

Selvitys sähköisten asiakaspalvelujen nykytilasta ja kehitysnäkymistä vuoteen 2030

Aluehallitus 20.8.2024 ja

Aluevaltuusto 10.9.2024



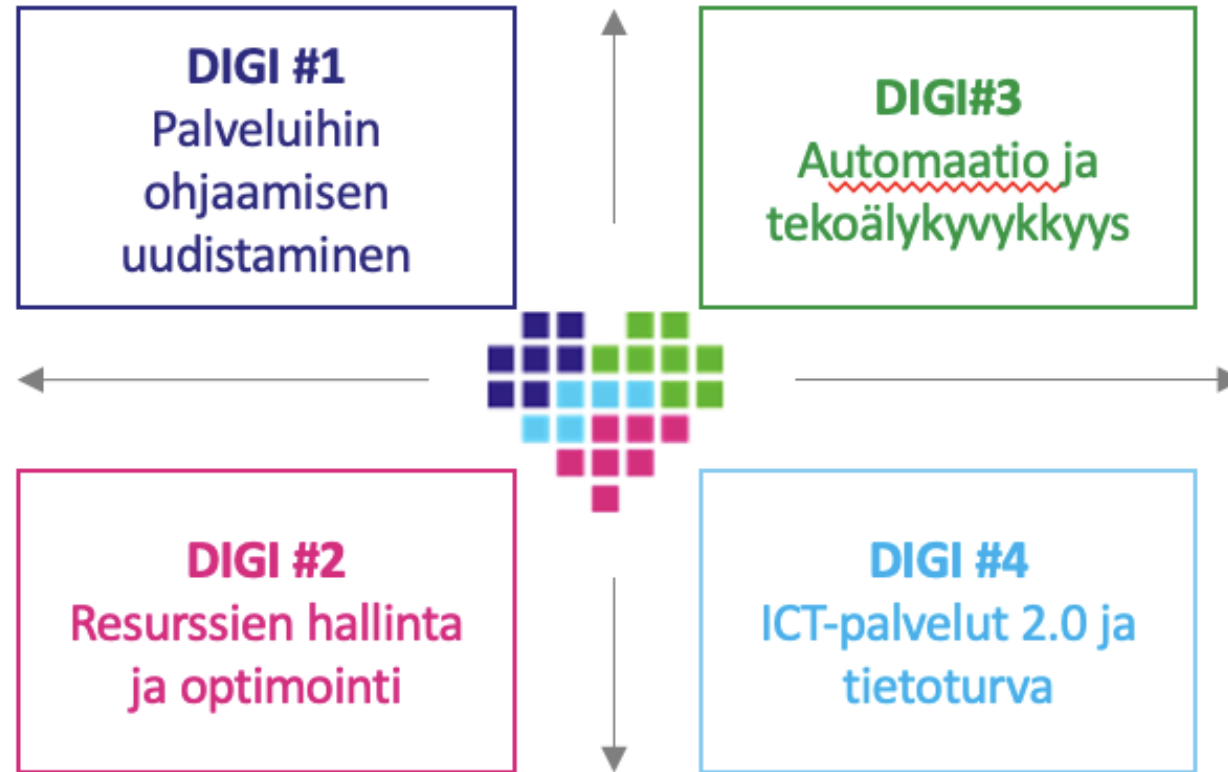


Sisältö

1. Digikärjet ja tavoitteet ylätasolla
2. Digi#1-hankkeen tavoitteet
3. Digitaalisten palveluiden nyky- ja tavoitetila
4. Maisa rooli VAKE:n kokonaisarkkitehtuurissa
5. Tiekartta Digi#1
6. Digi#1 ohjauksesta

