

OULU

AVAUS
tulevaisuuden hyvinvointipalvelut

 KASTE

Loppuraportti

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia 

AVAUS–HANKE

”Tulevaisuuden kuntalaislähtöiset hyvinvointipalvelut ja niitä tukevat teknologiat”

HANKKEEN LOPPURAPORTTI 16.10.2015

Hankkeen hallinnoija Oulun kaupunki	Hankkeen vastaava johtaja Hallintoylilääkäri Eila Erkkilä, ajalla 1.4.2013-31.7.2014 Kehittämisjohtaja Sirkka-Liisa Olli ajalla 1.8.2014-31.10.2015	Päivämäärä 16.10.2015
Projektipäällikkö Anu Tuominen, ajalla 1.4.2013-26.10.2014 Erika Kukkonen, ajalla 1.11.2014-31.5.2015 Elina Välikangas, ajalla 1.6.-31.10.2015		
Hankkeen kesto 1.4.2013 – 31.10.2015	Diaarinumero OUKA/171/00.01.05/2013	Päätösnumero 015/HTO/KH 2013
Raportoitava ajanjakso: 1.4.2013 – 31.10.2015		

Sisällys

Johdanto	1
1. AVAUS-HANKKEEN TAVOITTEET JA KESKEISET TULOKSET	3
Tavoite 1: Ikääntyneiden hyvinvoinnin tarjotin.....	3
Tavoite 2: Alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden määrittely.....	3
2. Hankeorganisaatio.....	3
3. Kehittämisvaiheen aikataulu ja tehtävät	7
4. Ikääntyneiden hyvinvoinnin tarjotin	7
4.1 Toiminnallinen määrittely.....	8
4.1.1 Määrittelytyö palvelumuotoilun avulla	8
4.1.2 Palveluprosessien kuvaaminen	9
4.1.3 Hyvinvointia tukevan tiedon, työkalujen, mittareiden ja sovellusten koonti.....	10
4.1.4 Uusien sähköisten työkalujen kehittäminen	11
4.1.5 Älykäs asiakasohjaus.....	13
4.2 Innovatiivinen hankintaprosessi.....	14
4.3 Pilotointi	16
4.4 Hyvinvoinnin tarjotin –internetsivusto.....	16
4.4.1 Sisältö	17
4.5 Hyvinvoinnin tarjottimen hallintamalli	21
5. Alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden määrittely	23
5.1 Sähköisen asioinnin määrittely.....	25
5.2 Osallistuminen alueellisen ja valtakunnallisen arkkitehtuurin kehittämiseen	26
6. Kustannukset ja rahoitus	31
7. Viestintä	33
8. Hankkeen arviointi.....	34
8.1 Hankkeen vaativuuden ja riskien arviointi.....	35
9. JATKOKEHITTÄMINEN	36

JOHDANTO

Avaus-hanke, - tulevaisuuden kuntalaislähtöiset hyvinvointipalvelut ja niitä tukevat teknologia, kuului sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen kehittämisohjelmaan (Kaste). Hankkeen kehittämisvaihe toteutui ajalla 1.5.2013 – 31.10.2015. Hanketta edelsi 1.1.2012-31.3.2013 sekä 1.4.-30.4.2013 toteutettu Avaus -mallinnus- ja määrittelyvaihe; Uuden sukupolven alueellinen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä ja sitä tukevat teknologiset ratkaisut, josta on julkaistu oma [loppuraportti](#).

