

# Poimintoja hallitusohjelmasta

- ”Yhteispalvelua, sähköistä asiointia ja puhelinpalveluja kehitetään voimakkaasti.”
- ”Niiden avulla edistetään paikasta riippumatonta palvelujen saatavuutta koko maassa.”
- ”Edistetään kansalaisten vapaata hakeutumisoikeutta palveluihin yli kuntarajojen.” (Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma s.24)



# Poimintoja hallitusohjelmasta

- *...”helpotetaan ihmisten arjen palvelujen saatavuutta, lisätään kilpailukykyä ja tuottavuutta, edistetään alueellista ja sosiaalista tasa-arvoa sekä turvataan julkisten palveluiden saatavuutta ja laatua.”*
- *”Erityistä huomiota kiinnitetään julkisen sektorin palvelurakenteiden asiakaslähtöiseen uudistamiseen tieto- ja viestintätekniikkaa laajamittaisesti hyödyntämällä sekä toimintamalleja uudistamalla.” (Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma s.41)*



# SASPA –hanke

## Sosiaalialan sähköisen asiointipalvelun kehittäminen

- Kehittää sähköistä asiointia sosiaalialalla, erityisesti vammaispalveluissa
- Kehittämisen taustalla: tutkimus asiakkaiden kokemuksista vammaispalvelujen tilasta Pohjois-Karjalassa (2006)
- Kehittämisen lähtökohdat: paikasta riippumattomat tiedotus-, neuvonta- ja ohjauspalvelut



# SASPA –hanke

## Kehittämiskohteet

- Vammaispalvelut –verkkosivusto
- Helppokäyttöinen etäpalvelujärjestelmä
- Monipisteneuvottelu Kelan palveluissa
- Etätulkkipalvelu Kainuussa
- Äänisähköposti ja puheohjausjärjestelmä osana etäpalvelua
- Videoleikejärjestelmä tiedottamisessa ja markkinoinnissa
- Kuvapuhelin aikuisneuvolatyössä
- Kuvapuhelin muistihoitajien työssä



# SASPA –hanke

## Vammaispalvelut -verkkosivusto

### Tietopaketti

- vammaisille, pitkäaikaissairaille ja heidän läheisilleen,
- ammattilaisille, opiskelijoille, kaikille kiinnostuneille

### Luotettavaa tietoa

- vammaispalveluista ja palvelujen hakemisesta Lieksassa
- vammaisuuteen liittyvistä asioista

Sähköinen hakulomake Lieksan kaupungin  
vammaispalveluihin

[www.lieksa.fi/vammaispalvelut](http://www.lieksa.fi/vammaispalvelut)



# Vammaispalvelut – verkkosivusto

## Tausta:

- Honkalampi-säätiön Vammaispalvelukeskus – projekti toteutti maakunnallisen vammaispalvelukartoituksen palvelujen käyttäjille vammaispalvelujen tilasta (2006).
- Palvelujen käyttäjillä ja heidän läheisillään keskeinen ongelma on asiallisen tiedon saannin puute.
- Vastaajat ehdottivat keskitetympää tiedon saantia, avoimuutta, neuvontaa ja ohjausta. Tieto toivottiin saatavaksi suoraan kunnalta.



# Vammaispalvelut – verkkosivusto

## Tavoitteet:

- Vammaispalveluista tiedottaminen asiakaslähtöisesti: arkiset käsitteet lakitekstin sijasta.
- Asiakkaiden ohjaus: mitkä asiat vaikuttavat palvelun saamiseen, mistä sitä haetaan ja miten.
- Esteettömyys sivuston ulkoasussa ja rakenteessa: kuvien määrä vähäinen, kaikki tieto tekstimuodossa, värit ja kontrastit. Esteettömyisyhdistyksen edustaja ja palvelujen käyttäjät ovat arvioineet esteettömyyttä. Puhesyntetisaattori pystyy lukemaan sivut.
- Laajenemisen mahdollisuus: Palvelujen hakemisesta kerrotaan Lieksan osalta, mutta palvelujen kuvauksista on hyötyä kaikille tiedoa tarvitseville.