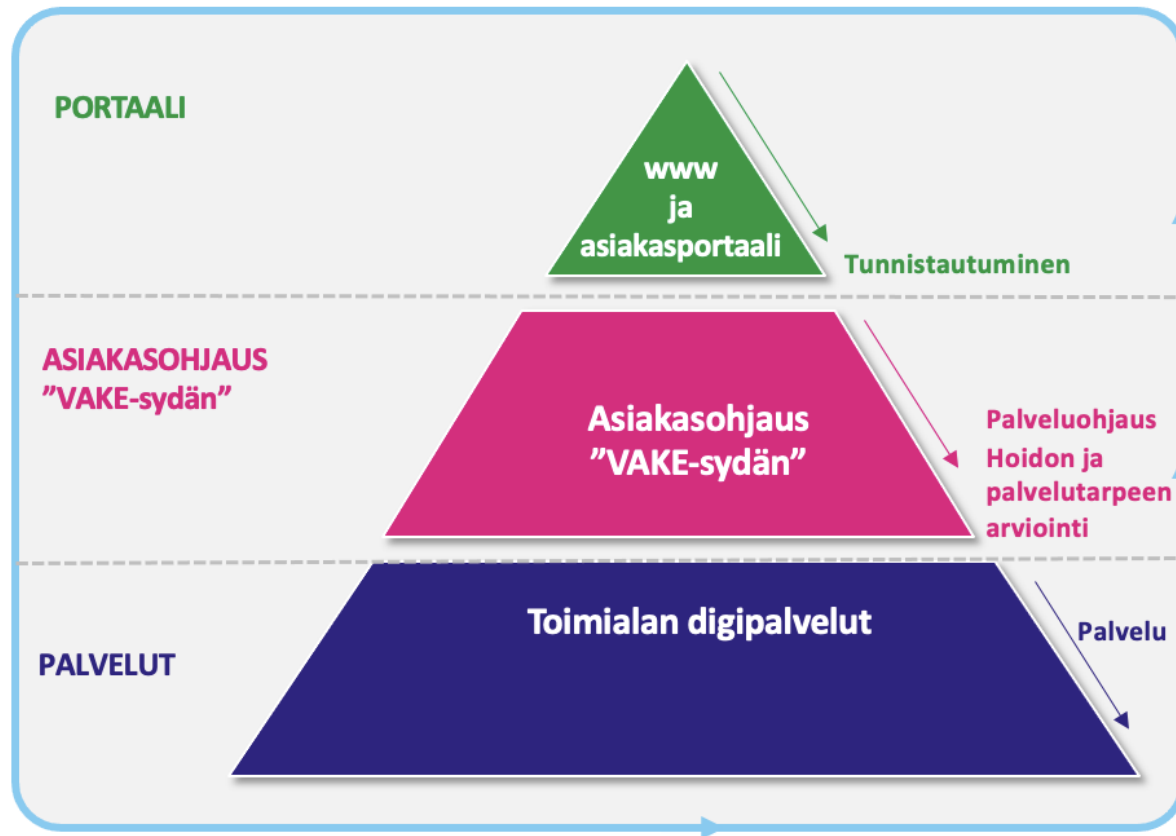


Digikärjissä edistetään strategisia kehityskohteita





Digikehittämisen konsepti



Tavoitteet

- Palveluihin ohjautumisen prosessin tehostaminen ja optimointi digitaalisten ratkaisujen avulla.
- Palveluiden kohdentuminen oikein.

Sisältö/Tuotokset

- Asiakkaiden yhteydenottoväylien optimointi ja omatoimisen asiointin lisääminen.
- Neuvonnan ja ohjauksen sujuvoittaminen
- Asiakasohjauksen ja arvioinnin yhtenäistäminen
- Palveluiden järjestämisen tehostaminen



Digi#1-hankkeen tavoitteet



Painopiste: Asiakasohjaus ja neuvonta

- Ohjauksen ja neuvonnan sujuvoittaminen ja tukeminen digiratkaisujen avulla
- Asiakkaiden omatoimisen asioinnin lisääminen
- Asiakkaiden ohjaus oikeaan palveluun oikea-aikaisesti

1 vuosi / lyhyt aikaväli

Painopiste: Arviointi ja päätöksenteko

- Sähköiset palvelut ovat asiakkaiden varteenotettava asiointikanava
- Digiratkaisut nostavat työn tehokkuutta asiakasohjauksessa
- Hoidon- ja palvelun myöntämisen kriteerit ovat selkeät ja tekoäly tukee arvioinnissa ja päätöksenteossa

