

ETELÄ-SAVON **HYVINVOINTIALUE**

ETELÄ-SAVON DIGIKEHITTÄMISEN KÄRJET:

Chat & chatbot sekä digilääkäri

14.12.2021

Anni Sormunen, ICT-asiantuntija, anni.sormunen@etela-savo.fi

Paula Pusenius, hankepäällikkö, paula.pusenius@etela.savo.fi

ASIOINTI-IKKUNAN RAKENTAMINEN JA ETÄPALVELUKESKUKSEN PERUSTAMINEN

ETELÄ-SAVON
HYVINVOINTIALUE
Sote-uudistus

OSAKOKONAISUUDET

Digilääkäri –pilotti
Etähoivan pilotti

OSAKOKONAISUUDET

Kansalaisen sähköinen ajanvaraus
Chat- ja Chatbot –pilotti

Asiointi-ikkunan sisääntulo

Etäpalvelukeskuksen alustaratkaisu

MITEN JATKUU?

TUOTANTOON

**TYÖ
PÄÄTTYY**

MITEN JATKUU?

**TUOTANTOON, HYÖDYNNETÄÄN
HYVINVOINTIALUEEN VALMISTELUSSA**

HYÖDYNNETÄÄN HYVINVOINTIALUEELLA

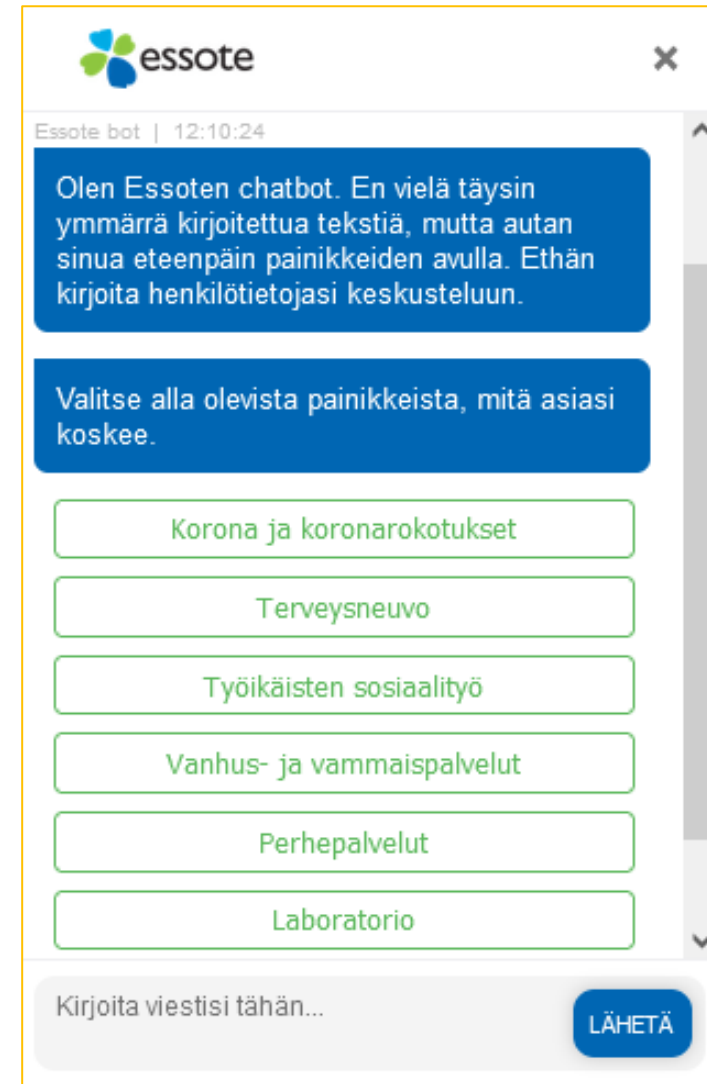
KILPAILUTUS KÄYNNISTYY

**SIIRTYY
HYVINVOINTI-
ALUEELLE**

CHAT & CHATBOT

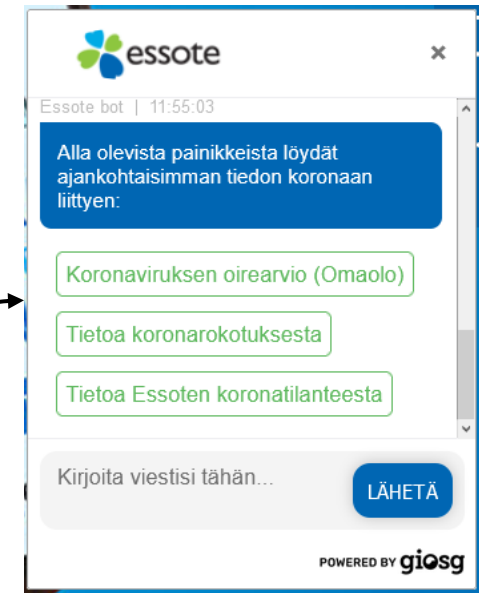
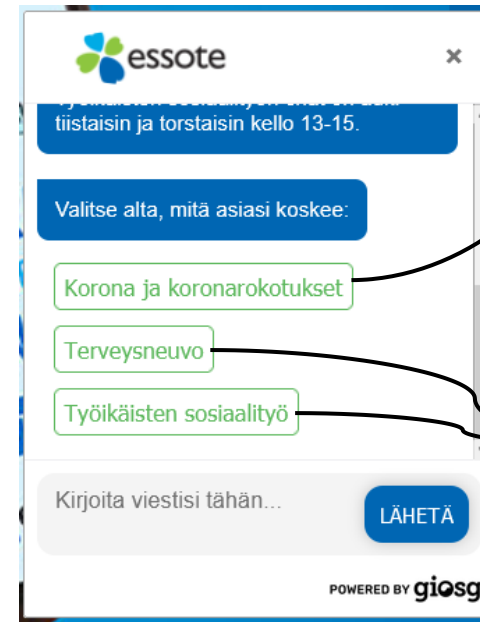
Tavoitteet

- Täysin uusi Chat- ja Chatbot-ratkaisu, joka mahdollistaa asioinnin matalalla kynnyksellä
 - Asiointi onnistuu anonyymisti tai Suomi.fi-tunnistautumisella
- Lisätä ja kehittää sähköistä asiointia sekä vähentää puhelinasioinnin määrää
