

Pata-hanke on asiakaspalvelun yhteinen ratkaisu



Torstai 4.3. klo 9.30

Keskustelemassa tänään



Olli Kinnunen

Ratkaisumyynti
2M-IT Oy

olli.kinnunen@2m-it.fi
P. 040 500 3157



Arttu Perttula

Hankejohtaja
2M-IT Oy

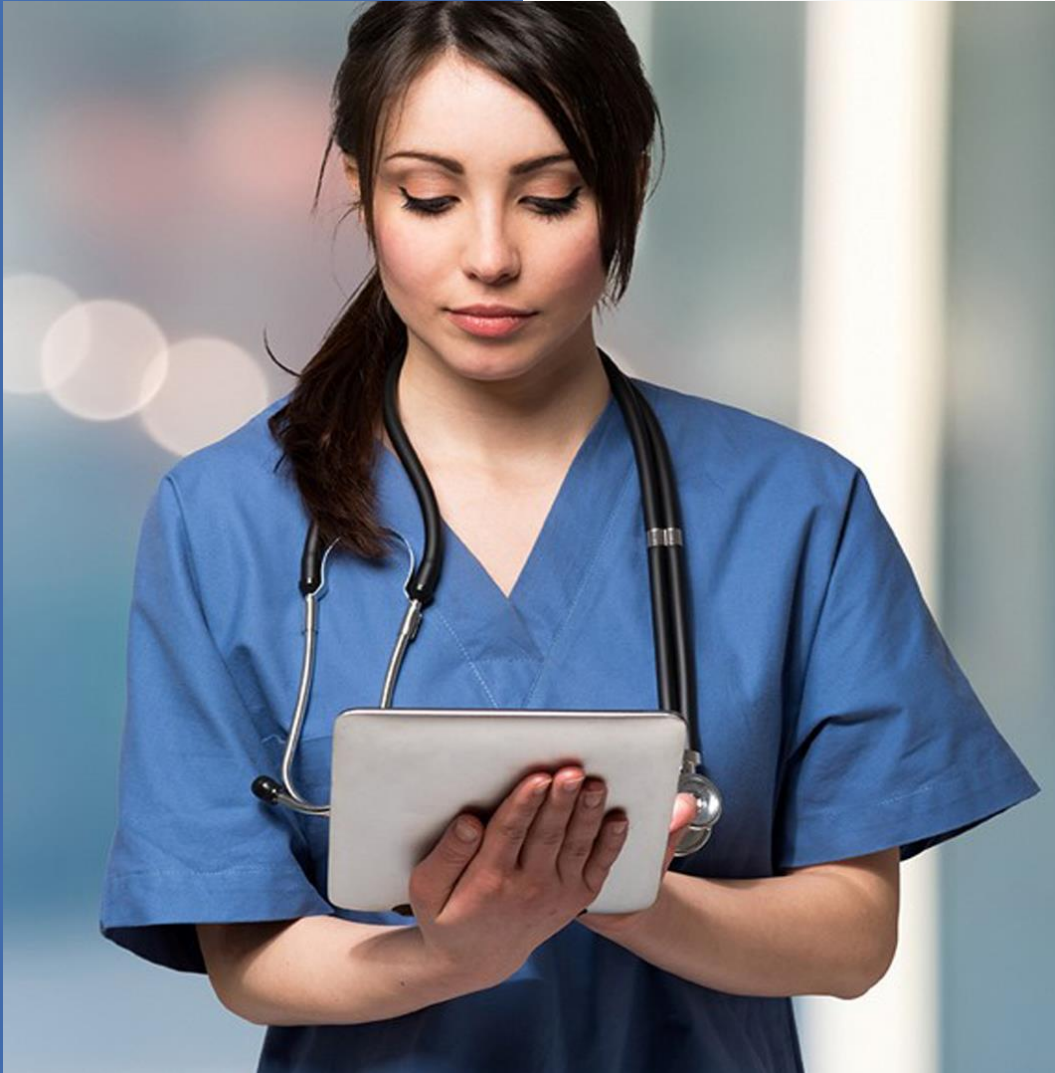
arttu.perttula@2m-it.fi



Atte Tikkanen

Tuotepäällikkö
2M-IT Oy

atte.tikkanen@2m-it.fi



Esittelyssä asiantuntijamme
keskustelevat Pata-hankkeesta,
sen etenemisestä ja
käyttöönoton aikataulusta.

Esittelyn kesto noin 60 min.

