



VANHUSTEN VERKKOPALVELUT – PALVELUIDEN HANKINTA YKSITYISESTÄ HOITOYKSIKÖSTÄ

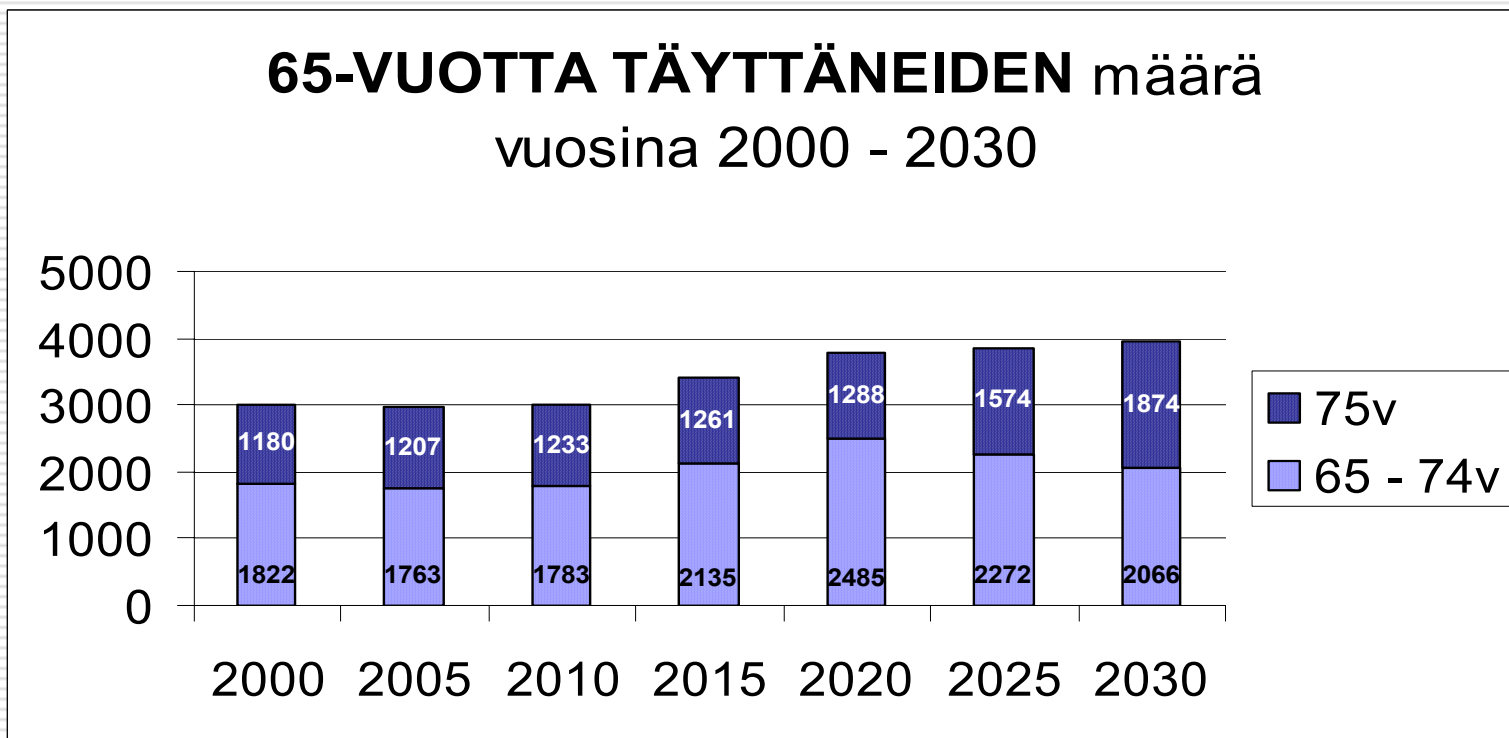


Lieksan väkiluku on tällä hetkellä 14 080, joista **yli 65-vuotiaita** on 3263 eli **23 %**.

