

Mielipidekysely sähköisten asiointipalveluiden kehittämisestä sosiaali- ja terveydenhuollossa

Tulosraportti 2006



Mielipidekysely sähköisten asiointipalveluiden kehittämisestä
sosiaali- ja terveydenhuollossa
Tulosraportti 2006

Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke

Kainuun maakunta -kuntayhtymä
2007

B:3

Julkaisija:

Kainuun maakunta -kuntayhtymä
Sosiaali- ja terveystoimiala
Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke
PL 400
-87070 KAINUU
Puh. (08) 615 541
Faksi (08) 6155 4260
kirjaamo@kainuu.fi
www.kainuu.fi

Toimittaja:

Erja Heikkinen

Kannen kuvat:

Erja Heikkinen
Pekka Korhonen

ISBN

978-952-5326-35-2

ISSN

1795-5645

Kajaani 2007

LUKIJALLE

Kainuun maakunnan sosiaali- ja terveystoimiala sekä Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke selvitti asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä sähköisten asiointipalveluiden kehittämisestä maakunnan sosiaali- ja terveydenhuollossa keväällä 2006. Kysely toteutettiin sekä webbipohjaisena kyselynä Internetin kautta sekä keräämällä mielipiteitä lomakemuodossa sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimipisteistä. Tähän raporttiin on kerätty saatu palaute. Kyselyyn vastasi yhteensä 363 henkilöä, joista 86 henkilöä antoi palautteen internetin kautta ja paperilomakkeella 277 henkilöä.

Kyselyllä haluttiin saada tietoa siitä, miten ja missä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiakkaat toivovat voivansa asioida sähköisiä kanavia myöten ja millaisia mielipiteitä he antavat yleensä sähköisestä asioinnista ja sen kehittämisestä näissä palveluissa. Myös toimialan johdolta ja esimiehiltä haluttiin saada mielipiteitä samoista näkökulmista.

Kuntasektorilla sähköisen asiointin kehittäminen on noussut yhdeksi keskeiseksi strategiseksi tulevaisuuden painopistealueeksi. Kainuussa halutaan olla kehittämisessä aktiivisesti liikkeellä ja tavoite onkin kirjattu *Kainuun maakuntaohjelmaan*, jossa sosiaali- ja terveydenhuolto on nostettu teknologian ja sähköisen asiointin painopistealueeksi. Lisäksi hyväksytyt *Kansalaisvaikuttamisen ohjelma (2006-2012)* sekä *Laajakaistahanke* ja maakunnassa toteutettavat *sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeet* ovat tuke-
massa tätä kehitystyötä käytännössä. Lähtökohta on, että kansalaisille tulee turvata yhdenvertaisuus palveluiden saannissa asuinpaikasta riippumatta.

Valtio ohjaa kehittämistä *tietoyhteiskuntaohjelman kautta*. Sosiaali- ja terveydenhuollon alueella kehittämistä edistetään valtakunnallisesti toteutettavien *sosiaali- ja terveysalan kehittämishankkeiden kautta*. Sähköisen asiointin kehittämistä ohjataan myös lain-
sädännöllä. *Laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa* säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asiointissa. Lain mukaan asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus saattaa asia vireille ja käsiteltäväksi myös sähköisesti, jos toimijalla on tähän tarkoitukseen asianmukaiset valmiudet ja välineet.

Asiakkailta saatu palaute palvelujen kehittämisestä on tärkeää. Raportin laatija kiittää kaikkia mielipiteensä kertoneita ja kyselyyn vastanneita. Kehittämisessä tärkeää on saada palautetta palveluiden käyttäjiltä, sillä palvelut tulisi toteuttaa käyttäjille ja käyttäjien tarpeiden mukaisesti.

KAINUUN MAAKUNTA -KUNTAYHTYMÄ
Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke

26.3.2007

Erja Heikkinen
projektipäällikkö

SISÄLTÖ

LUKIJALLE	3
1. ASIAKASKYSELYN TULOKSET	5
1.1. Kyselyn lähtökohta ja vastaajat	5
1.2. Internetin ja sähköpostin käyttö	6
1.3. Tiedon hakeminen sosiaali- ja terveyspalveluista	7
1.4. Sähköisten asiointipalveluiden kehittäminen	8
1.5. Asiakkaiden avointen vastausten kommentteja	9
2. TYÖNTEKIJÄKYSELYN TULOKSET	10
2.1. Kyselyn vastaajat	10
2.2. Kehitettävät palvelut	10
2.3. Työntekijöiden avointen vastausten kommentteja	11
3. JOHTOPÄÄTÖKSET	11

