



Hyvinvointitili -projektin loppuraportti

Hyvinvointitili -projekti (1.6.2012 - 31.8.2014) rahoitettiin EAKR -aluekehitysohjelmasta ohjelmakaudelta 2007 - 2013, toimintalinjasta 2: Innovaatiotoiminnan ja verkostoitumisen edistäminen sekä osaamisrakenteiden vahvistaminen. Rahoittajina toimivat Lapin liitto sekä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen omarahoituksena Lapin kunnat. Projektin hallinnoijana toimi Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja toteuttajana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Projektin www-sivut <http://www.sosiaalikollega.fi/hankkeet/hyvinvointitili>

Yhteenveto projektin toteutuksesta ja tuloksista

Hyvinvointitili -projektin tavoitteena oli kehittää asiakkaan mahdollisuuksia oman hyvinvointinsa edistämiseen ja seurantaan, sekä lisätä asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia omien palvelujensa suhteen. Tavoitteena oli luoda erityisesti sosiaalitoimeen sopivia mittareita ja testejä, joiden avulla asiakas voi itse arvioida omaa elämäntilannettaan. Lisäksi hankkeessa tavoitteena oli tarjota asiakkaille tieturvallinen tapa säilyttää omia sos.- ja terv.huollon palveluiden asiakirjoja sekä mahdollistaa sähköisten järjestelmien yhteiskäyttö.

Projektin kohderyhmänä olivat Lapin alueen kuntalaiset/sos.- ja terv.huollon asiakkaat, kuntien ammattilaiset sekä sote- järjestöt, yksityiset palveluntarjoajat ja valtion toimijat.

Toteutus ja tulokset

- Hankkeessa kehitettiin jo olemassa olevaa viestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen tarkoitettua virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen asiointitiliä niin, että asiakas pystyy tallentaa omia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyviä asiakirjoja omalle tililleen. Palvelun nimeksi tuli Oma kansio. Oma kansio -palvelu mahdollistaa asiakirjojen tietoturvallisen käytön esimerkiksi video- ja sähköisissä etäpalveluissa ja auttaa asiakasta hallinnoimaan omia dokumenttejaan. Oma kansiota voi hyödyntää mm. Virtu- palvelupisteessä (12 kpl), jossa voi käyttää kuvapuhelinpalveluita, internet-palveluita sekä kopioida, skannata ja tulostaa asiakirjoja.
- Luotiin oman hyvinvoinnin seurannan tueksi erityisesti sosiaalipalveluihin sopivia mittareita ja testejä esim. rahankäytön ja arkielämän hallinnan tukemiseksi. Kehitettyjä palveluita on neljä: Arjen lukujärjestys ja siihen liittyvä Oma tilannerarvio, Rahankäytön seuranta ja Hyvinvoinnin kuntokortti. Lisäksi jo olemassa oleva Oma päiväkirja ja mittarit palvelut liitettiin tähän Oma hyvinvointi - palvelukokonaisuuteen.
- Virtu.fi palvelussa käytössä olevaa toimeentulotukilaskuria ja toimeentulotuen mallivastauksia on uudistettu testaamalla laskuria ja vastauksia yhdessä kehittäjäasiakkaiden ja sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Projektissa on myös kehitetty uusi elatusapulaskuri, joka on julkaistu testikäyttöön virtu.fi palvelutarjottimelle. Laskureiden käyttömäärät ovat noin 75 000 käyttökertaa/vuosi/laskuri.



