



Virtu.fi - sähköiset palvelut lappilaisille -hankkeen loppuraportti

Virtu.fi - sähköiset palvelut lappilaisille hanke oli rahoitettu Lapin liiton Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 – Suomen rakennerahasto-ohjelmasta 1.9.2014- 31.8.2017. väliselle ajalle. Hallinnoijana toimi Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja toteuttajana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus yhdessä alueen kuntien, kuntayhtymien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon alalla toimivien tahojen kanssa. Projektin www-sivut <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke>

Yhteenveto projektin toteutuksesta ja tuloksista

virtu.fi on innovaatioympäristö, joka sisältää palveluportaalin, toimintatavan, tukirakenteen, laitteet ja sovellukset sähköisten palveluiden toteuttamiseksi sekä markkinoimiseksi internetissä. Innovaatioympäristön avulla palveluiden tuottajat voivat tuottaa uusia sähköisiä palveluita tai kehittää olemassa olevia palveluita monikanavaisiksi, ja näin tehostaa palveluprosessejaan. Hankkeen aikana innovaatioympäristön käytön laajentuminen ja juurruttaminen on parantanut hyvinvointipalveluiden tuottajien osaamista uusien teknologioiden hyödyntämisessä omassa palvelutoiminnassa sekä mahdollistanut palveluiden tuottamisen alueellisesti. Palveluiden käyttömahdollisuudet ovat laajentuneet ja teknologiavälitteiset palvelut turvaavat palveluiden saatavuuden, jolloin palvelut ovat saatavissa oikeaan aikaan ja paikkaan mahdollisimman helposti. Tällä on edistetty palveluiden tasa-arvoista käyttömahdollisuutta riippumatta asuinpaikasta tai kunnan resursseista. Lisäksi virtu-palvelupisteiden verkoston laajentuminen lisännyt sähköisten palveluiden tasa-arvoista saavutettavuutta.

Palveluita kehitettiin 5 toimenpiteen kautta. Toimenpiteet ja tulokset:

1. Tiedottaminen virtu.fi innovaatioympäristöstä sen juurruttamiseksi Lapin alueelle= lisääntynyt sähköisten palveluiden käyttö.

Tiedottaminen sekä uusien palveluntuottajien tukeminen on onnistunut hyvin. Virtu.fi ja sosiaalikallega verkkosivujen käyttömäärät ovat kasvaneet 44% hankkeen toiminta-aikana, vuonna 2016 istuntoja oli 528 897 kpl, ja vuonna 2017 elokuun lopussa istuntoja oli 518 129 kpl. Erityisesti laskureiden ja ammattilaisten välisten tiedonsiirtojen määrät ovat olleet kasvussa. Kolmen vuoden toiminta-aikana Virtu.fi palveluita esiteltiin 2 812 kuntalaiselle ja 2788 sote-alan ammattilaiselle 290 eri tilaisuudessa eri kohderyhmille järjestetyissä tilaisuuksissa, messuilla ja virtu-palvelupisteiden avajaisissa. Ammattilaisille suunnatuissa tilaisuuksista esiteltiin palveluiden lisäksi erilaisia toimintamalleja, miten palveluita voi lähteä tuottamaan monikanavaisesti.

2. Uusien palveluntuottajien tukeminen virtu.fi innovaatioympäristön käyttöönotossa tuottamalla sähköisiä palveluita=virtu.fi innovaatioympäristön käyttöönottomalli ja lisääntynyt sähköisten palveluiden tuottaminen.

Palvelupilotteja on tehty kuvapuhelinpalveluihin, sähköisiin lomakkeisiin ja verkkoneuvontaan, tiedonsiirtoon ammattilaispalveluissa ja laskureita ja mittareita hyödyntävissä palveluissa. Virtu.fi -palveluportaalissa on tällä hetkellä 261 eri palvelua, joista hankkeen aikana on pilotoitu ja otettu käyttöön 78 kpl. Palveluiden tuottajille on luotu toimintatavat ja tukimateriaali sähköisten palveluiden tuottamisen tueksi. Palvelupilotit on kuvattu hankkeen sivuilla http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/pilotointi_kayttoonotto/



3. Uusien Virtu-palvelupisteiden käynnistämisen tukeminen=laajennettu Virtu-palvelupisteverkosto.

Hankkeen toiminta aikana virtu -palvelupisteiden verkosto on laajentunut. Uusia virtu-palvelupisteitä on avattu 11 kpl, uusia kuntia tuli mukaan 4, Ranua, Pello, Kolari ja Utsjoki. Hankkeen päättyessä myös 3 kuntaa, Inari, Tornio ja Muonio, ovat tehneet hankintapäätöksen. Kehitystyötä on tehty kuntien kanssa monin tavoin mm. neuvonta ja ohjaus virtu-palvelupisteiden hankinnassa ja käyttöönotossa sekä tilakysymyksissä sekä avajaisten järjestämisessä, yhdyshenkilöverkoston ylläpidossa ja kouluttamisessa sekä ammattilaisten opastuksessa.