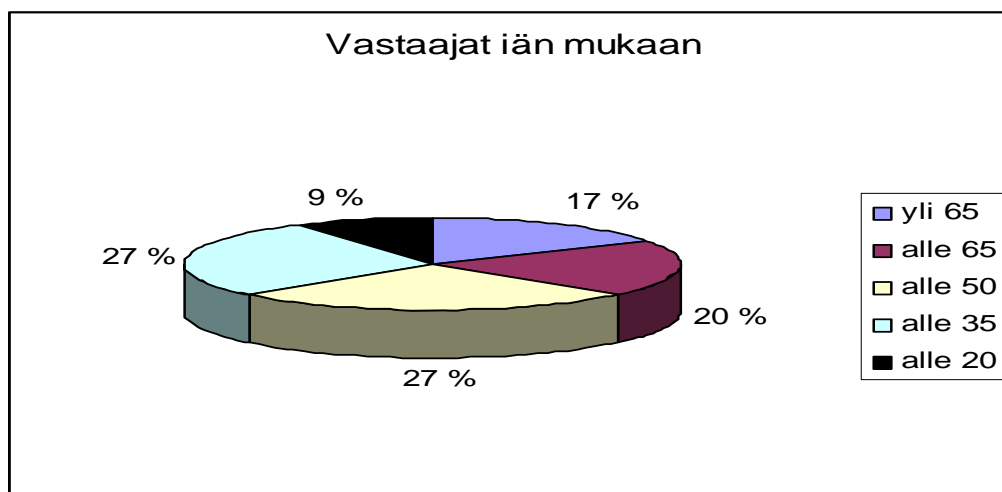
1. ASIAKASKYSELYN TULOKSET

1.1 Kyselyn lähtökohta ja vastaajat

Asiakkaille suunnatulla kyselyllä kartoitettiin palvelujen käyttäjien näkemyksiä sähköisten asiointipalveluiden kehittämisestä. Kyselystä informoitiin Kainuun internetsivuilla sekä ilmoituksella ja tiedotteella lehdessä. Lisäksi eri järjestöille lähetettiin sähköpostin välityksellä tieto kyselystä sekä postitse pdf-lomake, jonka pystyi täyttämään ja lähettämään postin tai sähköpostin välityksellä.

Kysely toteutettiin Kainuun maakunnan internetsivuilla olleella asiakaskysely-lomakkeella, jonka pystyi täyttämään ja lähettämään sähköisesti. Myös ”vanhan-aikainen” vastausmahdollisuus annettiin viemällä paperiset kyselylomakkeet ja palautuslaatikot kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin.

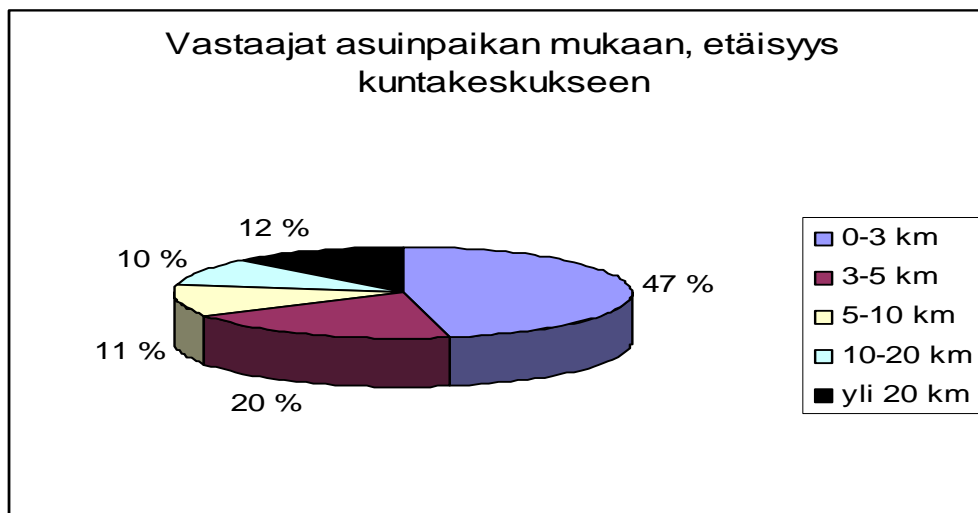
Internetissä sähköiseen kyselyyn vastasi 86 ja paperilomakkeen palautti 277 henkilöä, yhteensä kyselyyn tuli vastauksia 363 kappaletta. Reilu kolmannes kyselyyn vastanneista oli eläkkeellä ja hieman vajaa kolmannes työelämässä.



Kuva 1. Vastaajien ikä.

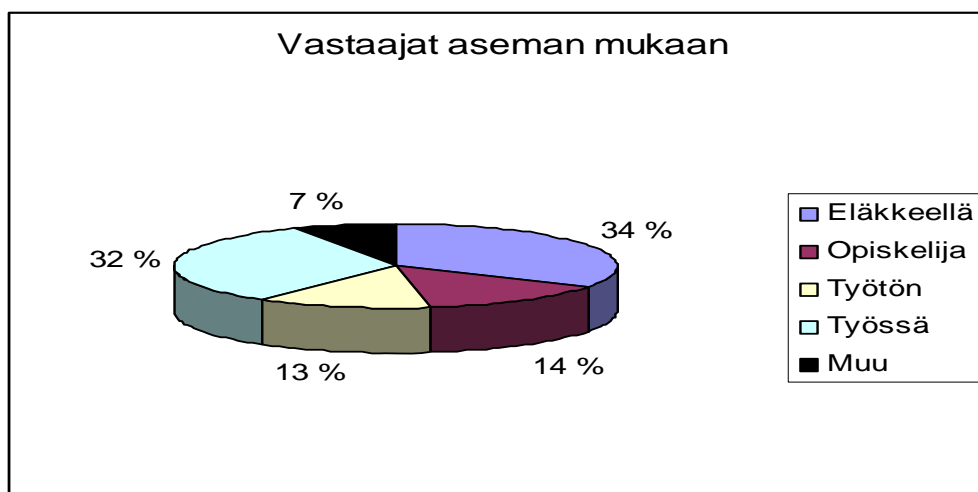
Kyselyyn vastanneista yli neljännes oli 20-35 (27 %) että 35-50 -vuotiaitten (27 %) ikäryhmät. 17 % vastaaja oli yli 65 -vuotiaita ja 20 % 50-65 -vuotiaita. Vähiten kyselyyn otti kantaa alle 20-vuotiaat (9 %)