- Yhdistettiin jo olemassa olevat ajanvarauspalvelut osaksi asiakkaan hyvinvointitiliä, jotta asiakas saa helposti kokonaiskuvan tarjottavista palveluista. Projektissa on hyödynnetty UULA -hankkeessa vuonna 2009 kilpailutettua ja hankittua ajanvarausohjelmaa, Nextimeä. Kaikki Virtu.fi palvelutarjottimella tehtävät palveluiden ajanvaraukset tehdään saman ajanvarauspalvelun kautta. Palautteen keruu ajanvarauksen yhteydessä on myös automatisoitu palveluiden arvioimisen ja kehittämisen tukemiseksi.
- Mahdollistettiin useampien asiointitilien yhteiskäyttö. Asiakas voi halutessaan liittää virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen hyvinvointitilin osaksi Suomi.fi-palvelun kansalaisen asiointitiliä. Kertakirjautuminen toteutettiin myös mobiilivarmenteella. Tekninen muutostyö mahdollistaa tulevaisuudessa myös muiden Vetuma SAML2 tunnistettujen palveluiden käyttämisen kertakirjautumisella esimerkiksi Oma Kanta -palvelut.
- Lisättiin tiedotusta ja markkinointi palveluista. Tietoisuus Virtu.fi-palveluista on laajentunut. Projektin tiedotus on tehty tiiviissä yhteistyössä Virtu- asiointia videoyhteydellä -projektin kanssa, tuloksista ovat tiedottaneet omissa verkostoissa Posken henkilökunta ja muut yhteistyötahot.
- Tuettiin asiantuntijoiden työprosessien kehittymistä. Oma hyvinvointi -palveluiden pilotoinnin aikana on luotu toimintamalli ja ohjeistus ammattilaisille asiantuntijana toimimiseen Oma hyvinvointipalveluissa.. Ohjeet on julkaistu eKollega-ammattilaissivustolle. Elatusapulaskurin palautteiden hyödyntämistä tutkimuskäyttöön ja jatkokehittämiseen on suunniteltu Lapin yliopiston sosiaalityön oppiaineen kanssa.

Hankkeen tuloksena on uudenlainen hyvinvointitili, jonka avulla asiakkaat voivat itse aktiivisesti osallistua oman hyvinvointinsa seurantaan. Asiakas voi tunnistaa oman elämäntilanteensa riskejä, ja hakea aktiivisesti tukea elämäntilanteensa hallintaan. Asiakas voi itse yhdistää erilaisia asiointitilejä yhdeksi kokonaisuudeksi ja käyttää myös mobiilipalveluita tietojensa hallintaan. Asiantuntijoiden uudenlainen osallistuminen asiakkaan hoito- ja palvelukokonaisuuteen on kehittynyt ja siirtynyt osaksi työprosessia.

Projektin lähtökohta, tavoite ja kohderyhmä

Asiakkaiden mahdollisuudet käyttää erityyppisiä sähköisiä palveluita ovat lisääntyneet. Valtio, esim. Kela ja verohallinto ovat avanneet palveluita verkkoon, samoin terveydenhuollossa on kehitetty sähköisiä palveluita esimerkiksi pitkäaikaissairauksien hoidon tueksi. Asiakkaille tulee tarve tallentaa ja jakaa omia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjoja sähköisesti tietoturvalisella tavalla sekä asioida sähköisesti esim. kunnan tiloissa asiakaskäyttöön tarkoitetuilla koneilla.

Kun asiakkaat käyttävät jo osin sosiaali- ja terveyspalveluita sähköisesti, valmiudet oman hyvinvoinnin seuraamiseen erilaisilla mittareilla ja laskureilla lisääntyvät. Sosiaalipalveluiden osalta ei kuitenkaan ole vielä olemassa valmiita sähköistä palvelukokonaisuutta, joka tukisi asiakkaiden arkielämän tilanteiden riskien hallintaa ja ohjaisi tarvittaessa palveluiden käyttöön. Tähän haettiin innovatiivista teknistä ja sisällöllistä ratkaisua.



Uusista sähköisistä palveluista tulee tiedottaa palveluiden käyttäjiä. Projektissa pyrittiin etsimään hyviä sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tiedottamis- ja markkinointiratkaisuja. Uusia palvelumalleja kehitettäessä on huomattu, että asiantuntijoille tulee tarjota kehittämisen tukirakenne, jotta heillä olisi teknistä ja sisällöllistä osaamista osallistua sähköisiin asiakkaan hoito- ja palvelukokonaisuuksiin ja mahdollisuus kehittää omia työprosessejaan uusien edellytysten mukaisiksi.