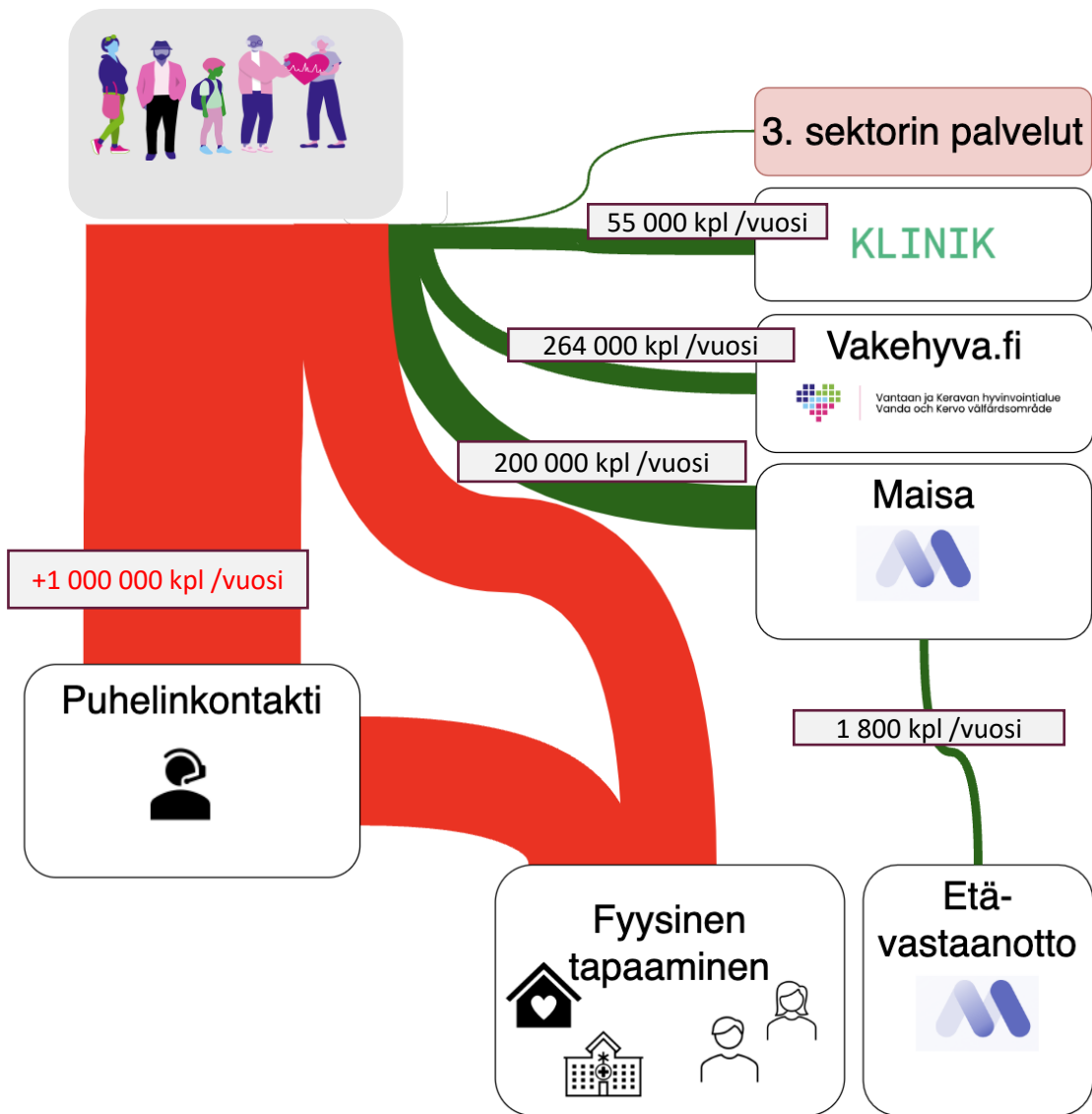
2-4 vuotta / keskipitkä aikaväli

- Hyvinvointialueen palveluja tarjotaan asiakkaille tehokkaasti myöntämiskriteereiden mukaisesti
- Olemme Suomen paras hyvinvointialue asiakkaalle ja henkilöstölle

