



Digitaalinen sote-keskus

Vammaisneuvosto 13.2.2025

Susanna Sällilä,
Projektipäällikkö
Kestävän kasvun Satakunta
RRP4, Satakunnan omalääkäri 2.0 -hanke





**Satakunnan
hyvinvointialue**

Digitaalinen sote-keskus aloitti toimintansa Sata-alueella 3.12.2024

- ✓ Digitaalinen sote-keskus on paikasta riippumaton palvelu Sata-alueella kaikille satakuntalaisille
- ✓ Tuo palvelut lähelle käyttäjiä myös niillä paikkakunnilla, joissa
 - ei ole sote-keskusta
 - sote-keskuksen aukioloaikoja tai toimintaa (uudet sote-pisteet) on supistettu
- ✓ Mahdollistaa yhdenvertaisen hoitoon pääsyn terveystalveluihin kaikille Sata-alueella asuville



Satakunnan hyvinvointialue

Digitaalinen sote-keskus Sata-sovellus

- ✓ Sata-sovellus on uusi digitaalinen asiointikanava, jossa voit hoitaa sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä asioita
 - ammattilaisen kanssa asiointi chatin ja videovastaanoton välityksellä
 - kiireettömien viestien lähettäminen ja vastaanottaminen omaan sote-keskukseen
 - erilaisten kyselyiden ja lomakkeiden täyttäminen
 - toisen henkilön puolesta asiointi (valtuutuksella)
- ✓ Digitaalinen sote-keskus toimii Sata-sovelluksella
 - ladattavissa sovelluskaupasta (Google Play/App Store)
 - toimii myös selaimessa <https://asiointi.sata.fi/>





**Satakunnan
hyvinvointialue**

Digitaalinen sote-keskus

Terveyspalvelu chat

- ✓ Terveyspalvelu chat on avoinna arkisin klo 8-22, 10 minuutin palvelulupauksella
 - chatissa pääset keskustelemaan reaaliaikaisesti ammattitaitoisen hoitajan kanssa, joka voi tarvittaessa ohjata sinut etälääkärin vastaanotolle (klo 8-20 välisenä aikana)
 - mikäli asiaasi ei voida hoitaa etänä, se siirretään omaan sote-keskukseesi, josta sinuun ollaan yhteydessä Sata-sovelluksen kautta
- ✓ Huom: kiireetön viesti on käytössäsi 24/7, vastaus kolmen arkipäivän palvelulupauksella
- ✓ Sata-sovelluksen tarjoamat muut chatit: Asiakaspalvelu chat, Mielen terveyden chat, Ikääntyneiden chat



- ✓ Puolesta asiointi mahdollistaa terveystietojen käytön henkilöille, joilla on rajoitteita hoitaa asioita itsenäisesti
 - ikääntyneet, vammaiset tai ne, joilla on haasteita käyttää digitaalisia palveluja
- ✓ Tarvitset Suomi.fi-valtuutuksen asioidaksesi täysi-ikäisen henkilön puolesta Sata-sovelluksessa
 - *Puolesta asiointiin oikeuttavat huoltajuus, valtakirja, edunvalvontapäätös tai vahvistettu edunvalvontavaltuus*
 - myös puolesta asioijan tulee olla täysi-ikäinen
- ✓ Puolesta asiointi ei ole tällä hetkellä mahdollista:
 - turvakieltoasiakkailta tai huollonjakotilanteissa
 - 12-17-vuotiaan puolesta (12–17-vuotias nuori voi itse asioida palvelussa vahvasti tunnistautumalla, tai huoltaja voi asioida puolesta soittamalla suoraan nuoren omaan sote-keskukseen)





**Satakunnan
hyvinvointialue**

Digitaalinen sote-keskus

Puolesta asiointi

- ✓ Puolesta asioidessa tunnistaudut ensin itse palveluun ja tämän jälkeen valitse ”*Siirry puolesta asiointiin*”, jolloin voit valita suomi.fi-verkkopalvelussa henkilön, jonka puolesta sinulla on valtuus asioida
 - Palvelu tarkistaa oikeutesi puolesta asiointiin väestötietojärjestelmästä
 - mikäli sinut on ulkopaikkakuntalaisena valtuutettu Suomi.fi-palvelussa asioimaan Satakunnan hyvinvointialueella asuvan henkilön puolesta, asiointi on mahdollista palvelun kautta