 - Opetetaan kansalaisia siirtymään enenevissä määrin sähköisten palvelujen käyttäjiksi
- Palvelu saatavilla Essoten verkkosivuilla siten, että palvelu seuraa mukana sivua vaihtaessa
 - Palvelu julkaistu 1.3.



Palvelun rakenne

- Asiakkaan ottaa ensimmäisenä vastaan Chatbot, joka antaa vaihtoehtoja yhteydenottotavoille
- Asiakkaan valintojen mukaan Chatbot ohjaa asiakkaan
 - kahdenkeskiseen Chat-keskusteluun ammattilaiselle
 - Digilääkärille
 - Essoten kiireettömälle yhteydenottolomakkeelle
 - lisätiedon löytämiseksi muille verkkosivuille
 - Omaolon palveluihin



Asiakkaan siirtäminen aukioloaikojen tai ammattilaisen saatavuuden mukaan Chat-keskusteluun tai yhteydenottolomakkeelle



Palvelut

- **Terveysneuvo:** palvelee arkisin klo 8-15
- **Työikäisten sosiaalityö:** arkisin klo 9-15
- **Palveluneuvo:** arkisin klo 8-15
- **Vammaispalvelut:** arkisin klo 8-15
- **Neuvola:** arkisin klo 12-14
- **Kätilöt:** ma ja to klo 12-14
- **Mielenterveys- ja päihdepalvelut:** Chatbot 24/7
- **Suun terveydenhuolto:** arkisin klo 12-14
- **Teho- ja valvontaosasto:** ti klo 9-10
- 10.1.2022 mukaan **Kouluterveydenhoitajat ja -kuraattorit**