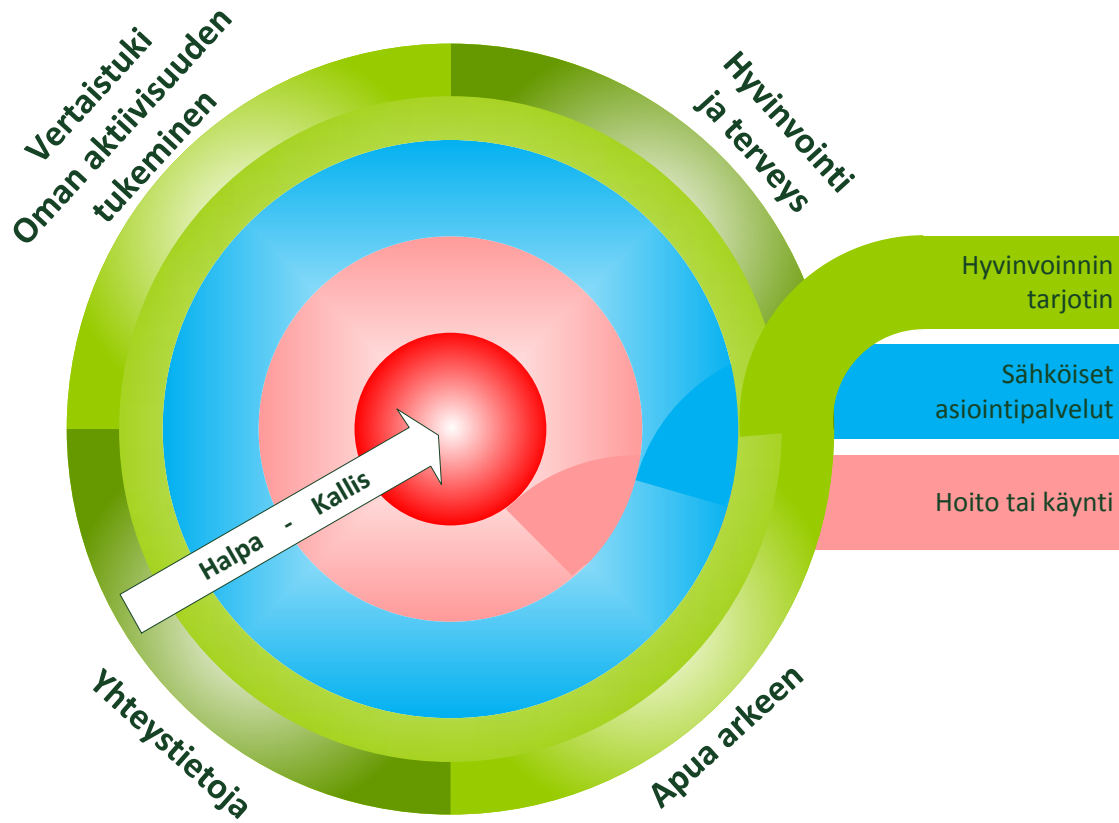
Avaus-hankkeen toiminta-ajatuksen taustalla olivat Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen strategia, kunta- ja palvelurakenteiden meneillään olevat muutokset, Oulun kaupungin palvelujen järjestämishjelma, Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin (PPSHP) strategia ja Oulun kaupungin palvelumalli 2020 toteutus, jossa korostuvat kuntalaisen valinnanvapaus, asiakaslähtöisyys ja monituottajamalli. Hankkeen hallinnoija oli Oulun kaupunki ja hankkeen yhteistyökumppani oli Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri.

Avaus -mallinnus- ja määrittelyvaiheessa tehty työ toimi kehittämisvaiheen lähtökohtana. Mallinnus- ja määrittelyvaiheessa luotiin yhdessä kuntalaisten ja ammattilaisten kanssa visiota tulevaisuuden kuntalaislähtöisistä hyvinvointipalveluista.

Määrittelyvaiheen aikana:

- Aloitettiin työ alueellisen potilastietojärjestelmän määrittelemiseksi
- Määriteltiin nykytila-analyysi ja ensimmäinen versio alueellisesta innovaatioympäristöstä eli avoimesta yhteiskehittämisen mallista yritysten, tutkimus- ja oppilaitosten, julkisen toimijan sekä kuntalaisten välille
- Määriteltiin visiota tulevaisuuden kuntalaislähtöisistä hyvinvointipalveluista kuntalaisten ja ammattilaisten kanssa
- Toteutettiin selvitys olemassa olevista palvelutarjottimen tyyppisistä ratkaisuista sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Samassa selvityksessä kartoitettiin kattavasti sähköiset internetissä olevat hyvinvoinnin itsearviointivälineet niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin.

Avaus-hankkeen tavoitteena oli kehittää kuntalaislähtöistä palvelujärjestelmää, joka tukee kuntalaisten omavastuun ja omahoidon lisääntymistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä ja ylläpitämisessä. Keskeistä oli sellaisten ennaltaehkäisevien palvelujen, työkalujen ja toimintamallien kehittäminen, joiden avulla palvelujärjestelmän painopistettä voidaan siirtää keveämpiin ja kustannuksiltaan edullisempiin palveluihin (kuva 1). Avaus-hankkeen läpileikkaavat teemat palvelujen kehittämisen osalta kehittämisvaiheessa olivat kuntalaislähtöisyys, monikanavaisuus, sähköinen asiointi ja monituottajuus.



Kuva 1. Hyvinvoinnin tarjotin, sähköiset palvelut ja ammattilaisen palvelut

1. AVAUS-HANKKEEN TAVOITTEET JA KESKEISET TULOKSET

Tarkennetussa projektisuunnitelmassa tavoitteiksi asetettiin ikääntyneiden hyvinvoinnin tarjottimen kehittäminen ja alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden määrittely. Näiden tavoitteiden osalta oli keskeistä myös vahvistaa poikkihallinnollisten palveluprosessien kehittämistä ja kuvata muutamia keskeisiä palveluprosesseja ikäihmisen näkökulmasta kotoa peruspalveluihin ja edelleen erikoispalveluihin.

Tavoite 1: Ikääntyneiden hyvinvoinnin tarjotin

Tavoitteena oli saada kansalaislähtöinen toimintakulttuuri osaksi kaikkia palveluita, joita tuottavat kunnat, kuntayhtymät ja yksityiset palveluntuottajat. Kolmas sektori tuottaa osaltaan erilaisia toimintoja kuntalaisten hyvinvoinnin tueksi. Palveluiden kehittämisen painotus oli ikäihmisissä. Tavoitteena oli kuntalaisten omavastuun ja omahoidon osuuden kasvaminen. Itsestä ja toisista huolehtiminen lisääntyy ja kuntalainen osallistuu omahoitoa tukevien palvelujen kehittämiseen aktiivisesti.