Hyvinvointitili -projektissa tavoitteena oli kehittää asiakkaan mahdollisuuksia oman hyvinvointinsa edistämiseen ja seurantaan, sekä lisätä asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia omien palvelujensa suhteen. Hanke kehittää erityisesti sosiaalitoimeen sopivia mittareita ja testejä, joiden avulla asiakas voi itse arvioida omaa elämäntilannettaan. Tavoitteena oli myös tarjota asiakkaille tieturvallinen tapa säilyttää omia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakirjoja sekä mahdollistaa sähköisten järjestelmien yhteiskäyttöä. Palveluista tiedottamiseen etsittiin asiakkaat tavoittavia ratkaisuja. Hankeen avulla tuettiin myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden osaamista sähköisten palveluiden tuottamisessa.

Hyvinvointitili -projektin ensisijaisena kohderyhmänä olivat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttävät asiakkaat ja heille palveluita tuottavat asiantuntijat sekä Lapin alueen virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen käyttäjät yleisesti. Virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen palveluiden tuottajina ja kehittäjinä toimivat kunnat, kuntayhtymät, järjestöt, Lapin yliopisto, ammattikorkeakoulut, aluehallintoviranomaiset, maakuntien liitot sekä yksityiset palveluntuottajat ja teknologiayritykset.

Projektin toteutus ja yhteistyö

Hyvinvointitili - projektin keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat olleet Lapin kunnat sekä muut sähköisiä palveluita tuottavat ja kehittävät organisaatiot, kuten yritykset ja järjestöt sekä korkeakoulut. Virtu- palvelupisteitä pilotoineiden kuntien kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä.

Hyvinvointitili -projektin alkaessa on tehty yhteistyötä useiden hankkeiden ja yritysten kanssa. Tiivistä yhteistyötä on tehty Virtu - asiointia videoyhteydellä -projektin kanssa. Yhteistyötä on tehty erityisesti Virtu.fi verkkoympäristön yhteydessä, markkinoinnin ja pilottikuntiin tulevien palvelupisteiden osalta.

Yhteistyö Lapin ja Länsi-Pohjan perusterveydenhuollon yksiköiden kanssa on toteutettu yhdessä Posken kanssa. Yhteistyön tavoitteena oli jatkaa tiivistä kehittämistä UULA -projektin päätyttyä. Yhteistyötä on tehty myös Oulun kaupungin koordinoiman Oys erva alueen sähköisten palveluiden esiselvitys -hankkeen kanssa.

Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut PaKaste -hankkeessa on kehitetty uusia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sisältöjä mm. kehittäjä-asiakastoiminnan avulla. Tätä yhteistyötä on tehty erityisesti sosiaalitoimeen soveltuvien itsearviointityökalujen suunnittelussa ja toteutuksessa. VammaisKaste - Vammaispalvelujen valtakunnallisessa kehittämishankkeessa oli tavoitteena kehittää sähköisiä palveluita omalle kohderyhmälleen asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi. Hyvinvointitili -projekti on tehnyt yhteistyötä Lapin alueen osahankkeen kanssa.



Yhteistyötä on tehty myös Hyvinvointi hakusessa - Riippuvuus riskinä ja Lasten Kaste - hankkeiden kanssa.

Virtuaalisen sosiaali- ja terveysterveyspalvelukeskuksen viestinvälityksen sekä mittarit ja päiväkirjaosion tekninen tuottajan, Mawell Oy:n, kanssa on tehty yhteistyötä sähköisten palveluiden kehittämiseksi.

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun hallinnoiman SKY - Simulaatio- ja kehittämissympäristö, Sähköiset palvelut -hankkeen sekä Rovaniemen ammattikorkeakoulun terveys- ja liikunta-alan kanssa on tehty yhteistyötä sähköisten palveluiden kehittämiseksi Lapin läänin alueella. Hyvinvointiin soveltuvia palveluita on kehitetty yhdessä Arctic Children- ja Hyvinvointiapteekki -projektien kanssa.

