



## PATA-asiakaspalvelukeskus -hanke

### Loppuraportti

**Hallinnoija:** Vaasan sairaanhoitopiiri / Pohjanmaan hyvinvointialue

**Hankeaika:** 06/2021-12/2021

**Rahoittaja:** Sosiaali- ja terveysministeriö



# Sisällysluettelo

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| PATA-asiakaspalvelukeskus -hanke ..... | 1 |
| 1. Tausta ja yleiskuva.....            | 4 |
| 2. Keskeiset hyödyt .....              | 4 |
| 3. Tavoitteet .....                    | 5 |
| 4. Riippuvuudet .....                  | 5 |
| 5. Tuotokset .....                     | 6 |
| 6. Vaikutukset ja vaikuttavuus .....   | 8 |

# 1. Tausta ja yleiskuva

PATA-asiakaspalvelukeskushanke toteutettiin maakuntien yhteisenä kehittämishankkeena. Hankkeeseen osallistuivat Vaasan sairaanhoitopiiri (jäljempänä Pohjanmaan hyvinvointialue), joka toimi hallinnoijana hankkeessa, Kymsote (Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä) ja Eksote (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri).

Hankkeen taustalla oli yleisesti se, että julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon yhdeksi suurimmaksi haasteeksi koetaan palveluiden heikko saatavuus ja se, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat hajallaan, palvelut perustuvat vahvasti fyysiseen asiointiin eivätkä palvelut ole kovinkaan joustavia. Asiakasetulinjan tarjoamien palveluiden tulisi olla joustavia ja pystyä vastaamaan ajoittaisiin kysyntäpiikkeihin. Digitaalisten palveluiden kysyntä on kasvanut sote-sektorilla ja asiakkaat odottavat reaaliaikaista ja nopeaa palvelu myös perinteisten palveluaikojen ulkopuolella sekä sujuvia ja kattavia digitaalisia asiointitapoja.

Hankkeen toimijoiden lähtötilanteet poikkesivat toisistaan ja kehittämistyötä tehtiin yhteistyössä, mutta lähtötilanteista riippuen painopistealueet kehittämisessä vaihtelivat alueittain. Vaasan sairaanhoitopiiriin (jäljempänä Pohjanmaa) alueella kehittäminen keskitettiin alueen väestöpohjalta suurimman kunnan alueille (Vaasan kaupunki ja Pietarsaaren sosiaali- ja terveysvirasto) jossa kehittäminen kohdennettiin erityisesti perusterveydenhuollon hoidontarpeenarvointiin ja ikäihmisten palvelutarpeenarvointiin. Kymsotessa ja Eksotessa asiakaspalvelukeskustoiminta oli hankkeen alkaessa jo pidemmällä ja PATA-asiakaspalvelukeskushanke keskittyi alueilla keskitetyn toiminnan käynnistämiseen ja kehittämiseen.

Hankkeen toimijoiden tavoitteena oli parantaa asiakkaiden hoidon ja palveluiden saatavuutta sekä vaikuttavuutta kasvattamatta kuitenkaan merkittävästi kustannuksia. Pyrkimyksenä hankkeessa oli kehittää ammattilaisten työkaluja etulinjan palveluissa, joiden avulla parannetaan hoidon ja palveluiden saatavuutta sekä etulinjan palveluiden kustannustehokkuutta.

## 2. Keskeiset hyödyt

PATA-asiakaspalvelukeskushanke toteutettiin maakuntien yhteisenä kehittämishankkeena. Hankkeeseen osallistuivat Vaasan sairaanhoitopiiri (jäljempänä Pohjanmaan hyvinvointialue), joka toimi hallinnoijana hankkeessa, Kymsote (Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä) ja Eksote (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri).