Avaus-hankeessa koottiin poikkihallinnollisen yhteistyön avulla neuvontaa, ohjausta ja ennaltaehkäiseviä palveluja ikäihmisille hyvinvoinnin palvelutarjottimeen (jatkossa hyvinvoinnin tarjotin).

Tavoite 2: Alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden määrittely

Tavoitteena oli määrittellä terveydenhuoltoon ja sosiaalipalveluihin kustannustehokas, toimintaa tukeva ja sekä ammattilaisia että asiakkaita palveleva alueellinen tietojärjestelmäkokonaisuus. Painopisteenä oli yhteiskäyttöisen potilastietojärjestelmän määrittelemine.

Määrittelyä tehtiin osana alueellista kokonaisarkkitehtuuriyhteistyötä, johon osallistuivat Avauksen lisäksi Oulun kaupungin Onion-hanke sekä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin tietohallinto. Yhteistyötä tehtiin myös kansallisella tasolla, kuten Kuntaliiton Vakava-hankkeessa. Avauksen roolina määrittelytyössä oli tuoda sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä kuntalaisten näkökulmat suunnitteluun. Avauksen painopisteenä kokonaisarkkitehtuuriyössä oli toimintaprosessit ja niitä palvelevat tieto- ja toiminnallisuustarpeet.

Keskeiset tulokset:

Hankeessa käytettiin uusia kuntalaisten osallisuuden toimintamalleja ja hyödynnettiin kuntalaisilta saatua tietoa ja kokemusta matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseen. Avaus-hankkeen keskeisinä tuloksina luotiin ja otettiin käyttöön matalan kynnyksen ohjauksia ja neuvontaa tarjoava hyvinvoinnin tarjotin ikäihmisille ja valmisteltiin alueellisen sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin toiminnallinen määrittely ja OYS erityisvastuualueen sosiaali- ja terveydenhuollon viitearkkitehtuuri ja yhteistyömalli.

2. HANKEORGANISAATIO

Sosiaali- ja terveysministeriö hyväksyi 19.6.2013 Avaus-hankkeen kehittämisvaiheen tarkennetun hankesuunnitelman. Hanketta koordinoi kansallinen koordinaatioryhmä ja ohjasi alueellinen ohjausryhmä. Asettamispäätöksessä määritellyt keskeiset työryhmät olivat koordinaatioryhmä,

projektiryhmä, sähköisen asioinnin työryhmä sekä alueellisen kokonaisarkkitehtuurin suunnitteluryhmä, joista kaksi viimeistä esitellään tarkemmin tämän dokumentin kappaleessa 3 Alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden määrittely.

Avaus-hankkeen kansallisen koordinaatioryhmän tehtävänä oli tukea hankkeen käytännön työtä kansallisen tason näkökulmasta. Kansallinen koordinaatioryhmä kokoontui 17.6.2013 ja kansallisen koordinaatioryhmän puheenjohtaja Hannu Hämäläinen STM:stä tapasi hanketyöntekijöitä 27.8.2013 liittyen hankkeen hallinointiin. Länsi-Suomen Aluehallintovirasto teki ohjauskäynnin 28.8.2013. Toinen kansallisen koordinaatioryhmän kokous pidettiin 29.8.2013. Tämän jälkeen kokoontumisia ei ollut, koska kansallista yhteistyötä lähdettiin viemään eteenpäin Innovatiiviset kaupungit -ohjelmassa (INKA). Kansallisen koordinaatioryhmän jäsenistö on lueteltu liitteessä 1.

Alueellisen ohjausryhmän tehtävänä oli hankkeen ohjaus ja valvonta, asiantuntemuksen ja tuen antaminen hankkeelle, hankkeeseen liittyvän materiaalin käsittely suunnitelmasta toteutukseen ja loppuraporttiin saakka, raportoinnin vastuu rahoittajalle, väliraporttien käsittely, maksatushakemukset, vuosiselvitykset, lausunnot sekä tiedon välittäminen hankkeeseen liittyville tahoille ja rahoittajalle. Ohjausryhmä kokoontui maksatushakemusten käsittelyn yhteydessä ja tarvittaessa. Ohjausryhmän puheenjohtaja oli apulaiskaupunginjohtaja Sinikka Salo, Oulun kaupungilta. Varapuheenjohtajana toimi hyvinvointijohtaja Kirsti Ylitalo-Katajisto Oulun kaupungilta. Esittelijöinä toimivat projektipäälliköt ja taloussihteerit. Projektipäällikkö toimi ohjausryhmän sihteerinä. Alueellisen ohjausryhmän jäsenistö on lueteltu liitteessä 1.