Tulevaisuuden haasteena on palveluiden saatavuuden turvaaminen edelleen lisääntyvälle vanhusväestölle.



VANHUSTEN VERKKOPALVELUT – PALVELUIDEN HANKINTA YKSITYISESTÄ HOITOYKSIKÖSTÄ





VANHUSTEN VERKKOPALVELUT – PALVELUIDEN HANKINTA YKSITYISESTÄ HOITOYKSIKÖSTÄ

Nykytilanteessa vanhus/omainen...

- etsii tietoa palveluista ja niiden tuottajista
- ei pysty vertailemaan palveluja
- ei saa riittävästi ja helposti tietoa tukimahdollisuuksista
- tukia hakiessaan "juoksee luukulta toiselle ja täyttää eri papereita"
- ei pysty seuraamaan asiansa käsittelyä



VANHUSTEN VERKKOPALVELUT – PALVELUIDEN HANKINTA YKSITYISESTÄ HOITOYKSIKÖSTÄ

Lieksa oli mukana JUPA –hankkeen 1.vaiheessa mallintamassa palveluiden hankintaa.

Hankinta kuvattiin prosesseina ja samalla kehitettiin uusi toimintamalli = vanhustenhuollon verkkopalvelu.

Kuvattu toimintamalli sähköistää palveluja niin asiakkaan kuin muidenkin toimijoiden näkökulmista.



Projektin toiminnallinen sisältö...

- Vanhustenhuollon verkkopalvelun "rakentaminen", asiakasnäkymät & idean markkinointi
- Asiakas saa tietoa, ohjausta ja neuvontaa = tietopaketti palveluiden hankintaan liittyvistä asioista
- Asiakkaan opastaminen verkkopalvelun käyttöön (esim. kotipalvelun työntekijä)
- Eri palveluntuottajien ajantasaiset kotisivut (Kela, vanhuspalvelut ym.) = palveluvalikoima auttaa asiakasta vertailemaan ja valitsemaan palveluja
- Sähköinen asiointi nopeuttaa asiakkaan palveluprosessia



Projektin toiminnallinen sisältö

- Henkilöstön kouluttaminen verkkopalvelun käyttöön:
 - ✓ Kela, vanhustenhuollon ja sosiaalitoimen henkilöstö
 - ✓ Henkilöstöllä keskeinen rooli asiakkaiden (vanhukset ja omaiset) opastamisessa ja ohjaamisessa verkkopalvelun käyttöön
 - ✓ Kotipalveluhenkilöstöä on jo aiemmin koulutettu sähköiseen asiointiin
- Uusi toimintamalli ja -tapa asiakaspalveluun: tehostaa ja lisää eri toimijoiden yhteistyötä



Projektin tekninen sisältö

- Asiakkaan tunnistamisen ratkaiseminen
- Palveluntuottajien kotisivut
- Sähköinen lomake (eläkkeensaajan hoitotuki ja sen liitteeksi lääkärinlausunto c sekä hakemus kunnan eri vanhuspalveluihin): täyttäminen ja lähettäminen, palautteen saaminen



Projektin tekninen sisältö

- Asiakkaan mahdollisuus seurata hakemuksensa käsittelyprosessia
- Tietojärjestelmien yhteensopivuus, tiedonkulku kaksisuuntaisesti (tiedot siirtyvät tietojärjestelmästä toiseen asiakkaan luvalla)