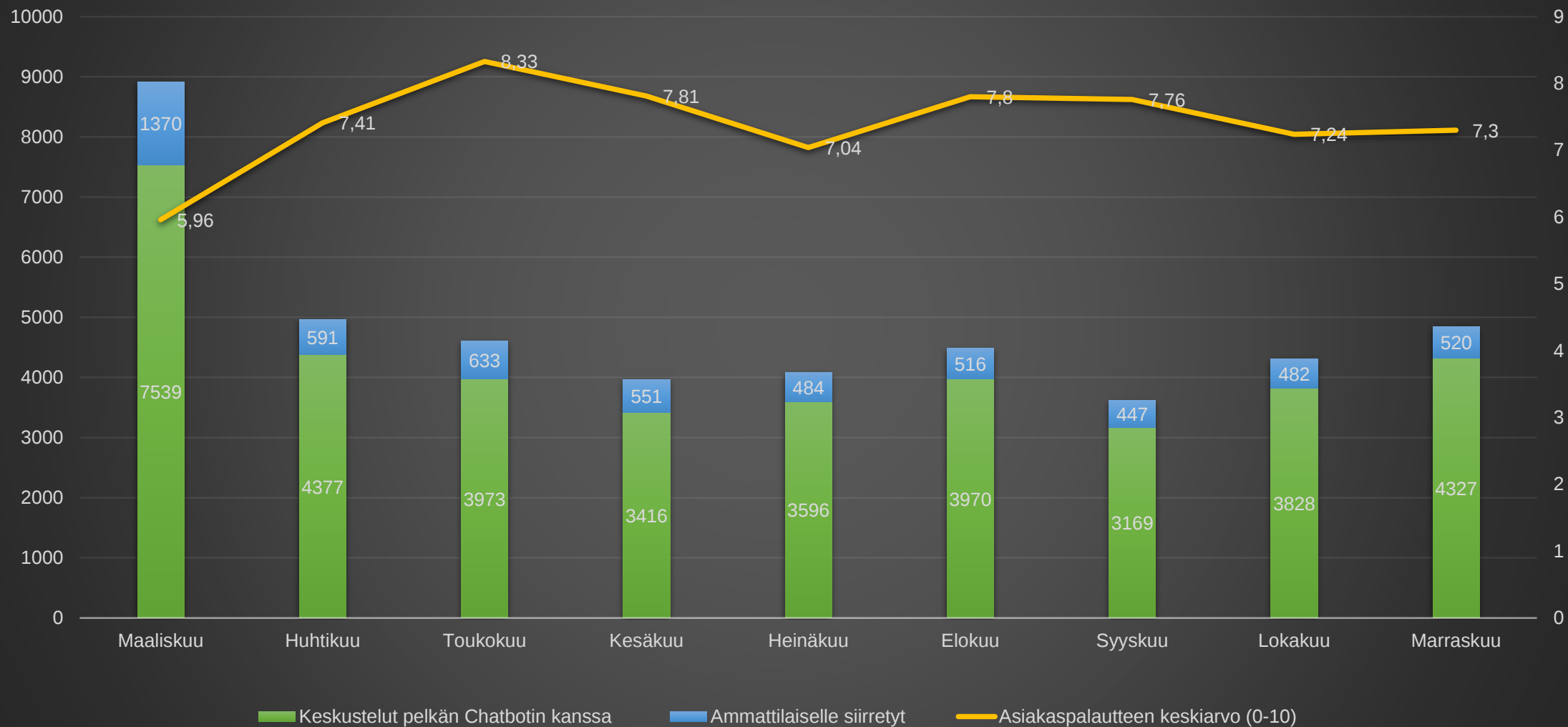


Tilastoja 1.3.-30.11.2021

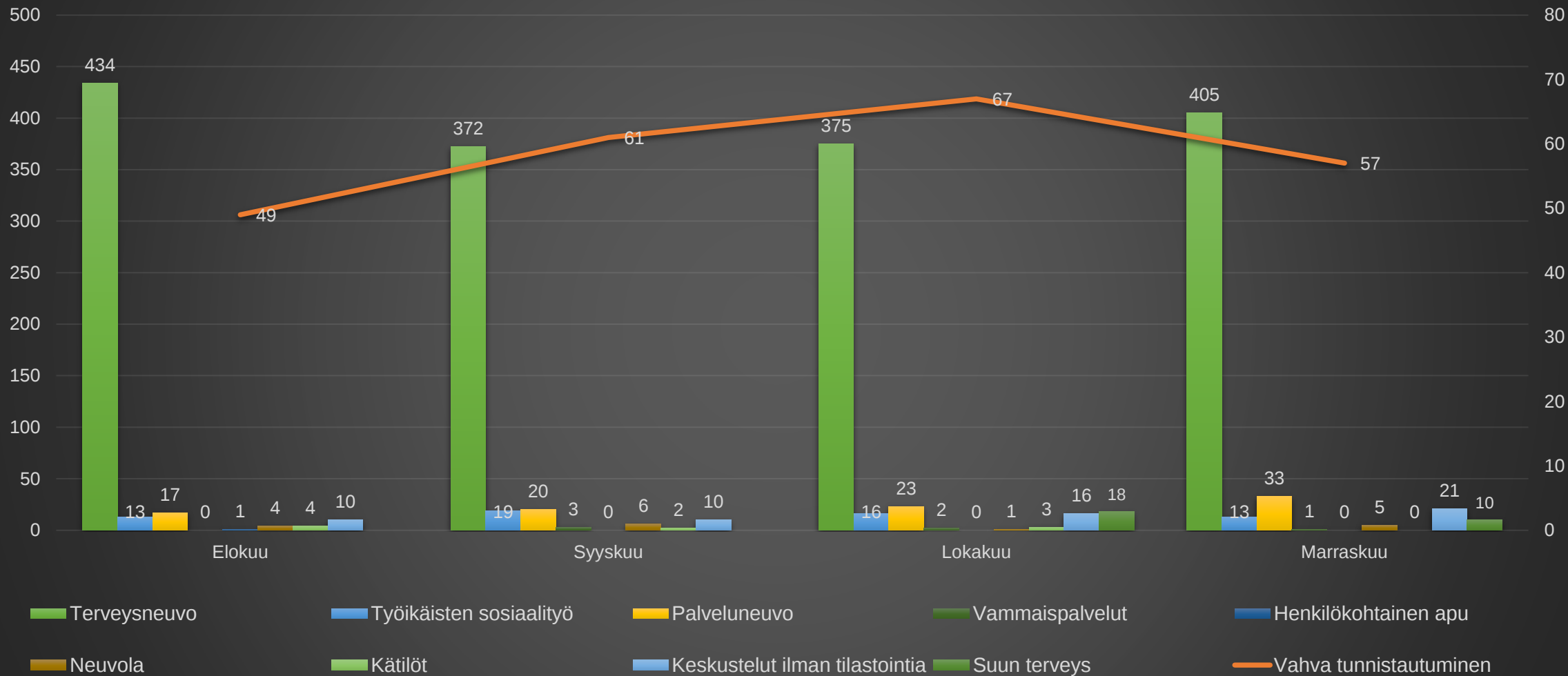
- Chatbotin kanssa keskusteltu **43 789 kertaa**, joista
 - **38 195 kpl** (87,2%) Chatbot on hoitanut itse
 - **5 594 kpl** (12,8%) siirrettiin ammattilaisten hoidettavaksi
- Ammattilaisten hoitamisessa keskusteluissa **4 059 kpl** (72,6%) hoitui yhdellä kontaktilla eli chat-palvelun kautta
- Keskimääräinen jonotusaika eli ammattilaisten aika vastata asiakkaan ensimmäiseen viestiin on **128,11 sekuntia**
- Asiakaspalautteen keskiarvo tällä hetkellä **7,41** (asteikolla 0-10)



