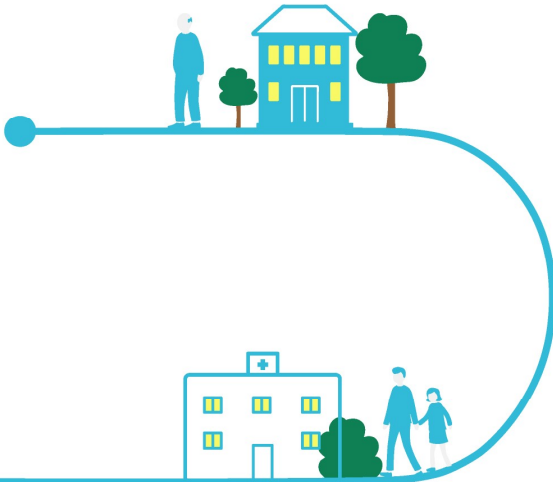


# Vaikuttavuuden vahvistaminen teknologian avulla

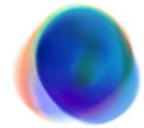
Hanna Hauta-aho  
toimitusjohtaja  
Alustapalvelu Sociala Oy  
11.4.2023



Yhteisen hyvän alusta



# Socialan omistajaverkosto



MTKL Vireä Mieli Oy Ab





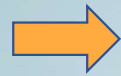
# Yhdessä ja yhteistyössä!

Nostetaan asiakas keskiöön:

Verkostot, jotka muodostuvat useiden organisaatioiden erilaisista osaajista - asettuvat yhteisten tavoitteiden ohjaamana asiakkaiden palvelupolulle.



**Ymmärrys  
nykytilasta ja  
toivotusta  
muutoksesta.**



**Yhteinen tavoite,  
joka lisää  
vaikuttavuutta.**



**Arviointi ja  
jatkuva  
kehittäminen.**



**Ymmärrys  
nykytilasta ja  
toivotusta  
muutoksesta.**



**Yhteinen tavoite,  
joka lisää  
vaikuttavuutta.**



**Arviointi ja  
jatkuva  
kehittäminen.**

Asiakkaiden palvelupolulla on lukuisten toimijoiden monipuolista osaamista:

- Tiedon kulussa on puutteita
- Yhteisiä prosesseja ei ole määritelty
- Palvelut ja osaaminen ovat pirstaloituneita
- Aikaa kuluu manuaaliseen työhön, selvittelyyn ja säätämiseen.



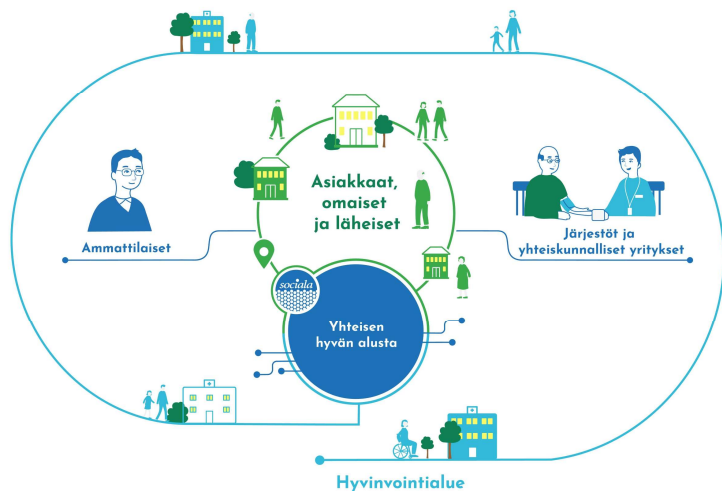
Ihmiset, osaaminen, tieto, palvelut ja yhteisöt samalle alustalle tuottamaan yhdessä asiakkaille arvoa ja arjen sujuvuutta.



Palautejärjestelmä ja mittarit sekä jatkuvan kehittämisen toimintakulttuuri.



Digitaalinen aikakausi tarvitsee uuden kulttuurin.  
Ja kulttuuri, se syntyy ihmisistä.