Lisätietoa sosiaalikallegan sivuilta <http://www.sosiaalikallega.fi/teknologia/kuvapuhelin>

4. Käyttäjätiedon pohjalta virtu.fi innovaatioympäristön muokkaaminen vastaamaan käyttäjien tarpeita=käyttäjätietoa monikanavaisista palveluista ja uudistettu virtu.fi käyttäjätiedon pohjalta.

Virtu-palveluportaalia on päivitetty käyttäjälähtöisillä menetelmillä kerätyn tiedon pohjalta ja palveluiden suunnitteluun ja pilotointiin on osallistettu sekä palveluiden käyttäjiä että tuottajia. Käyttäjätiedon avulla palveluprosessit on saatu selkeiksi ja sujuviksi erityisesti kuntalaisten näkökulmasta. Lue lisää virtu.fi hankkeen sivuilta käyttökokemuksista <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/kayttokokemukset/>

5. Sähköisen hakupalvelun pilotointi=toimintamalli pk-yrityksille palvelun markkinoinnista asiakkaan käyttöön hyödyntämällä sähköistä hakupalvelua. Hankkeen päättyessä Tornio ja Rovaniemi sekä Sodankylä ovat ottaneet käyttöön sähköisen palvelustelin, käyttöönotto on tehty ikäihmisten palveluihin ja laajenee muihin käyttökohteisiin mm. vammaispalvelut.

Virtu.fi -sähköiset palvelut lappilaisille -hankkeen päättyessä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) koordinoi toimintaa yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa ja tukee uusien palveluiden käyttöönottoa osana omaa perustyötään. Posken hanketyön osaaminen mikro- ja pk-yrittäjien kanssa lisääntyi, koska palveluiden pilotointiin saatiin mukaan myös yrityksiä. Virtu.fi innovaatioympäristön pilotoinnit loivat selkeitä toimintamalleja ja työkaluja sähköisten palveluiden käyttöönottoon. Virtu-palvelupisteiden toimintamallin kehittäminen ja siihen liittyvät tekniset toimet lisäsivät tuensaajan teknistä osaamista erityisesti kuvapuhelinpalveluiden osalta. Osallistuminen maakunnan ICT-kehittämistyöhön usealla eri tavalla syvensi tuensaajan tietotaitoa ICT-kehittämistyön tärkeydestä tulevaan sote-palveluiden muutokseen liittyen. Virtu-palveluportaalia tulisi kehittää edelleen Lapin maakunnan kaikkien sote-palveluiden palvelutarjottimeksi. Kehittämistyössä tulisi ottaa huomioon palveluiden käyttäjien valinnanvapauden lisääntyminen ja siihen liittyvät tiedontarpeet.

Projektin lähtökohta, tavoite ja kohderyhmä

Lapissa sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuudessa kuntalaiset ovat eriarvoisessa asemassa johtuen pitkistä etäisyyksistä, huonosti toimivista tietoliikenneyhteyksistä sekä kuntien erilaisista taloudellisista ja henkilöresursseista. virtu.fi- sähköiset palvelut lappilaiselle hankkeessa on pyritty parantamaan sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuutta hyödyntämällä virtu.fi innovaatioympäristöä.

virtu.fi on innovaatioympäristö sisältää palvelutarjottimen, toimintatavan, tukirakenteen, laitteet ja sovellukset sähköisten palveluiden toteuttamiseksi. Hankkeen tavoitteena oli virtu.fi innovaatioympäristön käytön laajentaminen ja juurruttaminen pk-yrityksien, kuntien



ja kuntayhtymien sekä järjestöjen käyttöön. Tavoitteena oli myös kasvattaa palvelupisteiden verkostoa Lapin alueella. virtu.fi innovaatioympäristön käytön laajentaminen parantaa hyvinvointipalveluiden tuottajien osaamista uusien teknologioiden hyödyntämisessä omassa palvelutoiminnassa ja lisää asiakkaiden palveluiden saatavuutta.

virtu.fi innovaatioympäristö on uudenlainen toimintamalli, jossa on huomioitu sekä kuntalaiset että ammattilaiset. virtu.fi tuottaa sähköisiä palveluita kuntalaisten kotiin ja kuntakeskuksissa oleviin Virtu-palvelupisteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset voivat käyttää ammattilaisille tarkoitettuja palveluita, esim. konsultaatiota tiedonsiirtoa. Lisäksi virtu.fi sisältää työkalut palveluiden tuottajille palveluiden toteuttamiseksi ja markkinoimiseksi internetissä. virtu.fi innovaatioympäristön juurruttaminen tarkoittaa toimintatapojen käytön laajentamista ja vakiinnuttamista. Tämä vaatii tiedottamista ja käyttöönottoa, koska juurruttamisessa on kysymys innovaation ja toimintaympäristön molemminpuolisesta sopeuttamisprosessista. Innovaation ja teknologioiden käyttöönotto muuttaa toimintaprosesseja ja saattaa aiheuttaa organisaatioissa muutosvastarintaa, jonka kesyttäminen vaatii aikaa, tietoa ja vuorovaikutusta eri osapuolien kesken. Innovaation käytön edut on osoitettava niin palveluiden tilaajalle, tuottajalle kuin asiakkaallekin. Virtu.fi palveluissa käyttöönotossa tulisi saattaa palveluiden eri osapuolet (kuntalaiset, pk-yritykset, kuntatoimijat ja järjestöt) vuorovaikutukseen keskenään, näin voidaan vahvistaa verkostomaisen liiketoiminnan edellytyksiä. Vuorovaikutus ja osallistuminen yhteiseen toimintaan auttaa kehittämään palveluita vastaamaan kuntien ja asiakkaiden tarpeita, mutta myös tehostamaan ja lisäämään pk-yritysten liiketoimintaa. Verkostomaisessa liiketoiminnassa ei riitä, että palvelun tuottajan osaamista kehitetään vaan koko verkoston tulisi osata hyödyntää virtu -innovaatioympäristöä.

