



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Neuvolan yhteydensaannin ja saatavuuden kehittäminen

Toimintamallikuvaus



Äitiys- ja lastenneuvolan uudistettu toimintamalli



Keskitetyn neuvon- ja ajanvaraustatiimin laajentaminen 2025 kattamaan kaikki LUVN-alueen neuvolat

– sujuvaa asiointia ja neuvontaa ruuhkavuosia eläville perheille



Tarkoituksemme

Sujuvoitamme asiointia kaikille perheille ja parannamme neuvolan saavutettavuutta tarkastusten välillä

Arvolupauksemme

Asiakas:

Tarjoamme sujuvaa asiointia ja laadukasta neuvontaa monikanavaisesti

Työntekijä:

Vähennämme työntekijöiden hallinnolliseen työhön käyttämää aikaa ja vapautamme aikaa asiakastyöhön

Tehtävämme

1. Asiakkaiden aikojen varaus ja peruminen (jos digitaalinen ajanvaraus ei onnistu)
2. Asiakkaiden neuvonta kiireettömillä viesteillä, puhelimesta ja chatissa
3. Neuvolan hoitajien hallinnollisen työn vähentäminen mm. huolehtimalla toisista kunnista muuttavien asiakastietojen tilaamisesta

Yhteydensaannin parantamisen toimenpiteet

1 Neuvonnan ja ajanvaraustiimin keskittäminen LUVN-tasolla

Yhdenmukaistetaan yhteydensaanti neuvoloihin koko LUVN-alueella ja vapautetaan terveydenhoitajien työaika asiakastyöhön perustamalla neuvoloiden yhteinen keskitetty neuvonnan ja ajanvarauksen yksikkö.

Keskitetty neuvonta ja ajanvaraus hoitaa asiakkaiden ajanvaraukset, peruutusten koordinoinnin ja asiakkaiden ohjeistamisen, asiakkaiden neuvonnan puhelimessa, chatissa ja kiireettömällä viestillä sekä hallinnollisia tehtäviä.

- ✓ Käytössä on yksi yhteinen chat, viesti ja puhelinnumero LUVN:n neuvoloihin
- ✓ Yhdenmukaiset ja nykytasoa laajemmat aukioloajat neuvontaan ja ajanvaraukseen (puhelin ja chat) sekä 24/7 kiireetön viesti.
- ✓ Hyvä asiakaskokemus, NPS >80

2 Chat ja kiireetön viesti asiakkaille

Parannetaan yhteydensaantia ja mahdollistetaan yhteydenotto 24/7 ottamalla käyttöön chat ja kiireetön viesti.

Chatin kautta kuka tahansa vahvasti tunnistautunut henkilö voi ottaa neuvolan neuvonnan ja ajanvaraukseen yhteyttä. Kiireettömän viestin voi lähettää 24/7 ja niihin vastataan 3 arkipäivän sisään. Keskitetty tiimi voi välittää viestin tarpeen mukaan omahoitajalle. Tulevaisuudessa viestin voisi lähettää myös suoraan omalle hoitajalle.

- ✓ Chatin läpimenoaika 7 min.
- ✓ Kiireettömään viestiin vastaus asiakkaalle 3 arkipäivän kuluessa
- ✓ Puheluiden määrä putoaa
- ✓ Muodostunut ymmärrys kiireettömän viestin merkityksestä omahoitajuuden vahvistamisessa ja suunnitelma kehittämiseksi.

3 Olemassa olevan digitaalisen ajanvarauksen vauhdittaminen

Itsepalveluasteen nostamiseksi ja ajanvarauksen tehostamiseksi lisätään digitaalisen ajanvarauksen käyttöä niin paljon kuin nykytoteutuksella mahdollista.

Ohjataan Pegasos-alueella asiakkaita tekemään ajanvaraukset digitaalisen ajanvarauksen kautta. Digitaalinen ajanvaraus sekä omien aikojen peruminen ja siirtäminen on tavoitetilalla koko LUVN-alueella, kun APTJ-järjestelmien yhtenäistäminen on viety loppuun.