Hankkeen taustalla oli yleisesti se, että julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon yhdeksi suurimmaksi haasteeksi koetaan palveluiden heikko saatavuus ja se, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat hajallaan, palvelut perustuvat vahvasti fyysiseen asiointiin eivätkä palvelut ole kovinkaan joustavia. Asiakasetulinjan tarjoamien palveluiden tulisi olla joustavia ja pystyä vastaamaan ajoittaisiin kysyntäpiikkeihin. Digitaalisten palveluiden kysyntä on kasvanut sote-sektorilla ja asiakkaat odottavat reaaliaikaista ja nopeaa palvelu myös perinteisten palveluaikojen ulkopuolella sekä sujuvia ja kattavia digitaalisia asiointitapoja.

Hankkeen toimijoiden lähtötilanteet poikkesivat toisistaan ja kehittämistyötä tehtiin yhteistyössä, mutta lähtötilanteista riippuen painopistealueet kehittämisessä vaihtelivat alueittain. Vaasan sairaanhoitopiiriin (jäljempänä Pohjanmaa) alueella kehittäminen keskitettiin alueen väestöpohjalta suurimman kunnan alueille (Vaasan kaupunki ja Pietarsaaren sosiaali- ja terveysvirasto) jossa kehittäminen kohdennettiin erityisesti perusterveydenhuollon hoidontarpeenarvointiin ja ikäihmisten palvelutarpeenarvointiin. Kymsotessa ja Eksotessa asiakaspalvelukeskustoiminta oli hankkeen alkaessa jo pidemmällä ja PATA-asiakaspalvelukeskushanke keskittyi alueilla keskitetyn toiminnan käynnistämiseen ja kehittämiseen.

Hankkeen toimijoiden tavoitteena oli parantaa asiakkaiden hoidon ja palveluiden saatavuutta sekä vaikuttavuutta kasvattamatta kuitenkaan merkittävästi kustannuksia. Pyrkimyksenä hankkeessa oli

kehittää ammattilaisten työkaluja etulinjan palveluissa, joiden avulla parannetaan hoidon ja palveluiden saatavuutta sekä etulinjan palveluiden kustannustehokkuutta.



Kuva 1. PATA-Asiakaspalvelukeskuksen toimintamalli.

### 3. Tavoitteet

PATA-asiakaspalvelukeskus hankkeen tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa keskitetty sosiaali- ja terveysten palvelujen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toimintakonsepti sekä tätä toimintaa tukevat tekniset ratkaisut. Tavoitteena oli, että PATA-alusta antaa hoito- ja sosiaalityön ammattilaisille työvälineet potilaiden ja asiakkaiden hoidon tarpeen arviointiin, alustavaan palvelutarpeen kartoitukseen, ohjaukseen, neuvontaan ja alueiden palveluiden kartoittamiseen. Kansalaisille ratkaisu tarjoaa yhden luukun periaatteella asiointikanavat kuten chatin, puhelut ja etävastaanoton.

Kokonaisuus muodostui kolmesta osiosta:

1. PATA-alusta eli teknologia-alusta ja työkalut.
2. PATA-toimintamalli, joka kuvaa PATA-asiakaspalvelukeskuksen toimintakonseptin ja toimintaperiaatteet.
3. Alueelliset PATA-muutoshankkeet, joiden tavoitteena on käynnistää asiakaspalvelukeskustoiminta alueellisena palveluna ja saada aikaan tavoitellut hyödyt.

Hankkeen tavoitteet saavutettiin suurilta osin, hankeajana toteutettiin alustaratkaisu ammattilaisten käyttöön ja toimintamalli, joita hanketoimijat ovat lähteneet toteuttamaan organisaatioissaan vaihteittain alueellisten muutoshankkeiden kautta. Projektisuunnitelman mukaiseen kahden tuotantoversioon syklin ei hankkeen teknologiakehityksestä aiheutuneen viivytyksen vuoksi kuitenkaan päästy, jonka vuoksi ammattilaisten työpöytäratkaisun tuotantokäyttöön ei PATA-hankkeen tavoitteen mukaisesti päästy hankeajana.