Valtiokonttorin kanssa on tehty yhteistyötä Suomi.fi portaalin kanssa. Kansalaisen asiointitili on myös osa Suomi.fi-portaalia. Kansalaisen asiointitilin ja virtuaalisen sosiaali- ja terveysterveyspalvelukeskuksen asiointitilin yhdistämistyö tiivistä yhteistyötä Valtiokonttorin kanssa. Kansallista yhteistyötä tehdään Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelma SADe-ohjelman ja Oper yksikön kanssa.

Julkisuus ja tiedottaminen

Virtu- ja Hyvinvointitili-projektien verkkosivut yhdistettiin www.sosiaalikallega.fi sivustolla ja projekteille tehtiin yhteinen markkinointi- ja tiedotussuunnitelma. Virtuaaliselle sosiaali- ja terveysterveyspalvelukeskukselle rekisteröitiin uusi domain-nimi, Virtu.fi. Virtu.fi markkinointimateriaali (kassit, tuubihuivit, silmälasinpyyhkimet ja vihkot) on suunnittelu yhdessä Virtu-asiointia videoyhteydellä -projektin kanssa.

Projektista tiedottaminen on kohdentunut kuntien ja yhteistyökumppaneiden ammattilaisiin ja kuntalaisiin. Projektia on esitelty Virtu-asiointia videoyhteydellä -projektin kanssa hankeajana 76 eri tilaisuudessa. Lisäksi on pidetty 13 Virtu-palvelupisteiden avajaiset, Virtu-palveluista on tehty yhteensä 10 lehtiartikkelia, 1 radiohaastattelu ja 1 televisiohaastattelu.

Ongelmat ja suositukset

Projektissa oli ongelmia Virtu-palvelupisteiden tilojen saannin kanssa pilottikunnista, koska tiloissa tuli olla yksityisyyden suoja huomioituna. Näin ollen Virtu-palvelupistettä ei voitu asentaa avoimiin tiloihin esim. kirjastoon, vaan tarvittiin suljettu, äänieristetty tila.

Itsearviointimittareiden toimittajalla Mawell Oy:llä oli ongelmia tekstiviestiliikenteen kanssa, vika saatiin korjattua ja palvelut voitiin julkaista käytettäväksi. Vika viivästytti itsearviointimittareiden käyttöönottoa, koska tekstiviestejä ei voi lähettää kaikkien operaattoreiden liittymillä.



Projektin tulokset

Projektin toiminta on jaettu kuuteen eri osaan, ja kaikkien osa-alueiden tavoitteet ovat toteutuneet.

1) Projektin tuloksena on kehitetty jo olemassa olevaa viestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen tarkoitettua virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen asiointitiliä niin, että asiakas voi tallentaa omiasiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyviä asiakirjoja omalle tililleen.

Palvelun nimeksi tuli Oma kansio. Oma kansio -palvelu mahdollistaa asiakirjojen tietoturvallisen käytön esimerkiksi video- ja sähköisissä etäpalveluissa sekä auttaa asiakasta hallinnoimaan omia dokumenttejaan. Oma kansiota voi hyödyntää mm. Virtupalvelupisteessä, jossa voi käyttää kuvapuhelinpalveluita, internet-palveluita sekä kopioida, skannata ja tulostaa asiakirjoja. Virtupalvelupiste, kuntalaisen sähköisen asiointipaikan toimintamalli rakennettiin yhdessä Virtu asiointia videoyhteydellä -projektin kanssa. Toimintamalli sisältää tilavaatimukset palvelupisteelle, laiteratkaisu ja ajanvaraus, ehdotuksia markkinoinnista, malli lähiyhdyshenkilöiden käyttöönotto tukemiseksi, käyttökokemuksia palvelupiloteista sekä tukimateriaalin kuten käyttöohjeet, kyltit, palvelupisteiden esittelysivun malli. Toimintamallit ja ohjeistukset on julkaistu Virtu.fi ammattilaissivustolle. Pilotin aikana seurattiin kuvapuhelin -ja internetpalveluiden käyttömääriä, ja molemmat käyttötavat ovat tarpeellisia.

