



Päivystysapu Eksotessa - Käyttäjäkokemuksia ja valmistelu

Jaana Luostarinen, palvelukoordinaattori
Henna-Riikka Sopenen, projektikoordinaattori
10.5.2019

Eksoten lähtökohdat

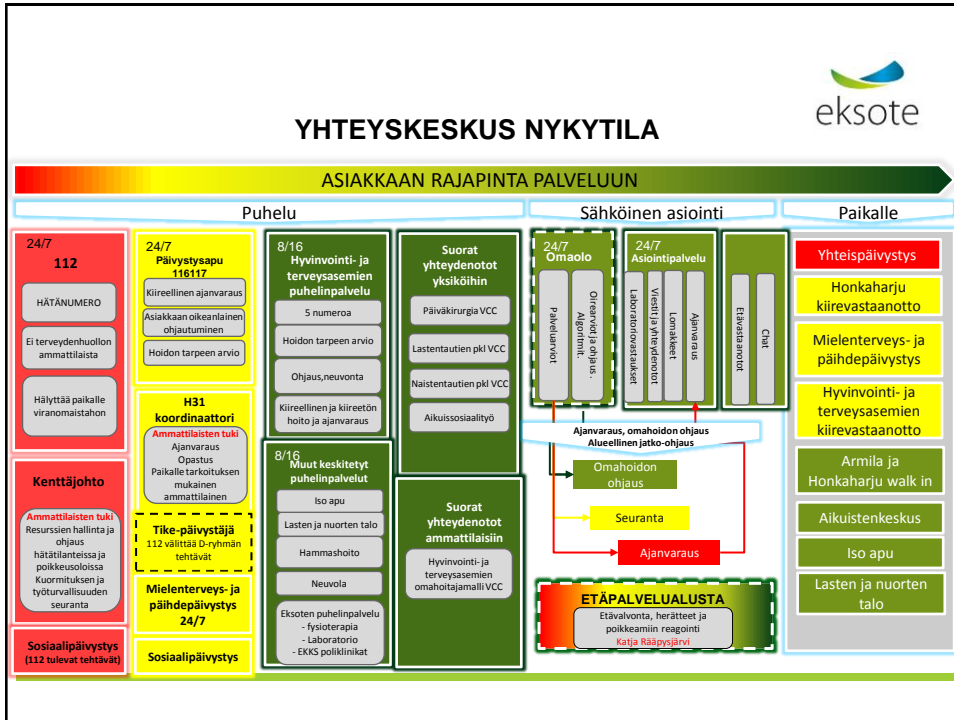


9
kuntaa

130 000
asukasta

5000
työntekijää





Edellyttää



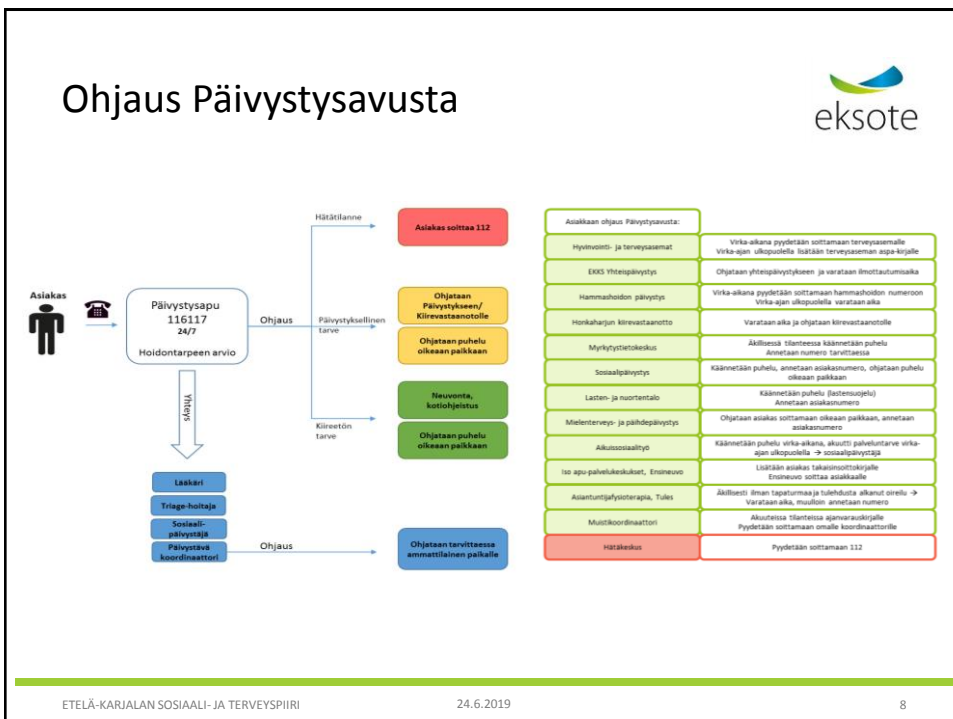
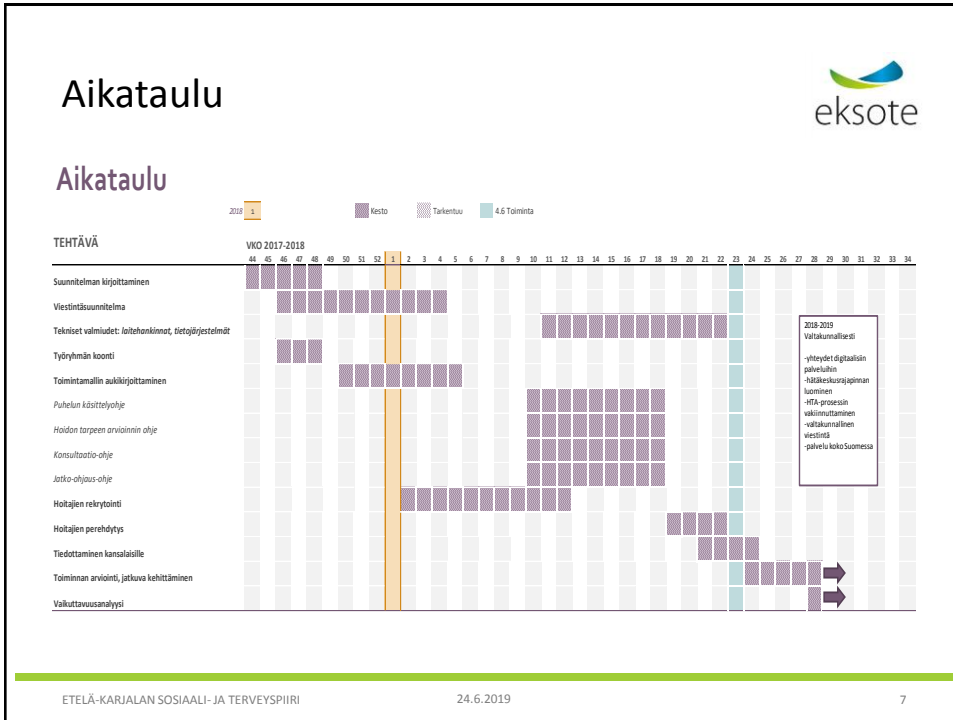
- Työohjeiden vakiointia
- Prosessien kuvausta ja läpikäyntiä
- Työtapojen muuttamista
- Työajan kohdentamisen uudelleen arviointia
- Palveluverkko osaamisen vahvistamista
- Digitaalisen toimintaympäristön hyödyntämistä, sähköisen asioinnin ottamista osaksi työprosesseja

heidi.sinkkonen@eksote.fi

Päivystysapu Eksotessa