+5 vuotta / pitkä aikaväli

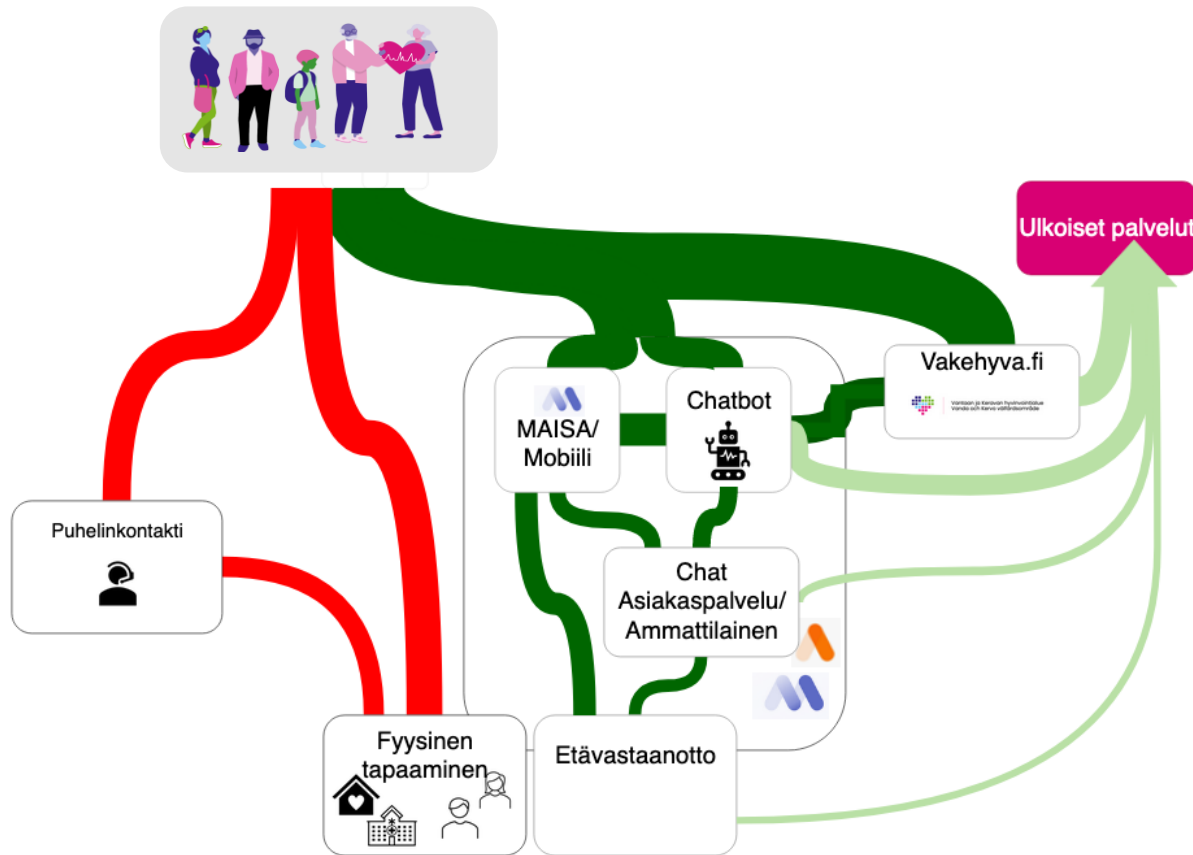


Asiakasohjaus ja neuvonta: digipalveluiden nykytila



- Puhelinkontaktit ja fyysiset tapaamiset painottuvat
- WWW-sivut tukevat palveluihin ohjausta rajallisesti
- Sähköistä ajanvarausta ja etävastaanottoja käytetään niukasti
- Maisaa hyödynnetään vaihtelevasti ja toiminnallisuuksien optimointia tarvitaan
- Järjestelmävalikoimassa ei tarjolla ohjausta 3. sektorin palveluihin.