Liki puolet kyselyyn osallistuneista asui kuntakeskuksissa (0-3 km:n päässä keskustasta) ja lisäksi viidennes vastaajista asui 3-5 kilometrin päässä palveluista.



Kuva 2. Vastaajien asuinpaikan etäisyys kuntakeskuksesta.

Naiset osallistuivat kyselyyn huomattavasti aktiivisemmin kuin miehet. Vastanneista naisia oli 217 ja miehiä 137. Muutamat vastaajat eivät katsoneet tarpeelliseksi tai muistaneet ilmoittaa sukupuoltaan.



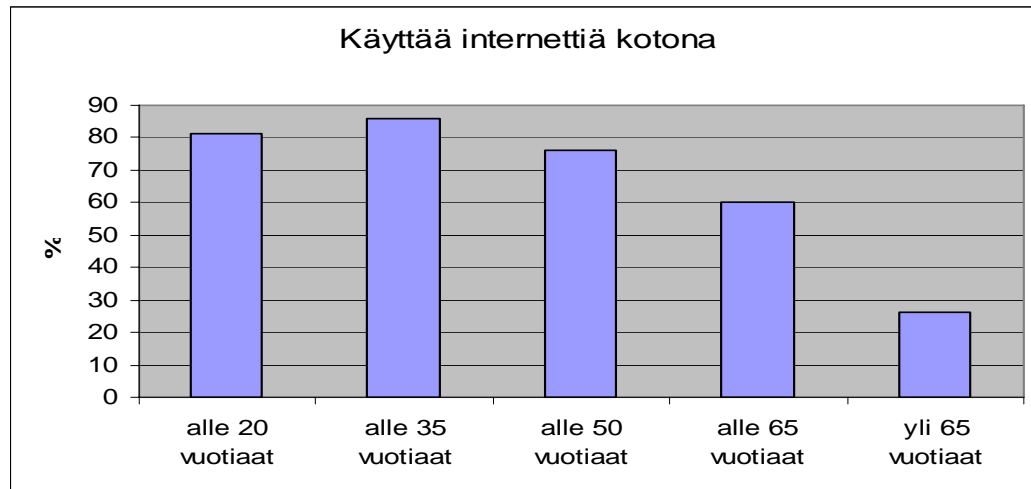
Kuva 3. Vastaajat aseman mukaan.

1.2. Internetin ja sähköpostin käyttö

Vastanneista 20–35 -vuotiaiden ikäryhmä oli aktiivisin ryhmä käyttämään internetiä kotonaan. Heistä peräti 86 % ilmoitti kotona olevan internetyhteyden ja käyttävänsä sitä. Mitä vanhempaan ikäryhmään kuului, sitä vähemmän internetin käyttäjiä löytyi. Yli 65-vuotiaiden ryhmästä enää neljännes käytti kotonaan internetiä. Sitä, kuinka aktiivisia netin käyttäjiä vastaajat olivat, ei kysytty, vaan tarkoituksena oli saada selville kuinka moni on saanut kosketuksen internetiin ja olisivat näin ollen mahdollisia potentiaalisia sähköisten asiointipalveluiden käyttäjiä.

Laajakaistayhteys oli 61 %:lla vastaajista. Modeemin avulla internetiä käytti 14 % talouksista. Osa vastaajista ilmoitti, että heillä on sekä laajakaista että modeemiyhteys. Tämä voi johtua siitä, etteivät tietotekniset käsitteet olleet kaikille aivan selviä.

Kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, käyttääkö internetiä kodin lisäksi mahdollisesti jossain muualla, kuten työssä, koulussa tai nettipisteissä (kirjastot, nuorisotalot yms.).



Kuva 4. Internetin kotikäyttäjät.