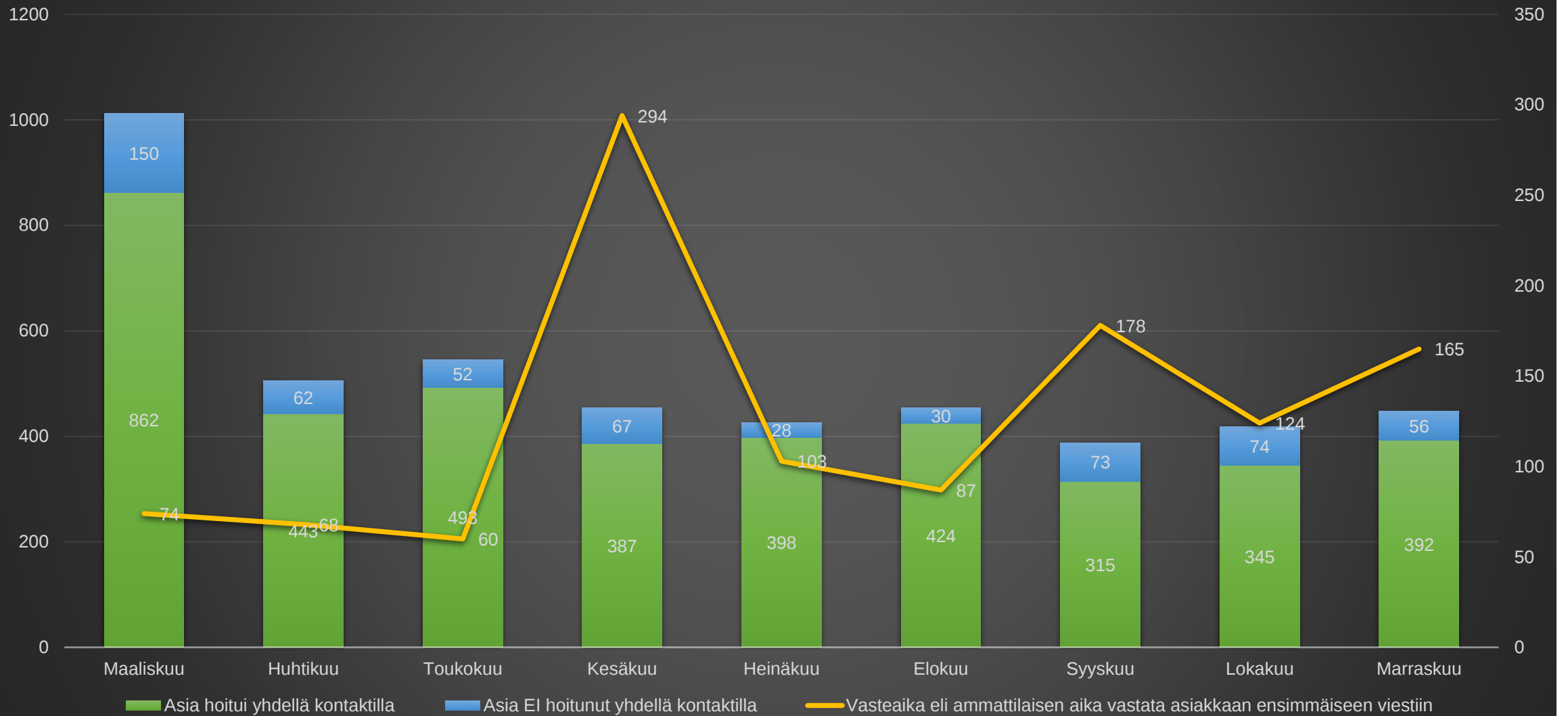
Keskustelujen määrät ja asiakaspalaute



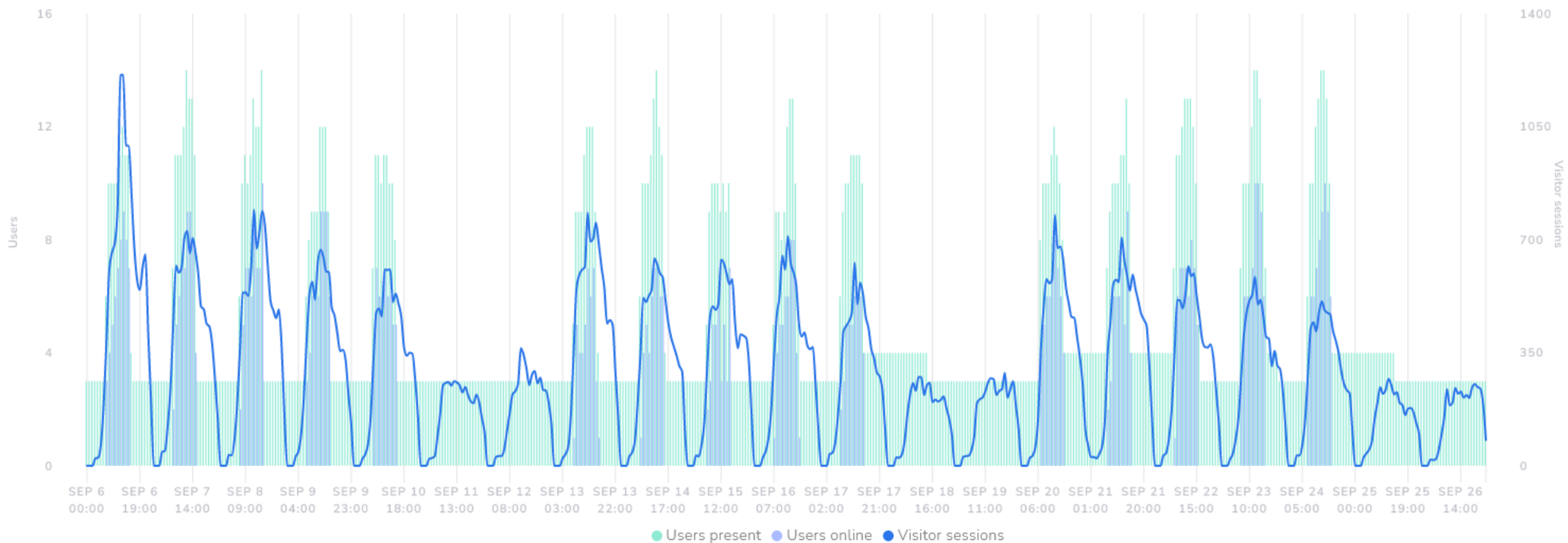
Tilastointi



Yleiset tilastoinnit



Palveluaikojen seuranta



Asiakaspalautteita 1.-30.11.

- "Hyvin toimi. Ensin aioin soittaa mutta tiedon sain kätevämmiin. Kiitos"
- "Todella hyvä ja ystävällinen palvelu. Digilääkäriäkin olen käyttänyt. Kiitos näistä mahdollisuuksista."
- "Ajanvaraus meni mallikkaasti"
- "Nopea ystävällinen palvelu! Mukava kun on olemassa."
- "Asiakaspalvelija tuli nopeasti linjoille, siitä iso plussa. Hänen kanssaan asia hoitui tosi nopeasti ja selkeästi. En ehtinyt vain tarpeeksi kiittää, kun tuli työpuhelu. Mutta siis chat-palvelu toimii erinomaisesti :)"
- "Hieno juttu, että tällaista palvelua on saataville. Ja kuulovammaiselle tämä on korvaamattoman arvokasta. Harmillista vain on, että digitaidot eivät ole kaikkien buumereiden hallussa. Minusta julkisen palvelun ylen:n olisi korkea aika ottaa vastuulleen digiasioinnin perusasioinnin koulutus ja käynnistää televisiossa jokamiehen digi-kurssit. V on lähes kaikilla käytössä ja sitä kautta kuvan ja tekstin välityksellä olisi mahdollista laatia hyvä kurssi, josta ummikkokin pääsisi jyvälle nykyajan välttämättömistä kansalaistaidoista. Ja huonokuuloisenkin pysyisi kärryillä."
- "Mukavan nykyaikaista jutella apuvälineistä omaan sairaanhoitopiiriin chatilla. Näkövammaisena palvelun käyttö vaatii kyllä hieman näppäryyttä, mutta pienellä harjoittelulla sekin onnistuu."