# Vammaispalvelut – verkkosivusto

## Tekijät

- Lieksan kaupungin työryhmä: sosiaali- ja terveystoimen osastopäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä, fysioterapeutit, Lieksan Vammaisneuvoston puheenjohtaja
- SASPA –hanke, Lieksan JUPA ja Karpalo-hankkeet
- Vammaisjärjestöjen edustajat, palvelujen käyttäjän näkökulma
- Sähköinen hakulomake: eMaakunta -hanke, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto
- Honkalampi-säätiön avustajakeskus, tulkkikeskus ja AAC –keskus
- Vammaisalalla toimivia kehittäjiä ja työntekijöitä on ollut matkan varrella arvioimassa sivustoa





# Vammaispalvelut



## Finlex:

[Vammaispalvelulaki](#)

[Vammaispalveluasetus](#)



## Tervetuloa Vammaispalvelut -verkkosivustolle!

Mitä puhevammaisten tulkkipalvelut tarkoittavat? Mistä saan vertaistukea? Miten asunnon muutostöitä haetaan? Muun muassa näihin kysymyksiin löydät vastauksen Vammaispalvelut -verkkosivustolta.

Vammaispalvelut -verkkosivusto tarjoaa tietoa vammaispalveluista ja vammaisuuteen liittyvistä asioista. Sivusto on tarkoitettu vammaispalvelujen käyttäjille ja heidän läheisilleen, vammaisalasta kiinnostuneille ja kaikille, jotka tarvitsevat tietoa vammaispalveluista ja vammaisuudesta. Vammaispalvelulain mukaisista kunnallisista palveluista ja niiden hakemisesta kerrotaan tarkemmin Lieksan kaupungin osalta, mutta palvelujen kuvauksista on hyötyä jokaiselle asiasta kiinnostuneelle.

Sivustolta löytyy myös sähköisesti lähetettävä hakulomake Lieksan kaupungin vammaispalveluihin.

Vammaisia ihmisiä koskeva lainsäädäntö ja tiedot vammais- ja pitkäaikaissairaiden järjestöistä on koottu sivustolle linkkilistoiksi.



## Ajankohtaista

- \*Brahean polku - esteetön luontopolku
- \* Lieksan soveltavan liikunnan kalenteri
- \* Lieksan vammaisneuvosto



# SASPA –hanke

## Kuvapuhelimen käytön mahdollisuudet etäpalveluissa

- Helppokäyttöinen asiakaspääte
- Viittomakielen etätulkkipalvelut –  
monipisteneuvottelu osana etäpalvelua
- Puhevammaisten kommunikoinnin tuki ja  
tulkkipalvelut
- Etäkonsultaatio
- Vertaistuki ja työnohjaus





HONKALAMPI  
*säätiö*

# Monipisteneuvottelu viittomakielisille Kelan asiakkaille

- Tavallisesti asiakas menee Kelan toimistoon yhdessä tulkin kanssa.



# Monipisteneuvottelu viittomakielisille Kelan asiakkaille

- Uuden palvelumallin mukaan asiakkaalla on kotonaan kuvapuhelin –ohjelmalla varustettu tietokone tai asiakas käyttää jonkin palvelupisteen asiakaspalvelupäätettä.



# Monipisteneuvottelu viittomakielisille Kelan asiakkaille

- Asiakas soittaa kuvapuhelimellaan tulkkipalveluun. Soitto tapahtuu tavoittavuusnumerolla tai IP-osoitteella.
- Asiakas pyytää yhdistämään Kelan asiakaspalveluun.



# Monipisteneuvottelu viittomakielisille Kelan asiakkaille

- Tulkki soittaa kuvapuhelimellaan Kelan yhteyskeskukseen. Kelan asiakaspalvelija päättää puhelun hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Asiakas odottaa yhteyttä Kelaan.

