



Nordic Welfare
Centre



Development of entry-level mental health service accessibility with help of digitalisation in the City of Oulu

17.2.2021 NordicProof webinar, Eeva Kiuru

*Funded by "Healthcare and care through distance spanning solutions 2018-2021"/
Swedish presidency programme of the Nordic Council of Ministers (NCM) via Centre for
Rural Medicine and Nordic Welfare Centre.*

Project goals

1. Understand the customer perspective of the current mental health service model
2. Find points for improvement
3. Benchmark mental health digital service practises
4. Improve service accessibility by utilizing digital opportunities



Working methods

- 2 workshops with mental health professionals
- 5 Customer persona deep interviews
- 22 other interviews
- Independent information gathering
- Roadmap for Service Innovation (anchoring and insight)



Project outcome

1. Customer personas
2. Customer journey map with mental health service touch points
3. Main problems and improvement ideas listed
4. Mental health entry level digital opportunities listed
5. Concept ideas for easy access to mental health services



Musta tuntuu..

VALITSE...

MIELI Haluatko jutella?

Lasten ja nuorten puhelimen palvelut ovat luottamuksellisia ja voit keskustella päivystäjän kanssa nimettömästi. Klikkaamalla kuvakkeita saat lisätietoa palvelusta:

116 111
Puhelin on auki
ma-pe klo 14-20 ja
la-su klo 17-20

Ring på svenska 0800 96 116

Lasten ja nuorten chat

NUORTENMIELENTERVEYSTALO.FI

På svenska

HAE NEUVOJA JA APUA

TIETOA MIELENTERVEYDESTÄ

ITSEARVIOINTI JA OMAHOITO

WANHEMILLE JA AMMATTILAISILLE

MIELENTERVEYDEN VAHVISTAMINEN

Mielenterveys on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Omasta mielenterveydestään voi pitää huolta ja omia voimavarojaan vahvistaa.

KLIKKAA TÄSTÄ >

Virtuaaliapuri Milii

Olen koekäytössä ja harjoittelen tätä työni Ymmärrän parhaista lauseista. 🧡

Ps. En ole psykologian lääkäri, mutta yritän tukenasi ja ohjata sinua oikean tiedon äärelle.

Ahdistuksen tunne on luonnollinen ja normaali elämässä. Ahdistusta ajottaan kaikilla ihmisillä.

Kirjoita kysymyksiäsi tähän

AA zekki.fi

Zekki

Miten sulla menee?
Zekkaa tilanteesi ja suunnista eteenpäin!

JATKA

KIRKON KESKUSTELUAPU

PÄIVYSTÄJÄKSI? LISÄTIETOA NUORILLE

Keskusteluapu Twitch

Kirkon Ristihain-pelintarjoajat keskustelivat pelaamisesta pelistriimauksissa tiistai-iltoina. Tervetuloa keskustelemaan.

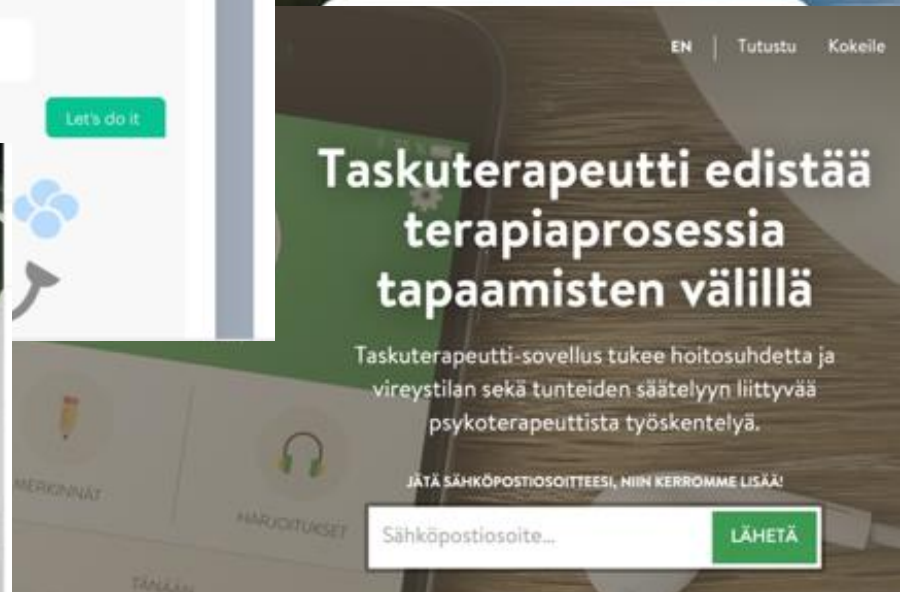
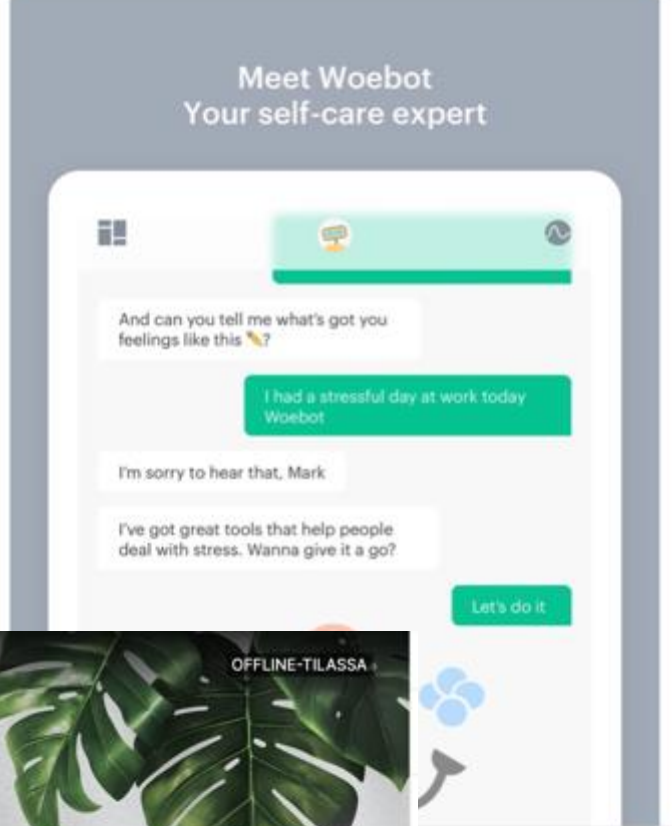
Säännöt

mieli

Suomen Mielenterveys ry

Valtakunnallinen kriisipuhelin

09 2525 0111



Top 3 problems

1. Lack of knowledge. Not aware where to contact. Not able to contact.
2. Stigma, fear and shame delays help seeking.
3. Unclear care path and overloaded mental health professionals.



Top 3 ideas

1. Make a customer centric landing page to make it easier to find help from both formal and informal health system.
2. Remove the shame by giving empowering tools and information.
3. Build a clear portfolio of self-help coping mechanisms
 - sleep, breathing, relaxation, exercise, nature, feeling recognition, social contacts, peer support



Conclusions

1. Important step towards customer-centric development of mental health services.
2. Next step is to establish a user-centric, easy to access digital collection of formal and informal mental health services
3. Digital and self care options need to be acknowledged as an important part of the service portfolio as they help reserve care capacity to those in severe need.





Thank you

[Linkedin.com/in/eevakiuru](https://www.linkedin.com/in/eevakiuru)

+358-40-588 6237

Twitter: [@eevakiuru](https://twitter.com/eevakiuru)

Eeva.kiuru@healthinnovationacademy.com