Koordinaatioryhmän tehtävänä oli varmistaa hankkeen jalkautuminen toiminnan tasolle, sopia mahdollisten uusien työryhmien kokoonpanoista ja resursoinnista sekä seurata, ohjata ja arvioida tavoitteiden etenemistä. Lisäksi koordinaatioryhmän tehtävänä oli tiedottaa hankkeesta omissa organisaatioissaan ja tunnistaa yhtymäkohdat muihin käynnissä oleviin hankkeisiin ja sopia käytännön toimenpiteistä. Koordinaatioryhmän puheenjohtajana toimi Eila Erkkilä ja sen jäsenenä oli Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen johtajia sekä asiantuntijoita. Koordinaatioryhmä kokoontui kolme viikkoa ennen alueellista ohjausryhmää kaikkiaan neljä kertaa 14.8.2013, 10.10.2013, 15.1.2014 ja 25.3.2014. Työryhmän jäsenet on kuvattu liitteessä 1.

Sähköisen asioinnin työryhmän tehtävänä oli alueellisen sähköisen asioinnin peruserätyönsä sopimisen lisäksi työstää ajanvarauskokonaisuutta, asiakkaan itse kirjaamien tietojen sekä viestinnän sähköisiä palveluita. Työryhmään nimettiin Oulun kaupungin, Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin sekä Oulun kaaren kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Työryhmän jäsenistö on lueteltu liitteessä 1.

Alueellisen kokonaisarkkitehtuurin koordinaatioryhmä muodostettiin useassa eri hankkeessa tapahtuvan kokonaisarkkitehtuurityön ohjaamiseen. Rooli on tarkemmin kuvattu luvun kolme kuvassa numero kolme.

Avaus-hankkeen vastuuhenkilöissä ja hankehenkilöstön kokoonpanossa tapahtui useita muutoksia kehittämisvaiheen aikana. Hankkeen vastuuhenkilönä toimi 31.7.2014 saakka Eila Erkkilä ja 1.8.2014 alkaen hyvinvointipalvelujen kehittämisjohtaja Sirkka-Liisa Olli. Projektipäällikkönä toimi 26.10.2014 saakka Anu Tuominen, 31.5.2015 saakka Erika Kukkonen ja 1.6.2015 alkaen Elina Välikangas. Taulukossa 1

näkyvät tarkemmin hankkeen henkilöstön työskentelyajanjaksot sekä hankkeeseen käytetyn työajan osuus.

Hyvinvointipalvelut, Avaus-hanke

Postiosoite: PL 1, 90015 Oulun kaupunki | Käyntiosoite: Torikatu 10

Puhelin: 08 558 410 | Faksi 08 558 41720

Verkkolaskutustiedot: OVT-tunnus: xxxxxxx | Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj | Operaattoritunnus: BAWCFI22

Y-tunnus: 0187690-1 | www.ouka.fi

Avauksen kehittämisvaiheen työpanokset

Nimi	Tehtävä	Alkupvm	Loppupvm	Osuus työajasta hankkeella
Projektiin palkattava henkilöstö:				
Anu Tuominen	projektipäällikkö	13.5.2013	26.10.2014	100 %
Erika Kukkonen	projektipäällikkö	1.11.2014	31.5.2015	100 %
Elina Välikangas	projektipäällikkö	1.6.2015	31.10.2015	60%
Mikko Gronoff	projektityöntekijä	1.8.2014	31.10.2015	100 %
Erika Kukkonen	projektikoordinaattori	20.5.2013	31.10.2014	100 %
Anne Rajala	projektityöntekijä	29.4.2013	31.03.2015	100 %
Suvi Penttilä-Sirkka	projektityöntekijä	26.8.2013	30.9.2015	100 %
Ulla Hakola	projektisuunnittelija	29.1.2015	30.6.2015	80 %
Mirja Kivelä	taloussihteri	1.5.2013	30.4.2014	20 %
Hilkka Kettunen	taloussihteri	1.5.2014	31.10.2015	13 %
Marko Pylkkänen	projektipäällikkö, tietojärjestelmäarkkitehti/ PPSHP	1.5.2013	30.9.2015	100 %
Työpanoksen siirto kunnalta:				
	työpajaan osallistuja, sisällön asiantuntija	1.4.2013	31.10.2015	hankeaikana 20 henkilöä; 353,25 h

Taulukko 1. Avaus-hankkeen henkilöstö ajalla 1.4.2013-31.10.2015.

Hankesuunnitelmaan määriteltiin työpanoksen siirtoa sekä Oulun kaupungin että Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin osalta yllä olevan taulukon 1 mukaisesti. Hankesuunnitelmassa on kuvattu poikkihallinnollista työtä ja yhteistyötä hyvinvointipalveluiden, sivistys- ja kulttuuritoimen, tietohallinnon ja viestinnän asiantuntijoiden kanssa.