### 4. Riippuvuudet

Riippuvuudet PATA-asiakaspalvelukeskukseen osallistuneet alueiden (Pohjanmaa, Kymenlaakso ja Etelä-Suomi) lähtötilanteet olivat erilaiset ja yhteistyötä rakennettiin hankkeen aikana. Alueet olivat siis hankeajana riippuvaisia toisistaan ja organisaatioidensa muista meneillään olevista

kehittämishankkeista. Yhteistyö on ollut riippuvainen alueen yhteisestä halusta kehittää ja priorisoida hankeaikaisia kehittämiskohteita alueiden erilaisuuksista huolimatta. Kehittämistyö sujui eroavaisuuksista huolimatta hyvin. PATA-asiakaspalvelukeskuksen kehittäminen oli riippuvainen myös teknologian kehittämiseen liittyvistä palveluista ja järjestelmäkehittämisen koordinoinnista, jotka hankeaikana hankittiin 2M-il:ta.

PATA-asiakaspalvelukeskus oli hankeaikana riippuvainen myös kansallisesta kehittämistyöstä (mm. STM, THL, DigiFinland) sekä kansallisesta SOTE-uudistuksen etenemisestä. Yhteistyötä on tehty alueilla niin Tulevaisuuden sote-keskus hankkeiden kuin muiden Rakenneuudistushankkeiden kokonaisuuksien kanssa.

PATA-alusta hyödyntää ja integroi soveltuvilta osin asiakasorganisaatioiden olemassa olevia järjestelmiä ja kansallisia ratkaisuja kuten Omaolo, Suomi.fi ja PTV. Integroitavien järjestelmien kyvykkyydet ja kehitysaikataulut aiheuttavat riippuvuuden PATA-alustan jatkokehittämisellä.

Alustan kehittäminen on riippuvainen toiminnan muutoksesta ja tavoitteista sekä mm. alueellisen tiedon yhdenmukaistamisesta ja ylläpitämisestä. Näin ollen alustaratkaisun kehittäminen on riippuvainen myös alueellisten resurssien riittävydestä kaikkiin saman aikaisiin hankkeisiin. Ratkaisu tukee ja mahdollistaa yliaikallisen yhteistyön sekä keskittää palveluja alueen sisällä. Hanke vaikuttaa alueelliseen digikehittämiseen ja arkkitehtuuriin.

**Pohjanmaan** PATA-asiakaspalvelukeskus hankkeen aikana alueella oli käynnissä myös mittava hyvinvointialueen kuntayhtymän valmistelutyö ja tällä oli vahva riippuvuus asiakaspalvelukeskustoiminnan organisoitumiseen alueella. Kaikki kehitetyn toimintamallin mukaisia toimia ei voitu hankeaikana käynnistää johtuen Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän organisoitumisen aikataulusta.

Alueellisella muutosprojektilla oli myös riippuvuus Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeeseen jossa mm. kehitettiin toimintamalleja asiakas- ja palveluohjaukseen.

**Kymsoten** organisaatiossa käynnistytävä asiakaspalvelukeskustoiminta oli osa tulevaisuuden sote-keskus toimintamallia. Pata hanke ja sen mallin mukaisella asiakaspalvelukeskuksella on riippuvuuksia organisaation muista asiakasohjauksen hankkeista, jolla parannetaan myös palveluiden saavutettavuutta ja digitaalisten kanavien käyttöä. Näitä yhdistämällä voi Kymsote luoda tulevaisuuden sote-keskus mallin, jossa asiakaspalvelukeskus yhdessä Pata-hankkeen teknisten ratkaisujen sekä työkalujen avulla voi toimia organisaation digitaalisena sote-keskuksena, tuottaen ohjausta, palvelutarpeen arviointia, neuvontaa ja hoitoa. Kymsoten Tulevaisuuden SoteKeskus -hanke ja sen toimintamallityö on vaikuttanut asiakaspalvelukeskuksen ohjauksen ja neuvonnan selkeyttämiseen, kehittämällä koko organisaation taseisia toimintamalleja

**Eksotessa** PATA-asiakaspalvelukeskushanketta tehtiin yhteistyössä Yhteinen tulevaisuus -Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen ja Rakenneuudistus kokonaisuuteen kuuluvan Joukkuepeliä hankkeen kanssa. Erityisesti Joukkuepeliä hankkeessa on ollut paljon yhteistyörajapintaa teknologiakehittämisen kanssa, mm. asiakkuudenhallinnan kehittäminen. Hanketoimijat ovat osallistuneet tarvittavilta osin samoihin kokouksiin ja miettineet toimintamalleja yhteistyössä.