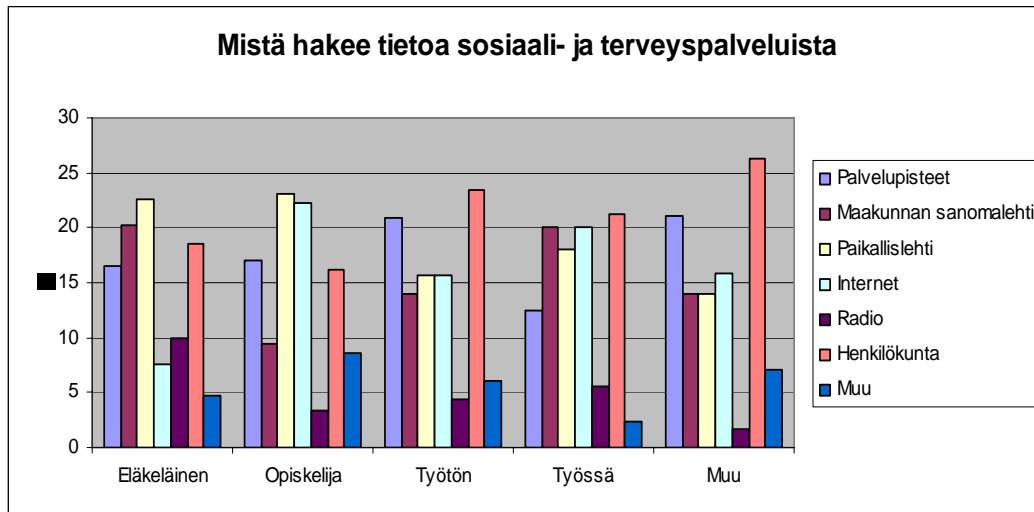
42 % (151) kyselyyn osallistunutta ilmoitti käyttävänsä internetiä näissä paikoissa. Heistä yli 15 % (24) oli sellaisia, jotka eivät käyttäneet internetiä kotonaan. Yhteensä 363 vastaajasta 71 % (257) käytti internetiä.

Sähköpostia käytti 71 % ja internetin pankkipalveluja 67 %. Jakauma sähköpostin ja pankkipalvelujen käyttäjien kesken oli sama kuin internetin käytön yleensäkin, eli 20-35 -vuotiaat käyttivät eniten ja yli 65 -vuotiaat vähiten.

1.3. Tiedon hakeminen sosiaali- ja terveyspalveluista

Kysymykseen siitä, mistä asiakas tällä hetkellä hakee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, pyydettiin vastaajia rastimaan kolme tärkeintä vastausvaihtoehtoa. Yli puolet (52 %) kyselyyn osallistuneista ilmoitti saavansa tietoa toimipisteiden henkilökunnalta. Liki samaan käytettävyyteen ylsivät paikallislehdet (50 %) ja maakunnallinen sanomalehti (44 %).

Palvelupisteistä tietoa haki 41% vastaajista. Internetin kautta tietoa etsi 38 %. Muista tiedonhaku paikoista asiakkaat nostivat esille mm. puhelinluettelon, kotiin jaettavat vihkoset sekä ”puskaradion”, eli vanhemmat, ystävät ja tuttavat.



Kuva 5. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tiedon haku.

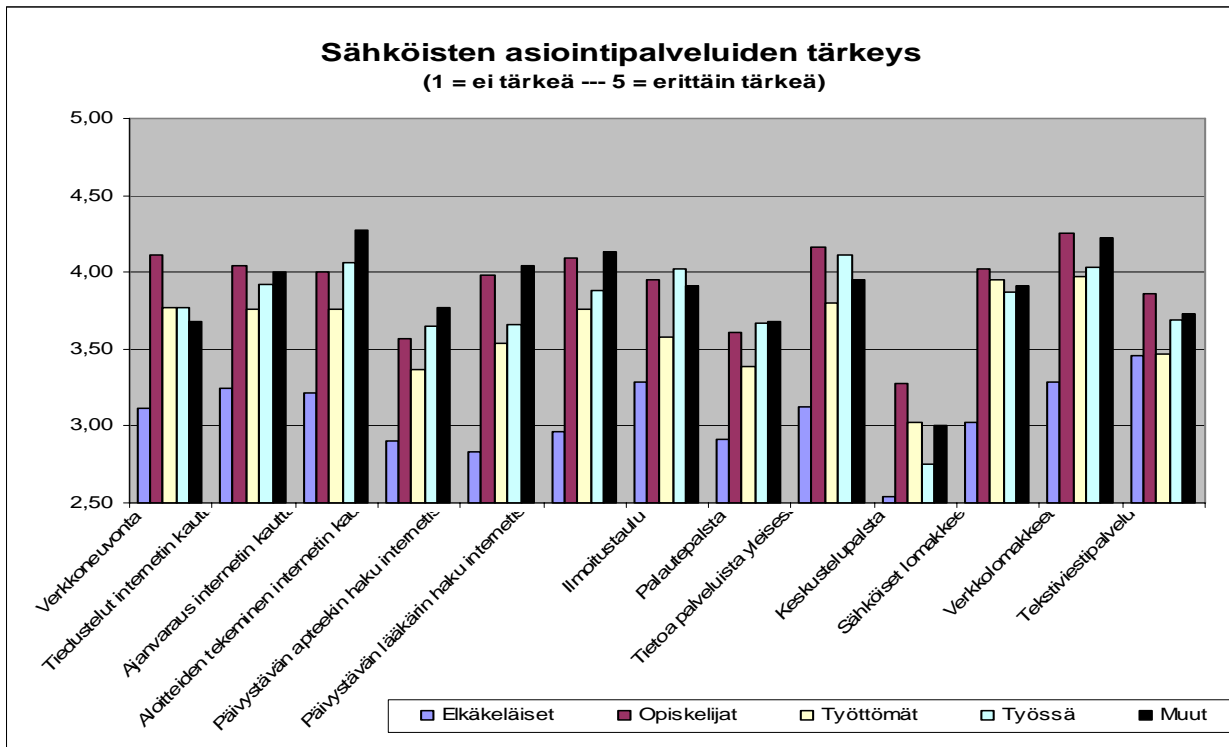
Eläkkeellä olevat ja opiskelijat saivat tietoa eniten paikallislehdistä kun taas työttömät, työssä käyvät ja ryhmä muut käyttivät suurimmin hyödyksi henkilökunnalta saatavaa tietoa. Opiskelijat ja työssä käyvät käyttivät eniten hyödyksi internetissä olevaa tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista.