Osallistujat voivat lähettää kysymyksiä chat-
ruudun kautta esittelyn aikana.



**PATA-HANKE ON ASIAKASPALVELUN
YHTEINEN RATKAISU**

2M-IT:n hankeorganisaatio



Arttu Perttula
hankejohtaja



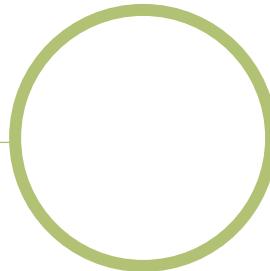
Ora Yli-Urpo, asiantuntija



Niina Rantanen,
projektipäällikkö, Kymsote
ja Eksote alueprojekti



Leena Vilkmán, kehityspäällikkö,
projektipäällikkö
Pohjanmaa alueprojekti



N.N.
Tulevat alueprojektit



Atte Tikkanen,
kehityspäällikkö,
tuotepäällikkö



Marko Pylkkänen IT-
arkkitehti



Kimmo Alaniska,
Asiantuntija



Opiskelijat ja
harjoittelijat

Maikki Messo
Ad 3/2021
vaikuttavuus



Meri Vikström
Ad 6/2021
Organisaatiomuutoksen
tukeminen

Kokonaisuus, joka auttaa yhtenäistämään, tehostamaan ja modernisoimaan Suomen terveydenhuoltoa.



PATA on alkuvaiheessa 2M-IT:n ja kolmen alueen (Etelä-Karjala, Kymenlaakso ja Vaasa) yhteinen hanke, jonka tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa maan johtava sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toimintakonsepti sekä tätä toimintaa tukevat tekniset ratkaisut.

Tausta ja tavoitteet

PATA on alkuvaiheessa 2M-IT:n ja kolmen alueen (Etelä-Karjala, Kymenlaakso ja Vaasa) yhteinen hanke, jonka tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa **maan johtava keskitetty sosiaali- ja terveystalvvelujen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toimintakonsepti sekä tätä toimintaa tukevat tekniset ratkaisut**

PATA-kokonaisuus muodostuu kolmesta osiosta:

1. **PATA-alusta**, eli teknologia-alusta ja työkalut
2. **PATA-toimintamalli**, joka kuvaa PATA-asiakaspalvelukeskuksen toimintakonseptin ja toimintaperiaatteet.
3. **Alueelliset PATA-muutoshankkeet**, joiden tavoitteena on käynnistää asiakaspalvelukeskustoiminta alueellisena palveluna ja saada aikaa tavoitellut hyödyt.

Tämä toimintamallikuvaus on luotu alueiden yhteisen määrittely- ja kehitystyön pohjalta.

Toimintamallikuvauksen tarkoitus on tukea sekä teknistä kehitystyötä että toiminnallista kehitystä ja muutoksen läpivientiä alueilla. Toimintamalliin keskeisesti liittyviä käsitteitä on koottu liitteeseen.





Asiakas

*Asiakkaan tarve,
toimintakyky ja terveydentila,
palveluhistoria ja tilanne.*

Asiakaspalvelukeskus



Sosiaalipalvelut

Asiakasryhmät ja palvelut.



Terveydenhuolto

*Kiireellinen ja kiireetön, perustaso
ja erikoistaso, suun terveydenhuolto.*

Alueellinen kumppaniverkosto

Järjestöt, yksityiset, muut julkiset.

1

Asiakas on yhteydessä palvelukeskukseen itselleen sopivimman kanavan kautta.

2

Asiakaspalvelukeskus ottaa hoitaakseen monikanavaisen asiakasetulinjan ja neuvonnan palvelut sekä ohjaa asiakkaat tarkoituksenmukaiseen jatkopaikkaan.

3

Asiakaspalvelukeskuksesta ohjataan sosiaalipalveluiden asiakasohjaukseen, suoraan palvelutarpeen arviointiin tai terveydenhuollon palveluihin.

