



UUDET PALVELU- JA TOIMINTAMALLIT
LAPISSA



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen käyttö asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta

Maarit Pirttijärvi

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus,
UULA -hanke



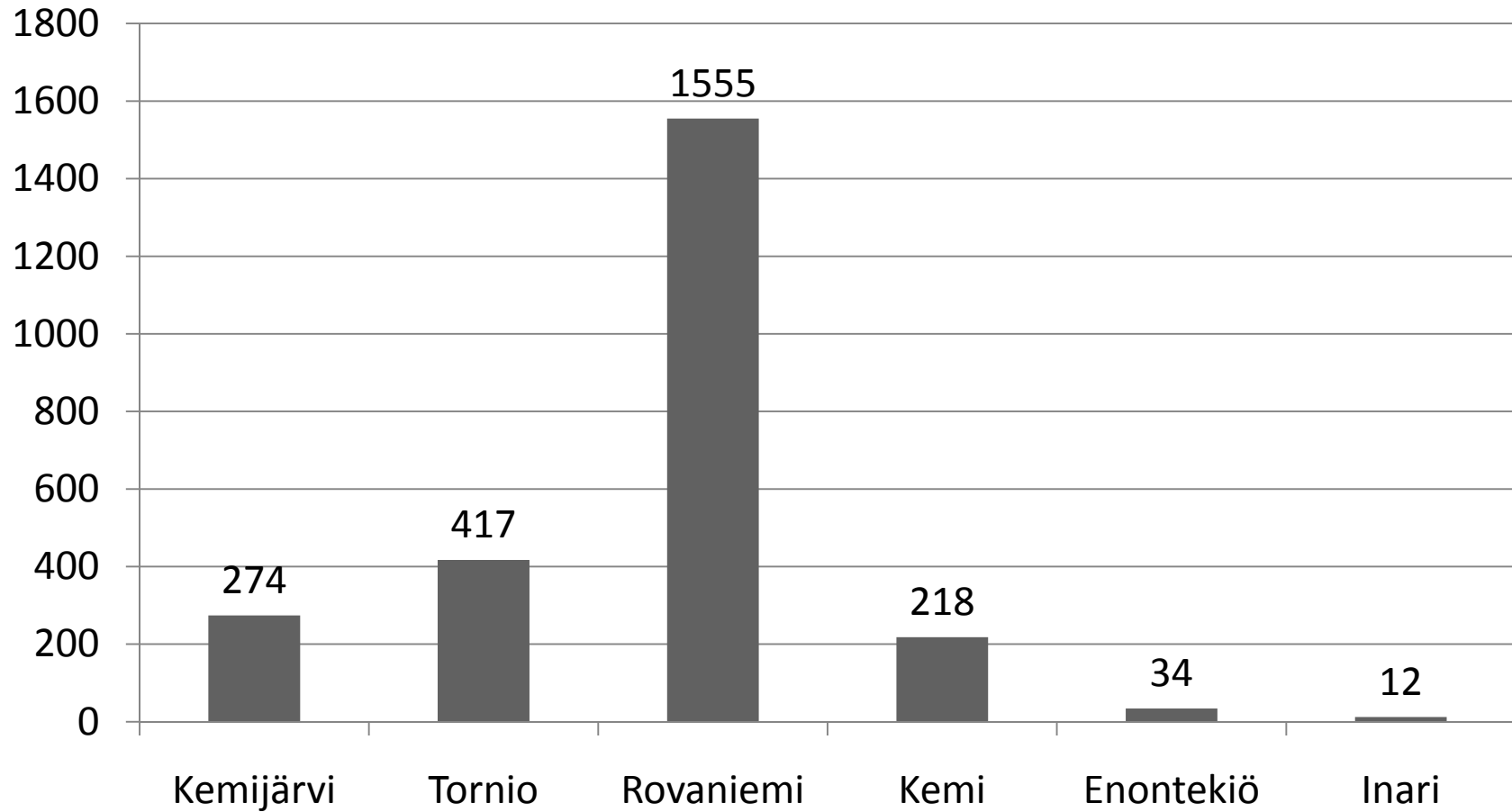
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013

Sosiaali- ja terveystalveluiden verkkopalvelussa olevat kunnat

	Asukkaita	Palvelu avattu	Kysymyksiä (kpl) 2010 marraskuu
Kemijärvi	8 446	1.12.2005	274
Tornio	22 470	1.1.2007	417
Rovaniemi	60 088	1.5.2007	1555
Kemi	22 555	28.1.2009	218
Enontekiö	1870	21.10.2009	34
Inari	6782	14.6.2010	12
Yhteensä	122 211		2510

Sosiaali –ja terveystalveluiden verkkopalveluun tulleet kysymykset yht. 2510 kpl



Mitä palvelu merkitsee sekä asiakkaan että työntekijän kannalta?

Asiakas

- Tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman mahdollisuuden lähestyä sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä, palvelu on auki 24/7
- Tietoturvallinen palvelu, kirjautuminen pankkitunnuksilla
- Käyttö ilmaista, heräteviestit kännykkään tai sähköpostiin
- Palveluiden saavutettavuus ja tavoitettavuus paranevat
- Kirjalliset ohjeet helpottavat ja nopeuttavat asiointia

Työntekijä

- Tietoturvallinen tapa olla yhteydessä asiakkaisiin vrt. sähköposti
- Asiakkaiden tunnistaminen
- Selkeitä kirjallisia ohjeita asiakkaille
- Ryhmässä vastaaminen mahdollista
- Tarjoaa uusia mahdollisuuksia töiden ja ajankäytön järjestelyyn
- Kuntien välisen ja seutukunnallisen yhteistyön kehittäminen mahdollista