

## Chat-palvelu Essoten verkkosivuilla laajenee 10.5. työikäisten sosiaalityön osalta

Etelä-Savon sote-uudistus lanseerasi uuden chat-palvelun Essoten www-sivuille 1.3.2021, jonka tarkoituksena on testata chat-palvelun käyttöönottoa tulevalle Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Chatin kautta voit tehdä myös ajanvaraukset fyysiselle vastaanotolle!

### Chat-palvelua laajennetaan 10.5.2021 alkaen työikäisten sosiaalityön osalta:

- Työikäisten sosiaalityö: ma-pe klo 9–15
  - Yleinen neuvonta ja ohjaus

### Muut chat-palvelut jatkuvat normaalisti alla olevien aikataulujen mukaisesti.

#### Vanhus- ja vammaispalvelut:

- Palveluneuvo: ma-pe klo 8–15
  - Kiireetön, yleinen palveluohjaus ja neuvonta
- Vammaispalvelut: ma-pe klo 8–15
  - Kiireetön palveluohjaus ja neuvonta vammaisten palveluihin ja niihin hakemiseen liittyen
  - Tarkoitettu henkilöille, joilla ei ole omaa sosiaalityöntekijää sekä omaisille ja yhteistyökumppaneille
- Henkilökohtaisen avun työsuhdeasiat ja palkanlaskenta: ti ja to klo 12–13
  - Henkilökohtaisille avustajille
  - Työsuhteeseen liittyvä ohjaus ja neuvonta
  - Palkanlaskentaan liittyvä ohjaus ja neuvonta
  - Löydät palvelun vammaispalvelujen kautta

#### Perhepalvelut:

- Neuvolapalvelut: ma-pe klo 12–14
  - Kiireetön palveluohjaus ja neuvonta
- Kätilöt: ma ja to klo 12–14
  - Raskaana oleville ja synnyttäneille äideille
  - Kiireetön palveluohjaus ja neuvonta

#### Terveysneuvo: ma-pe klo 8–15

- Kiireetön, yleinen terveysneuvonta

## Chat-palvelun käyttö

Chat-palvelu mahdollistaa kiireettömän asioinnin Essoten verkkosivuilla ([www.essote.fi](http://www.essote.fi)) anonyyminä tai tunnistautuneena Suomi.fi-tunnistautumisen avulla.

Chat-palveluun saapuessa asiakkaan ottaa ensimmäisenä vastaan Chatbot. Chatbot ohjaa asiasta eteenpäin tarpeiden mukaan joko:

- kahdenkeskiseen Chat-keskusteluun ammattilaiselle,
- Essoten kiireettömälle yhteydenottolomakkeelle,
- lisätiedon löytämiseksi tietyille Essoten verkkosivulle tai
- Omaolon oirearviolomakkeelle.

Chat-palvelua kehitetään jatkuvasti siten, että Chatbot tunnistaisi mahdollisimman hyvin asiakkaan sanoja ja osaisi ohjata asiakkaat oikean tiedon luokse nopeasti. Jos Chatbot ei ymmärrä asiakkaan asiaa ja Chat-palvelussa on palveluryhmän ammattilaiset paikalla, niin asiakas ohjataan chat-keskusteluun.

Seuraamme Chat-palvelun kehittymistä ja olemmekin saaneet jo loistavaa dataa kerättyä palvelun toimivuudesta. Esimerkiksi maaliskuun 2021 aikana Chatbot keskusteli asiakkaiden kanssa yhteensä 8909 kertaa, joista ainoastaan 15,4 % (1370 kpl) siirrettiin ammattilaisen hoidettavaksi. Tämä tarkoittaa sitä, että Chatbot on ymmärtänyt erinomaisesti asiakkaan pyyntöjä ja osannut ohjata heitä oikean tiedon luokse.

Lisätietoja antaa,

**Anni Sormunen**

ICT-koordinaattori

Etelä-Savon sote-uudistus

[anni.sormunen@etela-savo.fi](mailto:anni.sormunen@etela-savo.fi)

040 359 8000