Sähköisten palveluiden tuottaminen muuttaa palveluprosessia ja käyttäjien palvelukokemuksia. Tämä tulisi ottaa huomioon erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteydessä, koska niitä ei käytetä niiden itsensä vuoksi vaan palvelun käyttämisellä haetaan muutosta omaan hyvinvointiin. virtu.fi innovaatioympäristöstä kerättiin tietoa palveluja käyttökokemuksesta käytännön toteutuksen kautta. Tietoa käytettiin uudistamaan sovelluksia, toimintaprosessi ja palveluita. Tällä parannettiin palvelukokemusta sekä vastaavuutta mies- ja naiskäyttäjien tarpeisiin. Hankkeessa kiinnitettiin erityistä huomiota palveluiden saatavuuteen miesten näkökulmasta ja tarkastellaan asiaa palveluiden ideoinnissa, toteutuksen suunnittelussa ja palveluiden markkinoinnissa. Hankkeessa tehtiin myös sukupuolinäkymän valtavirtaistaminen hankkeissa selvitys <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/sukupuolinakokulman-valtavirtaistaminen-hankkeissa/view>

virtu.fi innovaatioympäristöstä tiedottaminen on hankkeen läpileikkaava teema, jolla vahvistettiin virtu.fi juurruttamista pysyväksi osaksi sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotannossa pk-yrityksissä, järjestöissä, kunnissa ja kuntayhtymissä. Lisäksi palvelun käyttäjille markkinoitiin olemassa olevia palveluita.

Hankkeen varsinaiset kohderyhmä oli Lappilaiset sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavat pk-yritykset, kunnat ja kuntayhtymät sekä järjestöt. Välilliset kohderyhmät olivat Lappilaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttävät kansalaiset sekä virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen käyttäjät yleisesti.

Hakijan osaaminen, hankkeen riskiarviointi, ongelmat ja ohjausryhmä



Hanke lisäsi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen osaamista mikro- ja pk-yrityksien kanssa, koska palveluiden pilotointiin saatiin mukaan myös yrityksiä. Virtu.fi innovaatioympäristön pilotoinnit loivat selkeitä toimintamalleja ja työkalujen sähköisten palveluiden käyttöönottoon. Virtu-palvelupisteiden toimintamallin kehittäminen ja siihen liittyvät tekniset toimet lisäsivät tuensaajan teknistä osaamista erityisesti kuvapuhelinpalveluiden osalta. Osallistuminen maakunnan ICT-kehittämistyöhön usealla eri tavalla syvensi tuensaajan tietotaitoa ICT-kehittämistyön tärkeydestä tulevaan sote-palveluiden muutokseen liittyen.

Hankehenkilöstön vaihtuvuus riski toteutui, koska osa-aikainen graafisesta ulkoasusta, toiminnallista muutoksista sekä markkinointimateriaaleista vastaava projektityöntekijä irtisanoutui. Hankkeeseen tarvittavaa osaamista hankittiin ostopalveluna ja työtä jaettiin uudelleen hankkeen työntekijöiden kesken.

Kehittämistyön aikataulu sähköisen hakupalvelun pilotoinin osalta viivästy, koska sähköisen hakupalvelun ja palvelustelin sekä siihen liittyvien toiminnallisuuden määrittelystä ei löytynyt yhteistä tahtotilaa pilottikuntien osalta. Riskiin reagoitiin tekemällä yhteistyötä Lapin Sote-Savotta hankkeen kanssa, jossa tehtiin alueellista sote-palveluiden maakunnallista suunnittelua.

Ohjausryhmä on tukenut sähköisten palveluiden tiedottamiseen liittyvää työtä omissa verkostoissaan ja puoltanut virtu-palvelupisteverkoston laajentamista maakunnalliseksi.

Kohderyhmiltä on saatu runsaasti palautetta siitä, että sähköisten palveluiden käyttöönottoon ja kehittämiseen tarvitaan tukea. Palvelut tulee saada myös esille, ja ohjeistaa hyvin erityisesti tietoturvaan liittyvissä kysymyksissä.