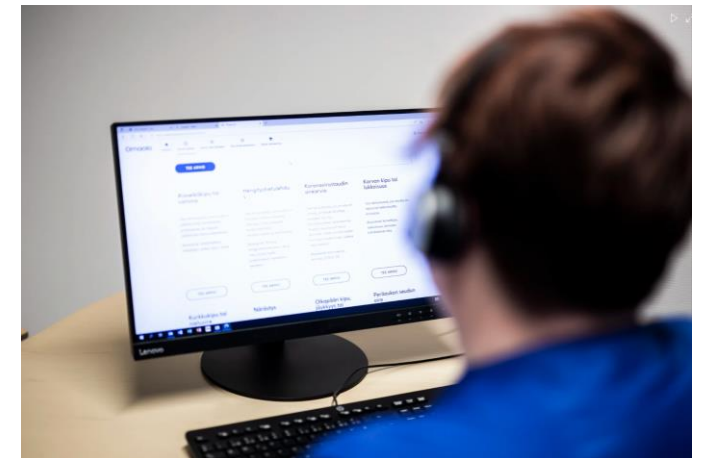


Satakunnan hyvinvointialue

Digitaalinen sote-keskus

Terveyspalvelu chat

- ✓ Asiakas voi käyttää terveyspalveluiden chatia riippumatta siitä, millaisia oireita hänellä on
 - hätätilanteessa soita 112 ja muissa kiireellisissä asioissa päivystysapuun 116117
- ✓ Chatin kautta voidaan hoitaa kokonaan sellaisia terveysasioita, jotka ovat selkeitä ja rajattuja – eli niillä on selvä alku ja loppu
 - esimerkiksi lyhytaikaiset vaivat, kuten flunssa, silmätulehdus tai ihottuma, saattavat hoitua kokonaan chatin kautta ilman erillistä vastaanottokäyntiä
 - chat alkaa aina oirearviokyselyllä
 - chatin kautta ei ole mahdollista hoitaa suun terveydenhuollon asioita tai uusia PKV-lääkkeitä






Satakunnan hyvinvointialue

Tervetuloa digitaaliseen sote-keskukseen!

Kirjaudu sisään

Palveluun kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen joko henkilökohtaisilla pankkitunnuksillasi tai mobiilivarmenteella.

Asioitko toisen puolesta?

 Yhteys on salattu

Tunnistautumiseen

Digitaalinen sote-keskus

Terveyspalvelu chat

Chat

Chat-palvelussa ammattilaisemme auttavat sinua aukioloaikoina terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa.

Olemme täällä apunasi!

Alta löydät käytössäsi olevat chat- palvelumme. Kehitämme palveluitamme koko ajan.

Chat-palvelut (4)

Terveyspalvelu chat

Avoinna • Sulkeutuu klo 22.00 • [Näytä aukioloajat](#)

Palvelemme sinua maanantaista perjantaihin kello 8.00-22.00. Terveyspalvelu chatissä terveydenhuollon ammattilaiset auttavat sinua terveyteesi liittyvissä asioissa reaaliaikaisesti. Chat alkaa oirearviokyselyllä.

Jos tarvitset etälääkärin vastaanottoa, veloitamme palvelusta lääkärin käyntimaksun. Löydät asiakasmaksujen määrät etusivun Palvelut kaikille - osiosta.

Chatin kautta ei ole mahdollista hoitaa suun terveydenhuollon asioita tai uusia PKV-lääkeresptejä.

Oirearvio

Huomioi seuraavat asiat ja anna suostumuksesi, niin voit jatkaa:

- Vastaamisessa kestää noin 5 minuuttia. Vastauksia ei voi tallentaa kesken täyttämisen.
- Huomioithan, että kiireellisemmissä tapauksissa ajanvarauksesta ei välttämättä löydy vastaanottoaikaa niin nopeasti kuin oirearvio suosittellee.
- Jos tarvitset välitöntä apua, soita tai pyydä läheistäsi soittamaan numeroon 112.
- Ethän täytä oirearvion vastauskenttiin henkilötietoja, joista sinut voidaan tunnistaa, kuten nimeä, henkilötunnusta, osoitetta, puhelinnumeroa tai sähköpostiosoitetta.

