

VERKKOKONSULTTIEN TYÖKOKOUS 26.11.2018

Paikalla: Maarit Pirttijärvi, Pia Yliräisänen-Seppänen, Jari Harju, Nina Peronius, Asta Niskala, Maria Martin, Miia Autto, Hanna Saramaa, Mikko Keränen, Eija Halonen

Etäyhteydellä: Inga Mukku, Katariina Kohonen, Pirkko Jäntti, Niina Riihiniemi, Tuula Lautala, Pertti Sassali, Anja Karvonen-Kälkäjä

Mikko Närhi, Kaisa-Maria Rantajärvi, Lahja Harju

PULMANAVIGAATTORI – Katariina Kohonen, HUS

terveyskyla.fi – talot – surffailkaa ja tutkikaa!

Huoli sosiaalihuollon mukana olosta

Pulmanavigaattorin idea selkäreikä navigaattorin pohjalta: jaottelu ja ohjaus – akuutit, omahoito, kiireetön ajanvaraus

Sosiaalityöntekijän osaamisen digitalisointi – kokonaisuuden haltuunotto

Pulmanavigaattoriin voi suhtautua myös pilottina. Käytännössä tarvittaisiin isommat hartiat.

Kelan yleisneuvonnan chattirobotti – Sobotti – Pertti Sassali, Kela

Kuinka tietämystä yhteisesti verkostomaisesti koottua, se on ongelma. Tällä hetkellä tietämys Kelan tietämyspankeista ja heidän käytettävissään. Miten saataisiin laajemmin käyttöön?

Chat-robotiikka asiakaspalvelun tukena. Ensimmäiset chattibottikokeilut opiskelijoiden opintotukeen ja vanhempainrahaan liittyen.

Assistant-sovellus. IBM Watson joustava ja nopeasti käyttöönotettava alusta, siitä hyviä kokemuksia. Substanssiosaajat helppo saada mukaan osaksi kehittämistä – botin ylläpitäjien ja sisällöntuottajien ei tarvitse koskea koodiin.

Aikataulu Q1 2018 –

- aineiston keräys, pohjatiedon kartuttaminen
- kanta.fi -sivustolla sote-neuvontabotin julkaisu 12/2018, tarkentaminen ja jatkokehitys 2019

Tietorakenne, intentmalli – eri kategorioista yhdistelmät, mm. #miten_teen_terveystiedot_tulostus

Aiemmin saapuneet kysymykset hyödynnetään.

Palautteenantomahdollisuus heti jokaiseen vastaukseen (peukku ylös tai alas) ja kokonaisuudesta hymynaama

Helppo integroida palvelukanavaksi muille sivustoille esim. suomi.fi (palveluntuottajien vertailu), maakuntien ja kuntien verkkosivustot, palveluntuottajien sivustot

Tavoitteena lisätä paikallista älyä robotin keskusteluihin – esim. keskustelujen konteksti asuinpaikan mukaan.

Yleisen kansallisen tason neuvonta ensiksi käyntiin.

Ulkoisten tietojärjestelmien hyödyntäminen chat-botin keskusteluissa – palvelutietovaranto? valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut? muut chatbotit? omaoirearviopalvelut (terveydenhuolto + sosiaalipalvelut?)

Hajautettu sisällöntuotanto – eri organisaatioissa tuotettu sisältö tietyissä kysymyksissä ja aihealueissa

Jatkokehityskohteita – Sosiaalihuollon palveluiden yleisneuvonnan kartoittaminen – Miltä osin saadaan lisättyä tietämystä esim. chattibotin avulla. Hajanainen kenttä aiheuttaa haasteita.

Bottien botti, joka hyödyntäisi eri bottien osaamista.

Paikallinen chat (ihmisvastaajilla) parasta materiaalia chattibotin opettamiseen, huomioitava yleisen neuvonnan taso – määritellyllä sisällöllä paikallisen osaamisen lisääminen.

Olemassa olevan tai tiedon hyödyntämisen kehittämisessä saadaan käännytä Pertin puoleen – tiimi tarpeen, tiedon seuranta ja jatkokehitystä koko ajan tarvitaan.

PALVELUNEUVONNAN JA -OHJAUKSEN MALLIT – HANKKEISSA TOTEUTETTU KEHITTÄMISTYÖ

LAPE

- Palveluohjaajien verkostossa tällä hetkellä 33 toimijaa, pääsääntöisesti sosiaaliohjaajia, myös kehittäjäasiakkaat mukana.
- Palveluohjauksen verkoston toivotaan jatkuvan.
- Johdon ja esimiesten tuki tärkeää verkostotoiminnan mahdollistumiseksi
- Linkki malliin:
https://lshp.ongpr.com/QPR_POSKE/Portal/QPR.Isapi.dll?PGPLUGIN&*xlink&VTN=flowchart&SID=iOC007afk7waKI4ZtFHa5WO1sWpEALHGk8K060CVuNN&SMI=&PMAIN=processes&PSUB=PGPLUGI N_processmaps&PPRM=MODELID%3D1200089350%3F3_0_1200089350_0&UIP=kPb1TguiqNRbL28stoga4nGNh0MVC4PSlvXeLLm2fl6W0x5ZbS

TOIMIVA KOTIHOITO LAPPIIN

- Asiakaskeskeinen toimintamalli kotona asumisen tukemiseksi
- ks. diaesitys
- Kun ohjaus ja neuvonta toteutetaan laadukkaasti ja hyvin, se estää raskaampien palvelujen tarvetta ja säästää aikaa asiakkaan kanssa tehtävään työhön.

PUOLIVUOTISKATSAUS KONSULTAATIOON SAAPUNEISTA KYSYMYKSISTÄ

Seuraava verkkokonsulttien työkokous toukokuun viimeinen maanantai eli 27.5.2019