Dokumentit:

- Kansallisen koordinaatioryhmän muistio (saatavissa: [Innokylä](#))
- Alueellisen ohjausryhmän muistiot (saatavissa: [Innokylä](#))
- Koordinaatioryhmän muistiot (saatavissa: [Innokylä](#))
- Projektiryhmän muistiot (saatavissa: [Innokylä](#))
- Hyvinvoinnin tarjotin toiminnallisen määrittely (saatavissa: [Innokylä](#))

3. KEHITTÄMISVAIHEEN AIKATAULU JA TEHTÄVÄT

Projektsuunnitelmassa hankkeen kehittämisvaiheen työ jaoteltiin kolmeen osioon, jotka tarkentuivat hankkeen käynnistymisen jälkeen:

- 1) Hankkeen käynnistäminen ja alueellinen sähköisen asioinnin määrittelyvaihe (2013)
- 2) Hyvinvoinnin tarjottimen määrittely ja hankinnan valmistelu (2014)
- 3) Hyvinvoinnin tarjottimen määrittelyn täydentäminen ja innovatiivinen hankinta (2015)

Kehittämisvaiheessa oli mukana useita toimijoita ja tavoitteisiin liittyvät tehtäväkokonaisuudet tarkentuivat kehittämistyön aikana. Esimerkiksi vastuu innovaatioprosessin jatkokehittämisestä ja ylläpidosta siirtyi BusinessOululle. BusinessOulu nähtiin luontevana toimijana, koska se on vastannut yhdessä Oulu Wellness Insituutin kanssa innovaatioprosessissa yritysrajoitettuna toimimisesta, kehittämisideoiden koonnista ja niiden arvioimisesta elinkeinopoliittisesta näkökulmasta.

Hankkeen kehittämisvaiheen osioiden tarkentuneet tehtävät ja aikataulu näkyvät kuvassa 2.

- Hyvinvoinnin tarjottimen toiminnallinen määrittely
 - Esiselvitys, tietopyyntö
 - Hyvinvoinnin tarjottimen tuottaminen Ouka:n nettisivuille
- } TAVOITE 1. Kuntalaislähtöinen toimintakulttuuri saadaan osaksi kaikkia palveluita
- Alueellisen sähköisen asioinnin määrittely
 - Tavoitetilan arkkitehtuurin kuvaus
- } TAVOITE 2. Terveystietoon ja sos.palveluihin on määritelty alueellinen tietojärjestelmäkokonaisuus



Kuva 2. Hankkeen kehittämisvaiheen tavoitteet, tehtävät ja aikataulu.

4. IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINNIN TARJOTIN

Hyvinvoinnin tarjotin on matalan kynnyksen neuvontaa ja ohajusta, jota kuntalainen voi käyttää omatoimisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Se kokoaa yksityisen-, julkisen-, ja kolmannensektorin toimijoiden olemassa olevia palveluita yhteen ja lisää kuntalaisten sekä ammattilaisten tietoisuutta niistä. Hyvinvoinnin tarjottimelta kuntalaiset saavat omaan hyvinvointiin ja toimintakykyynsä liittyviä tietoja sekä kokonaisnäkökulman alueellisesta palveluvalikoimasta, mikä edesauttaa kuntalaisen valinnanvapautta.



perustuvaa omaehtoista palvelujen hankintaa. Keskeinen tavoite hyvinvoinnin tarjottimella on lisätä kuntalaisten hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä, teidonsaantia sekä palveluiden saavutettavuutta.

Hyvinvoinnin tarjottimen pohjana on kaupungin internetsivusto www.ouka.fi, joka kehittyy perinteisestä viestintäkanavasta osaksi varsinaista palvelutarjontaa eli fyysisen palveluverkon rinnalle matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluksi. Hyvinvoinnin tarjottimen sisältö muodostuu jo olemassa olevista palveluista, joita ovat mm. ajanvaraus, oman hyvinvoinnin seuraaminen päiväkirjojen avulla ja viestien lähettäminen sosiaali- ja terveystieteiden henkilökunnalle Oulun omahoito –palvelussa. Näitä palveluja kehitetään myös edelleen osana Oulun kaupungin omaa kehittämistyötä. Lisäksi hyvinvoinnin tarjotin muodostuu uusista kehitettävistä palveluista, kuten omahoitopolut. Toisin sanoen Avaus-hanke keräsi yhteen olemassa olevia palveluita, osallistui niiden edelleenkehittämiseen, otti mukaan muissa hankkeissa kehitettäviä sähköisiä palveluita sekä oli aktiivisesti mukana kehittämässä tulevaisuuden sähköisiä palveluita. Avaus-hankkeen tuloksena muodostettiin myös hyvinvoinnin tarjottimen jatkokehittämiselle ylläpito- ja hallintamalli.

4.1 Toiminnallinen määrittely

Hyvinvoinnin tarjottimen toiminnallisen määrittelyn työstäminen käynnistyi tammikuussa 2014 projektisuunnitelman ja mallinnus- ja määrittelyvaiheen kuvausten perusteella. Määrittely perustui ikääntyneiden kuntalaisten, Oulun kaupungin eri toimijoiden (hyvinvointipalvelut, sivistys- ja kulttuuripalvelut, yhteisötoiminta), yksityisen ja kolmannen sektorin sekä seurakunnan näkemyksiin siitä, millaisia palveluita hyvinvoinnin tarjottimella tulee olla ja miten se ohjaa parhaiten kuntalaisia ja tukee ammattilaisten työtä. Kuntalaisten ja ammattilaisten näkemyksiä selvitettiin palvelumuotoilun avulla. Avaus-hankkeessa tutustuttiin erilaisiin vapaasti saatavilla oleviin internetsivuihin ja arvioitiin niiden kelpoisuutta tarjottimelle. Lisäksi hankkeessa määriteltiin uusia sähköisiä työkaluja sekä keskeiseksi toiminnallisuudeksi eri tietoja yhdistävä ja hyödyntävä älykäs asiakasohjaus.