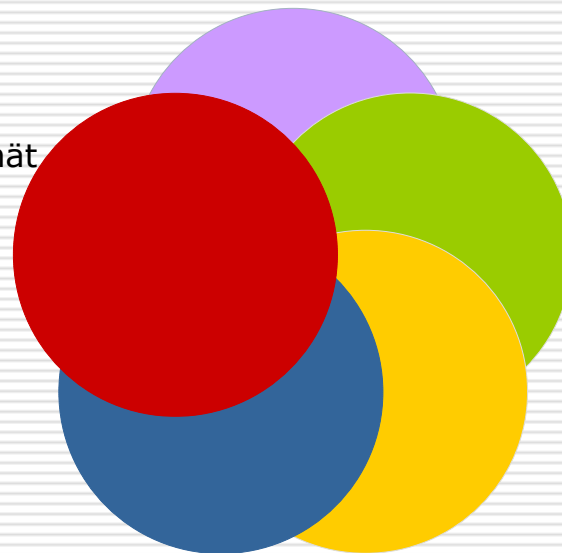


Toimivan verkkopalvelun tekijät

Palveluneuvoja/vanhustenhuollon työntekijä

Toimivat tietojärjestelmät

Palveluntuottajat (Kela, kunta, yritykset)



Vanhustenhuollon verkkopalvelu

Asiakas ja omainen



Tulokset / asiakkaan saamat uudet palvelut

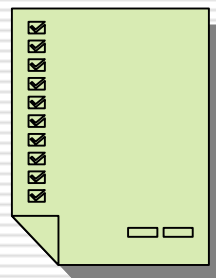
- Tietopaketti vanhuspalveluista ja niiden hankintaan liittyvistä asioista: vertailu!
- Itsearviointi: täyttäminen ja ohjaava palautteen saaminen
- Yhteydenottopyyntölomake: täyttäminen, lähettäminen ja yhteydenoton saaminen
- Sähköiset hakemukset ja päätöksen saaminen sekä asian käsittelyn seuraamismahdollisuus sähköisesti
- (Omien tietojen katselumahdollisuus)



Asiakkaan polku



Kirjautuminen verkkopalveluun



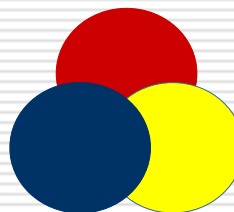
Sähköinen lomake/tietopaketti



Tietojen siirtyminen verkossa kaksisuuntaisesti



Asiakas on palvelun käyttäjä



KELA, kunta, yrittäjät



Tulokset /eri toimijoiden uudet toiminnot

- Sähköiset hakemukset Kelalle ja kunnalle
- Hakemuksien saaminen ja päätöksen antaminen sähköisesti
- Yhteydenottopyyntölomakkeen saaminen, vastaaminen ja lähettäminen
- Lääkärinlausunto c Kelan hoitotukihakemuksen liitteeksi



Tulokset / eri toimijat

- Yksityiset palveluntuottajat löytyvät paremmin (markkinointi) niin asiakkaille kuin viranomaisille
- (Tavoitteena on saada yksityisille palveluntuottajille sähköiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Omainen voi seurata hoitoa esim. netin kautta sovituilta osin asiakkaan luvalla)
- Verkkopalvelu tehostaa viranomaisten työtä ja parantaa asiakaspalvelua
- Verkkopalvelu lisää yhteistyötä eri sektoreiden välillä



Rajapintatyöskentely

- ❑ Sähköisen hakemuksen kehityspolun varmistaminen eli rajapintatyöskentelyn aloittaminen ja työn eteneminen taustalla niin että vuonna 2006...
- ❑ Sähköisen lomakkeen vastaanottaminen Pro Consonaan onnistuu
- ❑ Sähköiseen lomakkeeseen voidaan hakea asiakkaan tietoja Pro Consonasta/VRK:sta
- ❑ Asiakkaalla mahdollisuus seurata hakemuksensa käsittelyä ja saada tieto päätöksestä



Rinnakkaisprojektit

- ❑ Verkkolomakkeiden työstäminen
- ❑ Maakunnallinen verkkolomakepalvelu
- ❑ Tiivis yhteistyö Kelan kanssa:
eläkkeensaajan hoitotukihakemus ja
sen liitteeksi tuleva lääkärinlausunto c
- ❑ Yhteistyö myös VRK :n kanssa
- ❑ Itsearviointi Paavo-projektin kanssa



Lopuksi

KIITOS !

Kysymyksiä,
kommentteja...