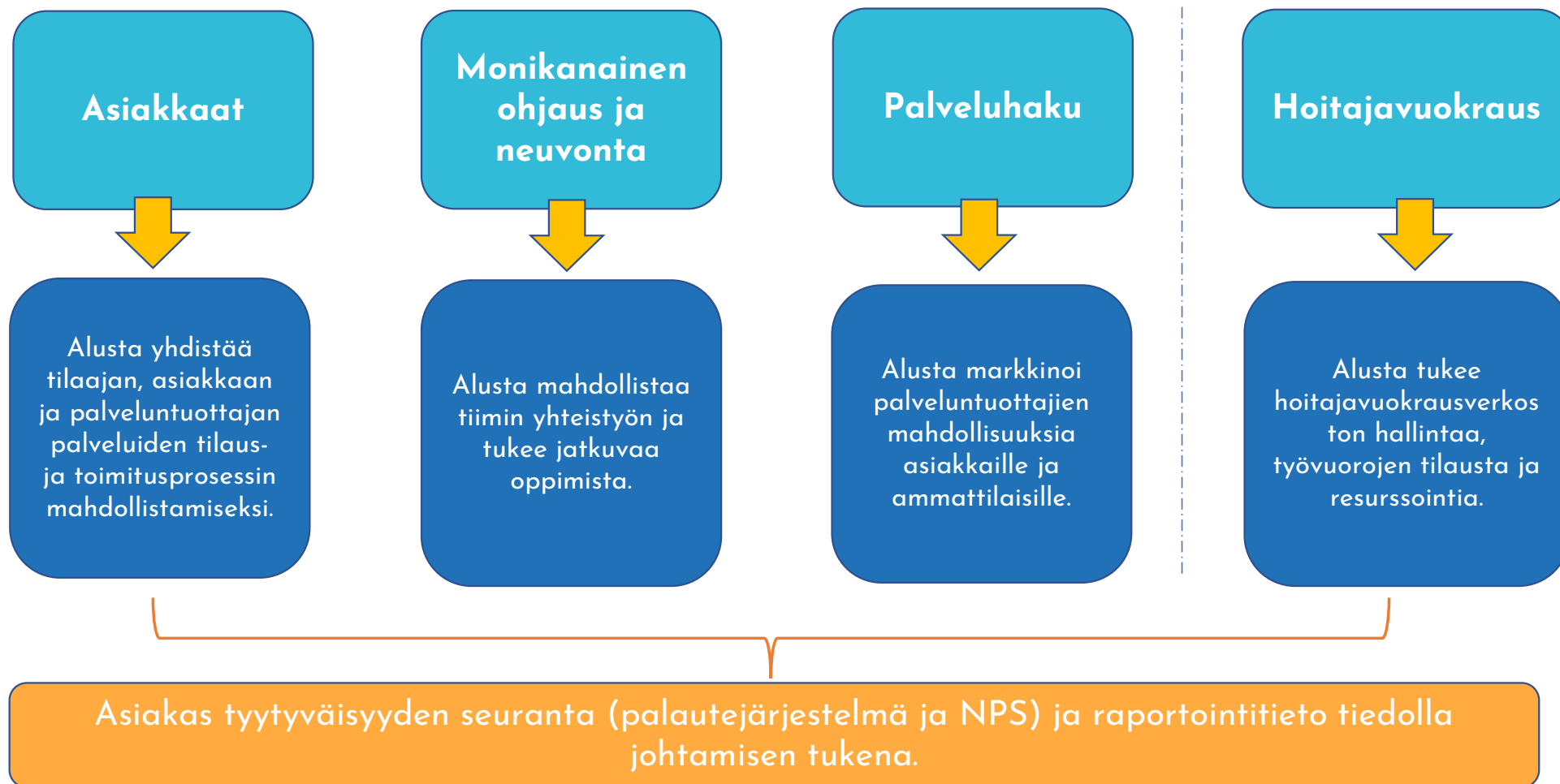


## Yhteisen hyvän alustan Kotitori -käyttäjät

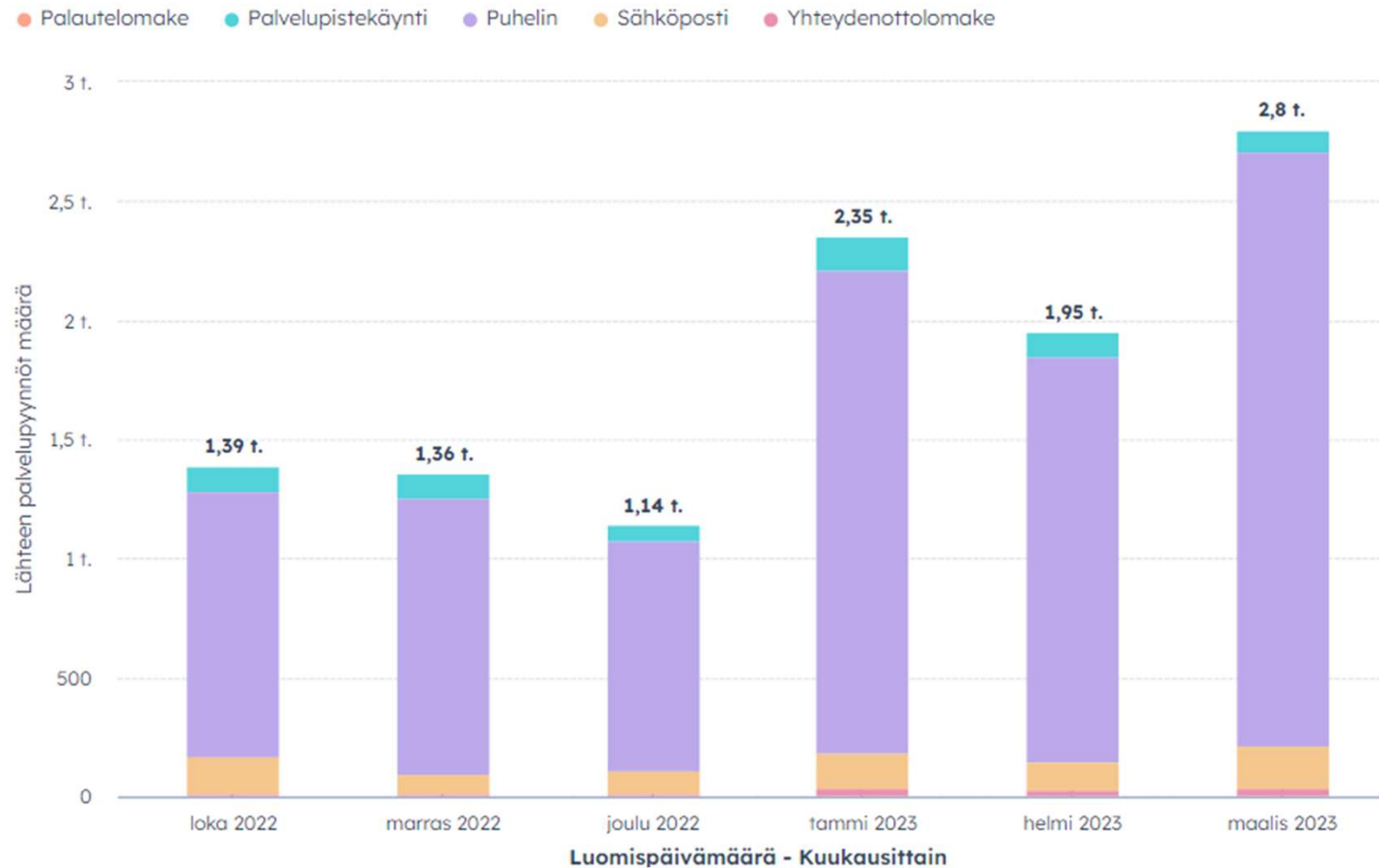
- Palveluntuottajia 50 (pirkanmaalaisia järjestöjä ja yrityksiä)
- Palveluohjaajia 8 (Tammenlehväkeskus Oy ja Tampereen Kehitysvammaisten tuki ry)
- Kotitorin asiakkaita 6000 (Pirkanmaa)
- Asiakasohjaajia 30 (Pirha)
- Sosiaalityöntekijöitä 30 (Pirha)
- Kotihoidon esimiehiä ja työjärjestelijöitä 70 (Pirha)