4.1.1 Määrittelytyö palvelumuotoilun avulla

Palvelumuotoilu on palveluiden ihmislähtöistä suunnittelua, joka nykytilanteen kartoituksen ja asiakasymmärryksen kautta etenee ratkaisujen ideointiin ja toteuttamisen lanseeraukseen. Avaus – hankkeessa palvelujen määrittelyä työstettiin palvelumuotoilun avulla. Jokainen työpaja suunniteltiin ja käsiteltiin kyseisen vaiheen tavoitteiden näkökulmasta. Hyvinvoinnin tarjottimen pilottiversioita muokattiin työpajojen tulosten perusteella ja seuraavissa työpajoissa jatkettiin edellisten työpajojen pohjalta, joten osallistujat huomasivat oman osallistumisensa merkityksen. Työskentelyssä käytettiin useita erilaisia työskentelytapoja ja tavoitteena oli saada jokaisen osallistujan ääni kuuluviin. Tavoitteina olivat hyvinvoinnin tarjottimen ja sen sisältämien työkalujen asiakaslähtöisyys, hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys.

Avaus-hankeessa kuultiin kuntalaisten tarpeita ja näkemyksiä työpajojen lisäksi erilaisissa tilaisuuksissa sekä asukastupaverkoston ja vanhusneuvoston kokouksissa. Hankesuunnitelmassa hyvinvoinnin tarjottimen määrittelyyn suunniteltiin osallistuvan laaja joukko hyvinvointi-, sivistys- ja kulttuuritoimen palvelujen ammattilaisia. Tähän liittyen Avaus-hanke järjesti ammattilaisten työpajoja ja yksittäisiä kehittämiskokouksia Oulun kaupungin eri hallintokuntien kanssa. Kaikki Avaus-hankkeen tekemä yhteistyö, tapahtumat, seminaarit ja yhteistyöpalaverit, on koottu erilliseen dokumenttiin.

Määrittelytyön pohjalta hyvinvoinnin tarjottimen sisältö jaettiin neljään teemaan, joita olivat: hyvinvointi, yhteisöllisyys, ajankohtaista ja apua arkeen. Teemat sisälsivät ohjauksen ja neuvonnan lisäksi olemassa olevia ja uusia hyvinvointia tukevia työkaluja ja mittareita.

4.1.2 Palveluprosessien kuvaaminen

Avaus-hankkeessa haastateltiin kuntalaisia ja hyödynnettiin haastatteluissa saatua tietoa leikkaus-, aivohalvaus- ja syöpäpotilaiden palveluprosessien kuvaamisessa. Prosessit valikoituivat sen vuoksi, että kyseisten potilasryhmien kohdalla tarvitaan runsaasti erilaisia perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon toimenpiteitä.

Avaus-hankeessa kuvattiin hyvinvoinnin tarjottimen toiminnallisuutta aivohalvauspotilaan ja mielenterveyskuntoutujan palveluohjauksessa hyödyntäen aiemman Kaste-ohjelmaan kuuluneen KYTKE-hankkeen (Asiakkaan ja kodin KYTKEminen sosiaali- ja terveydenhuollon saumattomaan palveluketjuun) prosessimallinnusten tuloksia. Lisäksi Avaus-hankkeessa kuvattiin hyvinvoinnin tarjottimen roolia ateriapalvelu-, päivätoiminta ja asumis- ja kuljetuspalveluprosessien osalta sekä tehtiin nykytilan ja tavoitetilan kuvaukset kuljetuspalvelujen myöntämisestä painottaen erityisesti sähköisessä asiointissa huomioon otettavia seikkoja.

Ateriapalvelu-, päivätoiminta ja asumis- ja kuljetuspalveluprosessien kuvauksissa tuotiin esille hyvinvoinnin tarjottimen roolia osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluohjausta, joka on asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa. Palveluohjaukseen liittyvässä toiminnassa lähdetään siitä, että suurin osa asiakkaista eli omatoimiset ja osaavat asiakkaat hakevat, löytävät ja saavat apua kuvassa 3 esitetyn kolmitasoisen palveluohjausmallin alimmalta tasolta. "Tieto-, palvelu- ja neuvontaverkkosivusto", on tarkoitettu kaikkien kuntalaisten, mutta myös ammattilaisten käyttöön. Tällä tasolla palveluohjaus on joko sähköistä tai henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa.

