palautteen myötä. Esimerkiksi viime viikolla digituki osallistui vanhusten viikkoon tarjoten digitukea hyvinvointialueen eteläisellä alueella.
- Digituki tekee vahvaa yhteistyötä organisaation digituesta vastaavan asiantuntijan kanssa.
- Digituki osallistuu maakunnalliseen digiverkostoon.
- Siun sotessa jokaisella yksiköllä on digimentorit, jotka tarjoavat digitukea ammattilaisille. Digimentorit ovat olleet käytössä organisaatiossa jo pidemmän aikaa.

Digisotekeskuksen palvelut digitaalisella palvelualueella

Avoinna arkisin klo 8-15:30

Sairastuminen ja terveyshuoli:

- Akuutit hengitystieinfektiot, flunssaoireet: kuume, nuha, kurkkukipu
- Vatsaoireet: ripuli, oksennustauti
- Silmäoireet: silmätulehdus, silmäluomitulehdusoireet
- Iho-oireet: ihottumat, hyönteisen puremat
- Kynsioireet: kynsivallin tulehdus, kynsivaivat
- Allergiaoireet: siitepölyallergiat
- Sairauspoissaolotarpeen arvio: hoitajan todistus sairaspöissaoloa, sairaan lapsen hoitovapaatodistusta varten
- Reseptin uusinta
- Korvan oire / korvan kipu
- Päänsärky
- Muu asia: Mikäli asiakkaan asia ei sovellu em. oirearvioihin, asiakas voi valita muun asian

Digisotekeskuksen palvelut digitaalisella palvelualueella

Tuki- ja liikuntaelinvaivat

Avoinna arkisin klo 8-15:30

- Akuutit ja pitkäaikaiset vaivat. (ei akuutteja tapaturmia).
- Esimerkiksi selkä, polvi, olkapää oire/ vaiva.
- Mahdollisuus toteuttaa etävastaanottoja.

Apua arjen asioihin

- Ohjaus sosiaalipalveluihin; ohjausta ja neuvontaa hakemuksiin, lomakkeisiin, etuuksiin. Palvelu on tarkoitettu kaiken ikäisille.
- Mahdollisuus myös nimettömään asiointiin.

Palveluneuvonta

- Ohjaus ja neuvonta Siun soten palveluihin
- Ajanvarauksen peruminen (terveysasemien sairaanhoitajien, lääkäreiden ja fysioterapeuttien vastaanottoajat)
- Mahdollisuus myös nimettömään asiointiin.

Digisotekeskuksen palvelut digitaalisella palvelualueella

Neuvolapalvelut

Avoimna arkisin klo 8-14:00

- Ohjausta ja neuvontaa raskauteen, vanhemmuuteen ja lapsen hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Ehkäisyasiat ja ehkäisyneuvonta.
- Lasten- ja äitiysneuvolan sekä ehkäisyneuvolan palvelut digitaalisesti
- Palvelu avoimna klo 8-14
- Mahdollisuus toteuttaa etävastanottoja esimerkiksi ensi käynti, positiivinen raskaustesti / ehkäisyneuvonta.

Mielen hyvinvointi

Avoimna arkisin klo 8-15:30

- Riippuvuudet, päihteet, mielenterveys & mielenhyvinvointipalvelut.
- Palvelussa miehen hoitokoordinaattorit vastaavat asiakkaille.
- Mahdollisuus myös nimettömään asiointiin ja etävastanottoihin.

Nuoren mielenhyvinvointi

Avoimna arkisin klo 11-17:30

- Matalan kynnyksen mielenterveys ja mielen hyvinvointi
- Tarkoitettu 13-17-vuotiaille
- Aikoja varattavissa verkkoajanvarauksesta

Siun

SOTE

Myös nuoren huoltaja voi asioida nuoren puolesta. Mahdollisuus nimettömään asiointiin Pohjois-Karjalan hyvinvointialue | www.siunsote.fi

Digisotekeskuksen palvelut digitaalisella palvelualueella

Pitkäaikaissairaudet

- Hoitoa ja ohjausta jo todettuun pitkäaikaissairauteen. Asiakkaalle vastataan **kahden** vuorokauden kuluessa.
- Terveysasemalta mahdollisuus varata aikoja pitkäaikaissairaanhoidajille. Varatut vastaanottoajat toteutetaan etävastaanottoina.

Elintapaohjaus

- Elintapavalmennus, ryhmät. Tällä hetkellä elintapaohjaajalla menossa yksi elintaparyhmävalmennus pre dm potilaille.
- Yksilövastaanotot
- Digitaalisella palvelualueella kiireetön viestintäkanava. Asiakkaalle vastataan **kahden** vuorokauden kuluessa. Tukea elintapojen muuttamiseen.

Digisotekeskuksen palvelut digitaalisella palvelualueella

Seksitaudit

- Kiireetön viestintäkanava, jossa asiakkaalle vastataan **vuorokauden** sisällä palveluaikojen puitteissa.
- Palvelu avoinna klo 8-14.
- Esitietokysely avoinna asiakkaalle aina.

Naisten virtsatieinfektio

- Apua virtsaamiseen tai virtsatieinfektioon liittyvissä oireissa.
- Asiakkaalle vastataan 2h sisällä.
- Avoinna joka päivä klo 8-20.
- Esitietokysely avoinna asiakkaalle aina.