- ✓ Digitaalisen ajanvarauksen alustalle kirjautuneiden asiakkaiden osuus
- ✓ Digitaalisen ajanvarauksen kautta tehtyjen ajanvarausten osuus
- ✓ Puheluiden määrä Pegasos-alueella pienempi kuin muilla alueilla



Tarkempi kuvaus prosessista

Akuutit asiat, joihin vastaus heti, esim:

- Saman päivän ajan peruminen / siirto
- Kiireellinen huoli, erityisesti raskaana olevat ja vastasyntyneet
- Ajanvaraus tai peruutetun ajan tilalle uuden ajan sopiminen (ohjaus chattiin, jotta aikaa ei sovita ilman asiakasta)

Asiakas ottaa yhteyttä neuvolan **keskitettyyn tiimiin** chatin tai puhelun välityksellä (aukioloaikoina)

Keskitetty tiimi vastaa chattiin tai puheluun (7 minuutissa)

Asia saadaan hoidettua tai asiakas ohjataan muualle (esim. päivystys tai sos.palveluiden keskitetty neuvonta)

Kiireettömät asiat, joihin vastaus 1-3 päivän sisällä, esim:

- Oiretiedustelut
- Yleiset kysymykset
- Vastaanotolla kesken jääneet asiat

Asiakas ottaa yhteyttä neuvolan **keskitettyyn tiimiin** kiireettömällä viestillä (24/7)

Keskitetty tiimi vastaa kiireettömään viestiin (3 päivän kuluessa)

Tarvittaessa/asiakkaan halutessa, oman hoitajan tiimille lähetetään kiireetön viesti

Oma hoitaja (tai tiimi) vastaa kiireettömään viestiin (3 päivän kuluessa)

Digitaalinen ajanvaraus

Asiakas varaa ajan digitaalisesta ajanvarauksesta

Neuvolapalveluissa käyttöönotetut Lunna-toiminnallisuudet



Chat

- Avoinna asiakkaille arkisin klo 8-16
- Keskitetyn palvelun terveydenhoitajat vastaavat viesteihin 7 minuutin kuluessa
- Viestejä voidaan tarvittaessa ohjata kiireettömänä viesteinä toimipistekohtaisille työjonoille, joissa omahoitajat voivat jatkaa viestittelyä asiakkaan kanssa



Kiireetön viesti

- Avoinna asiakkaille ympäri vuorokauden
- Viesteihin vastataan 3 arkipäivän kuluessa
- Kiireetön viesti on käytössä keskitetyn palvelun asiakaslähtöisenä kanavana ja toimipistekohtaisten työntekijöiden ammattilaislähtöisenä viestinä



Lomakkeet ja kyselyt

- Asiakkaat löytävät esitietolomakkeet ja muut palvelussa käytettävät lomakkeet Lunnasta
- Lisäksi käytössä on chat- ja viestijonojen oirekyselyt, joilla saadaan asiakkaalta esitietoa



Videotapaaminen

- Neuvolan terveydenhoitajat voivat käynnistää videotapaamisen chat- ja viestikeskusteluissa
- Lisäksi videotapaaminen voidaan ajastaa toteutumaan tiettyyn aikaan
- Ajastettuun videotapaamiseen muodostuu linkki, jonka avulla Lunna-alustan ulkopuoliset osallistujat voivat tarvittaessa ja kutsuttuina osallistua videotapaamisiin

Neuvolapalvelujen käyttöön luodut Lunna-työjonot

Keskitetyn palvelun chat- ja kiireetön viesti -työjonot

- Näille jonoille ohjautuu Lunnan kautta yhteydenoton aloittaneiden asiakkaiden chat- ja kiireettömät viestit
- Jonoja tehtiin käyttöönottovaiheessa kieliryhmittäin ja potilastietojärjestelmittäin, jotta viestit voivat ohjautua tehokkaasti sopiville ammattilaisille
- Ulkopaikkakuntalaisille tehtiin oma chat-työjono tilastointia varten
- Viestejä voidaan tarvittaessa ohjata kiireettöminä viesteinä toimipistekohtaisille jonoille



Siirtojonot

- Chatin ja kiireettömän viestin siirtojonot
- Siirtojonoja käytetään, kun asiakkaan kanssa aloitettu chat- tai viestikeskustelu on tarve siirtää kahden eri palvelun välillä, esimerkiksi neuvolasta avosairaanhoidon tai toisinpäin



Toimipistekohtaiset työjonot

- Nämä 20 työjonoa ovat toimipistekohtaisten terveydenhoitajien käytössä
- Terveystietojärjestelmien avulla terveydenhoitajat voivat aloittaa kiireettömiä viestikeskusteluja asiakkaiden kanssa näillä jonoilla
- Lunnan kautta yhteydenoton aloittaneet asiakkaat voivat ohjautua näille jonoille keskitetyn palvelun kautta