Nykyisellä toiminnallisuudella hyvinvoinnin tarjottimen tavoitteena on toimia kuntalaisten sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi eli se sijoittuu edellä kuvatulle alimmalle palveluohjauksen tasolle tuoden tietoa ikääntyneen itsehoitoon ja virkistymiseen sekä palvelujen hankkimiseen yksityiseltä palvelun tuottajalta, kolmannelta sektorilta tai julkiselta palvelujen tuottajalta.



Kuva 3. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (Hänninen 2009, 6).

Avaus-hankkeen toimijat osallistuivat myös Hyve johtamisen tiekartta -hankkeen työpajoihin, joissa työstettiin ikäihmisten poikkihallinnollisia palveluprosesseja ja tuotiin esille sähköisiä palveluita osana näitä prosesseja. Näissä työpajoissa oli edustettuna laajasti hyvinvointipalvelujen henkilökuntaa. Työpajoissa hyvinvoinnin tarjotin -kokonaisuus täydentyi ja sai ulottuvuuksia ylisektoriseen yhteistoimintaan.

4.1.3 Hyvinvointia tukevan tiedon, työkalujen, mittareiden ja sovellusten koonti

Hyvinvointia tukevan tiedon, työkalujen, mittareiden ja sovellusten avulla ikäihmiset voivat itse, omaisen tai ammattilaisen kanssa sekä arvioida omaa hyvinvointiaan että etsiä itselleen tarkoituksenmukaisia toimintoja.

Avaus-hankkeen ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyön tuloksena hyvinvoinnin tarjottimelle tuotiin alueen sosiaali- ja terveysjärjestöjen kehittämää ihmiset.fi -alustan sisältöä päivittyvällä kalenterinäkökulmalla.

Metsähallituksen Oulu Parks -hankkeen tuloksena on Oulun seudun luontokohteista luotu Outdoors Zone-verkko, johon kuuluu sekä kuntien että Metsähallituksen hallinnoimia luonto- ja liikuntakohteita. Erilaiset kohteet löytyvät nyt helposti Oulun matkailuneuvonnan Visit Oulu-linkin takaa hyvinvoinnin tarjottimelta.

Mielenterveystalon (www.mielenterveystalo.fi) alueellinen versio julkaistiin P-PSHP:n toimesta 16.12.2013. Avaus-hanke osallistui Mielenterveystalon kehittämiseen liittyviin yhteisiin palaveriin ja palvelusta tiedottamiseen Oulun kaupungin hyvinvointipalveluille ja alueen järjestöille sekä sisällytti hyvinvoinnin tarjottimelle ohjausta mielenterveystalo.fi -palveluun soveltuvin osin.

Avaus-hanke oli myös mukana SADe-ohjelman palveluhakemiston kehittämisessä. Palveluvaaka.fi on ensisijaisesti kansalaisille tarkoitettu verkkopalvelu, joka auttaa sopivan sosiaali- ja terveyspalvelun

etsimisessä ja valinnassa. Palveluvaaka.fi –verkkopalvelu avataan vuoden 2015 aikana, jonka jälkeen se liitetään tarjottimelle.

Hyvinvoinnin tarjottimelle tuotiin myös Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP), joka tarjoaa keskitetyn tietojärjestelmän palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee myös palvelujärjestelmän laadun seuranta. PSOP-järjestelmää ja Parasta palvelua –mallia kehittävät ja ottavat käyttöön Espoo, Kouvola, Oulu, Tampere ja Turku hankkeen isäntäkaupunkina. Järjestelmää voivat hyödyntää myös palvelunsa täysin itse kustantavat asiakkaat, koska järjestelmä on avoin kaikille käyttäjille. Palveluun pääsee linkistä parastapalvelua.fi

4.1.4 Uusien sähköisten työkalujen kehittäminen

Ensimmäisenä sähköisten työkalujen kehittämistyönä hankkeessa käynnistettiin virtuaalisen asukastuvan suunnittelu. Oulun Ammattikorkeakoulu Oy:n ylemmän ammattikorkeakoulun (YAMK) opiskelijat tekivät yhdessä Avaus-hanketyöntekijöiden ja Oulun kaupungin yhteisötoiminnan ammattilaisten kanssa virtuaalisen asukastuvan määrittelyä asiakaslähtöisesti palvelumuotoilun keinoin. Opiskelijat selvittivät virtuaalisen asukastuvan toimintoihin, palveluihin ja sisältöihin liittyviä ikäihmisten toiveita ja odotuksia keväällä 2014 sekä loivat kaksi käyttäjäprofiilia virtuaalisen asukastuvan mahdollisista käyttäjistä. Opiskelijat tutkivat kahden oululaisen palvelutalon ikääntyneiden asukkaiden näkemyksiä sekä haastattelivat ja osallistivat kotona asuvia ikääntyviä erillisessä asukastupatapahtumassa menetelminä kysely- sekä toiminnallinen tutkimus. Tarkemmin virtuaalisen asukastuvan kehittäminen on kuvattu erillisissä opinnäytetöissä.