## 5. Tuotokset

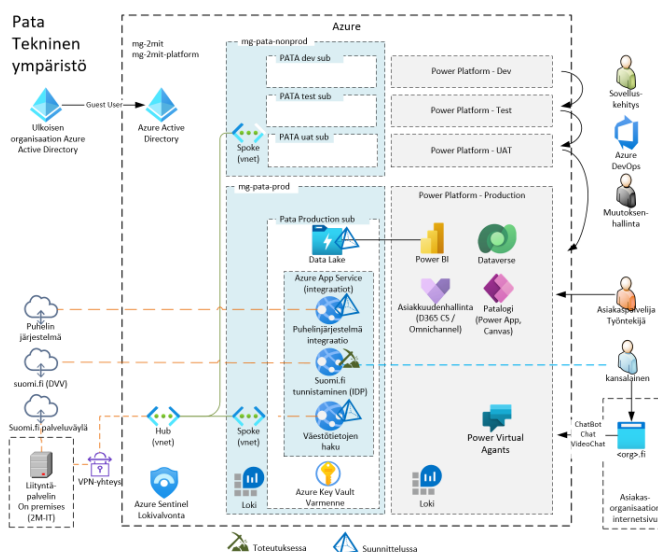
PATA-asiakaspalveluhankkeen tuotokset olivat alustateknologiaan liittyviä sekä alueellisiin muutoshankkeisiin ja uuden toimintamalliin liittyviä. Alueellisesti tuotokset olivat erilaisia, mutta jokaisella alueella muutosta saatiin aikaiseksi. Varsinaista hyötyjen arviointia ei kuitenkaan hankeaikana voitu toteuttaa uuden toimintamallin mukaisen toiminnan alkaessa vasta hankkeen loppuvaiheessa.

PATA-alustaratkaisun tuotoksia olivat:

- Markkinakartoituksen ja arkkitehtuurityön tuloksena syntyneet PATA-alustan teknologiavalinnat -dokumentti, jonka perusteella ohjausryhmä valitsi teknologia-alustaksi Microsoft Azuren ja Dynamics 365:n.

- Alustaratkaisu sisältää mm:
  - o palvelukatalogin ja ratkaisupankin yhdistelmä (ns. Patalogi)
  - o Chat-palvelu (anonyymi) sekä ns. clickbot, eli chat-valintapuu, jonka avulla kansalainen voidaan ohjata oikean ammattiryhmän chat-jonoon, omahoito-ohjeisiin tai esim. Omaolo-palveluun. Chat-toiminto hyödyntää vahvaa tunnistautumista (Suomi.fi tunnistus-palvelu)
  - o Yhteistyössä määritelty yhteydenoton kirjaamisen perussisältö ja toiminnallisuus (1. versio asiakkuudenhallinnasta, joka mahdollistaa myös palvelutarpeen arvioinnin vireillepanon kirjaamisen)
  - o Etävastaanotto (video)
  - o Raportointivälineet ja -näkymät, joilla voidaan seurata alustan käyttöä
  - o Työkalu kiireettömän hoidontarpeenarviointiin
  - o Ammattilasiens työpöytänäyttö

PATA-järjestelmäkokonaisuus koostuu kolmesta kokonaisuudesta: sovelluskerroksesta, infrakerroksesta ja integraatiokerroksesta. Sovelluskerroksen tuottaa Microsoftin D365 järjestelmä sekä Microsoftin PowerPlatform. Infrastruktuurikerros on toteutettu Microsoftin Azure pilvipalveluilla. Integraatiokokonaisuus koostuu puhelinkeskuksesta, Suomi.fi autentikoinnista ja väestötietojärjestelmästä.



