



4.2.2020

Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen

Kysely Kainuun kunnille 9.12.2019

Kunnanhallitus

Asiakas- ja palveluohjauksen Yleisen neuvonnan -vaiheen tarpeen selvitys

Kainuun sote kehittää asiakas- ja palveluohjausta osana monikanavaista palvelujen kehittämistä. Tarkoituksena on kehittää malli, joka palvelee kainuulaista väestöä monipuolisesti ja tarpeenmukaisesti ja toteutuu poikkihallinnollisena palveluna. Asiakas- ja palveluohjauksen vaiheita olisivat 1) Yleinen neuvonta, 2) Yleinen sote-palvelujen neuvonta, 3) Kohdennettu sote-neuvonta ja 4) Intensiivinen sote-ohjaus. Kuntien roolina voisi olla tarjota Yleistä neuvontaa kuntien normaalina toimintana (vaihe 1). Vaiheet 2-4 olisivat Kainuun soten toimintaa.

Yleisen neuvonnan tavoitteena on helppo asiointi asiakkaan valitsemalla tavalla palveluihin liittyen sekä ajantasainen viestintä.

Pyydämme kuntanne mielipidettä Yleisen neuvonnan ja sen sisällön kehittämiseen liittyen.

Vastaukset pyydetään lähettämään: kirjaamo@kainuu.fi 31.1.2020 mennessä. Kainuun soten asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen työryhmän puheenjohtajana toimii hallintoylihoitaja Marjo Huovinen-Tervo.

1. Miten yhteistyö ja tiedonkulku tulee varmistaa ja toteuttaa valmisteluvaiheessa Kainuun soten kanssa? Olisiko yhteinen työryhmä kuntien ja Kainuun soten kanssa mahdollinen?

Hyrynsalmi

Hyrynsalmen kunta kannattaa yhteisen työryhmän perustamista. Kuntien edustajista koottu työryhmä voi pohtia tarkemmin vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

Kajaani

Kainuun sote toimii Kajaanin kaupungissa niin laaja-alaisesti, että vastuu kuntalaisten neuvonnasta ao. palvelujen käyttäjinä tulee olla sotella itsellään. Kajaanin kaupunki antaa jatkossakin ylätasoa opastusta ja ohjaa asiakkaan kysymyksineen oikeaan paikkaan. Kainuun sote voi auttaa kaupunkia ja muita toimijoita tässä tehtävässä pitämällä esim. nettisivustonsa jatkuvasti ajantasaisena.

Tällä hetkellä Kajaanin kaupungilla ei ole tarvetta eikä mahdollisuutta toimia työryhmässä muiden kuntien tai Kainuun soten kanssa.

Kuhmo

Yhteinen työryhmä on mahdollinen.



4.2.2020

Mikäli Kuhmon kaupungintalon neuvonnassa on ollut hyvät tiedot SOTE:n palveluista ja yhteystiedoista, yleinen sote-palvelujen neuvonta on sujuvaa. Puhepalveluiden operaattori on kuitenkin vaihtunut Teliaan.

Puhepalveluiden operaattori on vaihtunut Teliaan. Onko jatkossa mahdollista saada SOTE:n yhteystietoja Kuhmon kaupungin puhelinvaihteeseen? Tämä on kriittinen asia yleisen neuvonnan onnistumisessa.

Suomussalmi

Yhteinen työryhmä on mahdollinen ja varmasti hyvä tapa varmistaa ja toteuttaa yhteistyötä ja tiedonkulkua. Kannattaa selvittää olisiko kunnissa olemassa verkostoja, joita voisi hyödyntää. Esim. hallintojohtajaverkosto.

Paltamo

Paltamon kunta katsoo, että on perusteltua tehdä selvitys ja saattaa asiakas- ja palveluohjaus asianmukaiseen tilaan Kainuussa.

Ristijärvi

Meillä ei ole resurssia lähteä tähän mukaan.

Yhteispalvelupisteen työntekijöillä (2 kpl) pitäisi pitää itsensä koko ajan ajan tasalla sote-asioista.

Vaatii siis perehtymistä ja koulutusta, jotta pystyy vastaamaan neuvonnasta jne. Selvitys toiminnan järjestämiseksi sinänsä on syytä tehdä asiassa.

