

CASE-ESIMERKIT ETÄPALVELUT

ETÄPALVELUT

Etäpalvelulla tarkoitetaan viranomaispalvelua videoneuvottelulaitteiden tai työasemien videoneuvotteluohjelmistojen välityksellä. Kuntalainen voi joko kotoaan tai kunnan palvelupisteessä asioida toisella paikkakunnalla sijaitsevan viranomaisen kanssa videoitse. Tämä säästää asiakkaalta matkustamistarvetta sekä aikaa. Kaikki dokumentit, kuten asiakirjat ja lomakkeet, voidaan etäpalveluissa siirtää sähköisesti kuntalaisen ja viranomaisen välillä. Mukaan voidaan ottaa myös esimerkiksi etätulkki ja toinen viranomainen.

Esimerkkejä etäpalvelun muodoista

- Etäasiointi asiantuntijan kanssa
- Etäopetus
- Kotihoidon etäpalvelut
- Etäkokoukset

Keskeiset hyödyt

- Paikkariippumattomuus
- Matkustamiseen liittyvien kustannusten aleneminen
- Palvelun parempi ja nopeampi saatavuus

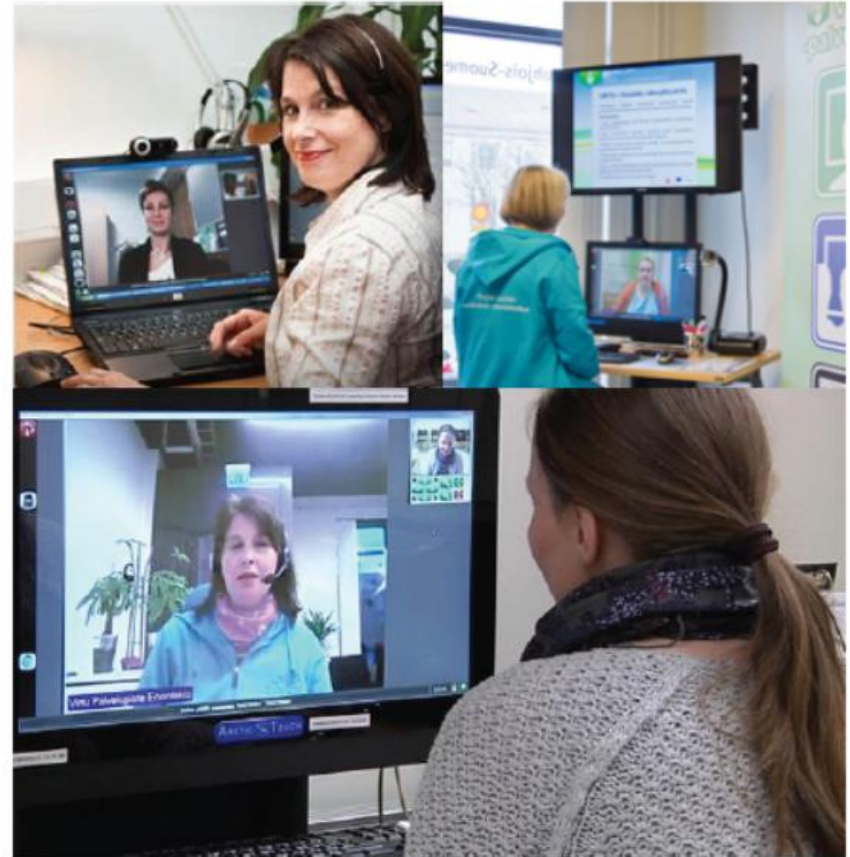
Harvaan asuttujen seutujen näkökulmasta suurimmat hyödyt liittyvät paikkariippumattomuuteen, joka vähentää merkittävästi kuntalaisten matkustamisen tarvetta ja matkustamiseen liittyviä kustannuksia ja aikaa

VIRTU-PALVELUPISTE JA -KOTIREPPU

Virtu-palvelupiste on sähköisen asioinnin paikka, jossa voi käyttää kuvapuhelinpalveluita, internetissä olevia palveluita sekä kopioida ja skannata asiakirjoja. Virtu-palvelupiste sijaitsee kunnan tiloissa ja se on käytettävissä ilman ajanvarausta tilan ollessa vapaana tai sen voi varata omaan käyttöönsä.

Virtu-kotireppu on tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille tai asiakasperheille, jotka hyötyvät kuvapuhelinpalvelun käyttämisestä kotona. Virtu-kotireppu sisältää tietokoneen, kuvapuhelinohjelman, internet-liittymän, modeemin ja lisäantennin.

Virtu-kotilisenssi on sosiaali- ja terveystalveluiden kotikäyttöön tarkoitettu maksuton kuvapuhelinohjelma Lapin kuntalaisille. Se mahdollistaa kuntalaisen asioiden hoitamisen kotoa tietoturvalisest



CASE VIRTU-PALVELUPISTE



Esimerkkitapauksen kuvaus

- Rovaniemellä asuvalla toisen asteen opiskelijalla on ollut ongelmia koulunkäynnin kanssa.
- Opiskelijan tilanteen tueksi opiskelijaterveydenhuollon terveydenhoitaja haluaa tavata opiskelijan yhdessä hänen vanhempiansa kanssa.
- Opiskelija on kotoisin Enontekiöltä, jossa hänen vanhempansa myös asuvat.