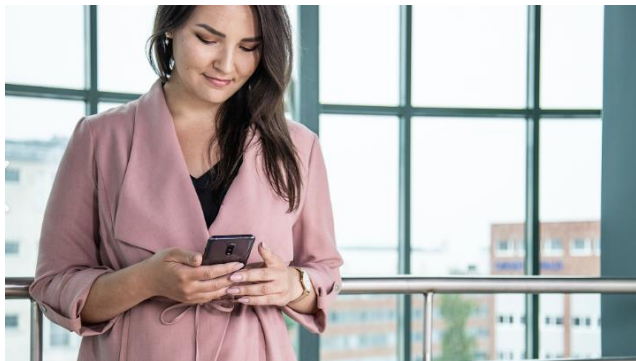
Asiakasohjaus ja neuvonta: digipalveluiden tavoitetila



- Apotti-ekosysteemi digitaalisten palvelujen pohjana
- Asiakkaille selkeät yhteydenottokanavat
- Asiakslähtöiset verkkosivut
- Asiakaspalvelua tuotetaan tekoälyn avulla
- Palveluita tarjotaan monikanavaisesti ja yhä useammin digitaalisesti ja etänä
- Asiakkaita kannustetaan omatoimiseen asiointiin ja tiedon tuottamiseen (mm. Itsepalveluajanvaraus)
- Järjestelmäarkkitehtuuri tukee ohjausta VAKEn ulkopuolisiin täydentäviin palveluihin
- Automatiikka päätöksenteon tukena



Maisa on VAKE:n digiasioinnin ydin



VAKE on sitoutunut useiksi vuosiksi Apottiin ja Maisaan, yhdessä Helsingin ja HUS:in kanssa.

Maisan tunnettuus ja brändi Apotti-alueella on vahva.

89% palveluita käyttävistä alueen asukkaista on aktivoinut Maisan (vrt. Paijatsoten, Terveystalon tai Mehiläisen digitaalisen appin aktivoimisaste: 20%-49%).

Apotin kustannukset ovat 23 milj. euroa vuonna 2024, sisältäen Maisan.

Maisassa on monipuolisesti valmiina VAKEn tarvitsemia toiminnallisuuksia ja merkittävää kehityspotentiaalia toimia uusien palveluiden tarjoamisen sähköisenä alustana.

Maisan alueellinen kehittäminen on nostettu Apotti Oy:n ja asiakasorganisaatioiden prioriteetiksi.

Maisan taustalla on vahvan globaalim toimijan, EPIC:n, kyvykkyydet. Esimerkiksi tietoturvallisia tekoälyratkaisuja rakennetaan Maisaan.



Digi#1 tiekartta - toimenpiteet



- Maisan digipalvelujen systemaattinen kehittäminen ja käytön laajentaminen
- Vakehyva.fi sivuston ohjaavuuden parantaminen
- Maisaa ja vakehyva.fi sivustoa täydentävien sähköisten palvelujen valinta ja hankinta

1 vuosi / lyhyt aikaväli

- Sähköisen palvelu- ja hoidontarpeen arvioinnin kehittäminen osana Maisaa
- Tekoälyratkaisujen käyttöönotto hoidon ja palvelujen myöntämisen päätöksenteon tueksi
- Uusien teknologia- ja tekoälyratkaisujen jatkuva arvioiminen ja suunnittelu osana Maisan kehitystiekarttaa
- Monikanavaisen asiakaspalveluratkaisun kilpailutus

2-4 vuotta / keskipitkä aikaväli

- Maisan kehitystiekartan ohjaus ja toteuttaminen vahvasti yhteistyössä muiden alueiden ja Apotin kanssa
- Täydentävien digipalvelujen tarpeen jatkuva arviointi ja siirtäminen osaksi Maisaa mahdollisuuksien mukaan
- Apotin roolin arviointi

+5 vuotta / pitkä aikaväli



Toimialat määrittävät digitalisaation tahdin



Toimialat tunnistavat prosessien kehitystarpeet ja päättävät prosessien muutoksista

Järjestämisen tuki ja toimialajohto ohjaavat asiakasohjauksen prosessien kehittämistä

Arkkitehtuurilla varmistetaan digiratkaisujen yhteentoimivuus

Inkrementaalisesti päivitettävä tavoite-arkkitehtuuri ohjaa hankkeen käytännön ratkaisuja ja valintoja

Hankejohto ohjaa konkreettisten kehitystoimenpiteiden läpivientiä

Verkkosivujen kehitys tukemaan asiakasohjausta

Olemassa olevan Maisan tehokkaampi käyttö

Maisan uusien palveluiden ja toiminnallisuuksien kehittäminen

Maisaa täydentävien sähköisen asiointin ratkaisut

Yksittäiset hankkeen ohjaukseen tuodut toimenpiteet



Kiitos!