Asiakasmäärät digisotekeskus (digialusta) 1.5.2024-15.10.2024

Vuosi	2024							Yhteensä
	Jono	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	
dsk-asiakaskoordinaattorit		1	5	7	9	4	26	26
dsk-elintapaohjaajat	9	13	2	50	59	33	166	166
dsk-fysioterapeutit	45	93	120	113	145	60	576	576
dsk-hoitajat	552	1237	1499	1561	2155	1182	8186	8186
dsk-lahihoitajat	145	160	202	227	300	166	1200	1200
dsk-neuvolath	25	97	157	178	200	135	792	792
dsk-pitkaaikaissairaudet	37	101	90	75	111	54	468	468
dsk-sosiaaliohjaajat	21	42	28	41	62	28	222	222
miepa-hoitokoordinaattorit	32	64	72	96	106	40	410	410
seksitaudit	8	84	148	154	130	43	567	567
virtsatieinfektio	8	58	113	119	149	75	522	522
Yhteensä	882	1950	2436	2621	3426	1820	13135	

Asiakaspalautteet

- Digisotekeskus on saanut toimintansa aikana paljon asiakaspalautteita.
- Digisotekeskus saa sanallisia, avoimia palautteita 30-40 viikkotasoisesti.
- Asiakaspalautteissa korostuu asioinnin helppous, nopeus, ammattitaitoisuus ja tyytyväisyys.
- Asiakaspalautteista saatu myös konkreettisia kehittämissideoita toiminnan kehittämiseksi.
- NPS 4,51 (toukokuu- lokakuu)

Asiakaspalautteet

Olen muutaman kerran käyttänyt Siun Soten Digipalvelua ja saanut sitä kautta aivan valtavan nopeaa palvelua. Ero puhelimella tehtävään soitteluun, jonottamiseen ja väärään aikaan tulevaan takaisinsoittoon on iso.

Didiasioinnin helppous ja sieltä saatu palvelun nopeus ja -laatu yllätti positiivisesti. Hienoa !

dsk-pitkaaikaissairaudet

En pysty tässä vaiheessa antamaan kehitysideoita. Ehkä ohjeissa voisi olla jotakin kehitettävää, jotta asiakkaat ohjautuisivat tehokkaasti 5 oikeille asiantuntijoille.

Palaute

Hyvää ja nopeaa palvelua!

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Nopea vastaus, asiantunteva sairaanhoitaja.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? 10

Palaute

Suuri kiitos nopeasta, asiantuntevasta palvelusta. Ja niin helppoa.

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Viestiyhteys asiantuntijaan heti

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? 10

Palaute

Näin Karjalaisessa jutun uusista digipalveluista ja kiiruhdin heti lataamaan sovelluksen. En ole vielä (onneksi) käyttänyt chat palvelua, mutta haluan laittaa isot kiitokset selkeästä sovelluksesta jo nyt! Kokonaisuus on miellyttävä ja tarvittaessa uskon löytäväni juuri oikean kanavan, jota kautta olla yhteydessä Siun soteen. Jaksamista uudistusten ja kiireen keskellä ❤️

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Selkeys

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? 10

- Olipa nopeaa palvelua Siun soten digisotekeskuksessa! Vanhasta muistista soitin ensin terveysasemalle vaan enpä soita turhaan enää jatkossa. Sain avun helposti ja nopeasti sekä selvät sävelet jatkoon. Kiitos!

Sanomalehti Karjalainen tekstiviestipalsta vko 41

dsk-hoitajat	5	Asiointi oli helppoa eikä tarvinnut odottaa liian kauan!
dsk-hoitajat	4	ei ole parannettavaa, toimii tosi hyvin!
dsk-hoitajat	5	10/10 palvelua!

dsk-hoitajat	5	ennen chattiin pääsyä jonotusaika vaihteli, eikä siihen voinut oikein luottaa :(
--------------	---	--

Digisotekeskus tulevaisuus

- Lääkärin etävastaanottojen kehittäminen – etävastaanotot digisotekeskuksessa asioiville, koko hva alueella.
- Lääkäri chat
- Hoidon jatkuvuuden tukeminen digisotekeskuksessa
- Entistä tiiviimpi yhteistyö päivystysapu 116117 kanssa, asiakkaan jatkopolutus päivystysavusta digisotekeskukseen
- Tiivis yhteistyö hva terveysasemien kanssa -> digitaalisen palvelualustan hyödyntäminen asiakkaan poluttamisessa lähivastaanotoille.
- Mahdolliset hoitopolut?
- Aukioloajan laajennus virka-ajan ulkopuolelle?



European Union
rahoittama
hanke vuodelta 2014

siunsote.fi/digi

Kova flunssa päällä?

Digitaalisista palveluistamme apua ja neuvoja etänä

Myös sovellus!

App Store
Google Play

Sovelluksella asiointi on sinulle vieläkin helpompaa.

Voit ladata maksuttoman sovelluksen puhelimeesi



siunsote.fi/digi

Voit keskustella digitaalisissa palveluissa terveydestäsi, hyvinvoinnistasi ja arjen huolestasi ammattilaistemme kanssa sijainnistasi riippumatta.

Siun
SOTE POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue | www.siunsote.fi