Kuva 2. PATA-ratkaisun arkkitehtuuri.

Alustaratkaisun lisäksi hankkeessa syntyi yhteisesti hyväksytty PATA-toimintamalli, joka kuvaa asiakaspalvelukeskuksen toimintakonseptin ja -periaatteet. PATA-toimintamalli koostaa yhteen ja kuvaa asiakaspalvelukeskusta koskien vision, tavoitteet, hyödyt, asiakastarpeet, palvelukanavat, PATA-toiminnot, asiakkaan ohjaamisen ja tiedonhallinnan kysymykset sekä organisoitumisen ja toiminnan käynnistämisen.

Ammattilaisen työkalut:

Yhteydenottokanavat:

- Ei-ajanvarauksellinen etävastaanotto
- Puhelinjärjestelmäintegraation määrittely

Kansalaisen tunnistautumisratkaisun ja VTJ-tietojen integraatioiden määrittely.

Toimintamallin suunnittelu ja organisaatiossa tehtävä asiakaspalvelukeskuksen valmistelu ja prosessien määrittely

**Kymsote:** Hankkeen tuotoksena syntyi toimintamallikuvaus monialaisesta asiakasohjauskeskuksesta, jossa asiakkaan asia saadaan hoidettua yhdellä yhteydenotolla ja eri yhteydenottokeinoja hyödyntäen. Tämä toimintamalli otetaan Kymsotessa käyttöön tammikuussa 2022, jolloin keskitetty asiakaspalvelukeskus aloittaa toimintansa. Asiakaspalvelukeskukseen siirtyy Kymsoten ensilinjan asiakasohjaus terveysasemien, päivystysavun, suun terveydenhuollon, mielenterveys ja päihdepalveluiden, neuvolapalveluiden sekä kuntoutuksen osalta, tuottaen ohjausta, palvelutarpeen arviointia, neuvontaa, ajanvarausta ja hoitoa.

Kokonaisuudessa Padan kehittämisen tavoitteista on tuotettu Road Map, joka ajoittuu vuosille 2020–2021 sekä 2022–2024.

Asiakaspalvelukeskuksen käynnistäminen vaati myös organisaatiossa toimintamallityötä ja toimintojen yhdenmukaistamista eri palveluissa. Ohjeistuksia asiakasohjauksen tueksi tuotettiin yhteistyössä Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen kanssa.

#### **Eksote:**

- Asiakaspalvelukeskuksen toiminnan kehittämiseksi luotiin yhteiskehittämismalli, jossa kuusi projektiryhmää lähti työstämään asiakaspalvelukeskuksen toimintamallia yhteistyössä. Projektiryhmät jakautuivat seuraavasti: Päivystysapu 116117:
- Hyvinvointi- ja terveysasemat eli hoidontarpeenarviointi
- Neuvola
- Opiskeluterveydenhuolto
- Hammashoito
- Ruori contact center, joka sisältää erikoissairaanhoidon poliklinikoiden, fysioterapian ja laboratorion ajanvarauspalvelut

Lisäksi oli työryhmä sosiaalipalvelujen ohjaukseen ja neuvontaan, mutta projektiryhmässä päädyttiin ratkaisuun, että sosiaalipalvelujen keskitettyyn asiakaspalveluun siirtyminen vaatii laajempaa valmistelua, jota ei hankeaikana ehditä toteuttaa. Projektiryhmät työstivät toimintamalleja kevästä 2021 syksyyn 2021 asti ja lopputuloksena syntyi kuvaukset työryhmittäin keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen toimintamallista. Keskitetty asiakaspalvelukeskus aloitti toimintansa porrastetusti syyskuussa 2021 laajennetuilla aukioloajoilla. Asiakaspalvelukeskuksessa on seitsemän palvelukanavaa

- Päivystysapu 116117
- Terveys- ja hyvinvointiasemat sekä opiskeluterveydenhuolto
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Neuvolapalvelut
- Suunterveydenhuollon palvelut
- Erikoissairaanhoidon poliklinikoiden, kuntoutuksen ja laboratorion ajanvaraus
- Eksoten puhelinvaihtopalvelu