Julkisuus ja tiedottaminen sekä yhteydet muihin hankkeisiin

Hanke näkyi julkisuudessa monella eri tavoin, ja tiedotus vastasi hyvin odotuksia. Hankkeelle oli tehty erillinen viestintäsuunnitelma, jota noudatettiin koko hankkeen ajan. Osa hankkeen toiminnasta keskittyi tiedottamiseen. **Virtu.fi palveluita ja innovaatioympäristöä esiteltiin 290 tilaisuudessa 5600 henkilölle.** Tiedotus kohdentui pääasiassa Lapin maakunnan alueen kuntalaisiin sekä sote-ammattilaisiin. Virtu.fi palveluista julkaistiin 17 sähköistä uutiskirjettä, jonka tilaajana on noin 300 Lapin alueen sote-ammattilaista. Somessa videoita oli 6 kpl virtu.fi palveluista ja artikkeleita virtu.fi palveluihin ja innovaatioympäristöön liittyen 13 kpl. Mainoksia on julkaistu lähinnä virtu-palvelupisteiden avajaisista, 10 kpl. Virtu.fi palveluiden esittelyä on tehty myös Digimpi Lappi kiertueen yhteydessä, jossa yhteistyötä sähköisten palveluiden jalkauttamiseksi on tehty yhdessä Lapin Kansan, Pohjolan Osuuspankin ja Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin sekä Kelan ja Soneran kanssa.

Esittelytilaisuuksissa on jaettu markkinointimateriaalia mm. kasseja, vihkoja, tuubihuveja, hiirimattoja. Hankkeessa suunniteltiin myös myös virtu.fi palveluista ja toimintamalleista kertovat seinäkalenterit kahtena vuonna. Tutustu ja tilaa sähköinen uutiskirje virtu.fi -hankkeen sivuilla <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/uutiskirje>

Hankkeen toteuttajalla Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksella on laajat yhteistyöverkostot Lapin ja Pohjois-Suomen alueella. Yhteistyötä eri hankkeiden kanssa oli runsaasti, koska virtu.fi innovaatioympäristö tarjosi työkaluja hyvin erityyppisiin sähköisten palveluiden pilotointiin.

Lasten Kaste - Lappi (2014-2016) rahoitettiin sosiaali- ja terveysministeriön Kaste -ohjelmasta. Hankkeen tavoitteena oli lisätä lasten ja lapsiperheiden hyvinvointia ja



osallisuutta asiakasprosessissa, vahvistaa työntekijöiden osaamista lasten ja perheiden kanssa työskentelyssä sekä monitoimijaisessa verkostotyössä sekä kehittää alueellinen lastensuojelun prosessimalli. Virtu.fi innovaatioympäristöä hyödynnettiin mm. Äitiysneuvolan esitietolomakkeen, perhesosiaalityön ja lastensuojelun vertaiskonsultaation pilotoinnissa sekä usean eri kunnan sähköisen lastensuojeluilmoituksen käyttöönotossa yhdessä Lapin poliisilaitoksen kanssa.

Hyvinvointi hakusessa - riippuvuus riskinä (2013-2015) oli rahoitettu sosiaali- ja terveysministeriön Kaste - ohjelmasta. Hankkeen tavoitteena oli lisätä päihderiippuvuusriskissä olevien sosiaalista ja terveydellistä hyvinvointia ja osallisuutta, edistää kansalaisten omaehtoista hyvinvoinnin lisäämistä sekä parantaa työntekijöiden päihdeosaamista sekä päihdepalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Virtu.fi innovaatioympäristöä pilotoitiin mm Aikuis- ja päihdesosiaalityön vertaiskonsultaatiossa, Nuorten päihdetyön konsultaatiossa yhdessä Rovalan Rompun kanssa sekä Sininauhaliitto Ry: Päivätoiminnan arviointityökalujen konsultaatiossa.

Seniори -Kaste (2014-2016) oli rahoitettu sosiaali- ja terveysministeriön Kaste - ohjelmasta. Hankkeen tavoitteena olivat kotona asumisen tukeminen, ikääntyvien arjen sisältöjen monipuolistaminen sekä kuntouttavan toiminnan ja osaamisen kehittäminen. Virtu.innovaatioympäristöä pilotoitiin mm. Moniammatillinen lääkehoidon arviointi ikäihmiselle sekä muistikoordinaattorin etäpalveluissa Länsi-Pohjan alueella otettiin käyttöön alueellinen Hoitajan lähete -tiedonsiirtopalvelu. Mallia laajennettiin Utsjoen ja Inarin kuntiin ja täydennettiin Ivalon apteekin lääketilauslomakkeella

Miehinen juttu hanke, Nuorten miesten ja aikamiesten terveyden edistäminen Meri-Lapissa pilotoitiin alueellista ravitsemusterapeutti vastaa etänä -palvelua. Hanketta rahoitettiin terveyden edistämisen määrärahoista.

Lisäksi jatkettiin tiivistä yhteistyötä Valtionvarainministeriön etäpalveluhankkeen ja Lapin ensi- ja turvakodin RAY:n rahoittaman Visioverkon kanssa.