HYÖDYT



Säästöjä ja parempaa palvelua kaikille



24/7 -
saavutettavuus



Asiakastytyväisyys
paranee



Parempi palveluvaste



Asiat kerralla
kuntoon

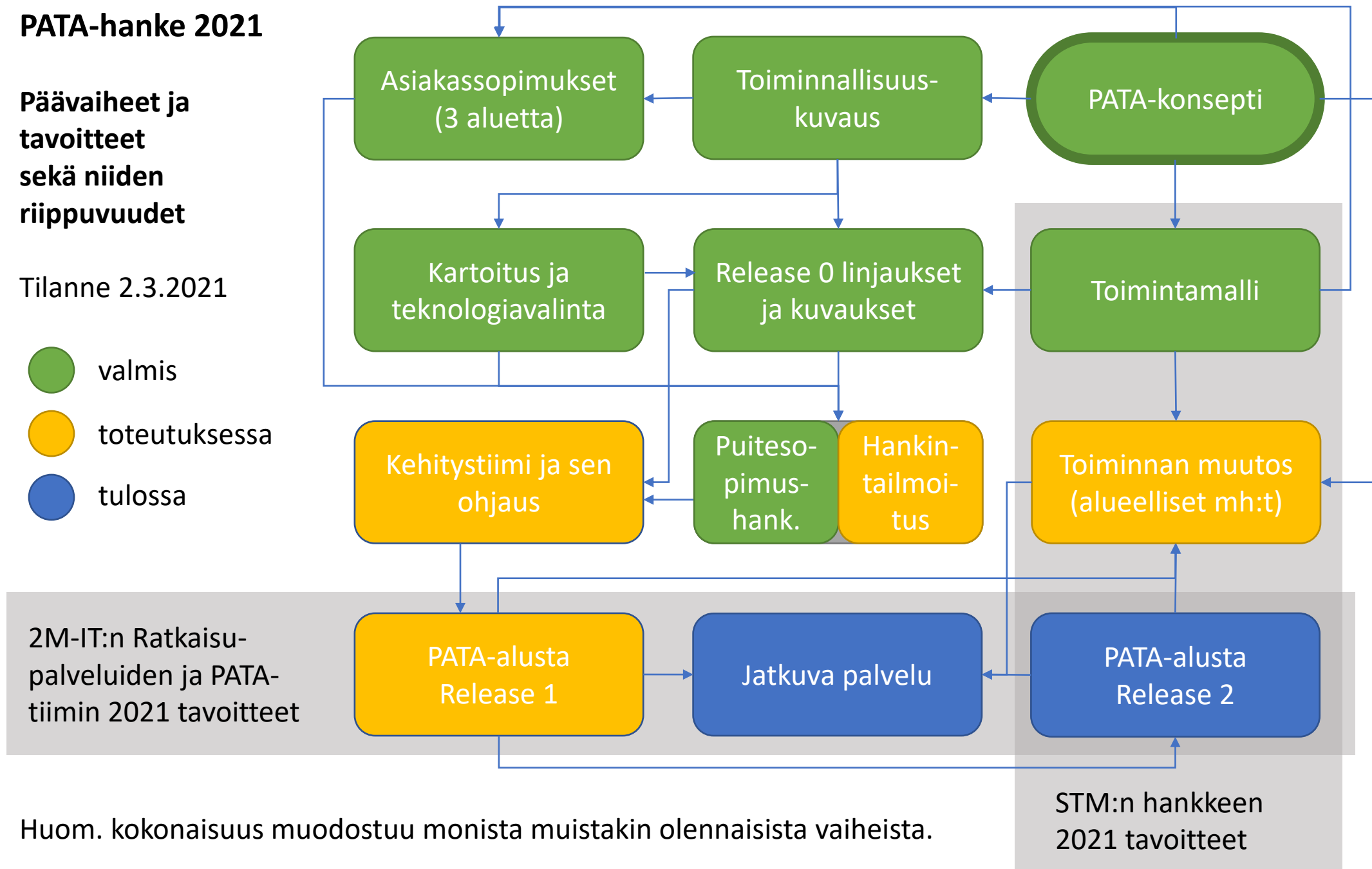


PATA-hanke 2021