# Yhteisen hyvän alusta Kotitorin digitaalisten yhteistyöprosessien tukena



# Tikettien määrä 1.10.2022-31.3.2023



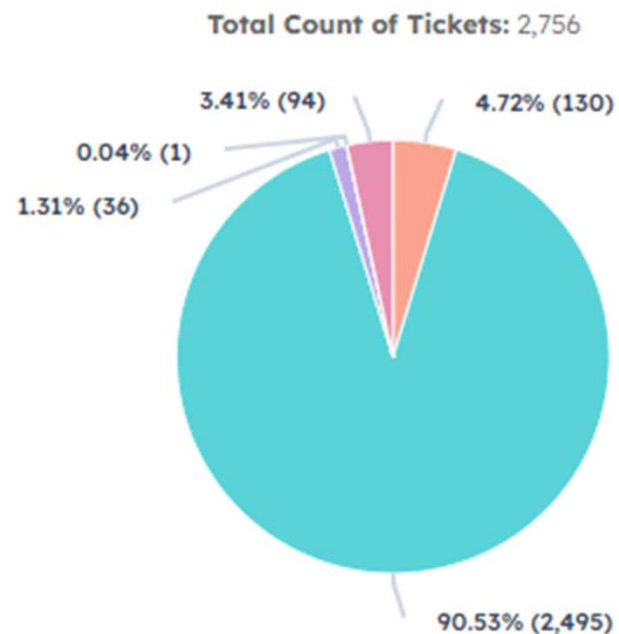
Lähde: Yhteisen hyvän alusta®  
Taru Malinen / Tammenlehväkeskus Oy 5.4.2023



# Kotitorin yhteydenottokanavat maaliskuussa 2023

Date range: From 3/1/2023 to 3/31/2023

● Sähköposti ● Puhelin ● Yhteydenottolomake ● Palautelomake ● Palvelupistekäynti



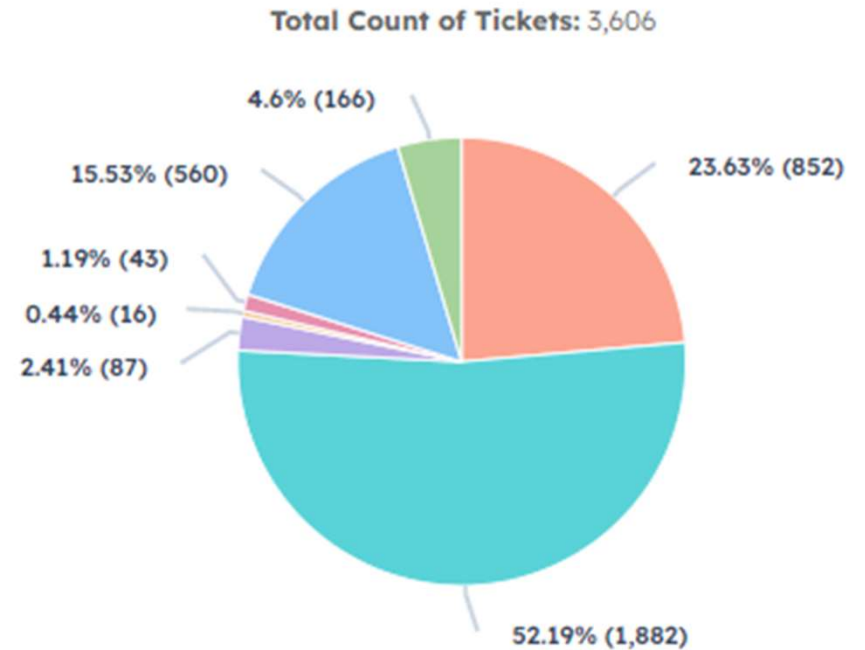
Maaliskuussa yhteensä 2756 tikettiä.

