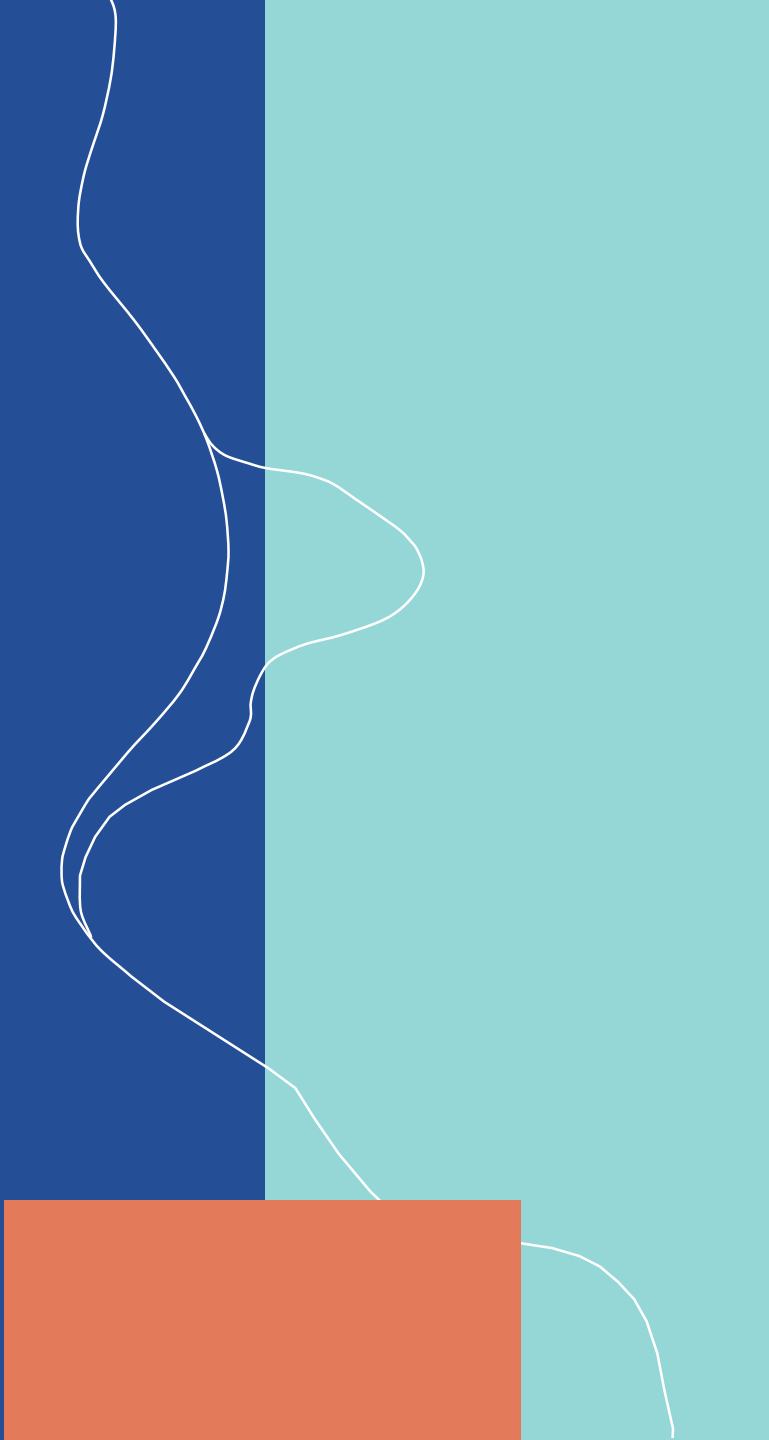


**Kaiku24 Oy**



# Tarkoitus

- Tarkoitus on perustaa neuvontaa, asiakasohjausta ja digi- ja etäpalveluita omistajilleen tuottava Asiakaspalvelukeskus.
- Yhteisyritys, jossa olisi aluksi omistajina Kymsote, Eksote ja 2M-it. Vaasan shp myös kiinnostunut. Omistuspohjaa voidaan tulevaisuudessa laajentaa muihin piireihin.
- Molempien kuntayhtymien yhtymä valtuustot ovat perustamisen hyväksyneet ja yhtiö on perustettu.
- Toimitusjohtaja on Kari-Mikael Markkanen, aloittaa 1.4.2021.