1.4. Sähköisten asiointipalveluiden kehittäminen

Sähköisten asiointipalvelujen tärkeydestä oli suuria näkemuseroja eri vastaajaryhmien välillä. Kyselyyn osallistuneista peräti 47 jätti kokonaan vastaamatta tähän osioon. Heistä yli 65 -vuotiaita oli liki puolet. Tämä johtunee siitä, että he kokivat asian niin vieraaksi, etteivät katsoneet tarpeelliseksi ottaa kantaa heille niin etäiseen asiaan.

Kaikkein positiivisimmin sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen suhtautuivat opiskelijat ja ryhmä muut. Eniten kritiikkiä tuli eläkkeellä olevilta. Tärkeimmäksi palveluksi kysymyksiin vastanneet nostivat ajan tasalla internetissä olevan tiedon ja ajanvarauksen internetin kautta lääkärille, terveydenhoitajalle tai sosiaalitoimistoon, nämä olivat yli 70 %:n mielestä tärkeitä tai erittäin tärkeitä. Vähiten tärkeänä pidettiin internetin keskustelu- ja palautepalstoja sekä aloitteen tekemistä internetin välityksellä.

Tässä on suuri ero sosiaali- ja terveydenhuollon esimiehien sekä vastuu- ja tulostyöntekijöiden päälliköiden näkemyksiin tärkeimmistä kehitettävistä sähköisistä palveluista, heistä yli 70 % koki aloitteiden tekemisen sähköisesti sekä palautepalstan joko tärkeänä tai erittäin tärkeänä palveluna. Ja vain 55 % henkilökunnasta katsoi internetin kautta tapahtuvan ajanvarauksen sosiaalitoimistoon, lääkäriin tai terveydenhoitajalle olevan tärkeää tai erittäin tärkeää.



Kuva 6. Sähköisten asiointipalveluiden tärkeys.

Sähköistettävistä lomakkeista tärkeimmiksi nousivat toimeentulo- ja omaishoidontuki-lomakkeet sekä henkilötietolomakkeet. Usea vastaaja halusi kaikki lomakkeet sähköisiksi.

Sillä, kuinka kaukana kuntakeskuksesta asui, näytti olevan jonkin verran merkitystä siihen, mitä palveluita piti tärkeimpinä. Alle viiden kilometrin (0-3 ja 3-5 km ryhmät) päässä kuntakeskuksesta asuvien mielestä tärkeimmät kehitettävät sähköiset asiointipalvelut ovat verkkolomakkeet ja ajanvaraus. Ajanvaraus oli myös 5-10 ja yli 20 kilometrin päässä kuntakeskuksesta asuvien mielestä tärkeimpiä palveluja.

Ajanvarauksen lisäksi 5-10 km päässä asuvat ilmoittivat tärkeimmiksi palveluiksi ilmoitustaulun ja yli 20 km:n päässä asuvat, tiedustelut internetin kautta. Yli 10 mutta alle 20 km taajamasta asuvien mielestä tärkeimmiksi palveluiksi nousivat ilmoitustaulun ja sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvän yleisen tiedon löytyminen netistä.

1.5 Asiakkaiden avointen vastausten kommentteja

Viimeisenä kysymyksenä lomakkeilla oli avoin kenttä johon vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa näkemyksiään. 93 vastaajaa kirjoitti hyvinkin erialaisista asioista. Näistä yli 20:ssä muistutettiin, ettei henkilökohtaista asiointia voi poistaa, koska kaikilla ei ole varaa ostaa eikä taitoa käyttää tietokoneita. Pelättiin että sähköinen asiointi tulee henkilökohtaisen palvelun tilalle. Tämän takia onkin syytä aina tähdentää sähköisten asiointipalveluiden olevan vain yksi tapa hoitaa asiointia.

Yleisimmin kuitenkin nähtiin verkon kautta hoidettavien asioiden olevan nykyaikaa ja niiden toivottiinkin olevan pian käytössä. Laboratoriovastausten ja ajanvarauksen sähköistämistä tähdennettiin useassa vastauksessa.