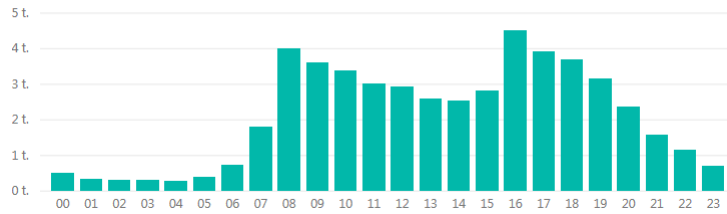


- Toiminta alkanut Eksotessa kesäkuun lopulla 2018
- Kiireellinen puhelinpalvelunumero
 - Puheluita tällä hetkellä n. 4900 – 5900 / kk
 - Takaissoittopalvelu käytössä, soittopyyntö klo 8-20
 - kuuluu VCC järjestelmään
 - Resursointi
 - Päivystysavun puhelinhoitajat ja kaikki Yhteispäivystyksen sairaanhoitajat vuorollaan resursointisuunnitelman mukaan
 - arkisin: aamu 1 (2), ilta 2, yö 1
 - viikonloppuisin ja pyhäpäivinä: aamu 3, ilta 2, yö 1
 - Hoidontarpeen arviointi, hoitolinjan kiireellisyyden määrittäminen, ohjaaminen
 - Ajanvaraus



Puheluiden jakautuminen

Saapuvien puheluiden lkm tunneittain kk-näkymä



Saapuvien puheluiden lkm viikonpäivittäin kk-näkymä