Lapin liiton Sadan megan Itä- ja Pohjois-Suomi -hanke, jonka päätavoitteena oli edistää nopeiden 100Mb/s -yhteyksien aikaansaamista mukana olevien maakuntien haja-asutusalueilla ja tukea palveluiden saatavuutta, etätyömahdollisuuksia ja elinkeinoelämän toimintaedellytyksiä haja-asutusalueilla. Hanke oli rahoitettu Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahastosta. Yhteistyötä tehtiin mm. sähköisten palveluiden kustannus -hyöty analyysin osalta, hankkeiden palveluiden esittelyiden osalta Lisätietoa kustannushyötyanalyysistä osoitteessa <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/sahkoisten-kuntapalveluiden-kustannushyotyanalyysi-2014/view>

Lapin Sote-savotta - Sote-palvelutuotannon innovaatiot ja uudistaminen (A70203) hankkeen kanssa tehtiin yhteistyötä mm. sähköisen palvelusetelin kilpailutukseen ja hankintaan liittyvissä toimitissa Lapin maakunnan alueella.

Lapin TNO palvelut projekti (S20312) hyödyntää virtu.fi innovaatioympäristöä, virtu.fi palveluportaaliin on avattu TNO -neuvonta -ja ohjauspalvelu. TNO hyödyntää myös virtu.fi Omahyvinvointi palveluiden Arjen lukujärjestystä toiminnassaan.

Likellä- kiertävät lähipalvelut lappilaisille -hankkeessa (A70915) hyödynnetään innovaatioympäristöä mm. virtu-palvelupisteitä ja kuvapuhelinpalveluita Rovaniemen kylille tuotettavissa palvelupiloteissa.



Kokemus kohottaa -hankkeessa (S20861) tarjotaan virtu.fi-palveluportaalissa kuvapuhelinyhteydellä toimivia ryhmiä, ryhmät toimivat virtu.fi innovaatioympäristöä hyödyntäen.

Yksilöllistä ohjausta ja tukea nuorille matalan kynnyksen asiointipisteestä - Nuorten ohjaamo hankkeessa (S20045) virtu.fi innovaatioympäristöä hyödynnetään sähköisen terveystarkastuksen muodossa.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on mukana kahdessa hallituksen kärkihankkeessa, Perhekeskustoimintamalli Lappiin ja Toimiva kotihoito Lappiin hankkeissa. Toimiva kotihoito Lappiin hankkeessa hyödynnetään erilaisia teknologisia sovelluksia kuntalaisten kotona asumisen tukemiseen sekä rakennetaan monikanavainen sähköinen alueellinen palveluneuvonnan malli. Haettavassa hankkeessa yksityiset palveluiden tuottajat voivat käyttää Toimiva kotihoito Lappiin hankkeessa pilotoituja teknologioita omassa toiminnassaan, ja saada tukea teknologioiden hyödyntämiseen. Perhekeskustoimintamalli Lappiin hankkeessa luodaan malli alueellisille perhekeskuksille, joiden palveluiden tuotannosta osa tapahtuu sähköisesti. Yksityiset toimijat voivat olla palveluiden tuottajina perhekeskusten asiakkaille sähköistämällä omia palveluitaan.

Paljon tukea tarvitsevat-paljon palveluita käyttävät hankkeessa virtu.fi innovaatioympäristöä hyödynnetään ammattilaisten välisessä sähköisessä tiedonsiirrossa. Tässä toiminnassa on mukana myös yksityisiä sote-palveluiden tuottajia julkisten sote-toimijoiden rinnalla.

Raiskauskriisikeskus Tukinainen, Rovaniemen aluetoimipisteen kehittämishanke hyödyntää virtu.fi innovaatioympäristöä asiakkaiden ja ammattilaisten etävastaanotto-toiminnassa.

Auta -hanke hyödyntää virtu.fi innovaatioympäristöä virtu-palvelupisteiden osalta, hankkeessa on mukana Lapin Te palvelut ja Kela. Valtionvarainministeriö toimii rahoittajana ja kehittää myös yhteistyötä digitaalisten palveluiden hyödyntämiseksi koko Suomessa.

ODA -hankkeen Sodankylän pilottikokonaisuuteen on tarjottu virtu.fi innovaatioympäristöä sähköisten kyselyiden asiakkaiden käyttöympäristöksi.

Hankkeen konkreettisina tuloksina ovat:

Toimenpide 1: virtu.fi innovaatioympäristön juurruttamisen tulos = lisääntynyt sähköisten palveluiden käyttö. Tiedottaminen sekä uusien palveluntuottajien tukeminen innovaatioympäristön käyttöönotossa on onnistunut hyvin. **Virtu.fi ja sosiaalikallega verkkosivujen käyttömäärät ovat kasvaneet 44% hankkeen toiminta-aikana, vuonna 2016 istuntoja oli 528 897 kpl, ja vuonna 2017 elokuun loppuun istuntoja oli 518 129 kpl.** Erityisesti laskureiden ja ammattilaisten välisen tiedonsiirtojen määrät ovat olleet kasvussa. Lisätietoa palveluiden käyttömääristä www.virtu.fi/ammattilaiset sivustolla.