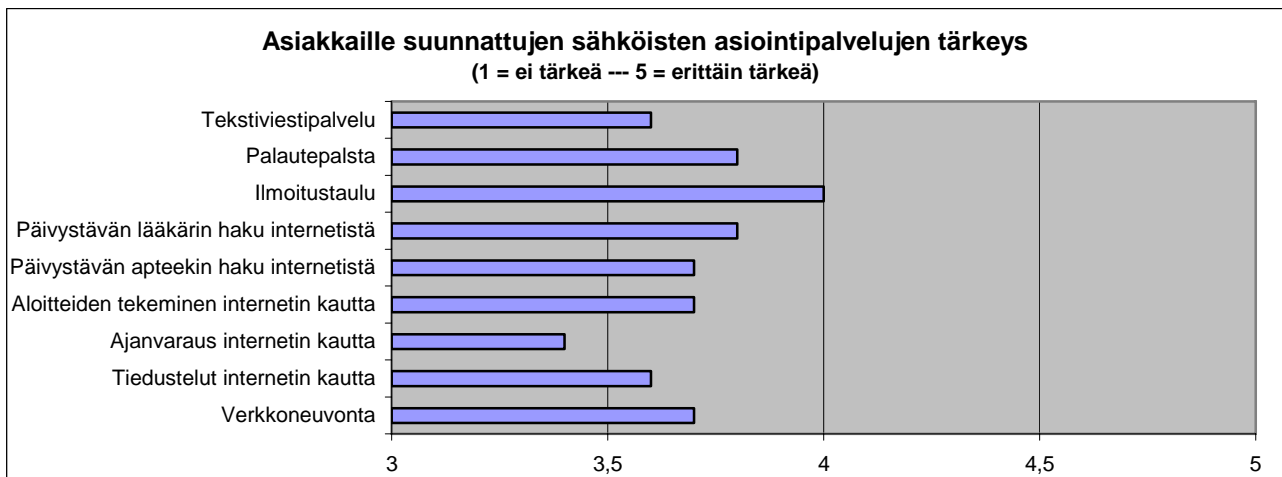
2. TYÖNTEKIJÄKYSELYN TULOKSET

2.1. Kyselyn vastaajat

Työntekijäkyselyllä haluttiin selvittää miten he kokevat asiakkaille suunnattujen asiointipalvelujen kehittämisen, mihin palveluja tulisi suunnata ja mistä olisi heidän työnsä kannalta suurin hyöty. Kysely osoitettiin esimiehille sekä vastuu- ja tulosyksiköitten päälliköille. Kohdejoukko muodostui 89 henkilöstä, joista kyselyyn vastasi 62 henkilöä (n. 70 %). Työntekijät vastasivat kyselyyn pelkästään internetin kautta.

2.2. Kehitettävät palvelut

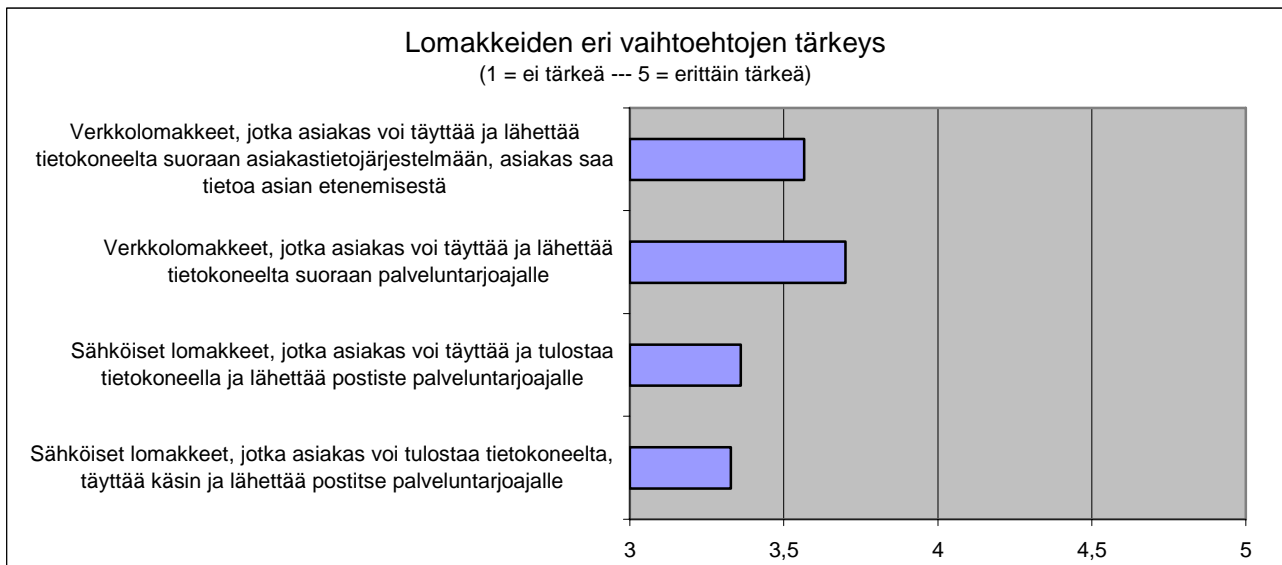
Yleisesti ottaen kaikkia kyselylomakkeessa olleita sähköisten asiointipalvelujen vaihtoehtoja henkilökunta piti jossain määrin tärkeinä. Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden/esimiesten mielestä kaikkein tärkeimpiä kehitettäviä sähköisiä palveluja ovat asiakkaita ajankohtaisista asioista informoiva verkkopalvelu, aloitteiden hoitaminen sähköisesti sekä palautepalsta, jonka avulla asiakkaat voivat antaa palautetta palveluista internetin välityksellä tai verkkopalvelun kautta. Näitä palveluita piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä yli 70 % vastaajista. Myös asiakkaiden opastus, päivystävän apteekin ja lääkärin haku, laboratoriotulosten ja hoito-ohjeiden tiedustelu internetin kautta koettiin henkilökunnan mielestä kehittämisen arvoisiksi palveluiksi.