- Lisäksi 56 Pirhan chatista ohjautunutta yhteydenottoa.

# Kotitorin asiakasryhmät maaliskuussa 2023

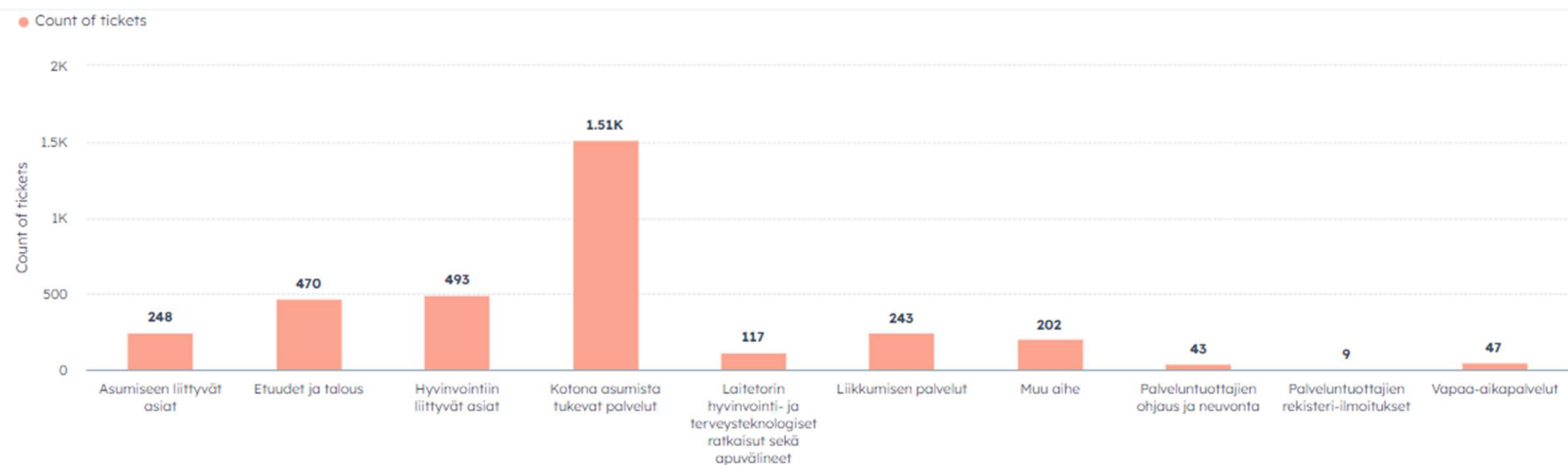
Date range: From 3/1/2022 to 3/31/2022

● Ammattilaiset ● Ikääntyneet ● Jokin muu / ei tietoa ● Lapsiperheet ● Mielenterveys- ja päihdeasiat ● Omainen ● Vammaiset henkilöt