Yleisesti sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön lisääntymistä seurataan Google analytics raportoinnin ja palveluiden käyttömäärien kautta. Se ei anna suoraan arviointitietoa, mutta kertoo konversioiden onnistumisesta. Tiedot käyttömääristä löytyvät vuosittain [virtu.fi/ammattilaiset](http://www.virtu.fi/ammattilaiset) verkkosivulta. Lisäksi 2015 otettiin käyttöön Mawellin järjestelmästä ikä- ja sukupuoli-jakauma, kun asiakas kirjautuu järjestelmään verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sirullisella henkilökortilla (vetumalla). Tällä



saadaan tietoa toimenpiteiden vaikutuksesta eri sukupuoliin. Hankkeen toiminnan ja arvioinnin tueksi raportointikaudella on laadittu Tulkinta kaupunkilähtöisyyden vaatimuksesta <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/lisatietoa/tulkinta-kaupunkilahtoisyyden-vaatimuksesta-virtu-fi-hankkeessa/view> Virtu.fi –hankkeessa sekä sukupuolinäkökulman <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/sukupuolinakokulman-valtavirtaistaminen-hankkeissa/view> selvitykset.

Kolmen vuoden toiminta-aikana **Virtu.fi palveluita esiteltiin 2 812 kuntalaiselle Lapin alueella 88 eri tilaisuudessa** esim. eri kohderyhmille järjestetyissä tilaisuuksissa, messuilla ja virtu-palvelupisteiden avajaisissa. Tilaisuuksissa esiteltiin virtu.fi palveluportaalin sähköisten palveluiden sisältöjä ja niiden käyttötapoja sekä jaettiin markkinointimateriaalia. **Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä yhteistyökumppaneita tavattiin 202 eri tilaisuudessa 2 788 henkilöä**, tilaisuuksista esiteltiin palveluiden lisäksi erilaisia toimintamalleja, miten palveluita voi lähteä tuottamaan monikanavaisesti.

Virtu.fi palveluista on julkaistu uutiskirjettä <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/uutiskirje> joka toinen kuukausi, vastaanottajia on noin 300 Lapin alueen ammattilaista. Virtu.fi palveluita on esitelty 13 artikkelissa ja somessa 6 videossa. Mainoksia on julkaistu lähinnä virtu-palvelupisteiden avajaisista, 10 kpl. Virtu.fi palveluiden esittelyä on tehty myös Digimpi Lappi kiertueen yhteydessä, jossa yhteistyötä sähköisten palveluiden jalkauttamiseksi on tehty yhdessä Lapin Kansan, Pohjolan Osuuspankin ja Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin sekä Kelan ja Soneran kanssa. www.digimpilappi.com

Virtu-palveluportaalia tulisi kehittää edelleen Lapin maakunnan kaikkien sote-palveluiden palvelutarjottimeksi. Kehittämistyössä tulisi ottaa huomioon palveluiden käyttäjien valinnanvapauden lisääntyminen ja siihen liittyvät tiedontarpeet.

Toimenpide 2: virtu.fi innovaatioympäristön käyttöönoton tulos = virtu.fi innovaatioympäristön käyttöönottomalli ja lisääntynyt sähköisten palveluiden tuottaminen. Palvelupilotteja on tehty kuvapuhelinpalveluihin, sähköisiin lomakkeisiin ja verkkoneuvontaan, tiedonsiirtoon ammattilaispalveluissa ja laskureita ja mittareita hyödyntävissä palveluissa. **Virtu.fi -palveluportaalissa on tällä hetkellä 261 eri palvelua, joista hankkeen aikana on pilotoitu ja otettu käyttöön 78 kpl.** Palvelupilottien suunnittelussa ja toteutuksessa osallistettiin sekä palveluiden käyttäjiä että tuottajia suunnitteluprosessiin



käyttäjälähtöisten menetelmien avulla. Palvelupilottien kautta luotiin käyttöönottomallit erilaisiin sähköisiin palveluihin. Lisätietoa palvelupiloteista ja käyttöönotosta hankkeen verkkosivuilla http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/pilotointi_kayttoonotto/.

Hankkeessa tuotettiin myös Työkalukirja digitaalisten palveluiden käyttöönottamiseksi. Sähköisten palveluiden tuottaja tarvitsevat myös käyttöönoton tukea, ohjausta ja neuvontaa tulevaisuudessa, koska yhä useampi palvelu tuotetaan alueellisesti. Erityisesti yrittäjät tarvitsevat tukea, jotta he voisivat toimia sote-palveluiden tuottajina Lapin maakunnan alueella.

Toimenpide 3: Virtu-palvelupisteiden käynnistämisen tukemisen tulos = laajennettu Virtu-palvelupisteverkosto. Hankkeen toiminta aikana virtu-palvelupisteiden verkosto on laajentunut. **Uusia virtu-palvelupisteitä on avattu 11 kpl, uusia kuntia tuli mukaan 4,** Ranua, Pello, Kolari ja Utsjoki. Hankkeen päättyessä myös 3 kuntaa, Inari, Tornio ja Muonio, ovat tehneet hankintapäätöksen. Kittilä, Salla, Tervola, Kemi, Keminmaa ja Simo ovat vielä virtu-palvelupisteverkoston ulkopuolella. Rovalan Romppu, Lapin sairaanhoitopiirin psykiatrian yksikkö Muurolan sairaala, Eduro -työvoimalasäätiö Rovaniemellä ja Sodankylän kunnan Hannuksenkartano hyödyntävät virtu-palvelupiste -toimintamallia omien asiakasryhmiensä kanssa. Virtu-palvelupisteet esittelysivu http://www.sosiaalikallega.fi/teknologia/virtu_palvelupiste