Lisätietoa oirearviosta

- Suostun siihen, että hoidon tarpeeni arvioidaan automaattisesti ikäni, sukupuoleni ja terveydestäni antamieni tietojen perusteella, ja että minulle annetaan toimintasuosituksia näiden tietojen ja terveystietojeni perusteella. *

Jatka →

Mitä oireita sinulla on?

Hae oireita

Hae ja valitse 1-3 merkittävintä oiretta, sairautta tai tarvetta. Siirry eteenpäin painamalla Seuraava -painiketta.

Yleisimpiä oireita

Seuraava →

← Keskeytä

Smart Symptom Check D-CA01-2021-03652T
Rel.date: 2023
CE-merkitty lääkintälaitte
Valmistaja
JST Healthcare Solutions Oy
Kaisaniemenkatu 1 C 115 00100 Helsinki

Vastaa kysymyksiin

Pakolliset kentät on merkitty tähdellä (*).

Siirry eteenpäin painamalla Seuraava -painiketta.

1. Onko sinulla perussairauksia? *

Pitkäaikaissairauksia. Esimerkiksi verenpainetauti, astma jne.

2. Onko sinulla käytössä säännöllinen lääkitys? *

Lääkkeitä tai luontaistuotteita.

3. Onko sinulla nuhaa? *

4. Onko sinulla yskää? *

Kiitos vastauksistasi

Tarkista vielä antamasi tiedot. Voit muuttaa niitä halutessasi. Siirry eteenpäin painamalla Seuraava -painiketta.

Yhteydenoton syy: flunssa.

Asiakas kertoo esitietokyselyssä, että hänellä on:

- 1-2 vrk nuhaa
- äänen käheyttä
- lihassärkyä

Asiakas kertoo esitietokyselyssä, että hänellä ei ole:

- perussairauksia
- käytössä säännöllistä lääkitystä
- yskää
- kurkkukipua
- kuumetta
- päänsärkyä
- paineen tunnetta kasvoissa
- korvakipua
- hengenahdistusta
- rintakipua
- vointi heikentynyt niin että asiakas harkitsisi päivystykseen lähtemistä
- nenän kutinaa

Seuraava →



Satakunnan hyvinvointialue

Digitaalinen sote-keskus

Kiireetön viesti

Viestit

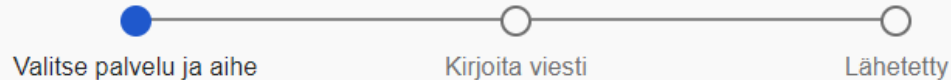
Vastaamme viestiin kolmen arkipäivän kuluessa.

Suosittellemme olemaan meihin yhteydessä viestillä **kiireettömissä asioissa**, kuten esimerkiksi pitkäaikaissairauksien seurantakäynnit, tutkimustulosten tiedustelut ja lääkarilausunnot. Jos sairautesi tai oireesi vaatii arvioita, tätä viestiä **ei saa käyttää** yhteydenottoon vaan ota yhteyttä Terveyspalvelu chattiin. Jos tarvitset hoitoa, jota ei voi siirtää seuraavaan päivään, soita päivystysapuun **116117**. Häätötilanteessa soita **112**.



Lähetä viesti

Lähetämällä viestin aloitat uuden keskustelun ammattilaisen kanssa.



Sote-keskus



Ota yhteyttä kiireettömässä asiassa omaan sote-keskukseen. Valitse alta oma sote-keskukseksi. Huomioi, että vastausaika on kolme arkipäivää.



Palvelu

Sote-keskus



Aihe*

Euran sote-keskus



Viesti

Liitteet

Liitä tiedosto (.png, .jpg, .pdf)



Huomioi, että ammattilaisemme vastaavat viesteihin kolmen arkipäivän kuluessa. Jos tarvitset apua nopeammin, ole yhteydessä Terveyspalvelu chattiin. Hätätötilanteissa soita 112.