DIGILÄÄKÄRI

Tausta

- Haluttiin pilotoida uutta tapaa etäpalveluiden tuottamiseen
 - Chat-pohjainen palvelu
 - Pääsy suoraan lääkärille
- Tavoitteena
 - Saatavuuden parantaminen
 - Resurssien vapauttaminen
- Lisäksi tarkasteltiin
 - Chat-pohjaisen etäpalvelun käyttöä Etelä-Savossa
 - Markkinoinnin ja viestinnän toimenpiteiden vaikutuksia
 - Vaikuttavuutta (NPS, kysely & kustannuslaskelmat)



Tulokset/7kk (6.5.-31.11.2021)

- 2429 yhteydenottoa, joista 2029 ratkaistu
- **Ratkaisuaste 84%**
- Vasteaika 8,67 (mediaani)
- NPS 65
- Erinomainen palaute asiakkailta
- Moitteita pidentyneestä odotusajasta

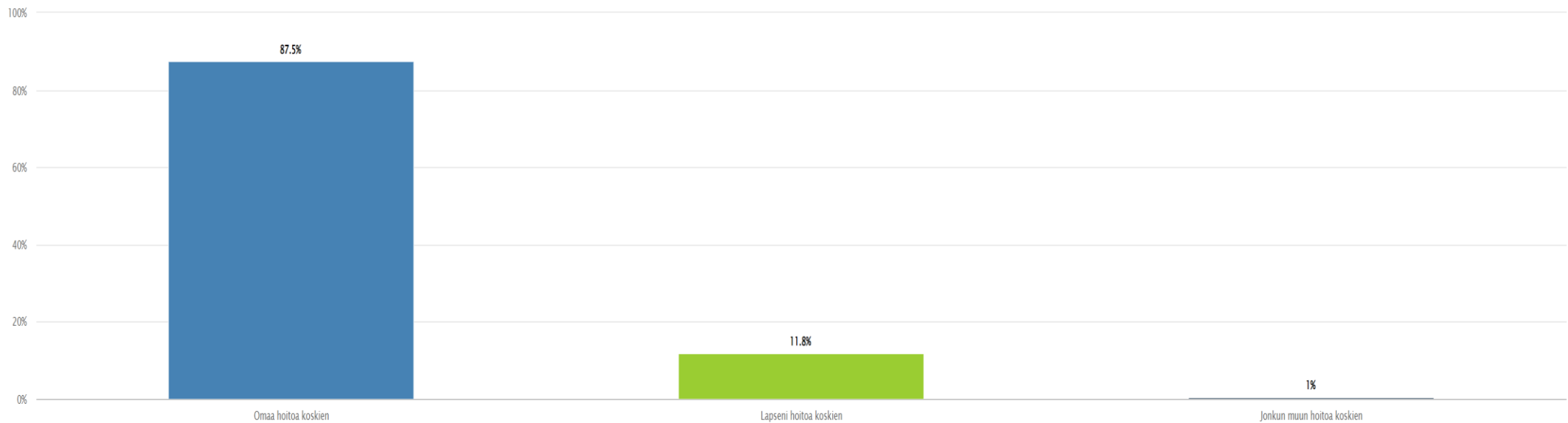


87% asioi omaa hoitoa koskien

KAAVIO

TAULUKKO

Asioitko digilääkärillä omaa vai jonkun toisen hoitoa koskien?



Vastausten määrä

Asioitko digilääkärillä omaa vai jonkun toisen hoitoa koskien?

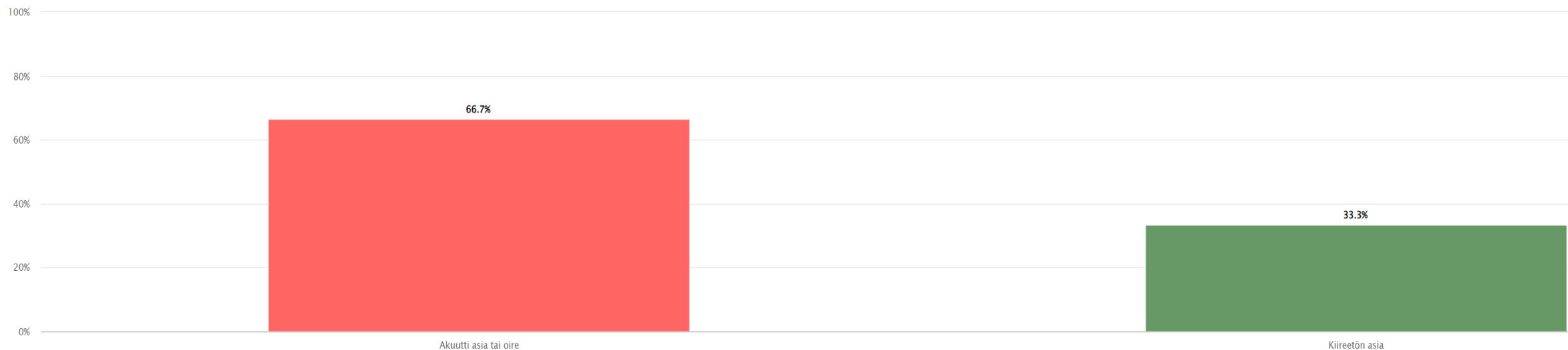
144

67%:lla akuutti asia tai oire

KAAVIO

TAULUKKO

Kuinka kiireinen asiasi oli?