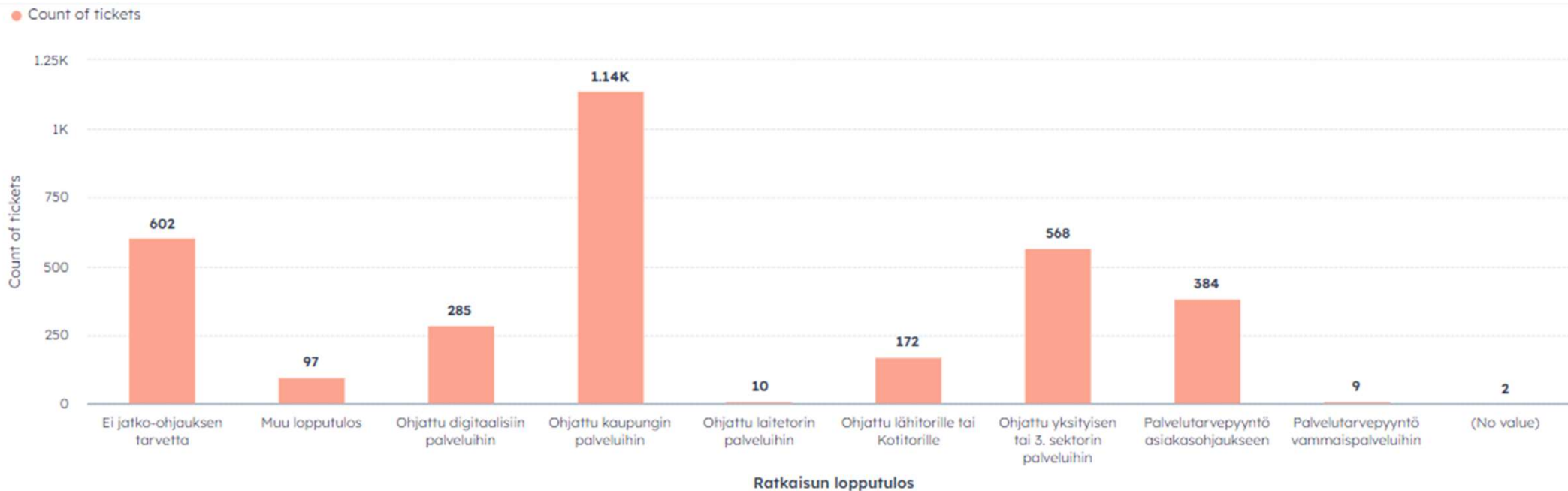


Ikääntyneet suurin asiakasryhmä 52%.  
Ammattilaisten osuus 24%

# Kotitorin yhteydenottojen aiheet maaliskuussa 2023



# Mihin yhteydenotto johti? Maaliskuu 2023

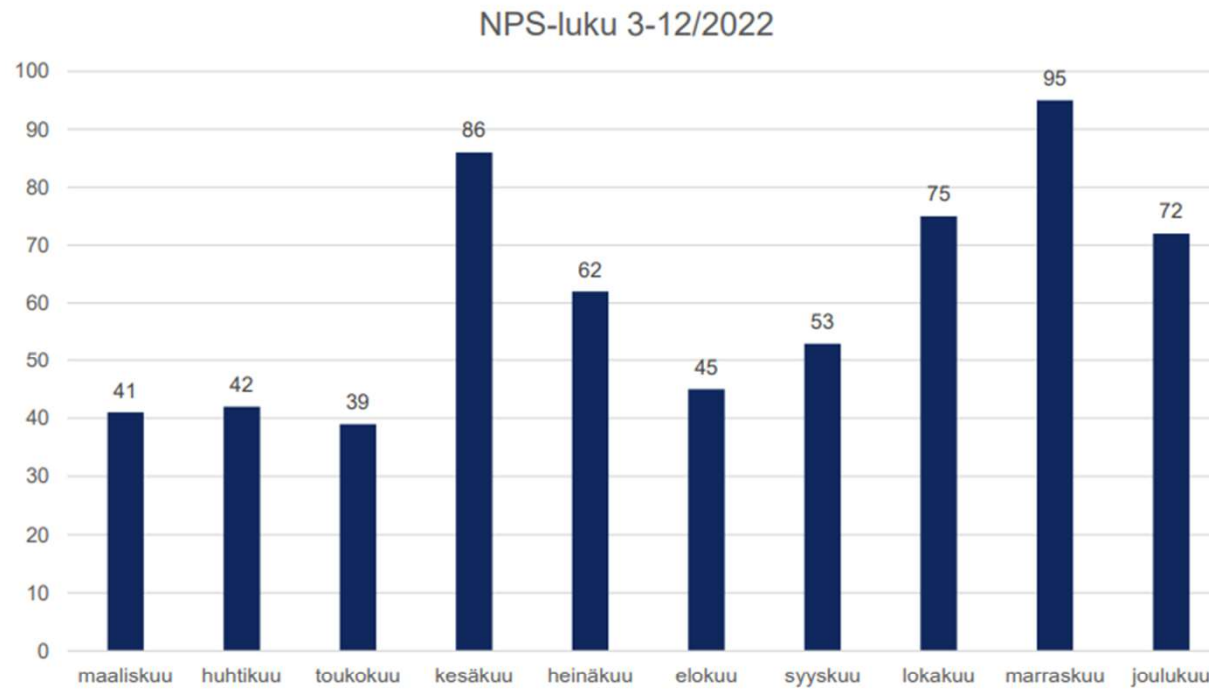


41% kunnan tai hyvinvointialueen palvelut  
22 % ei jatko-ohjauksen tarvetta  
21 % yksityisen ja 3. sektorin palvelut  
10 % digitaaliset palvelut  
14% palvelutarvepyyntö asiakasohjaukseen