2) Projektissa luotiin oman hyvinvoinnin seurannan tueksi erityisesti sosiaalipalveluihin sopivia mittareita ja testejä esim. rahankäytön ja arkielämän hallinnan tukemiseksi.

Kehitettyjä palveluita oli neljä: Arjen lukujärjestys ja siihen liittyvä Oma tilannerarvio, Rahankäytön seuranta ja Hyvinvoinnin kuntokortti. Lisäksi jo olemassa oleva Oma päiväkirja ja mittarit palvelut liitettiin tähän Oma hyvinvointi - palvelukokonaisuuteen.

Virtu.fi palvelussa käytössä oleva toimeentulotukilaskuria ja toimeentulotuen mallivastauksia on uudistettu testaamalla laskuria ja vastauksia yhdessä kehittäjä-asiakkaiden ja sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Projektissa on myös kehitetty uusi elatusapulaskuri, joka on julkaistu testikäyttöön virtu.fi palvelutarjottimelle. Laskureiden käyttömäärät ovat noin 75 000 käyttökertaa/vuosi/laskuri.

3) Hyvinvointitili -projektissa yhdistettiin jo olemassa olevat ajanvarauspalvelut osaksi asiakkaan hyvinvointitiliä, jotta asiakas saa helposti kokonaiskuvan tarjottavista palveluista. Projektissa on hyödynnetty UULA -hankkeessa vuonna 2009 kilpailutettua ja hankittua ajanvarausohjelmaa, Nextimeä. Kaikki Virtu.fi palvelutarjottimella tehtävät palveluiden ajanvaraukset tehdään saman ajanvarauspalvelun kautta. Palautteen keruu ajanvarauksen yhteydessä on myös automatisoitu palveluiden arvioimisen ja kehittämisen tukemiseksi.

4) Projektissa mahdollistettiin useampien asiointitilien yhteiskäyttö, asiakas voi halutessaan liittää virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen hyvinvointitilin osaksi Suomi.fi-palvelun kansalaisen asiointitiliä. Kertakirjautuminen mahdollistettiin myös mobiilivarmenalla. Tekninen muutostyö mahdollistaa tulevaisuudessa myös muiden Vetuma SAML2 tunnistettujen palveluiden käyttämisen kertakirjautumisella esimerkiksi Oma Kanta -palvelut.



5) Palveluista tiedotettu aktiivisesti kuntalaisille/asiakkaille/sosiaali- ja terveystalantilaisille. Tietoisuus Virtu.fi-palveluista on laajentunut. Projektin tiedotus on tehty tiiviissä yhteistyössä Virtu- asiointia videoyhteydellä -projektin kanssa, tuloksista ovat tiedottaneet omissa verkostoissa Posken henkilökunta ja muut yhteistyötahot.

6) Projektissa on tuettu asiantuntijoiden työprosessien kehittämistä.

Oma hyvinvointi -palveluiden pilotoinnin aikana on luotu toimintamalli ja ohjeistus ammattilaisille asiantuntijana toimimiseen Oma hyvinvointipalveluissa.. Ohjeet on julkaistu eKollega-ammattilaissivustolle. Elatusapulaskurin palautteiden hyödyntämistä tutkimuskäyttöön ja jatkokehittämiseen on suunniteltu Lapin yliopiston sosiaalityön oppiaineen kanssa.