Kuinka kiireinen asiasi oli?

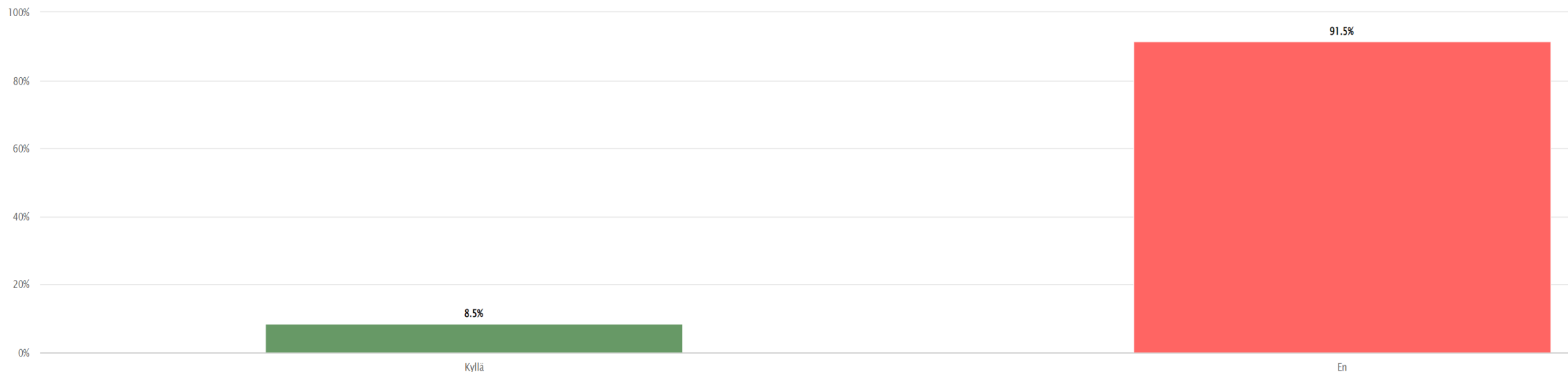


92% käytti palvelua 1. kertaa

KAAVIO

TAULUKKO

Oletko aiemmin käyttänyt Mehiläisen digilääkäri-palvelua?



Oletko aiemmin käyttänyt Mehiläisen digilääkäri-palvelua?



22% käyttäjistä 66-75 vuotiaita

KAAVIO

TAULUKKO

Ikä

100%

80%

60%

40%

20%

0%

0%
alle 18 v

9.0%
18-30 v

66.0%
31-65 v

21.5%
66-75 v

3.5%
76-85 v

0%
yli 85 v

0%
En halua vastata

Ikä



Vaikuttavuus 1/3: 60% kerroista asia hoitui täysin

KAAVIO

TAULUKKO

Ratkesiko asiasi digilääkärillä?

100%

80%

60%

40%

20%

0%

60.4%

24.3%

15.3%

Ratkesi kokonaan

Ratkesi osittain

Ei ratkennut

Vastausten määrä

Ratkesiko asiasi digilääkärillä?

144



Vaikuttavuus 2/3: NPS

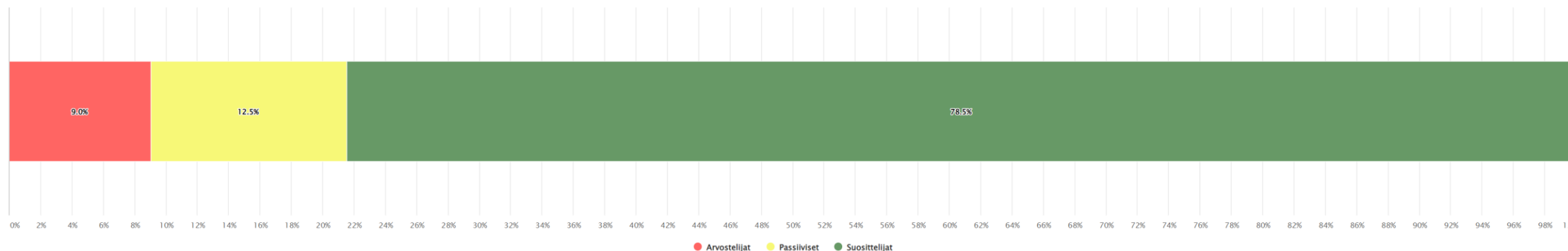
KAATIO

TAULUKKO

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Mehiläisen digilääkärinä saamasi palvelun perusteella ystäväillesi tai tuttavillesi? Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto asteikolla 0-10: 0=en lainkaan, 10=erittäin todennäköisesti

69

NPS™ Score



Vaikuttavuus 3/3: Kustannukset

Vaihtoehtoiskustannukset:

- Nykyisillä kävijämäärillä n. 10% PTH lääkärikäynneistä hoidetaan diginä, tällöin vaihtoehtoiskustannus vuositasolla +350 000 €*
- Jos 20 % käynneistä diginä = vaihtoehtoiskustannus +700 000 € / vuosi

*Laskelmassa käytetty PTH-käynnin hintaa, ja huomioitu 10% käyntimäärän lisäys verrattuna kivijalkakäyntiin



Johtopäätökset

- Erittäin kustannustehokas tapa toimia
- Parantaa saatavuutta
- Asiakkaat tyytyväisiä
- Viestintään tulee panostaa
- Palvelu jää alueella käyttöön

"Nopea ja helppo! Sosiaalisia tilanteita jännittävälle unelma kun saa kirjoittaa asiansa."