Kuva 7. Asiakkaille suunnattujen asiointipalveluiden tärkeys.

Vain 55 % vastaajista katsoi internetin kautta tapahtuvan ajanvarauksen sosiaalitoimistoon, lääkäriin tai terveydenhoitajalle olevan tärkeää tai erittäin tärkeää. Työntekijät pitivät verkkolomakkeita parempana vaihtoehtona kuin lomakkeita joita voi täyttää tietokoneella, tulostaa ja lähettää postitse palveluntarjoajalle. Verkkolomakkeiden

lähettäminen suoraan asiakastietojärjestelmään ei ollut työntekijöiden mielestä yhtä tärkeää kuin lomake joka lähetetään suoraan käsittelijälle.



Kuva 8. Lomakkeiden lähettämisen eri vaihtoehdot, tärkeys (1-5).

2.3 Työntekijöiden avointen vastausten kommentteja

Avoimeen kysymykseen, johon sai kirjoittaa vapaasti kommentteja palvelujen kehittämisestä ja huomioon otettavista asioista, tuli henkilökunnalta runsaasti palautetta. Useissa vastauksissa painotettiin vähäosaisten ja vanhusten huonoa mahdollisuutta käyttää tietokoneita. Muistutettiin, ettei perinteisiä palveluita voi unohtaa. Joissakin vastauksissa ehdotettiin maakunnallisia nettipisteitä esimerkiksi terveysasemille asiakkaiden käyttöön. Myös palvelujen opastukseen otettiin kantaa: jos uusia palveluita kehitetään, ”*tulee huolehtia myös siitä, että niitä osataan käyttää*”.

3. JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaiken kaikkiaan sähköisille asiointipalveluille nähtiin tarvetta niin asiakkaiden kuin työntekijöiden vastauksissa. Uskottiin, että jos sähköisten palveluiden kehittäminen tehdään hallitusti ja käyttöönotosta koulutuksineen huolehditaan, saadaan palveluista hyötyä sekä asiakkaille, että työntekijöille.

Useamman vastaajan kommentteihin sisältyi ajatus siitä, että myös julkisten palveluiden tulee nykyaikaistua ja tarjota palvelujaan sähköisiä kanavia pitkin. Helppokäyttöisyyttä ja suoraa lähettämistä lomakkeen täytön jälkeen painotettiin. Lisäksi nähtiin tärkeänä, että voi seurata oman asian edistymistä netin kautta.

23.5.2006

Kainuun maakunta kehittää sähköisiä asiakaspalvelujaan

Kuntalaiskyselyllä kerätään kuntalaisten mielipiteitä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista

Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuolto kerää asiakkaiden mielipiteitä sähköisten asiointipalveluiden kehittämisestä. Kyselyn tarkoituksena on kerätä asiakkaiden mielipiteitä, jotta sähköisiä palveluja voidaan kehittää asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Kysely toteutetaan internet-sivujen kautta ja perinteisellä lomakekyselyllä. Sähköinen lomake löytyy osoitteesta www.kainuu.fi/asiakaskysely. Lomakkeen voi täyttää ja lähettää nimettömänä mistä tahansa. Vastauksia voi jättää 14.6.2006 saakka.

Perinteisiä lomakkeita voi täyttää ja hakea sosiaali- ja terveydenhuollon eri asiointipisteistä, kuten terveysasemilta, sairaalaan ja sosiaalitoimen pisteistä. Kyselyn voi täyttää käsin ja jättää lomakkeen palautelaatikkoon.

Kyselyn tavoitteena on kehittää yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluita. Sähköisen asiointin tarkoituksena on tarjota asiakkaille enemmän mahdollisuuksia asioida suoraan kotoa. Jatkossa asiakas voisi halutessaan esimerkiksi täyttää ja toimittaa tukilomakkeet sähköisesti. Sähköiset palvelut ovat perinteistä asiakaspalvelua täydentäviä, eivät niitä korvaavia.