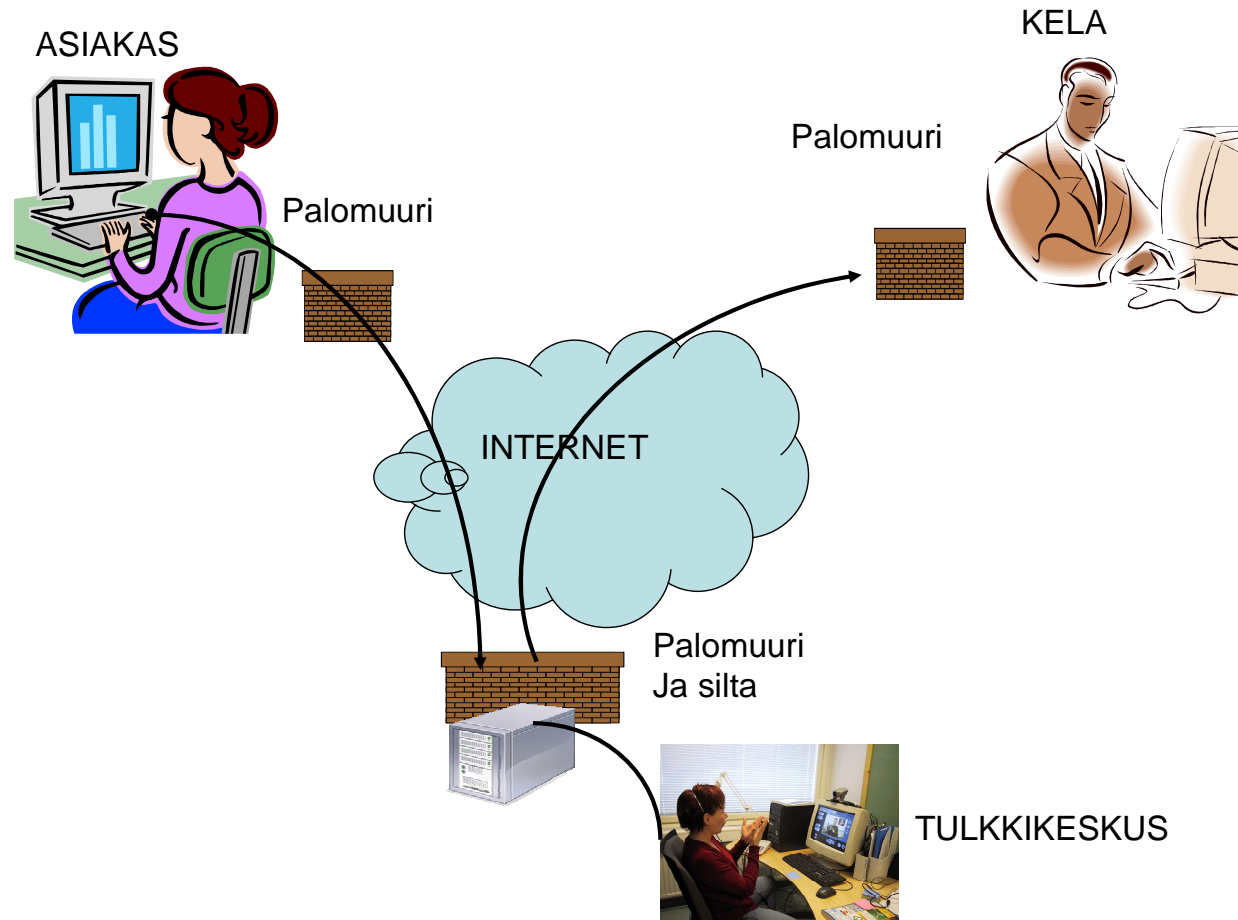


# Monipisteneuvottelu viittomakielisille Kelan asiakkaille

- Kelan asiakaspalvelija on hyväksynyt puhelun ja monipistevideoneuvottelu yhteys avautuu. Asiakkaan, tulkin ja Kelan asiakaspalvelijan näytöllä näkyy reaaliaikaista videokuva ja asiakaspalvelutilanne voidaan hoitaa videoneuvottelutekniikan avulla.



# Monipisteneuvottelu





# SKYNET etäpalvelu: laitteisto



# SKYNET etäpalvelu: Keskuksen kutsuminen



# SKYNET etäpalvelu: Keskus



**Keskusta pyydetään ottamaan yhteys halutulle palveluntarjoajalle**



# SKYNET etäpalvelu: Näköyhteys asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä



**Palveluntarjoajan  
kanssa  
keskustellaan  
reaaliaikaisesti.**



# SKYNET etäpalvelu: asiakirja näytöllä

A screenshot of the SKYNET online form interface. The form is titled "Asiakirja" and contains various fields for data entry, including "Nimi", "Sukupuoli", "Syntymäaika", "Kotiosoite", "Puhelinnumero", and "Käyttötapa". There are also sections for "Käyttötapa" and "Käyttötapa". The form is displayed on a computer screen with a blue header bar.