Projektin tuloksena on kehitetty uudenlainen hyvinvointitili, jonka avulla asiakkaat voivat itse aktiivisesti osallistua oman hyvinvointinsa seurantaan. Asiakas voi tunnistaa oman elämäntilanteensa riskejä, ja hakea aktiivisesti tukea elämäntilanteensa hallintaan. Asiakas voi itse yhdistää erilaisia asiointitilejä yhdeksi kokonaisuudeksi ja käyttää myös mobiilipalveluita tietojensa hallintaan. Asiantuntijoiden uudenlainen osallistuminen asiakkaan hoito- ja palvelukokonaisuuteen on kehittynyt ja siirtyy osaksi työprosessia.

Projektin innovativisuus, tasa-arvo vaikutukset ja vaikutukset kestäväan kehitykseen

Projektissa suunniteltiin uutta tapaa tuottaa ja käyttää mahdollisuuksia oman hyvinvointinsa edistämiseen ja seurantaan, sekä lisätä kansalaisen vaikuttamismahdollisuuksia omien palvelujensa suhteen. Suunnittelun apuna käytettiin palvelumuotoilua, jossa käyttäjälähtöinen suunnittelu on toiminnan keskiössä, ja onnistuneen palvelukokemuksen taustalla on syvä ymmärrys käyttäjän tarpeista ja toiminnasta.

Projektilla ei ollut varsinaisia tasa-arvoaikutuksia. Etäpalveluiden käyttö voi kuitenkin tuoda palveluiden käyttäjät tasa-arvoisempaan asemaan, esim. asuinpaikasta tai liikuntaesteistä riippumatta. Lisäksi kaikessa kuvamateriaalissa pyritään välttämään sukupuolistereotyyppioita ja vahvistamaan tasa-arvoa.

Kun Internetin kautta tuotettujen sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy, sekä asiakkaiden että ammattilaisten matkustamisen tarve vähenee. Sähköiset palvelut ovat hyvin saavutettavissa, esim. huonoista liikenneyhteyksistä huolimatta.

Hyvät käytännöt

- 1) Oma Kansio toimintamalli tietojen tallentamiseen ja käyttämiseen yhteiskäytössä olevissa koneissa, esim. Virtu- palvelupisteissä, sekä Virtu- palvelupisteiden toteuttamisen toimintamalli.
- 2) Omien tietojen seuranta ja arviointi Oma hyvinvointipalvelun ja laskureiden avulla sekä mahdollisuus ammattilaisen tukeen palvelussa
- 3) Tukirakenne palveluiden tuottamiseksi



Toimintamallien ja tukirakenteiden kuvaukset ja niihin liittyvät ohjeistukset julkaistaan virtu.fi ammattilaissivustolle. Hyviin käytäntöihin liittyvät ohjeistukset ovat käytettävissä virtu.fi palveluiden tukena.

Toiminnan jatkuvuus

Projektissa pilotoidut toiminnot jatkuvat palvelupilotteina Virtu.fi palvelussa.

Virtu palvelupisteiden pilotointi jatkuu kuntien omana pilottitoimintana. Oma hyvinvointipalveluiden ja Oma-kansion osalta pilointi jatkuu Posken koordinoimana. Ajanvaraukset toimivat Virtu.fi -palvelutarjottimella. Virtu.fi ja kansalaisen asiointitili-integraatio jatkuu pilottitoimintana. Pohjois- Suomen sosiaalialanosaamiskeskus ylläpitää ja päivittää Virtu.fi palvelutarjotinta ja ajanvarausohjelmaa mm. Virtu -palvelupisteiden ja Oma hyvinvointipalveluiden osalta sekä tukee ammattilaisia sähköisten palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä erityisesti sosiaalipalveluiden osalta.

Lisätietoa: projektipäällikkö Maarit Pirttijärvi, maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi; 040-5440 524.

Projektin rahoitus

Projektin rahoitus suunnitelman mukaan

EAKR- ja valtion rahoitus	226 400,0€	80 %
Kuntien rahoitus	56 600,0€	20 %
Muu julkinen rahoitus	0 €	0 %
Yksityinen rahoitus	0 €	0 %
Tulot	0 €	0 %
Rahoitus yhteensä	283 000,0€	100 %