Ristijärven kunta katsoo, että on perusteltua tehdä selvitys ja saattaa asiakas- ja palveluohjaus asianmukaiseen tilaan Kainuussa. Ristijärven kunnantalolla yhteispalvelupisteessä on ainoastaan kaksi henkilöä, jotka pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaita yleisellä tasolla sote-palveluissa. Heidän työmääräänsä ei pystytä lisäämään, eikä näin ollen kunnassa ole resurssia muuhun syvällisempään neuvontaan. Yleinen neuvonta tulee olla yhteismitallinen eli kaikista paikoista annetaan samanlaista neuvontaa. Tämä tulisi pohjautua yhteiseen kirjalliseen materiaaliin, joka on käytettävissä internetissä tai intrassa. Myös chat –tyyppistä automatisoitua (robotiikkaan) perustuvaa neuvontaa (vastauksia yleisimpiin usein toistuviin kysymyksiin) tarjoaisi nettichat -avustaja automaattisesti.

Sotkamo

Ajantasainen tieto palveluista (mm. aukioloajat, yhteystiedot ja –henkilöt) verkkosivuilla on tiedonkulun kannalta ensiarvoisen tärkeää. Tärkeimmät muutokset on syytä tiedottaa erikseen esimerkiksi sähköpostitse kirjaamo@sotkamo.fi.

Suunnittelu- ja valmisteluvaiheen muutokset voidaan viedä kootusti esim. alempana mainitun työryhmän kautta eteenpäin kuntien toimintaan.

Jo olemassa olevia työryhmiä on hyvä hyödyntää valmisteluvaiheessa. Esimerkiksi Kainuun Julkisiviestijät -työryhmä sisältää kuntien, soten sekä Kainuun liiton edustajia.

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puh. 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---



4.2.2020

2. Millaista Yleisen neuvonnan tulisi olla kuntanne näkökulmasta

a) sisällöltään

b) kanaviltaan

Kajaani

- a) Kajaanin Kaupungin näkökulmasta yhteistyö ja palveluohjaus ovat toimineet hyvin tähän asti. Kun kuntalainen on yhteydessä Kajaanin kaupunkiin Kainuun soteen liittyvissä asioissa, hänet ohjataan eteenpäin. Olemme tehneet tätä palveluohjausta sekä puhelinvaihteessa että Kajaani Infossa jo vuosia. Kuntalaisilta tulee suhteellisen vähän yhteydenottoja Kajaanin Kaupungin puhelinvaihteeseen tai Kajaani Infoon, mutta näissä tapauksissa osaamme ohjata asiakkaan sujuvasti oikeaan paikkaan. Kajaanin Kaupungin asiakaspalvelussa ei ole tarvetta muuttaa nykyistä käytäntöä.
- b) Kajaanin kaupunki palvelee kuntalaisia kasvokkain Kajaani Infossa sekä puhelimitse, sähköpostin välityksellä ja tulevaisuudessa myös chatin kautta. Kajaanin Kaupungin näkökulmasta yhteistyö ja palveluohjaus ovat toimeet hyvin.

Kuhmo

Kuhmon kaupungintalon neuvonnassa on tähänkin saakka palveltu kaikkia asiakasryhmiä (paikan päällä ja puhelimitse); mm. etsitty asiakkaille SOTE-palveluiden puhelinnumeroita ja ohjattu fyysisiin toimipaikkoihin. Samaa palvelua jatketaan.

Sähköisenä kanavana chat –palvelua kannattaa selvittää. Chat-palvelun järjestäminen tosin on hyvin sitovaa.

Paltamo

Paltamon kunnantalolla ohjataan ja neuvotaan kuntalaisia ja muita asiakkaita yleisellä tasolla sote-palveluissa. Heidän työmääräänsä ei pystytä lisäämään, eikä näin ollen kunnassa ole resurssia muuhun syvällisempään neuvontaan.

Yleinen neuvonta tulee olla yhteismitallinen eli kaikista paikoista annetaan samantyyppistä neuvontaa. Tämä tulisi pohjautua yhteiseen materiaaliin, joka on käytettävissä internetissä, intrassa tai muussa vastaavassa.

Myös chat -tyyppistä automatisoitua (robotiikkaan) perustuvaa neuvontaa (vastauksia yleisimpiin usein toistuviin kysymyksiin) voi tarjota nettichat -avustaja automaattisesti.