## **6. Vaikutukset ja vaikuttavuus**

PATA-toimintamallin keskiössä on kansalaisten asioinnin helpottaminen sekä palvelujen saatavuuden ja ohjauksen parantaminen. PATA-alustan hyödyntäminen mahdollistaa ns. yhden luukun ratkaisun, josta asiakas saa palvelutarpeen arvon ja asiakkaan tilanne voidaan ratkaista kokonaan tai mahdollisimman pitkälle yhdellä yhteydenotolla ja näin vähentää peruspalveluiden kuormitusta. Keskeisiä hyötyjä ei ole vielä käytännössä todennettu, koska varsinainen käyttö ajoittuu hankkeen jälkeiseen aikaan. On kuitenkin arvioitu, että keskitetty asiakasohjauksen toimintamalli, moniammatillinen yhteistyö ja laaja-alainen hoidon ja palvelutarpeen arviointi parantavat asiakkaan saaman palvelun laatua, vaikuttavuutta ja tasavertaisuutta. Palvelut kohdentuvat oikea-aikaisesti ja

asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata paremmin. Yhtenäiset palvelumallit ja työkalut sujuvoittavat yhteistyötä sote-toimijoiden kesken, ja tuovat näin tehokkuutta ja säästöä. Ratkaisu leikkaa kustannusten kasvua, minkä ansiosta pystytään vastaamaan paremmin nykyisillä resursseilla hoidon tarpeen kasvuun.

Työn hallinta ja mielekkyys paranevat käyttötarkoitukseen suunnitelluilla yhteensopivilla työvälineillä. Parantuva tehokkuus vähentää myös asiakkaan pallottelun ja useiden yhteydenottojen tarvetta. Palvelun ja hoidon laatu on parasta mahdollista alusta lähtien. Matalan kynnyksen digitaalisen asiakaspalvelun tarjoaminen asiakkaalle sopivan palvelukanavan kautta parantaa palvelujen saatavuutta. Kun asiakas ohjataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa neuvonta- ja itseasiointipalveluihin, voidaan ennaltaehkäistä päätyminen ns. raskaampien palvelujen käyttöön. Muutosprojektin ja PATA-ratkaisun avulla enemmän asiakkaita voidaan hoitaa omahoito-ohjeilla, samalla resurssilla voidaan hoitaa enemmän kontakteja, osa käynneistä hoituu etävastaanotolla, puheluiden määrä vähentyy keskittämällä ja akuuttivastaanottojen määrä vähentyy.

PATA-alusta toteutettiin Microsoft-pilvipalveluteknologioin. Rakennettua pilvipalveluympäristöä voidaan hyödyntää alueiden muissa samaan teknologiaan perustuvissa ratkaisuissa, jotka voivat perustua esim. toiminnan tai tuotannonohjaukseen. Lisäksi PATA-ratkaisu on kansallisesti monistettavissa.

PATA-alusta hyödyntää ja integroi soveltuvilta osin asiakasorganisaatioiden olemassa olevia järjestelmiä ja kansallisia ratkaisuja kuten Omaolo, Suomi.fi ja PTV. Integroitavien järjestelmien kyvykkyydet ja kehitysaikataulut aiheuttavat riippuvuuden PATA-alustan jatkokehittämisellä.

Alustan kehittäminen on riippuvainen toiminnan muutoksesta ja tavoitteista sekä mm. alueellisen tiedon yhdenmukaistamisesta ja ylläpitämisestä. Näin ollen alustaratkaisun kehittäminen on riippuvainen myös alueellisten resurssien riittävydestä kaikkiin saman aikaisiin hankkeisiin. Ratkaisu tukee ja mahdollistaa yliaalueellisen yhteistyön sekä keskittää palveluja alueen sisällä. Hanke vaikuttaa alueelliseen digikehittämiseen ja arkkitehtuuriin.