



# Virtuaaliassistentin pilotointi

16.6.21

Mikko Närhi

Sosiaalihuollon erityisasiantuntija

Lapset, nuoret ja perheet



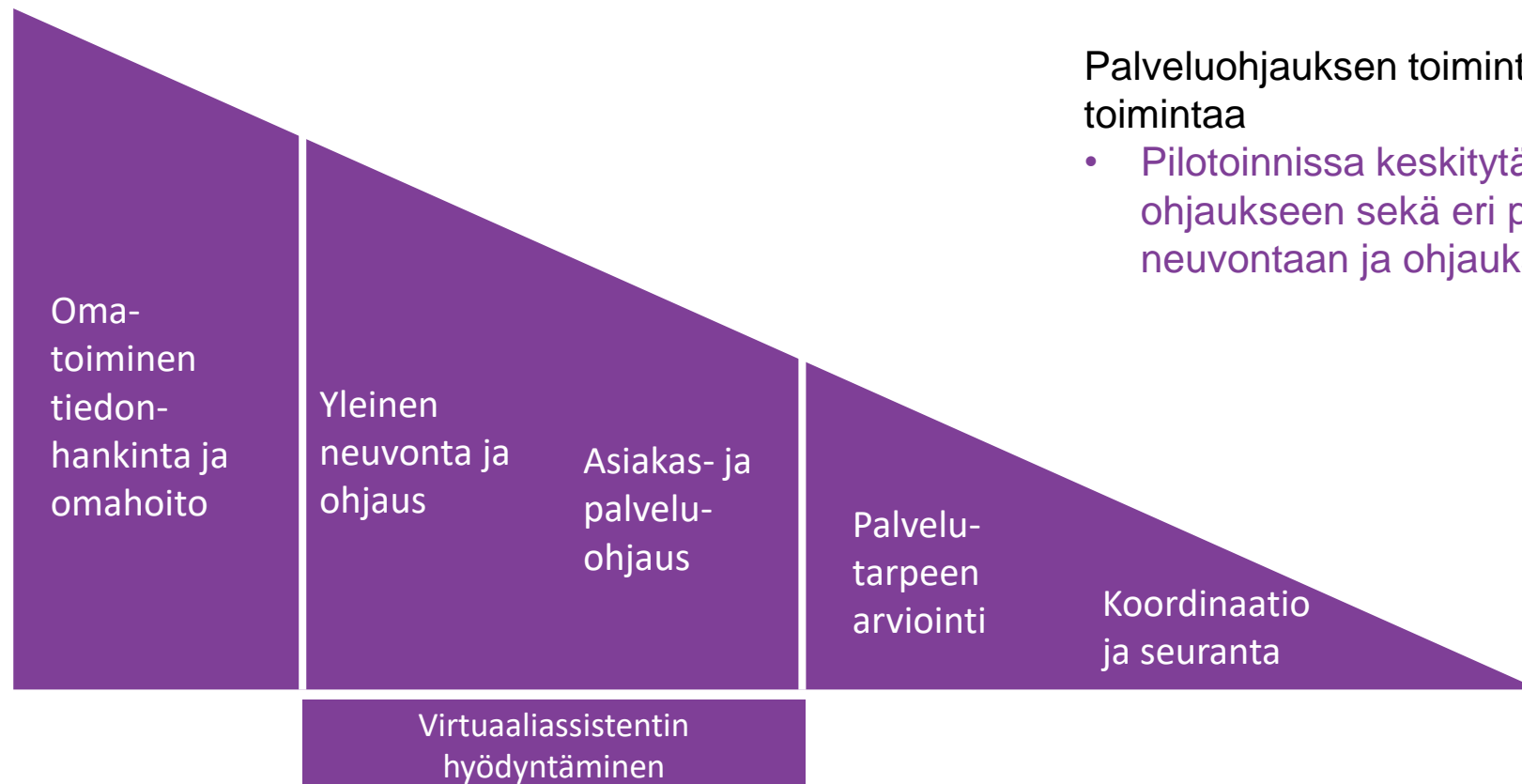
**Sote-uudistus**



# Tarpeen ja tavoitteen kuvaus

- Sote-palveluiden tarjonta on laajaa ja niiden löydettävyys voi olla haastavaa myös ammattilaisille. Palveluohjauksessa ammattilaisten on tunnettava kattavasti koko palvelujärjestelmä, joka koostuu valtion tuottamista palveluista, kunnan vastuulla olevista palveluista sekä seurakunnan ja kolmannen sektorin toiminnasta
- Virtuaaliassistentti pilotoinnin tavoitteena on kehittää työkalu, joka tukee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia palveluohjauksessa tulevilla hyvinvointialueilla. **Virtuaaliassistentti on tekoälypohjainen chattibotti.**
  - **Virtuaaliassistentin toiminta liittyy palveluohjauksessa ensivaiheen ohjaukseen, neuvontaan ja viestintään**, jossa annetaan yleistä terveyden, arjen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukea. Ensivaiheen neuvonnalla on keskeinen rooli oikeanlaisen palvelupolun löytämisessä.
  - Ensivaiheen lisäksi virtuaaliassistenttia voidaan käyttää **kaikissa** asiakastilanteissa, jossa haetaan ja rakennetaan asiakkaalle tarkoituksenmukaista palvelukokonaisuutta. Virtuaaliassistenttin pitäisi osata suositella sopivaa palvelua tilanteeseen ja olla apuna palveluiden kartoituksessa ohjausta ja neuvontaa tekevällä työntekijällä.
- Lisäksi virtuaaliassistentti voi tukea tietojohtamista ja palveluiden kehittämistä, koska sen käyttötilanteesta syntyvää dokumentaatiota voidaan käyttää kartoittamaan palveluaukkoja tms.
- Pilotoinnilla saadaan tietoa alueellisen hankinnan valmisteluun. Sote-rakennemuutos Lapissa –hankkeessa valmistellaan virtuaaliassistentin hankintaa hyvinvointialueelle tai alueelliseen hankintaan

# Pilotointi palveluohjauksessa



## Alustava suunnitelma pilotoinnista

- Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa

Palveluohjauksen toimintamalliin kuuluu monen tasoista toimintaa

- Pilotoinnissa keskitytään yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen sekä eri palvelualueilla tapahtuvaan neuvontaan ja ohjaukseen