Kehitystyötä on tehty kuntien kanssa monin tavoin mm. neuvonta ja ohjaus virtu-palvelupisteiden hankinnassa ja käyttöönotossa sekä tilakysymyksissä sekä avajaisten järjestämisessä, yhdyshenkilöverkoston ylläpidossa ja kouluttamisessa sekä ammattilaisten opastuksessa. Virtu-palvelupisteiden päivitysversion testaukset, ja ohjekirjat kuntiin on tehty hankkeen toimesta. Teknistä toiminnallisuutta on parannettu hankkimalla viivakoodinlukijat, kehittämällä Internet-välilehden toimintaa, luomalla Adobe Connect Pro, Lync ja Skype for business yhteensopivuus sekä valmistelemalla Kelan Online-palvelun käyttöönottoa. Tekniset kehitystyöt on tehty yhdessä teknisen toimittajan Arctic Connect Oy:n kanssa. Mittalaitteiden (vaaka, verenpaine ja happisaturaatio) tietojen etätallennusta on pilotoitu Hannuksenkartanossa Sodankylässä, yhdessä Arctic Connect ja Mawell Oy:n kanssa. Te-palvelut ovat tehneet Rovaniemeä lukuun ottamatta kaikkien virtu-palvelupiste kuntien kanssa sopimuksen etäpalveluiden käyttömahdollisuudesta ja avanneet virtuaalihuoneen asiakkaidensa käyttöön virtu-palvelupisteelle.

Toimintamallin ylläpito ja kehittäminen vaatii koordinaatiotyötä sekä yhdyshenkilöverkoston tukemista myös tulevaisuudessa.

Toimenpide 4: virtu.fi ympäristön käyttökokemuksen keräämisen tulos = käyttäjätietoa monikanavaisista palveluista ja uudistettu virtu.fi käyttäjätiedon pohjalta. Puutteellinen ymmärrys käyttäjien tarpeista ja käyttöympäristöistä ehkäisee innovaatioiden juurruttamista. virtu.fi -hankkeessa tuotettiin käyttäjätietoa kansalaisille suunnattujen palveluiden käytöstä ja muokattiin sähköinen palveluympäristöä vastaamaan käyttäjien tarpeita.

Virtu-palveluportaalia on päivitetty käyttäjälähtöisillä menetelmillä kerätyn tiedon pohjalta ja palveluiden suunnitteluun ja pilotointiin on osallistettu sekä palveluiden käyttäjiä että tuottajia. Lisätietoa hankkeen verkkosivuilla <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/kayttokokemukset/>. Käyttäjätiedon avulla palveluprosessit on saatu selkeiksi ja sujuviksi erityisesti kuntalaisten näkökulmasta



Käyttäjätiedon pohjalta virtu.fi innovaatioympäristön muokkaaminen vastaamaan käyttäjien tarpeita toimintoja ja tuloksien arviointia tehtiin osana työpakettien toimenpiteitä. Käyttäjälähtöisiä suunnittelumenetelmiä on hyödynnetty mm. seuraavissa palvelupiloteissa: Omahoidon kehittämisessä diabetespotilaiden kanssa, palvelusetelin käytössä, reaaliaikaisen ja monikanavaisen palveluneuvonnan ympäristön kehittämisessä, sijoitettujen nuorten kehittäjäasiakastapaamiset, Balanssi ry vertaistuen suunnittelu, Vammaisen henkilön henkilökohtaisen avun tunti-ilmoitus sähköistäminen, Levin XII Kehittäjäasiakasfoorumissa, josta saatiin tietoa yleisesti sähköisten palveluiden käytöstä. Lisätietoa virtu.fi -hankkeen sivuilla <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/kayttokokemukset/>

Toimenpide 5: Sähköisen hakupalvelun pilotoinnin tulos = toimintamalli pk-yrityksille palvelun markkinoinnista asiakkaan käyttöön hyödyntämällä sähköistä hakupalvelua. Hankkeen tavoitteena oli myös tuottaa tietoa sähköisen hakupalvelun käytöstä kotiin tuotettavien palveluiden yhteydessä sekä mahdollistaa sähköisen palvelusetelin käyttö ja raportointi. Hankkeen toiminnan loppuessa Tornio ja Rovaniemi sekä Sodankylä ovat ottaneet käyttöön sähköisen palvelusetelin, käyttöönotto on tehty ikäihmisten palveluihin ja laajenee muihin käyttökohteisiin mm. vammaispalvelut. Palvelusetelin toimittaja on Smartum Oy. Palvelusetelin käyttöönotosta tehtiin alueellinen sopimus niin, että Rovaniemen kaupunki maksaa alueellisesti kaikkien kuntien järjestelmän käyttöoikeuskustannukset, ja kunnat maksavat itse käyttöönoton koulutukset. Virtu.fi – sähköiset palvelut lappilaisille -hanke on ollut mukana käyttöönotossa seuraavalla tavalla: hanke on osallistunut esittelyihin ja hankintaprosessin sekä Smartumin järjestämiin käyttöönottokoulutuksiin Rovaniemellä ja Torniossa. Kuntien pyynnöstä tehtiin koulutuksista tallenteet, joiden avulla asiaa voidaan esitellä sekä henkilöstölle että uusille sote-palveluita tuottaville yrityksille. Teknistä alustaa sähköiselle palvelusetelille ei ole hankittu hankkeen tuella, koska kunnat käynnistivät sähköisen palvelusetelijärjestelmän hankinnan omana työnään Sote-Savotan selvityksen perustella.