Pirkanmaan  
hyvinvointialue

Lähde: Yhteisen hyvän alusta ®  
Taru Malinen / Tammenlehväkeskus Oy 5.4.2023

# Kotitorin palvelujen NPS 2022





# Kotitori & Yhteisen hyvän alustan yhteistyön vaikutuksia

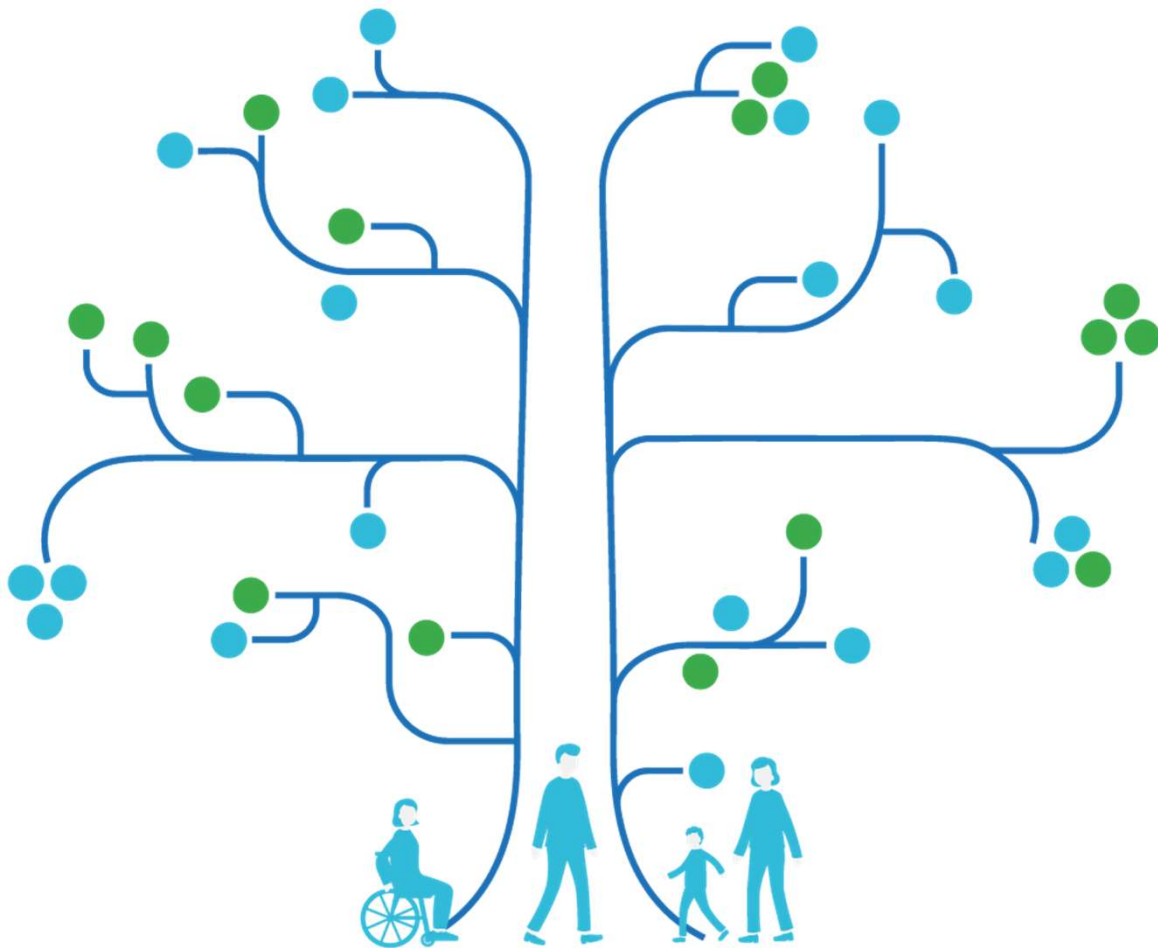
## Asiakkaalle

- Helposti löydettävissä ja saatavilla oleva luotettava tieto ennalta ehkäisevistä, hyvinvointia ja elämänlaatua tukevista palveluista, toiminnasta ja etuuksista.
- Yksilöllinen neuvonta ja ohjaus asiakkaan muuttuviin tarpeisiin ja tilanteisiin soveltuvista palveluista.
- Apu asiakkaan omarahoittamien palveluidenhankinnassa ja juuri hänelle sopivien palveluntuottajien valinnassa.
- Arkea helpottavat hyvinvointiteknologiat ja apuvälineet helposti tutustuttavissa ja kokeiltavissa.
- Itsenäisen kotona asumisen tukeminen.
- Hyvinvoinnin edistäminen.

## Ammattilaisille

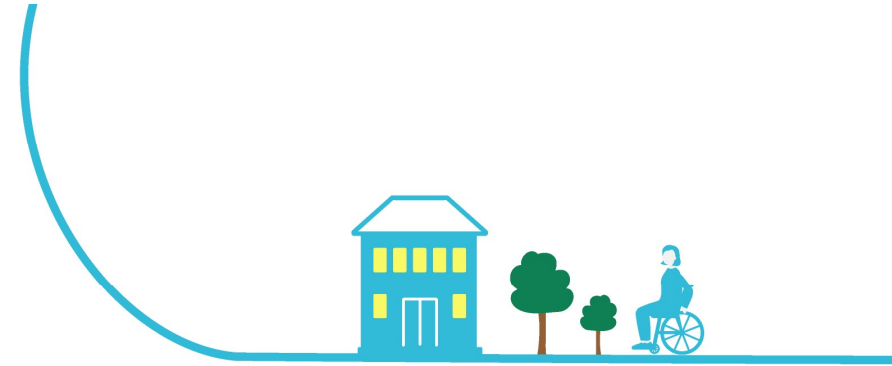
- Kaikilla yhteinen alusta ammattilaisten yhteisöllisen oppimisen tueksi.