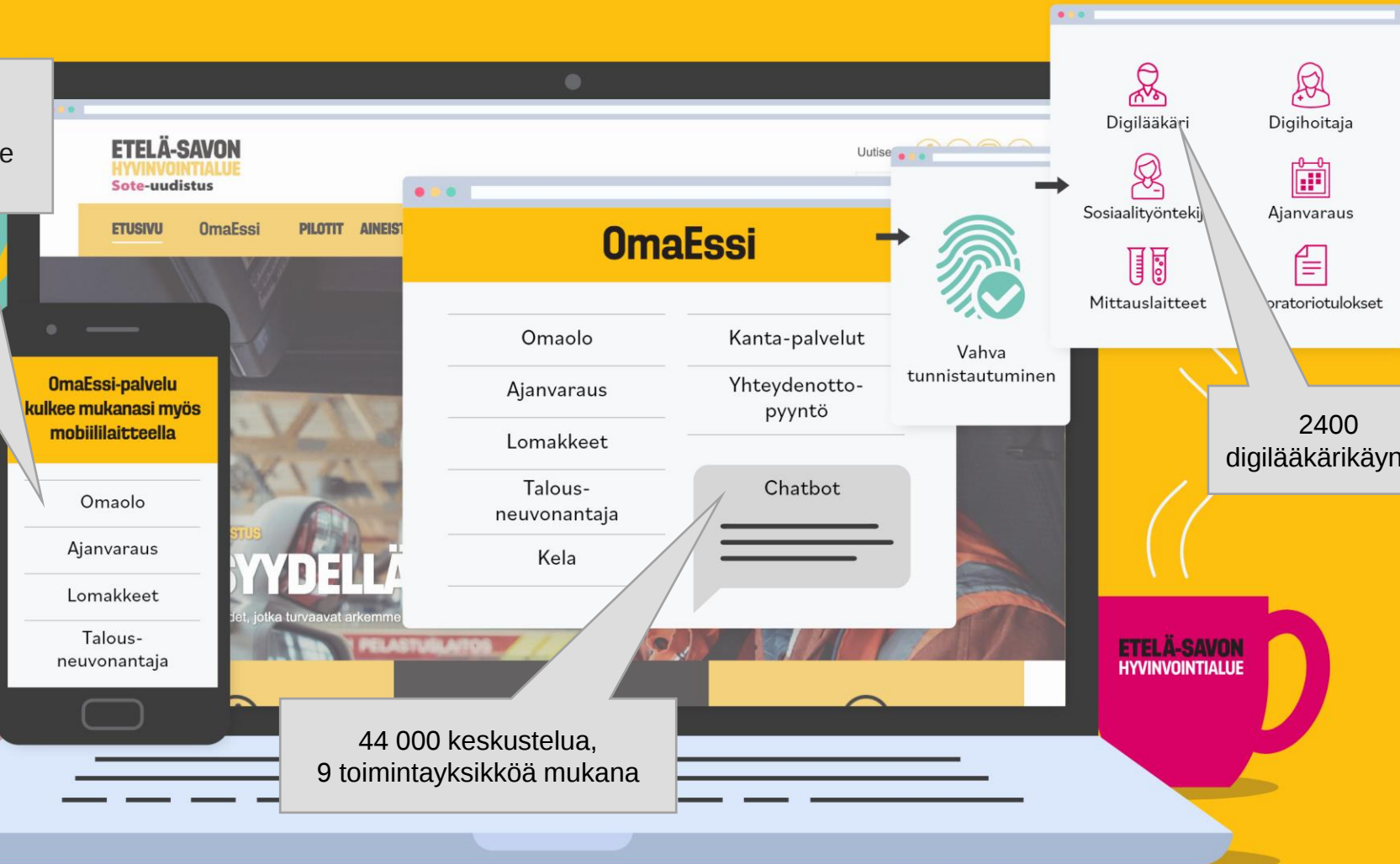
"Loistava palvelu. Ja helppo käyttää."



OmaEssin AVULLA ASIOIT AMMATTILAISTEN KANSSA HANGOSTA NUORGAMIIN

VISIOKUVA

1000 oire- tai palveluarviota täytetty, joista 105 ohjautunut ammattilaiselle 7 uutta yhteydenottoväylää



44 000 keskustelua,
9 toimintayksikköä mukana

2400
digilääkärikäyntiä



etela-savo.fi