



Neuvolan chat-projektin esittely 25.11.2016

---

# Helsingin neuvolan chat

---





Helsingin kaupunki

- chat-pilotti alkoi syyskuussa 2016
- neuvolan chat on osa [hel.fi/perheentuki](http://hel.fi/perheentuki) -sivustoa
- sivusto kokoaa yhteen lapsiperheiden palvelut ja tärkeää tietoa mm. lastenkasvatuksesta
- hyödyntää mm. videoita ja sähköisessä muodossa olevia esitteitä





Helsingin kaupunki

Esittelyvideo

# Helsingin neuvolan chat





Helsingin kaupunki



- tietopankki + neuvontapalvelu →
- chatissa hyödynnetään sivun materiaaleja
- kohderyhmänä alle kouluikäisten vanhemmat



Helsingin kaupunki

## Ketkä chattiin vastaavat?

- Neuvolan terveydenhoitajat
- Keskitetty puhelinajanvaraus
- Työntekijöitä on 15,5
- Päivittäin työskentelee 14-16



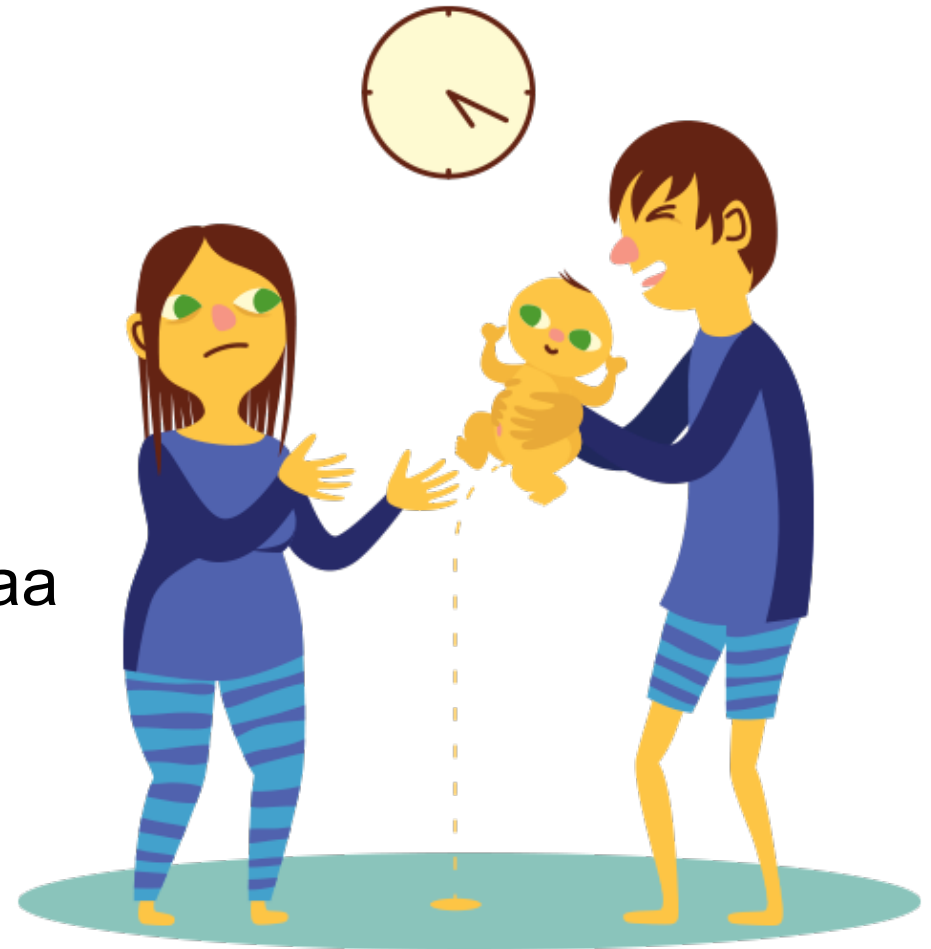
## Mitä chatissa kysytään?

- Uniasiat
- Imetysasiat
- Vatsavaivat, ummetus
- Alkuraskauden oireet
- Rokotukset
- Ruokavalio
- Vauvanhoito
- Parisuhde
- jne, jne



## Kuinka paljon kävijöitä?

- Päivittäin noin 7-10 chattia
- Rajattu aukiolo (12-14) vaikuttaa



## Mitä seuraavaksi?

- Tunnistautumismahdollisuus
- Lisää chattejä tulossa muille kohderyhmille







## Asiakaspalaute – Miksi valitsit chatin?

- ajattelin tämän olevan nopeampi tapa
- Nopeus ja helppous eikä tarvitse odottaa jonossa tai puhelua takaisin
- koska se on luontevin diginatiiville
- Hoitui kätevästi muiden koneella tehtävien asioiden ohella ilman ylimääräistä soittelua.
- Vastasi heti, puhelimessa on takaisinsoitto ja soitto voi tulla huonolla hetkellä (esim vauvaa syöttäessä tai nukahtaessa)



# Kehittämisehdotuksia asiakkailta

## **Chat voisi olla auki koko päivän;**

myös alkuillasta ns. toimistoajan jälkeen. Loistava, nykyaikainen palvelu.

Suurkiitokset. Chat auki enemmän kuin 2h päivässä, kiitos.

Fantastinen palvelu pikkukysymyksiin, jotka askarruttavat mieltä.

Tosi hyvä palvelu, ehdottomasti tulen käyttämään uudelleen mikäli tulee sellainen tilanne!

Digipalveluihin kannattaa panostaa!

## **Tekninen ehdotus:**

Jos voisi liittää kuvan chatiin niin olisi loistojuttu! Jos tulee kysyttävää esim.

Ihottumasta, terveydenhoitajan on vaikea vastata näkemättä

Hei, ja kiitos hyvästä palvelusta. Chat-ruutu on helppo löytää, ja kynnyks on tosi matala ottaa yhteyttä sitä kautta (ainakin kevyemmissä asioissa).

Vaivani vaatii lääkäriaikaa, olisi hienoa, kun sen olisi voinut hoitaa heti keskustelun perään sähköisesti.



# Kehittämisehdotuksia asiakkailta

## **Sisällöllinen ehdotus:**

Toivottavasti tulevaisuudessa mahdollistuu myös henk. kohtaisenpi asiointi

Chat-palvelu on ehdottomasti hyvä lisä neuvolapalveluihin. Toivottavasti leviää myös muihin kaupunkeihin.

## Ei oo ehdotuksia parantamiseen!

\_Tää on oikeasti ihana palvelua. Olen "eka-kerta" äiti ja mulla on monta pientä kysymyksiä jotka ei "ansaitse" oman soiton, mutta nopea chatti sopii hyvin. Kysymyksiä on aina tosi fiksusti vastattu ja henkilökunta on aina tosi kiltti. Tää on hieno palvelu.

# KIITOS!

[niina.atti@hel.fi](mailto:niina.atti@hel.fi)

[tuomas.korkalainen@hel.fi](mailto:tuomas.korkalainen@hel.fi)