Suomussalmi

- c) kanaviltaan Laaja-alaisesti kanavien hyödyntäminen

Sotkamo

- a) Yleisen neuvonnan tulisi olla toteutettavissa ei-sotealan ammatillisen henkilöstön toimesta. Tieto tulisi olla selkeästi esillä soten omilla verkkosivuilla, niin että kuntien henkilökunta pystyy antamaan yleistä neuvontaa verkkosivuilla olevan tiedon perusteella.

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puh. 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---



4.2.2020

- b) Kanavina voidaan käyttää jo olemassa olevia kanavia, kuten puhelin, verkkosivut ja chat virka-aikana.

3. Voiko Yleisen neuvonnan yhdistää kunnan neuvontapalveluihin? Missä kunta tarjoaa palvelun?

Kajaani

Kajaanin kaupunki on kehittämässä tällä hetkellä omaa asiakaspalveluaan uusien Teliän asiakaspalveluratkaisujen avulla. Resurssit eivät riitä hoitamaan myös Kainuun soten asiakaspalvelua. Kaupunki suunnittelee mm. omien palvelujensa asiakaspalvelun keskittämistä entistä laajemmin Infon organisoimaan puhelinpalveluun. Myös omassa kehittämistyössä kaupungilla on haasteena rajalliset henkilöresurssit ja taloustilanteen mukaan tuomat säästöpainet.

Kuhmo

Voi yhdistää Kuhmon kaupungin neuvontapalveluihin. Neuvonta sijaitsee Kuhmon kaupungintalon ala-aulassa ja on avoinna klo 9-15. Muina aikoina puhelut ohjautuvat ylivuotona Suomenmaan Puhelinpalveluihin, joka sijaitsee Kuhmossa. Näin ollen ylivuotopalvelussa paikallistuntemus on vahvaa.

Paltamo

Paltamon kunnantalolla ohjataan ja neuvotaan kuntalaisia ja muita asiakkaita yleisellä tasolla sote-palveluissa. Heidän työmääräänsä ei pystytä lisäämään, eikä näin ollen kunnassa ole resurssia muuhun syvällisempään neuvontaan.

Yleinen neuvonta tulee olla yhteismitallinen eli kaikista paikoista annetaan samantyyppistä neuvontaa. Tämä tulisi pohjautua yhteiseen materiaaliin, joka on käytettävissä internetissä, intrassa tai muussa vastaavassa.

Myös chat -tyyppistä automatisoitua (robotiikkaan) perustuvaa neuvontaa (vastauksia yleisimpiin usein toistuviin kysymyksiin) voi tarjota nettichat -avustaja automaattisesti.

Suomussalmi

Kunnassamme ei ole erillistä neuvontaa eikä erillisiä asiakaspalvelijoita, joten tällaista yhdistämistä ei voi tehdä. Hallintolain mukaisesti jokainen työntekijä ohjaa asiakkaan oikealle viranomaiselle ja oikealle taholle. Tätä työtä teemme jatkuvasti.

Sotkamo

Sotkamon kunnalla ei ole erillistä neuvontapalvelua. Kyselyihin soten palveluista ja yhteystiedoista vastataan tällä hetkellä mm. chatin, puhelinvaihteen sekä sähköpostin kautta.

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puh. 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---



4.2.2020

4. Nimetkää kuntanne yhdyshenkilö, jonka kanssa jatkamme toivomaanne kehittämissyhteistyötä

Hyrnsalmi

Kunnan yhteyshenkilönä on Heimo Keränen, varalla Maarit Ojavuo.

Kajaani

Tällä hetkellä Kajaanin kaupungilla ei ole tarvetta nimetä yhteyshenkilöä.

Kuhmo

Juhana Juntunen, juhana.juntunen@kuhmo.fi, p. 044 725 5222

Paltamo

Viestin allekirjoittajana: **Pasi Ahoniemi**, kunnanjohtaja, +358 44 7500 001

Ristijärvi

Viestin allekirjoittajana Petteri Seppänen, kunnanjohtaja

Suomussalmi

Yhteyshenkilönä suunnittelussa toimii hallintojohtaja Anniina Niemelä.

Sotkamo

Heidi Hanhela, heidi.hanhela@sotkamo.fi puh. 0447502434 (kehittämissuunnittelija)

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi
Puh. 08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi