

**VANHUSTEN VERKKOPALVELU,
KOTIIN TARJOTTAVAT PALVELUT
LOPPURAPORTTI**

JUPA, JULKISET PALVELUT VERKKOON –PROJEKTI

1.2.2005 – 30.6.2006

www.virppa.fi

SENIORI-TORI
Hämeenlinnan seutu



Hallituksen politiikkaohjelmat
Tietoyhteiskunta



SISÄASIAINMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET

SISÄLLYSLUETTELO

1	YLEISTÄ	3
2	PROJEKTIN TULOKSET	3
2.1	VERKKOPALVELUN TOIMINNALLINEN SISÄLTÖ	3
2.1.1	<i>Asiakasnäkökulma</i>	3
2.1.2	<i>Sähköinen palveluneuvonta, Oma arvio</i>	5
2.1.3	<i>Sähköinen asiointi, hakemukset</i>	5
2.1.4	<i>Avoimet rajapinnat ja asiakkaan tunnistaminen jäivät käyttöönottamatta</i>	5
2.1.5	<i>Virtuaalinen palvelukeskus</i>	6
2.1.6	<i>Vuorovaikutteisuus ja monikanavaisuus</i>	6
2.1.7	<i>Kela yhteistyö</i>	7
2.2	TEKNINEN SISÄLTÖ	7
3	ORGANISAATIO JA YHTEISTYÖKUMPPANIT	8
3.1	OHJAUSRYHMÄ	8
3.2	PROJEKTIRYHMÄ, YLLÄPITO- JA KEHITTÄJÄRYHMÄ	8
3.3	MUUT TYÖRYHMÄT	9
3.4	TYÖNTEKIJÄT	9
4	TIEDOTUS JA VIESTINTÄ	10
5	PROJEKTIN JA SEN TULOSTEN ARVIONTI	10
6	LOPUKSI	11
6.1	KUNTAIT JATKAA JUPAN TYÖTÄ	11
6.2	KUNTA- JA PALVELURAKENNEHANKE	11
6.3	VANHUSTEN VERKKOPALVELUN JATKOKEHITTÄMINEN SENIORHAAVI HANKKEESSA	12

1 YLEISTÄ

Hämeenlinnan seudulla, kuten valtakunnallisestikin, vanhuspalvelujen kehittämisen painopiste on kotona asumisen tukemisessa. Lisääntyvän vanhusväestön hoitaminen edellyttää uusien toimintamallien ja kotona asumista tukevien palvelujen kehittämistä. Palvelujen tuottajiksi tarvitaan erilaisia toimijoita, julkisten lisäksi yksityinen ja kolmas sektori.

Kotiin tarjottavista palveluista tiedottaminen on erityisen tärkeää ja sähköisen asiointikanavan kehittäminen on yksi keskeinen tiedonvälityksen ja vuorovaikutuksen uudistamisen väline.

Vuonna 2004 Hämeenlinnan seudulla JUPA hankkeessa laadittiin prosessikuvaus, jossa kuvattiin vanhusten kotiin tarjottaviin palveluihin liittyvä toimintaprosessi. Kuvatun prosessikonaisuuden ensimmäinen osa 'Tiedonsaaminen, ohjaus ja neuvonta' toteutettiin tässä projektissa sähköisenä palveluna, jolloin lopputuloksena syntyi uusi seudullinen Vanhusten verkkopalvelu, SenioriTori osoitteeseen www.virppa.fi.

Projektin alkuperäisen suunnitelman mukaan toteutus piti olla valmis 2005 lopussa, mutta uusien teknisten ratkaisujen testaus ja käyttöönotto sekä uusien sähköisten lomakkeiden toteutus jatkoivat projektiaikaa 2006 vuodelle eikä sittenkään kaikkia asetettuja tavoitteita saavutettu.

Projekti on osa Sisäasiainministeriön Julkiset palvelut verkkoon, JUPA -hanketta. Valtioneuvosto on tietoyhteiskuntaohjelmassaan asettanut tavoitteita julkisten verkkopalveluiden kehittämiseksi ja sähköisten asiointimahdollisuuksien lisääminen on ohjelmassa keskeinen painopistealue. JUPA hankkeessa toteutettiin erilaisia palveluja ja Hämeenlinnan seudun hanke on yksi kahdeksasta alueellisesta projektista.

JUPA hankkeen valtakunnallisina tavoitteina oli:

- kehittää ja tehostaa julkista palvelutuotantoa ja tuottavuutta sekä turvata julkisten palveluiden saatavuus ja laatu
- tukea kuntien välistä sekä kuntien ja muiden julkisten ja yksityisten tahojen ja toimijoiden välistä yhteistyötä
- edistää julkisten verkkopalveluiden käyttöä
- mahdollistaa seuduilla ja alueilla tehty työ siirrettäväksi kaikkien käyttöön

2 PROJEKTIN TULOKSET

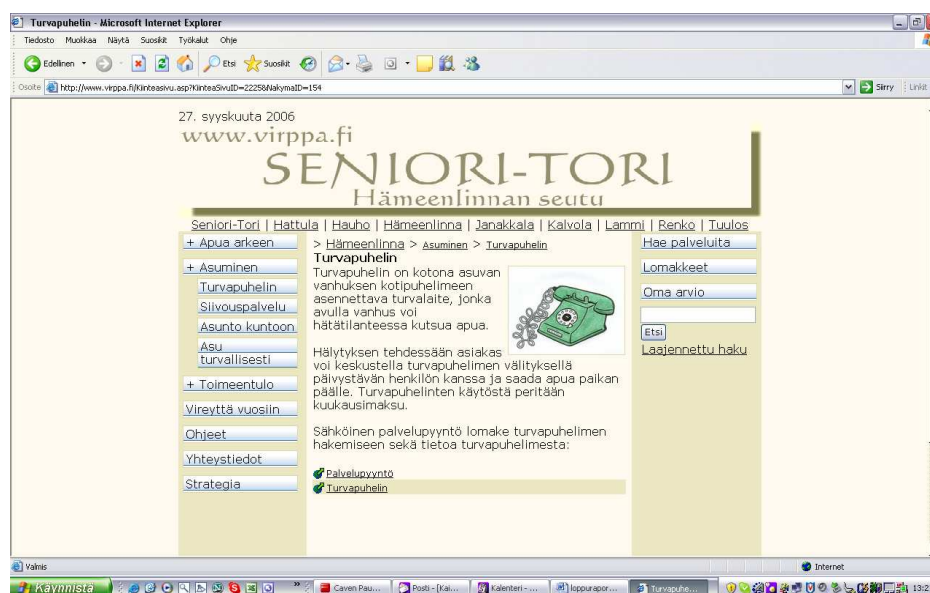
2.1 Verkkopalvelun toiminnallinen sisältö

2.1.1 Asiakasnäkökulma

Uuden verkkopalvelun toteuttamisen lähtökohtana ovat olleet asiakkaan tarpeet. Asiakas on Hämeenlinnan seudulla kotona asuva vanhus, jota verkkopalvelun käyttäjänä voi edustaa myös omainen, ystävä tai vaikkapa viranomainen.

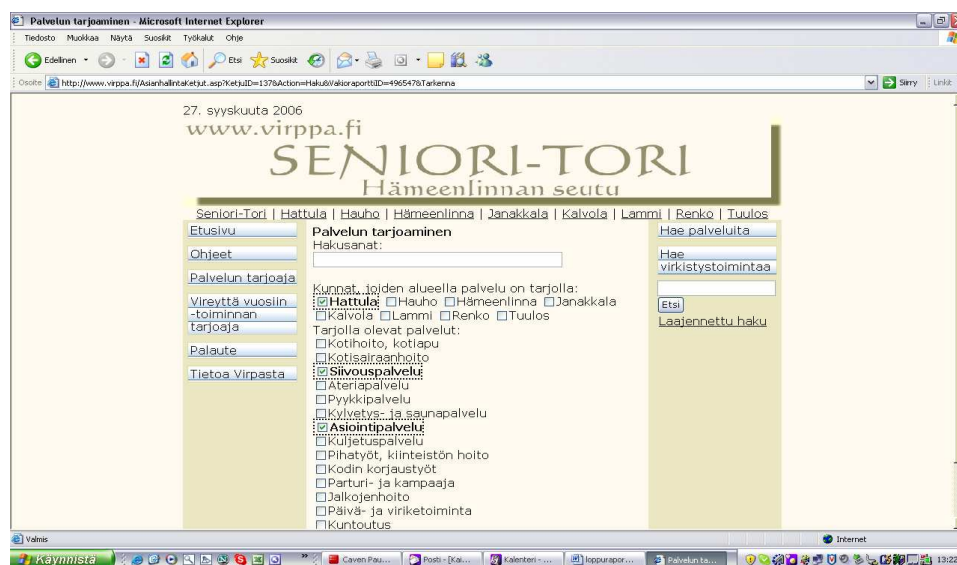
Vanhusten verkkopalvelun sisältönä esitellään kuntien ja muiden julkishallinnon toimijoiden tarjoamat palvelut ja kerrotaan palvelujen saamisen edellytyksistä. Palvelujen kuvaukset verkkoon on laadittu yleisellä tasolla ja tekstit pyritty kirjoittamaan selkokielellä ymmärrettävästi huomioiden palvelun kohderyhmä. Kuntakohtaisten toimintamallien ja määräysten eroavuuksien vuoksi julkisten palvelujen kuvaukset julkaistiin verkkoon kunnittain erikseen.

Projektissa oli tavoitteena yhdenmukaistaa palvelutarjontaa kuntien välillä ja sähköisten lomakkeiden osalta päästiin projektin aikana yhteisiin sisältöihin seudun kunnissa.



Yksityiset ja kolmannen sektorin palvelut sivustolle kerätään palveluntarjoajien omien ilmoittautumisten kautta. Yksityisten palvelujen tarjoajille sekä erilaisten harrastus- ja virkistystoimintojen järjestäjille tarjotaan sähköinen mahdollisuus ilmoittaa omasta tarjonnastaan verkkopalvelun ylläpitäjille. Tiedot julkaistaan sivuille tarkistuksen jälkeen.

Verkkopalvelussa Seniori-torilla asiakkaalla on mahdollisuus etsiä itselleen palvelun tarjoajaa tai vapaa-ajan toimintaa erilaisin hakumenetelmin.



2.1.2 Sähköinen palveluneuvonta, Oma arvio

Verkkopalveluun määriteltiin ja toteutettiin sähköinen itsearviointi, Oma arvio, josta asiakas saa sähköisesti neuvontaa ja ohjeita itse antamiensa pohjatietojen perusteella. Sähköiset ohjeet antavat tietoa mm. siitä, miten omaehtoisesti voi itseään auttaa, millaisiin palveluihin vanhuksella on oikeus tai mitä apua olisi tarvittaessa saatavilla.

Halutessaan asiakas voi lähettää arviointilomakkeelle tallentamansa tiedot sähköisesti kuntaan, jolloin viranomainen voi hyödyntää sähköisesti saadun tiedon pohjatietona ottaessaan yhteyttä asiakkaaseen ja lähtiessään arvioimaan palvelutarvetta ja laatimaan yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

https://elomake.wmdata.fi/modules/form4/show_form.asp?dummy=624FB1F87DF1431F87CC79E33AD3A1C1 - Microsoft Internet Explorer

Edellinen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Seuraava

Hämeenlinnan seutu

Hattula

Oma arvio

1. KOTI JA KOTITYÖT

Kodin kunto

kodissani ei mielestäni ole puutteita

kodissani on mielestäni seuraavia puutteita

keittiön epäkäytännöllisyys

puutteelliset peseytymistilat

vain ulkoWC

kylmä, vetoinen tai ahdas asunto

heikot pyykinpesu- tai kuivausmahdollisuudet

vaikeakulkuiset tai kaiteettomat portaat sisällä tai ulkona

Kodin muutostyöt

kodissani ei mielestäni ole puutteita

kotona toimimistani helpottaisivat seuraavat muutokset

kynnysten poisto

ammeen poisto

tukikalteiden asennus

luiska portaiden tilalle tai viereen

valaistuksen parantaminen

ovien levennys

muut kodin muutostyöt

Yhteenveto

2.1.3 Sähköinen asiointi, hakemukset

Verkkopalvelusta löytyvät sähköiset hakemuslomakkeet, jotka on määrittely ja toteutettu seudullisena: omaishoidontukihakemus, palvelusetelihakemus, kuljetustukihakemus, palvelupyyntö ja vammaisten palveluhakemus. Asiakas voi lähettää hakemuksen verkosta ja se otetaan sähköisenä lomakkeena vastaan kunnan palvelupisteessä.

2.1.4 Avoimet rajapinnat ja asiakkaan tunnistaminen jäivät käyttöönottamatta

Projektin aikana määriteltiin tiedonsiirrot hakemuslomakkeista kuntien vanhustenhuollon ja sosiaalityön tietojärjestelmiin, mutta tiedonsiirtoja ei ole toteutettu. Sisäministeriön Jupa hanke tilasi avointen rajapintojen määrittelyn sekä päivähoiton (Oulun projekti) että vanhustyön (Lieksa ja Hämeenlinna) sähköisen asiointin prosesseille, mutta käyttöönottoon vanhustyön osalta ei Jupa projektin puitteissa ehditty.

Rajapintojen määrittelytyön tulokset ovat jatkossa valtakunnallisesti kaikkien kuntien käytettävissä jääden perustettavan KuntaIT yksikön hallintaan Sisäasiainministeriöön, kehitettäväksi ja toteutettavaksi.

Asiakkaan sähköisen tunnistamisen myötä hakemuslomakkeille on mahdollista saada esitäyttönä asiakkaan henkilötiedot valtakunnallisesta väestötietojärjestelmästä. Tässä projektissa määriteltiin, mutta ei vielä otettu käyttöön, sähköistä tunnistamista ja lomakkeiden esitäyttöä.

Vanhuspalveluiden hakemuslomakkeiden sähköinen käsittely ei edellytä asiakkaan sähköistä tunnistamista ja koska rajapintojen kautta mitään tietoa ei kulje automaattisesti asiointijärjestelmän ja muiden tietojärjestelmien välillä, Vetuman käyttöönottoa ei Vanhusten verkkopalveluun toteutettu. Vetuma on valtakunnallisesti toteutettu asiakkaan verkkotunnistamisen ja –maksamisen järjestelmä, joka on valtion sekä kaikkien Suomen kuntien käytettävissä sähköisiä palveluja kehitettäessä.

Asiakkaan näkymä, jonka kautta verkkopalvelussa asiakas voi nähdä omia tietojaan suoraan kunnan asiakastietojärjestelmästä, on projektissa määritelty sekä tavoitteiden että rajapintojen osalta. Toteutuksen edellytyksenä on kuitenkin asiakkaan vahva sähköinen tunnistaminen, integraatioiden rakentaminen ja asiakastietojärjestelmien kattava käyttö kunnissa. Asiakkaan näkymän toteuttamiseen valmiudet seudun kunnissa ja resurssit projektissa eivät riittäneet.

2.1.5 Virtuaalinen palvelukeskus

Asiakkaiden sähköiset palvelupyynnöt ja yhteydenottopyynnöt ohjataan kunnittain määritellyille vastuuhenkilöille, jotka siten muodostavat seudulla virtuaalisen palvelukeskuksen.

Lähtökohtana virtuaalisen palvelukeskuksen määrittelyssä pidettiin ajatusta sekä fyysisestä että verkossa toimivasta palveluyksiköstä, joka seudullisesti toimisi ”tiedon keskiössä” keräten ja jakaen tietoa vanhusten kotona asumisen edistämiseksi. Fyysisesti palvelukeskusta ei ole toteutettu, mutta ajatusta ei myöskään ole haudattu.

Projektin päättyessä virtuaalinen palvelukeskus määriteltiin toimivan verkostossa, johon kuuluvat seudun kunnat, Kössi-säätiön Täyttä elämää –projektin (RAY:n rahoittama), Sosiaalikehitys Oy, Seutukeskus Oy Häme sekä perustettava Hämeenlinnan seudun vanhustenhuollon kehittämissyksikkö. Toiminnan ylläpidon ja kehittämisen vetovastuu tulee olemaan seudullisella kehittämissyksiköllä.

2.1.6 Vuorovaikutteisuus ja monikanavaisuus

Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus ja palvelujen käyttö monikanavaisesti edellyttävät panostusta reaaliaikaiseen verkkopalvelun ylläpitoon. Nykyisillä resursseilla kunnat ottavat verkkopalvelusta vastaan sähköisen hakemuslomakkeet, mutta vastaukset hakemuksiin toimitetaan edelleen muilla välineillä, henkilökohtaisilla yhteydenotoilla tai postitse.

Palveluntarjoajien ilmoittautumisten vastaanotto sekä verkkopalvelun käyttäjien palautteet ohjataan Kössi-säätiössä Täyttä elämää –projektissa työskenteleville vanhustenhuollon ammattilaisille, jotka käsittelevät ne ja toimittavat tarvittaessa oikeisiin osoitteisiin.

Reaaliaikaisten keskustelupalstojen, blogien ja esim treffipalstan käyttöönottoon verkkopalvelussa ei seudulla ollut projektin aikana valmiuksia, koska toiminta edellyttää verkkopalvelun ylläpitoon keskittyvää resurssia.

2.1.7 Kela yhteistyö

Hämeenlinnan seutu on yhdessä Lieksan kanssa ollut mukana Kelan projektissa, jossa toteutetaan eläkkeensaajan hoitotukihakemus sähköiseksi. Uusi sähköinen hakemus julkaistaan Kelan toimesta vuoden 2007 alussa.

Kelan vanhuksille suunnatut palvelut löytyvät linkitettyinä seudullisesta verkkopalvelusta.

2.2 Tekninen sisältö

Verkkopalvelun tekninen ratkaisu ja toteutustapa perustuvat JUPA hankkeessa valtakunnallisesti toteutetun teknisen arkkitehtuurikonsultoinnin lopputuloksiin.

Vanhusten verkkopalvelu löytyy osoitteesta www.virppa.fi ja se tarjotaan asiakkaille kuntien ja seudun yhteisten verkkosivustojen kautta linkitettyinä. Seudulla käytössä olevat ratkaisut ovat eriytyneitä, joten vanhusten verkkopalvelun tekninen ratkaisumalli on myös omansa.

Julkaisujärjestelmänä käytetään Seutukeskus Oy Hämeessä käytössä jo ennen projektia ollutta Maestron internet julkaisujärjestelmää. Julkaisujärjestelmästä järjestettiin tarjouskilpailu kesällä 2005, mutta tarjotut järjestelmät eivät olleet toteutettavissa projektin budjetin rajoissa. Kilpailutuksen yhteydessä tehtiin osahankintapäätös ja sähköiseksi lomakejärjestelmäksi valittiin eLomake järjestelmä, jolla toteutettiin sähköiset lomakkeet ja niiden käsittelyprosessit sähköisenä.

Lomakejärjestelmään on liitettävissä asiakkaan verkkotunnistaminen sekä lomakkeen esitäyttö väestötietojärjestelmästä tai kuntien perusjärjestelmistä rajapintojen kautta. Määrittelyt on tehty, mutta toteutusta ei.

Väestörekisterin hyödyntäminen verkkopalveluissa on valtakunnallisesti toteutettu malli, jonka käyttöönotto projektissa määriteltiin, mutta yllä esitettyjen syiden vuoksi ei toteutettu Hämeenlinnan seudun vanhusten verkkopalvelussa.

Asiakkaan sähköisen tunnistamisen ja maksamisen osalta Hämeenlinnan seutu oli mukana pääkaupunkiseudun kuntien käynnistämässä hankinnassa, jonka lopputuloksena syntyi valtakunnallinen sopimus julkishallinnon toteuttamien sähköisen palvelujen asiakkaiden sähköisestä tunnistamisesta ja maksamisesta, Vetuma.

3 ORGANISAATIO JA YHTEISTYÖKUMPPANIT

3.1 Ohjausryhmä

Projektin ohjausryhmään kuuluivat

Aija Tuimana	kunnanjohtaja, Tuuloksen kunta syyskuusta 2005 alkaen
Hannele Nurmi	kunnanjohtaja, Hauhon kunta elokuuhun 2005 asti
Tomi Pakanen	sosiaalijohtaja, Kalvolan kunta
Kai Mönkkönen	toimistonjohtaja, KELA Kanta-Hämeen vakuutuspiiri
Eija Paappanen	vanhustyönjohtaja, Janakkala
Arja Ratava-Laine	toiminnanohjaaja, Pysäkki
Juha Kaakinen	toimitusjohtaja, Sosiaalikehitys Oy
Tuovi Sohlberg	avoterveydenhuollon ylihoitaja, Hml seudun kttky
Mika Kantola	tietohallintopäällikkö, Hämeenlinnan kaupunki
Pia Paaso	hankepäällikkö, Jupa, Sisäasiainministeriö
Hannu Saarinen	Hämeen liitto
Liisa Lähteenmäki	Sosiaalikehitys Oy (projektin osavastuu)

Ohjausryhmän sihteerinä toimii Paula Cavén

Ohjausryhmä kokoontui projektin aikana 6 kertaa. Puheenjohtajina kokouksissa toimivat Juha Kaakinen, Hannele Nurmi, Tuovi Sohlberg ja Eija Paappanen.

3.2 Projektiryhmä, ylläpito- ja kehittäjäryhmä

Projektiryhmään kuuluivat

Pirkko Mattila	vanhustyönjohtaja, Tuulos
Seija Tamminen	projektipäällikkö, Hämeenlinnan kaupunki
Katariina Välikangas	projektipäällikkö, Hoivi hanke, HAMK
Liisa Lähteenmäki	Sosiaalikehitys Oy
Riitta Kinnunen	Sosiaalikehitys Oy
Paula Cavén	Seutukeskus Oy Häme

Projektiryhmä kokoontui yhdeksän kertaa vuoden 2005 aikana.

Vuoden 2006 alussa aloitti toimintansa Vanhusten verkkopalvelun ylläpito- ja kehittäjäryhmä, johon kuuluvat

Eija Paappanen	Janakkalan kunta
Eeva Ylämurto	Hattulan kunta
Virve Pimiä	Lammin kunta
Pirjo Stenman	Hämeenlinnan kaupunki
Pirkko Mattila	Tuuloksen kunta
Tarja Mikkola	Sosiaalikehitys Oy
Liisa Lähteenmäki	Sosiaalikehitys Oy
Johanna Kormanen	Kössi säätiön Täyttä elämää –projekti (1.6.06 alkaen)
Kati Sarva	Kössi säätiö Täyttä elämää –projekti (1.6.06 alkaen)
Paula Cavén	Seutukeskus Oy Häme

Työryhmä kokoontui kesäkuun loppuun mennessä kuusi kertaa

3.3 Muut työryhmät

Jupa hankkeen alueyhteyshenkilöiden tapaamisia on valtakunnallisesti järjestetty yhdeksän, joihin ovat osallistuneet Paula Cavén, Teea Lahtinen ja Liisa Lähteenmäki.

Yhteisiä kokouksia oli STM:n ja Stakesin kanssa yksi, Kelan kanssa seitsemän, Väestörekisterikeskuksen kanssa yksi, Arkkitehtuurikonsultoinnin merkeissä seitsemän ja Efekon kanssa kaksi.

Rajapintamäärittelytyötä tehtiin ryhmällä, jossa olivat mukana Oulun, Lieksan ja Hämeenlinnan Jupa-projektit sekä Sisäasiainministeriön ja WM-datan edustajat. Rajapinta-projektin työryhmä kokoontui 10 kertaa, jonka lisäksi Hämeenlinnan projektin rajapintoja määriteltiin neljässä kokouksessa.

Sähköisten lomakkeiden määrittely- ja käyttöönottoprojektin työryhmä kokoontui Hämeenlinnassa seitsemän kertaa.

3.4 Työntekijät

Projektin hallinnosta on vastannut oman toimensa ohella Paula Cavén Seutukeskus Oy Hämeessä. Paulan työaika projektilla on kirjattu yhteensä 715 tuntia (n 95 päivää eli noin 30 % työajasta).

Verkkopalvelun toteutuksesta Seutukeskuksessa vastasi Teea Lahtinen, joka työskenteli projektissa marraskuun 2005 alusta kesäkuun 2006 loppuun osa-aikaisesti 60 %:n työajalla.

Verkkopalvelun sisällöllisen toteutuksen vastuuhenkilöinä toimivat Liisa Lähteenmäki ja Riitta Kinnunen (marraskuun loppuun 2005 asti) Sosiaalikehitys Oy:stä. Palvelun ostosopimus perustuu vuonna 2004 Jupa hankkeessa yhteisesti Sosiaalikehitys Oy:n kanssa tehtyyn yhteistyöhön sekä yhtiön hyvään osaamiseen vanhustenhuollon alan kehittämishankkeissa.

Sosiaalikehityksessä vastuuhenkilöt tekivät vuoden 2005 aikana projektilla työtä yhteensä 870 tuntia (n 116 päivää) ja vuonna 2006 tunteja 299 (n 40 päivää). Sosiaalikehitys Oy:n tehtävänä on ollut myös koordinoida hanketta muiden seudulla ja valtakunnallises-tikin käynnissä olevien vanhusten sähköisten ja muiden palvelujen kehittämishankkeiden kanssa.

Sähköisen itsearviointin eli sähköisen palveluneuvonnan määrittelyssä työskenteli työryhmä, jossa oli Sosiaalikehityksen edustajien lisäksi asiantuntijoita Hämeenlinnan kaupungilta ja Hämeen ammattikorkeakoulusta.

Toteutuksen tekniikan kilpailuttaminen tehtiin Seutukeskuksessa (tuloksena lomakejärjestelmän hankinta). Jupa hanke on valtakunnallisesti toteuttanut arkkitehtuurikonsultoinnin, arvioinnin sekä rajapintamäärittelyn ja toteutuksen kilpailuttamisen.

4 TIEDOTUS JA VIESTINTÄ

Seutukeskus Oy Hämeen www-sivuilta löytyy yleisinformaatiota projektin etenemisestä sekä ohjausryhmän pöytäkirjat.

Projektia on esitelty seudun kunnanjohtajien kokouksessa, sosiaalitoimen työvaliokunnan kokouksissa ja seutuhallituksessa.

Lisäksi on järjestetty yksi tapaaminen ja yksi esittelytilaisuus kuntien vanhustenhuollon edustajille sekä kaksi seudun yrittäjille. Projektin työtä on esitelty Hämeenlinnan vanhusneuvostolle, vapaaehtoiskeskus Pysäkin aktivisteille sekä asiakkaille ja palveluntarjoajille Seniorimessuilla ja messujen yhteydessä järjestetyssä Hyve-seminaarissa Hämeenlinnassa lokakuun lopussa. Messuja varten syksyllä 2005 tuotettiin esite uudesta verkkopalvelusta.

Verkkopalvelun esitteen kuvat ja ulkonäkö ovat Pirjo Kanniston tekemiä. Pirjo on seudun luottopiirtäjä myös muissa julkaisuissa ja hänen piirroksensa koristavat myös verkkopalvelun sivuja. 2005 painetun esitteen painotyö tilattiin Offset Kolmiolta puhelimitse tehdyn hintavertailun perusteella.

Verkkopalvelu julkistettiin 12.6.2006, jolloin järjestettiin informaatio- ja esittelytilaisuus Hämeenlinnan Raatihuoneelle. Paikalle kutsuttiin median, kuntien ja vanhusneuvostojen edustajia. Verkkopalvelusta julkaistiin juttuja seudun lehdissä julkistuksen jälkeen ainakin Hämeen Sanomissa, Hämeenlinnan kaupunkiuutisissa, ViikkoUutisissa ja Janakkalan-Rengon Sanomissa.

Julkistuksen jälkeen verkkopalvelusta toteutettiin juliste ja kortti, joiden painotyö tilattiin Tehoprintistä. Hintavertailu toteutettiin sähköisenä kyselynä paikallisilta painotaloilta. Julisteet ja kortit on jaettu seutukunnan kuntiin, vanhusten palvelutaloihin, kirjastoihin, yhdistyksille ja muihin vanhusten kokoontumistiloihin.

5 PROJEKTIN JA SEN TULOSTEN ARVIONTI

Jupa hankkeesta ja siihen liittyvistä alueprojekteista laaditaan valtakunnallinen arviointi, jonka Sisäasiainministeriö on tilannut Efekolta. Arvioraportti julkaistaan syksyn 2006 aikana www.kuntait.fi sivuilla.

Hämeenlinnan seudun Jupa projekti onnistui saavuttamaan tavoitteensa projektina hyvin, mutta seudun kunnissa sähköisen asioinnin kehittäminen ei ole juurtunut osaksi jokapäiväistä toimintaa. Vanhustenhuollon työntekijöillä on töitä niin paljon, että kehittämiseen ja uudistamiseen ei ehditä panostaa. Samanaikaisesti verkkopalvelun kehittämisen kanssa käynnissä ollut vanhustenhuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto seudun viidessä kunnassa lisäsi projektin aikana ajankäytön ongelmia ja alusta asti työtä tehtiin siten, että kuntien henkilökuntaa ei projektityöllä paljon vaivattu. Tiedottaa on yritetty, mutta ehdottomasti enemmän olisi pitänyt panostaa tiedottamiseen ja osallistumiseen kunnissa. Kunnissa uuden verkkopalvelun ja sähköisen asioinnin järjestelmien mahdollisuuksia ei vielä koeta merkittäväksi.

Hämeenlinnan seudulla on arvioitu uuden verkkopalvelun avulla saavutettavissa olevia hyötyjä, joiden realisoituminen seudun asukkaille ja palveluntarjoajille riippuu siitä, miten hyvin verkkopalvelua käytetään ja hyödynnetään sekä palveluntarjoajien että asiakkaiden toimesta.

Esimerkkeinä arvioituista hyödyistä:

- **ajansäästö** tiedon löytyessä keskitetysti yhdestä verkko-osoitteesta sekä asiakkaille että palvelujen tarjoajille tuottaa hyötyä vuodessa noin 8000 euroa (arvio 4 tuntia/kunta/kk)
- **ajansäästö** kun puhelinyhteydenotot korvataan tiedonhaulla verkkopalvelun kautta; jos 20 % verkkopalvelun käyttäjistä (arviolta 20 % yli 65-vuotiaista eli 3260 henkilöä) korvaa yhden 20 minuutin puhelun kuntaan, hyöty olisi noin 4500 euroa/vuosi.
- **ajansäästö** verkkosivujen päivitykseen käytettävässä ajassa, kun tiedot ovat yhteisiä – arvio neljä tuntia/kunta/kk, hyöty noin 8000 euroa/vuosi
- **säästöt vastaanoton ja laitoshoidon kustannuksissa**; jos 30%:lla itsearviointia käyttäneistä säästyy siten yhdeltä vastaanottokäynniltä/vuosi (puolet verkkopalvelun käyttäjistä käyttää itsearviointia eli 1630 hlöä), hyöty 3300 euroa/vuosi tai jos laitoshoidon tarve siirtyy kuukaudella tällä tavalla 0,5 %:lla itsearviointia käyttäneistä, hyöty seudulla on 24000 euroa vuodessa.

Kunnissa uuden verkkopalvelun ja sähköisen asioinnin hyödyntäminen omien toimintamallien kehittämisessä vaatii erityistä panostamista. Ellei kuntien työntekijöiden työtapojen uudistamiseen kiinnitetä erityistä huomiota, toimitaan kuin ennenkin, eikä uusia mahdollisuuksia hyödynnetä. Jatkotyö seudulla toteutetaan osana vanhustenhuollon seudullisen kehittämissyksikön toimintaa.

6 LOPUKSI

6.1 KuntaIT jatkaa Jupan työtä

1.10.2006 Sisäasiainministeriössä aloittavan KuntaIT yksikön toiminta-ajatukseen on kirjattu, että KuntaIT:n tarkoituksena on tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntämällä saada aikaan kansallisesti yhteentoimivia, asiakaslähtöisiä ja tuloksellisuutta lisääviä palveluja ja palvelukokonaisuuksia koko kuntasektorin käyttöön.

Jupa hankkeen tulokset ja kokemukset hyödynnetään jatkotyössä, kun KuntaIT:n toiminta käynnistyy.

6.2 Kunta- ja palvelurakennehanke

Projektin aloittamisen ajankohtana seudulla tehtiin selvitystä sosiaali- ja terveystoimen palvelurakenteen uudistamisesta ns. sadekatosmallina. Esitys kaatui toukokuussa 2005.

Projektin päättyessä käynnissä oleva valtakunnallinen Kunta- ja palvelurakennehanke ja siihen liittyvä valmistelutyö Hämeenlinnan seudulla liittyen seudun kuntien yhdistymiseen vuonna 2009 tulevat edellyttämään erityistä panostusta myös sähköisten palvelujen kehittämiseen.

Seudun yhteisillä ja asiakaslähtöisesti kehitettävillä verkkopalveluilla mahdollistetaan asiakkaiden tasapuolinen kohtelu ja parannetaan palvelun saatavuutta ja laatua sekä

helpotetaan toimintaprosessien yhdenmukaistamisella saavutettavaa tuottavuuden kehittymistä, kun kunta- ja organisaatorajat uudistuvat.

6.3 Vanhusten verkkopalvelun jatkokehittäminen SeniorHaavi hankkeessa

Etelä-Suomen maakuntien liittouman alueella on alkanut SeniorHaavi projekti, joka rahoitetaan InnoELLI Senior ohjelmasta ja jonka tavoitteena on koota Etelä-Suomen aluetta koskeva asiakaslähtöinen ikäihmisille ja heidän omaisilleen suunnattu palvelu- ja verkottumisportaali yhteistyössä kuntien, yrittäjien ja kolmannen sektorin kanssa. Portaalille haetaan näkyvyyttä myös valtakunnallisesti ja kansainvälisellä tasolla.

Hämeenlinnan seutu on mukana SeniorHaavi hankkeessa, työtä tehdään alueella Sosiaalikehitys Oy:n vetämänä. Jupa hankkeessa toteutettu Hämeenlinnan seudun vanhusten verkkopalvelu on yhtenä lähtökohtana laajemmassa kokonaisuudessa ja tätä kautta tullaan kehittämään ja laajentamaan myös seudun verkkopalvelua edelleen.