Yhteistyötä on tehty VM:n kanssa, joka kokoaa ja ylläpitää valtakunnallisen palvelutietovarannon. Suomi.fi -palveluun voivat tulla mukaan yksityiset toimijat.

Teknistä alustaa sähköiselle hakupalvelulle ja palvelusetelille ei ole hankittu hankkeen tuella, koska kunnat käynnistivät sähköisen palvelusetelijärjestelmän hankinnan omana työnään ja Valtionvarainministeriö käynnisti Suomi.fi -palveluiden kokonaisuuden kehittämisen, jossa kootaan ja ylläpidetään mm. valtakunnallinen palvelutietovaranto. Sähköisen palvelusetelin käyttöönottoa tulee laajentaa koko maakunnan alueelle. Palvelutietovarannon käyttöönotto ja Suomi.fi palveluiden hyödyntämisessä tarvitaan tukea jatkossa erityisesti sote-järjestöjen ja yksityisten pienyritysten osalta.

Yhteistyötä on tehty aktiivisesti hankkeen työntekijöiden toimesta erilaisissa ryhmissä mm. Pohjoisen alueen tietohallintoyhteistyö –OYS Erva tasolla, sähköiset palvelut, LSHP:n alueellinen tietohallintoyhteistyö, LSHP:n ja LPSHP:n kanssa digistratergiatyö, Maakunnan ICT työryhmä työskentely, Tiedolla johtaminen ja Kursut-hanke, LSHP:n alueella, TE-palvelut Lappi, virtu-palvelupisteiden hyödyntäminen, Digimpi Lappi -projektiyhteistyö yhdessä LSHP, LPSHP, Pohjolan osuuspankki, Lapin kansa ja, Pohjolan sanomat sekä Sonera ja Kela, ODA- omahoito ja digitaaliset arvopalvelut –hanke, Sodankylän pilotti ja valtakunnallinen sosiaalipalveluiden kehittäminen –yhteistyö, Virtuaalisairaala ja terveyskylä –verkosto sosiaalipalveluiden kehittämisen osalta, VM, etäpalveluiden kehittäminen, virtu-palvelupisteiden hyödyntäminen, KELA-kehittämisyksikkö, yhteistyö



Virtu.fi palveluportaali ja toimeentulotukilaskuri sekä Kelan online palveluneuvonta virtu-palvelupisteisiin.

Toiminnan jatkuvuus

Virtu.fi jää kuntalaisten sote-palveluportaaliksi, jota Poske ylläpitää yhdessä Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirien kanssa. Kunnat, järjestöt ja pk-yritykset vastaavat omien palveluiden tuottamisesta ja osin myös ylläpitokustannuksista esim. Virtu -palvelupisteiden osalta.

Palveluiden tuottajille on luotu toimintatavat ja tukimateriaali sähköisten palveluiden tuottamisen tueksi. Toimintatapojen edelleen kehittämiseksi yhdyshenkilöille luodaan verkostot, joissa uusia toimintatapojen ja palvelumuotojen kehittämistä voidaan tukea. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus koordinoi verkostoja yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa ja tukee uusien palveluiden käyttöönottoa osana omaa perustyötään.

Sähköisten palveluiden osalta kehitystyön suunnittelu on aloitettu Lapin maakunnan, Oys erva alueella ja valtakunnallisesti ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus sekä Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirien edustajat ovat mukana alueellisessa kehittämissyöryhmissä. Sote- ja maakuntauudistus vaikuttaa kaikkiin sosiaali- ja terveysalalla toimiviin tahoihin. Tämä on otettu huomioon virtu.fi innovaatioympäristön toiminnassa siten, että ympäristöön voidaan integroida erilaisia järjestelmiä ja ympäristöä voidaan ottaa käyttöön modulaarisesti sekä kehittää tulevan maakunnan tarpeisiin. Joustava toimintamalli ja ympäristö mahdollistavat sote-palveluiden tuottamisen ylikunnallisten rajojen.

Virtu.fi innovaatioympäristön avulla voi tuottaa etäpalveluita sekä monikanavaistaa jo olemassa olevaa palvelutuotantoa. Tällainen kehitys tukee tulevaisuuden palveluiden tuottamista uusilla maakunnan ja Erva alueilla. Virtu.fi on valmis toimintamalli palvelemaan tulevaa sote-uudistusta.

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

Hankkeen rahoitus

Hankkeen rahoitus suunnitelman mukaan

EAKR- ja valtion rahoitus	470 204 €	80 %
Kuntien rahoitus	117 550	20 %
Muu julkinen rahoitus	0 €	0 %
Yksityinen rahoitus	0 €	0 %
Tulot	0 €	0 %
Rahoitus yhteensä	587 754 €	100 %