Päävaiheet ja tavoitteet sekä niiden riippuvuudet

Tilanne 2.3.2021

- valmis
- toteutuksessa
- tulossa



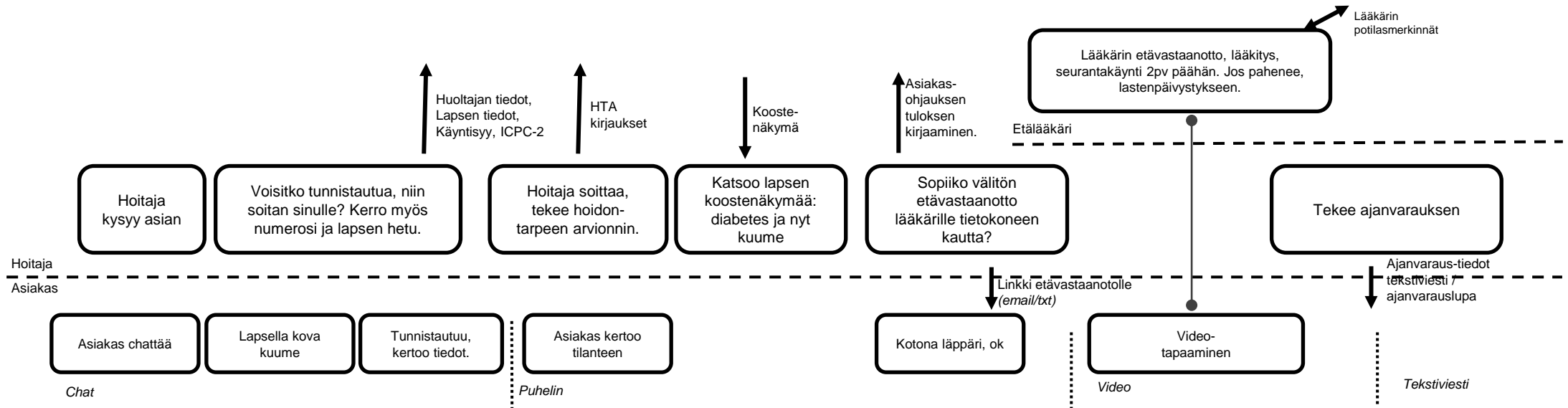
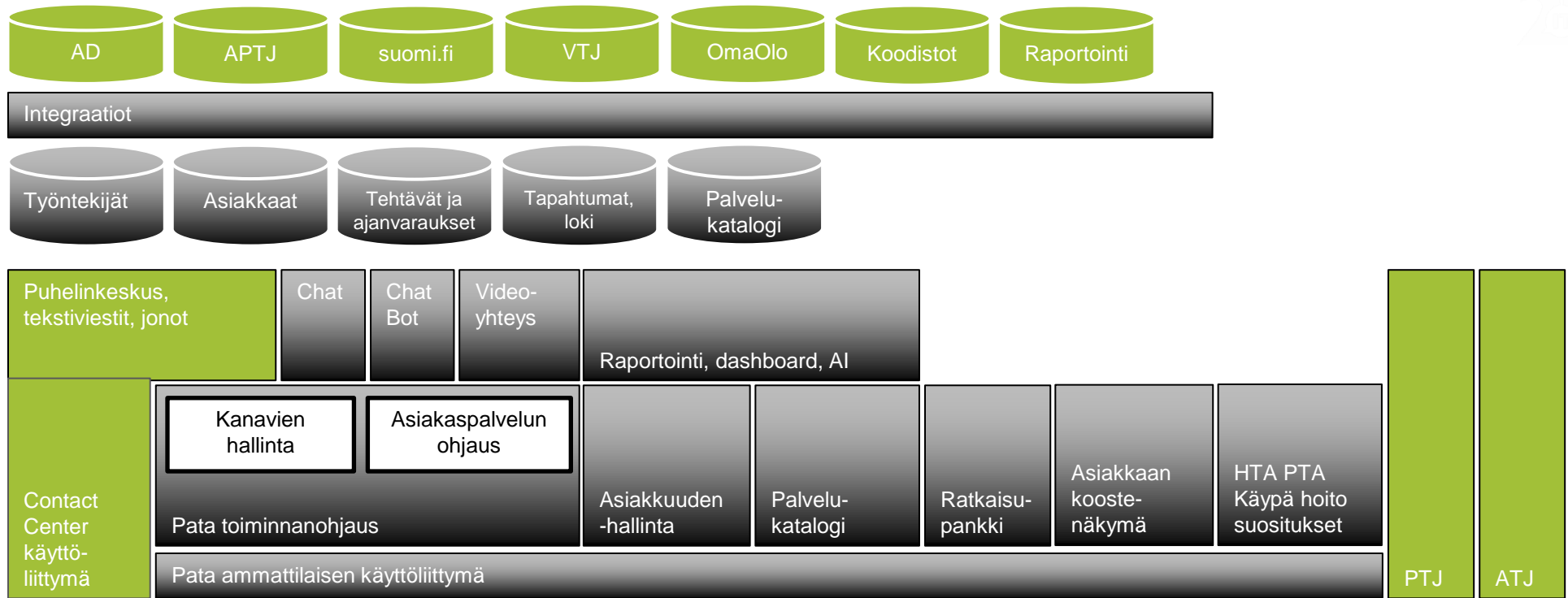
Huom. kokonaisuus muodostuu monista muistakin olennaisista vaiheista.