Yhtiössä hyödynnetään PATA-hanketta, joka on kolmen alueen (Eksote, Kymsote, Vaasan shp) ja 2M-IT:n yhteinen valtionavustushanke. Hankkeessa suunnitellaan ja toteutetaan keskitetty asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toimintamalli.

# Miksi?

- Saavutettavuus -> Tällä hetkellä yhteydenotoista pystytään hoitamaan vain osa. Palvelukohtaiset vaihtelut ovat suuret, niin terveydenhuollon kuin sosiaalihuollon palveluissa.
- Asiakkaita ei pystytä aina ohjaamaan tehokkaasti tarvitsemiinsa palveluihin.
- Tällä hetkellä Kymsoten neuvontaa ja asiakas- ja palveluohjausta tuottaa käytännössä arviolta 350-400 sote-ammattilaista kasvokkain tapahtuvan asiakastyönsä ohessa. (Sama luku Eksotella on vielä suurempi)
- Sähköisten palveluiden lisääminen.
- Asiakasneuvonta – ja ohjaus saman toimijan alle.

# Palvelujen keskittämisen hyötyjä

## Kustannussäästöt ja tehokkuus

- Keskitetty kehittäminen ja johtaminen
- Asia hoituu yhdellä käynnillä ja ammattilaisen aikaa vapautuu vaativampien asiakkaiden ja potilaiden hoitoon
- Tuotantokustannus /yhteydenotto laskee
- Mahdollistamalla moniammatillinen yhteistyö saadaan asiakkaan tarve hoidettua tehokkaammin
- Laajempi henkilöstöpohja mahdollistaa tehokkaat sijaisjärjestelyt
- Kyky rekrytoida nykyistä paremmin etäpalveluun soveltuvaa henkilöstöä

## Henkilöstökokemus paranee

- Osaamispääoma kasvaa
- Mahdollistaa erikoistumisen omaan ydintehtävään ja osaamiseen
- Tiimiytyminen vahvistuu

## Asiakaskokemus paranee

- Ympäri vuorokautinen saavutettavuus turvataan
- Asioiden palveluaika laajenee ja palvelun ruuhkahuiput tasoittuvat, jolloin yhteyden saa välittömästi eikä tarvitse esimerkiksi odottaa takaisinsoittoa
- Puhelimessa odotusajat lyhenevät ja vastausprosentti nousee
- Asiakas ohjataan suoraan oikeaan paikkaan
- Ystävällinen vahvan palveluasenteen omaava sitoutunut henkilöstö

## Vaikuttavuus ja kilpailuetu

- Parempi palveluiden saavutettavuus ja vaikuttavuus sekä kustannustehokkuus
- Laajemmat aukioloajat mahdollistavat kysynnän tasaamisen
- Pata-teknologia-alustan ylläpito ja tuki pystytään organisoimaan tehokkaasti
- Parhaita toimintamalleja voidaan jakaa ja käyttöönottaa hallitusti ja nopeasti
- Mahdollistaa uusien teknologioiden nopean hyödyntämisen ja jatkuvan kehittämisen
- Mahdollistaa kertyneen data anonymisoidun sekundaarikäytön kehittämisen

# Mikä muuttuu?

- Kuntalainen/asiakas asioi edelleen Kymsotessa. Yhteydenottoja hoitava taho organisoituu uudelleen.
- Ammattilaisen näkökulmasta työnkuvan selkiytyminen.

# Aikataulu

- Eksoten osalta toimintaa aloitetaan jo viimeistään elokuussa 2021.
- Kymsoten osalta toiminta alkaa 1.1.2022. Suunnittelutyö on käynnissä.
- Siirtyvien toimintojen työstäminen ja toimintamallityö on alkanut helmikuussa ja jatkuu koko kevään.