Lisätietoja asiasta antaa: Erja Heikkinen, projektipäällikkö
Sosiaalihuollon teknologia -hanke 044 - 7100 852

ASIAKASKYSELY

Kehittääksemme Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluja, pyydämme Sinua kertomaan mielipiteesi seuraaviin kysymyksiin (kyselyyn voi osallistua myös internetissä: www.kainuu.fi)



TAUSTATIEDOT (YMPYRÖI OIKEA VAIHTOEHTO)

- | | | | | | |
|---|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|
| 1. Ikä | alle 20 | alle 30 | alle 40 | alle 50 | yli 50 |
| 2. Sukupuoli | Nainen | Mies | | | |
| 3. Asuinpaikka | Maaseudulla | Taajaman ulkopuolella | Kuntakeskuksessa | | |
| 4. Asema | Eläkkeellä | Opiskelija | Työtön/lomautettu | Työssä | Muu |
| 5. Internetin käyttö | | | Kyllä | Ei | |
| Käytän internetiä kotona | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| Minulla on laajakaistayhteys | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| Minulla on modeemiyhteys | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| Käytän internetiä työssä/ koulussa | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| Asioin nettipisteissä (esim. kirjasto) | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| Käytän sähköpostia | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| Käytän pankkipalveluja netin kautta | | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| 6. Mistä haet/saat tietoa Kainuun sosiaali- ja terveystalvveluista? (valitse kolme tärkeintä) | | | | | |
| Palvelupisteet | | | <input type="radio"/> | | |
| Maakunnan sanomalehti | | | <input type="radio"/> | | |
| Paikallislehti | | | <input type="radio"/> | | |
| Internet (www.kainuu.fi) | | | <input type="radio"/> | | |
| Radio | | | <input type="radio"/> | | |
| Henkilökunta | | | <input type="radio"/> | | |
| Jokin muu, mikä? | _____ | | | | |

SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

7. Miten tärkeänä koet seuraavien sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen

	Erittäin tärkeää	Tärkeää	En osaa sanoa	Jokseenkin tärkeä	Ei tärkeää
Verkkoneuvonta (voit kysyä Internetin kautta anonyymisti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedustelut internetin kautta (esim. labratulokset, lääkitys, hoito-ohjeet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajanvaraus internetin kautta (esim. sosiaalipalvelut, lääkäri, terveydenhoitaja)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aloitteiden tekeminen internetin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivystävän apteekin haku internetin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivystävän lääkärin haku internetin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoitustaulu (informaatiota ajankohtaisista asioista internetissä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautepalsta (voit antaa palautetta palveluista internetissä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa palveluista yleisesti internetissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelupalsta (voit jakaa mielipiteitä palveluista internetissä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset lomakkeet (voit täyttää ja tulostaa lomakkeita tietokoneeltasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkolomakkeet (voit täyttää ja lähettää lomakkeita eri palveluntarjoajalle suoraan tietokoneeltasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestipalvelu (esim. ilmoitus sinulle tarjottavasta hoitajasta tekstiviestillä kännykkääsi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jos koet palvelujen hakemisen sähköisillä tai verkkolomakkeilla olevan tärkeää, mitkä lomakkeet olisivat mielestäsi ensisijaisesti luotava sähköiseen muotoon?

9. Muuta kommentoitavaa/ toiveita sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen osalta?

KIITOS VASTAUKSESTASI

Sarja A: virallisesti hyväksytyt julkaisut

Sarja B: selvitykset ja tutkimukset

Sarja C: hallinnolliset asiakirjat

Sarja D: monistesarja

Sarja A

- A:1 Uusiutuva Kainuu
Kainuun maakuntasuunnitelma 2025
(2005)
- A:2 Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2006 – 2007
(2005)
- A:3 Kainuun maakuntaohjelma 2006 – 2010
(2006)
- A:4 Kainuun maakuntakaava 2020
Kaavaselostus 2006
(2006)

Sarja C

- C:1 Talousarvio 2006 ja taloussuunnitelma
2006 – 2009 (2005)
- C:2 Vuosikertomus 2005
(2006)
- C:3 Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2007-2008
(2006)
- C:4 Talousarvio 2007 ja taloussuunnitelma
2007 – 2010 (2006)

Sarja B

- B: Kainuun Venäjä-liiketoiminnan
Strategia 2005-2012 (2006)
- B:2 Sosiaalihuollon teknologian
Kehittäminen Kainuussa –hanke
1.4.2005 – 31.3.2007
Sähköisten asiointipalveluiden
kehittäminen sosiaali- ja
terveydenhuollossa
Selvitysraportti 2007 (2007)
- B:3 Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen
Kainuussa –hanke 1.4.2005 – 31.3.2007
Mielipidekysely sähköisten asiointi-
palveluiden kehittämisestä sosiaali- ja
terveydenhuollossa.
Tulosraportti 2006 (2007)
- B:4 Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa
-hanke 1.8.2004 – 31.12.2006
Palveluohjaus - Tienviitta kainuulaiselle
ikäihmiselle. Loppuraportti (2006)
- B:5 Kainuun tietoyhteiskuntastrategia
2007 – 2012 (2007)

Sarja D

- D:1 ”Uusiutuva Kainuu” Kainuun
tulevaisuudenkuvat v. 2025 (2006)
- D:2 Tietotekniikan osaamiskartoituskyselyn
tulosraportti 1. Kainuun vanhus- ja
perhepalveluhenkilöstö (2007)
- D:3 Prosessien mallinnus Kainuun sosiaali-
huollossa 2005 – 2006 (2007)
- D:4 Sosiaalihuollon teknologiankehittäminen
Kainuussa –hanke. Loppuraportti 2007.
(2007)



Kainuun maakunta -kuntayhtymä
PL 400, 87070 Kainuu
puh. (08) 615 541
fax. (08) 6155 4260
e-mail. kirjaamo@kainuu.fi