VAIHTOEHTO 1

Palvelun järjestäminen ilman etäosallistumista

- Vanhemmat matkustavat Enontekiöltä Rovaniemelle esim. linja-autolla
- Kahden aikuisen meno-paluu on yhteensä noin 230€ ja matka-aika yli 12 tuntia.
- Edellyttää vanhemmilta yhden päivän poisjääntiä töistä.

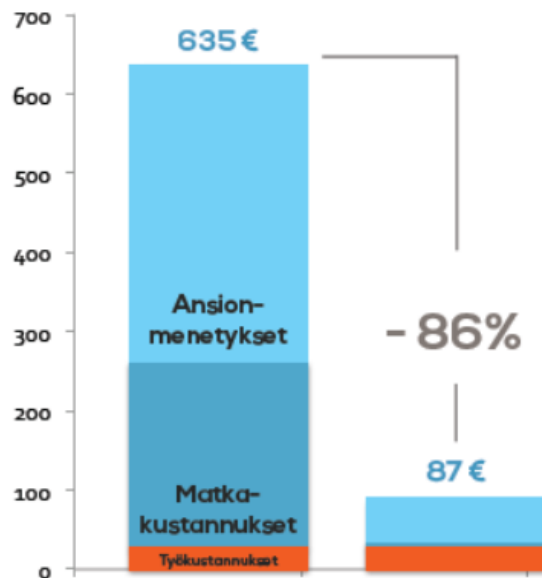
VAIHTOEHTO 2

Palvelun järjestäminen Virtu-palvelupisteessä

- Terveydenhoitaja varaa vanhemmille Virtu-palvelupisteen Enontekiöltä ja ohjaa heidät sinne etätapaamista varten.
- Yhteistyötapaamiseen osallistuu vanhemmat Virtu-palvelupisteestä ja Rovaniemeltä terveydenhoitaja ja opiskelija osallistuvat perhepalvelukeskuksen virtu-ammattilaislaitteiden kautta.

CASE VIRTU-PALVELUPISTE

Henkilökohtainen tapaaminen vs. Palvelupiste Yksi tapaaminen



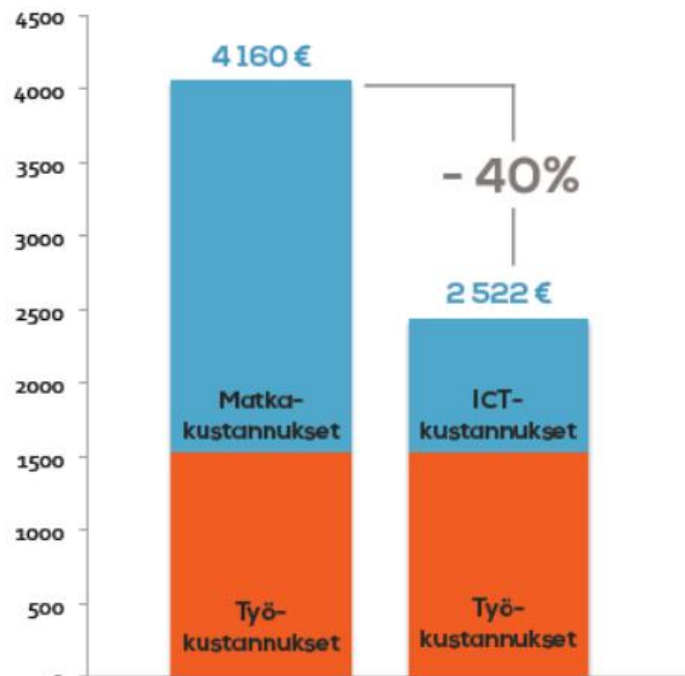
Virtu-palvelupisteen kustannus on 150€/kk. Laskelmassa on oletettu, että palvelupisteen käyttöaste olisi vain 25 % ja tämän perusteella laskettu tuntihinta palvelupisteelle. Tuntihinnassa on huomioitu myös tilakustannukset.

Laskelman keskeiset oletukset

Kaksi linja-autolippua	230 €
Menetetyn työajan arvo	25 €/h
Menetetty työaika (2x7,5 / 2x1)	15h / 1h
Palvelupisteen tuntikustannus	7 €/h
Tapaamisen kesto	1h
Työtunnin kustannus	30€/h

CASE VIRTU-KOTIREPPU

Henkilökohtainen tapaaminen vs. Kotireppu Kustannukset vuodessa



* Tässä laskelmassa ei ole huomioitu ajan säästymisen arvoa kuntalaiselle; tämän huomioiminen kaksinkertaistaisi hyödyn (oletuksella ajan arvo 25€/h)

- Virtu-kotireppu mahdollistaa tapaamisten järjestämisen videoyhteydellä suoraan asiakkaiden kotoa (esimerkiksi erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyvät tapaamiset jotka eivät edellytä fyysistä yhteyttä)
- Esimerkilaskelmassa asiakas asuu Posiolla ja hänellä on viikottaiset tapaamiset Rovaniemellä olevan sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilön kanssa.

Laskelman keskeiset oletukset

Linja-autolippu (yksi suunta)	25€
Matka-aika	2h
Kotireppu, lisenssi ja 4G tikku	80/kk
Tapaamiset	1/vko
Tapaamisen kesto	1h
Työn kustannus	30€/h