**Palveluntarjoaja voi katsoa asiakkaan asiakirjaa näytöltä. Asiakirjan täyttämistä voidaan keskustella kuten asioidessa palvelutiskillä.**



# SKYNET etäpalvelu: Asiakirjan tulostus asiakkaalle



**Asiakirja voidaan  
tulostaa asiakkaalle  
täytettäväksi.**

**Tulostamisen,  
skannauksen ja muut  
toiminnot hoitaa  
palveluntarjoaja.**



# SKYNET etäpalvelu: Asiakkaan dokumentin skannaus



**Asiakas voi skannata täytetyn asiakirjan palveluntarjoajalle, jolloin se on heti valmiina käsiteltäväksi.**

**Myös ajokortti tai muu henkilöllisyystodistus voidaan skannata palveluntarjoajalle, jolloin voidaan varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä.**



# SKYNET etäpalvelu: Asiakirjan tarkistaminen

työvoimatoimisto TYÖHAKUAKSI ILMOITTAUTUMINEN

Asiakas täyttää jätetty / 200

Sukunimi Virtanen Etunimi (kutsunimi) Jukka

Lähtöcode Juhannuspolku 7 Postinumero ja postitoimipaikka 00120

Asuinalue HELSINKI Puhelin 12 348

Sähköposti Faksi

Oletko työttömyyskassan jäsen?

kyllä, kassan nimi: KET

Kansallisuus Aikakausi SUOMI

Ulkomaalaisen työ- tai oleskelulupa

kyllä, status ei, loppu- ja passinumeron jättäminen / 200

Ammatin ja työskentelyvuosi viime vuonna ammattissa 15

Yhteistyössä peruskoulutus

1 kaksivuotinen  3 peruskoulu  5 muu, mikä? peruskoulu kaiken

2 keskiaste  4 ylioppilas

Ammattinimen koulutus (tarkemmin kääntäpuolella)

Opiskeletko tällä hetkellä?

ei  kyllä, mitä ja missä?

Työnhakukassan yhteydessä saa työnantajalle antaa myös nime- ja yhteystiedot

kyllä  ei

Mikä on työttömyystilanteenne

1 työssä  3 lomautettu, / 200 - alkua  5 muu, mikä?

2 työttömä  4 lyhyenajassa työttömä

Osoita tällä työhön tai koulutukseen vaikuttavia rajoitteita (allergia, vammaus jms.)

**Asiakirja voidaan  
käydä läpi  
yksityiskohtaisesti.**

**Palveluntarjoaja voi  
osoittaa haluttuja  
kohteita nuolella tai  
suurentaa osia  
lomakkeesta.**



# SASPA - Kainuu

- Kainuun maakunta –kuntayhtymä osaksi SASPA –hanketta 02/07
- Kehittämiskohteet:
  - Etätulkkipalvelun pilotointi Kainuussa
  - Tukiviittomien etäopetuksen pilotointi
  - Prosessimallinnus vammaispalvelulain mukaisten palvelujen prosesseista



# Sähköisten palvelujen kehittäminen

## Hyödyt asiakkaalle

- Asioita pystyy hoitamaan kotoa käsin
- Matkustamisen tarve vähenee
- Asioiden hoito nopeutuu
- Asiointikustannukset pienenevät
- Tasa-arvo

## Hyödyt palveluntuottajalle

- Matkustamisen tarve vähenee
- Työajan säästö
- Työ keskittyy omaan erityisosaamiseen
- Koko työprosessi tehostuu → samalla työntekijämäärällä pystytään tuottamaan enemmän palvelua



# SASPA- hanke

## Sosiaalialan sähköisen asiointipalvelun kehittäminen

### Yhteistyössä mukana

- Lieksan kaupunki
- Vammais- ja pitkäaikaissairaiden järjestötoimijat
- Lieksan JUPA- ja Karpalo –hankkeet
- eMaakunta -hanke
- Kela
- Kainuun maakunta -kuntayhtymä
- PKSSK/Sosiaalipalvelut
- NSD Oy
- PT- Controlnet Oy
- SoftColor Oy
- Videra Oy



# SASPA –hanke

Sosiaalialan sähköisen asiointipalvelun  
kehittäminen

- Toiminta-aika: 1.8.2006 – 30.6.2008
- Hallinnoija: Honkalampi-säätiö
- Päärahoittaja: Itä-Suomen Innovatiiviset toimet –ohjelma
- Projektipäällikkö: Erkki Piironen,  
projektisuunnittelijat: Anu Hyppönen ja  
Kirsi Tikkinen (Kainuu)