RATKAISU



Pata-toimintojen visualisointi.

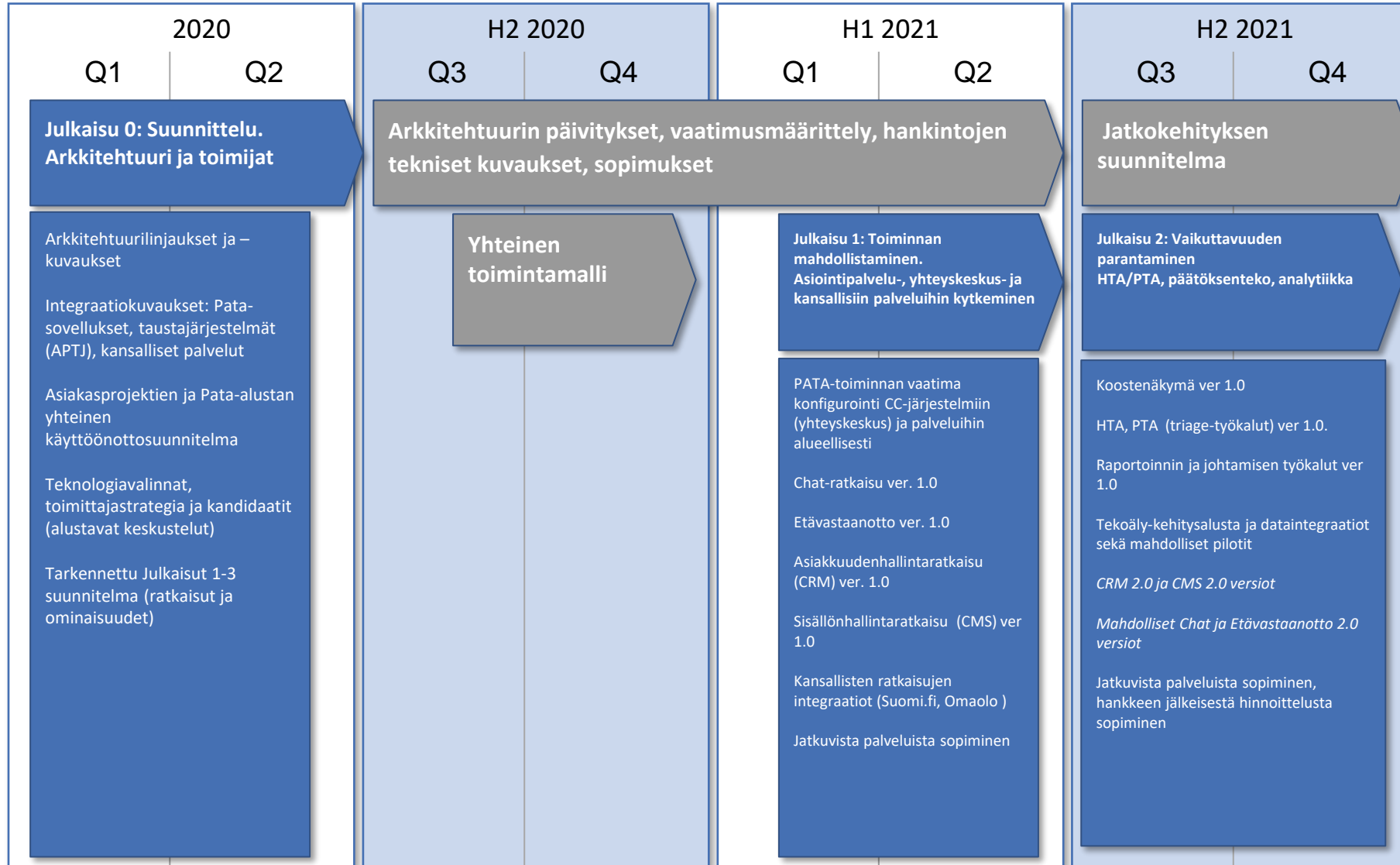
Vihreät laatikot esittävät ulkoisia komponentteja.



Pata-ratkaisun alustava julkaisusuunnitelma



11.1.2021



Release 1 ja 2 ovat aikatauluja ns. tekniselle toimitussisällölle, jonka jälkeen voi käynnistyä pilotointi ja käyttöönotto/tuotantoonvienti

2M IT

