

1. Kysymykseni voi olla hassu, mutta en voi olla sitä jakamattakaan: miten todentuu palvelukanavan käyttö, merkitys, eli onko sillä vaikutus mitä kanavia on käytössä ja mitä asiakaskunta haluaisi/tarvitsisi käyttää (digitaaliset, sähköiset kanavat kasvokkaisen/puhelimitse tapahtuvan lisäksi) ?

Vastaus: Segmentoinnissa ei ole tarkasteltu asiakaskunnan halua/tarpeita eri palvelukanavien käyttöön. Siitä on tehty kyselyjä mm. digipalvelujen kehittämishankkeissa. Tämä ensimmäinen MP-asiakkuussegmentointi kertoo palvelujen käytöstä valittujen tietojen poiminnalla asiakas- ja potilastietojärjestelmistä. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa TOP 10 % eniten so+te-palvelujen käyttö ja sieltä nousevat asiakkuussegmentit. Käyttökerroissa on laskettu yhteen esim. tk-vastaanotoissa; kaikki vastaanottokäynnit, puhelut, etäasiointi, sähköinen asiointi, neuvolat, terveyden/sairaanhoitajan asioinnit, tasaveroisinä käyttömäärinä.

2. Miten systemaattisesti saadaan asiakaskokemustieto rinnalle, eli palautetieto?

Vastaus: Asiakaskokemustietoa kerätään useilla tavoilla, esim.

- <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/>
- Polis-kyselyjä:
<https://soite.fi/2023/05/31/uusi-polis-kysely-ruotsinkielisista-palveluista-julkaistu-vastaa-21-6-mennessa/>
- <https://soite.fi/soite/asukkaiden-aani/asiakasraadit/>
- <https://soite.fi/soite/asiakastytyvaisuus/>

3. Nuorten päihdeiden käyttö on vähentynyt tilastojen mukaan jo pitkään. Miksi ammattilaisten mukaan nuorten riippuvuusongelmat olisivat lisääntyneet? Onko puhe kuitenkin ollut päihdeongelmien haastavuudesta (ns. sekäkäyttö jne.)?

Vastaus: Moniammatillisen ja monialaisen lasten ja nuorten Monipalvelu-segmentointityöryhmässä pitäyduttiin yleisellä tasolla. Lasten ja nuorten päihde-, huume-, rahapeli- ym. riippuvuuksien lisääntymistä ja ongelmien haastavuuden problematiikkaa on työstetty viime vuosina mm. Lastensuojelu Pohjois-Suomessa 2020-2022 -hankkeessa, OT-keskuksen valmistelu – ja vakiinnuttamishankkeissa. Samat asiantuntijat esittivät em. hankkeissa nousseita huolia ja tietoja asiakkuussegmentointiin. Tarkempi vastaus löytyisi sieltä.

4. Riittääkö työkaisten osalta yhteistyön lisääminen? Meillä ainakin haasteena ylipäättään psykiatrian palveluiden puute, ei niinkään palveluketju.

Vastaus: Soiteissa on psykiatrian avopalveluita saatavilla, mutta on huomattava joukko asiakkaita, jotka eivät selviydy omatoimisesta asioinnista psykiatrian palveluissa. He tarvitsevat tukea, esim. kuntouttavan sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen avulla pystyvät asioimaan. Mistä paikasta palveluketjussa löytyvät nämä tukiresurssit? Mitä muuta ratkaisuksi tähän tukipalveluun? Näitä ratkonnassa parhaillaan.