Peruuta

Lähetä



Satakunnan hyvinvointialue

Digitaalinen sote-keskus

Terveyspalvelu chat

- ✓ Asiakkaan polku käytännössä:
 1. Asiakas avaa Terveyspalvelu chatin ja täyttää oirearviokyselyn
 2. Oirearvion jälkeen asiakas ohjautuu chatin sairaanhoitajalle, joka arvioi asiakkaan tilanteen (tarvittaessa videoyhteyttä käyttäen)

Tämän jälkeen hoitaja joko
 - a) hoitaa asiakkaan asian tai
 - b) ohjaa asiakkaan oikeaan palveluun
 3. Mikäli asian hoitaminen vaatii etälääkärinä, asiakas siirretään hoitajalta joko
 - a) lääkärin chat-vastaanotolle (mahdollisuus avata videoyhteys) tai
 - b) lääkärin etävastaanotolle (puhelin/video)

- ✓ Mikäli asiakkaan asia ei hoidu etänä, se ohjataan omaan sote-keskukseen, josta asiakkaaseen otetaan yhteyttä Sata-sovelluksen kautta

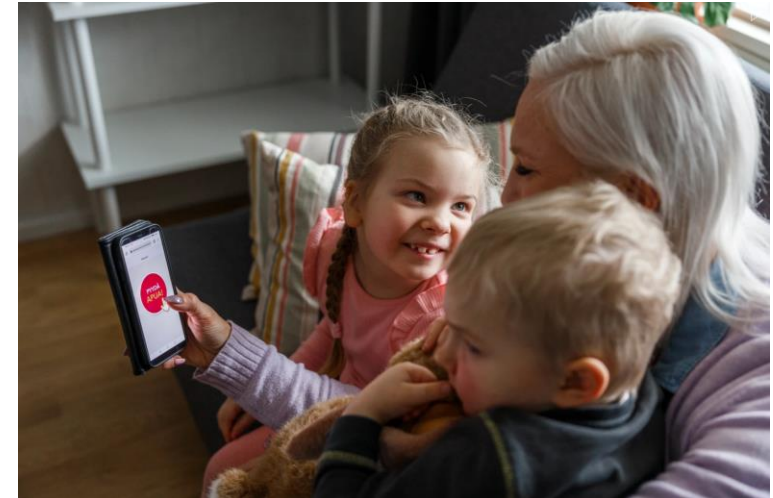


Satakunnan hyvinvointialue

Digitaalinen sote-keskus

Terveyspalvelu chat

- ✓ Digitaalisen sote-keskuksen **etälääkärin vastaanoton hinta** on **28,20 €** / chat tai videovastaanotto
 - sama käyntimaksu kuin lähivastaanotolla
 - sisältyy kolmeen käyntimaksuun, jonka jälkeen palvelu on ilmaista kuluvan kalenterivuoden loppuun
- ✓ **Hoitajachat on maksutonta**





- ✓ Paljon palveluja käyttävillä asiakkailla omahoitaja/vastuutyöntekijä *säilyy edelleen*
→ asiakkaat, jotka käyttävät paljon palveluja, ottavat ensisijaisesti yhteyttä omahoitajaansa puhelimitse tuttuun tapaan
- ✓ Satunnaisesti terveysten palveluja käyttävät asioivat terveysten palveluissa harvoin, eivätkä siksi hyödy omahoitajasta yhtä paljon, kuin paljon palveluja käyttävät
- ✓ Vaihtoehtona digitaaliselle sote-keskukselle asiakas voi yhä asioida aina myös puhelimitse soittamalla oman sote-keskuksen ajanvarausnumeroon



Satakunnan hyvinvointialue

Digitaalinen sote-keskus Terveyspalvelu chat

- ✓ Yhteydenottoja Terveyspalvelu chatissa ensimmäisen kahden kuukauden aikana yhteensä 5521
 - ✓ Yleisin käyttäjäryhmä 31-50-vuotiaat naiset
- ✓ Keskimääräinen jonotusaika palveluun
 - ✓ hoitajalle 2,5 minuuttia
 - ✓ lääkärille noin 4 minuuttia
- ✓ Asiakastyytyväisyys: positiivisia arvioita yhteensä 82% palautteen jättäneistä
- ✓ Palvelua parannetaan ja kehitetään koko ajan





Kiitos!