- Osaajat voivat käsitellä asiakkaiden yhteydenottoja samalla alustalla, jakaa osaamista ja jatkaa tarvittaessa toisen työtä.
- Ammattilaiset saavat kokonaiskäsityksen asiakaspalvelun kokonaisuudesta, kun eri asiakaskanavien yhteydenotot ovat samalla alustalla.
- Tukipalvelutilaukset palveluiden järjestäjän, palveluntuottajien ja palveluohjaajien yhteisellä alustalla.
- Manuaalisen työn radikaali väheneminen lisää ammattilaisten aikaa kohtaamiselle.
- Yhteiskehittäminen ja tiedolla johtaminen. Arjen prosessista syntyy dataa, joka vahvistaa asiakasymmärrystä ja tietoa kehittämisen tueksi.





**Onko teidän toiminnassa  
sellaisia yhteistyöprosesseja,  
jotka paremmin toimiessaan  
tuottaisivat asiakkaille  
arvoa ja vahvistaisivat  
vaikuttavuutta?**

**Voitaisiinko näitä  
yhteistyöprosesseja edistää  
teknologialla?**



**Digitaalinen aikakausi tarvitsee uuden kulttuurin.  
Ja kulttuuri, se syntyy meistä ihmisistä.**



Yhteisen hyvän alusta