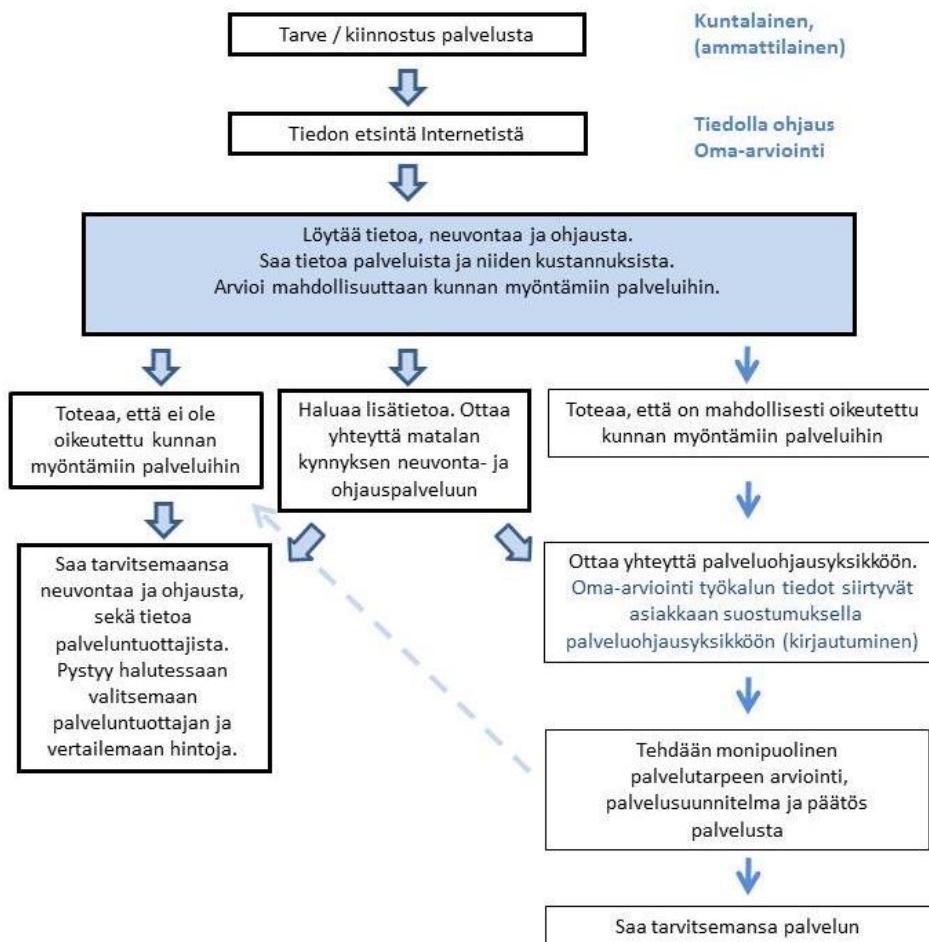
Selvitysten perusteella toivotuimmaksi aiheeksi virtuaaliseen asukastupaan nousivat sosiaali- ja terveyspalvelut (interaktiiviset neuvontapalvelut). Myös liikuntaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvät tarpeet tulivat vahvasti esille. Lisäksi ikääntyneet toivoivat virtuaaliseen asukastupaan keskusteluchatia, erilaista ryhmätoimintaa, kerhoja ja kursseja, tapahtumakalenteria ilmoittautumismahdollisuudella sekä virtuaalisia esityksiä kuten teatteria ja oopperaa.

Virtuaalisen asukastuvan kehittäminen päättyi, koska Avaus-hankkeella ei ollut hankintaresursseja virtuaalisen asukastuvan toteuttamiseen, eikä sen sisältöä ja visuaalista ilmettä kyetty toteuttamaan suoraan Oulun kaupungin internet-sivuille. Virtuaalisen asukastuvan materiaalien pohjalta sen toteuttaminen on myöhemmin mahdollista esimerkiksi 6aika- hankkeessa.

Loppusyksyllä 2013 Avaus-hanke osallistui yhdessä vanhuspalvelulain toimeenpanoa tukevan Hyvinvointia ja laatua -hankkeen kanssa Oulun kaupungin kehittämän Hyvinvointiprofiilin sähköisen kuntalaisversion kehittämiseen. Avaus-hanke testasi Hyvinvointiprofiilin alkuperäistä kuntalaisversiota ikääntyneillä kuntalaisilla. Lomake sisälsi yli 80 kysymystä, josta saadun palautteen perusteella Hyvinvointiprofiilin sisältöä ja käytettävyyttä kehitettiin tunnistamalla riskiryhmät ja heidän tarpeensa laatusuosituksen ja vanhuspalvelulain pohjalta. Hyvinvointiprofiilin kuntalaisversion jatkotyöstäminen siirtyi Avaus-hankkeelle, joka työsti sitä edelleen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa yhteisissä työpajoissa. Lisäksi Hyvinvointiprofiilin sisältöä ja kysymyksiä käytiin läpi kuntalaisille suunnatuissa työpajoissa. Hyvinvointiprofiili sai kuntalaisten ja ammattilaisten ehdotuksesta nimen hyvinvointikartoitus. Tämän työn pohjalta tehtiin määrittely ikäihmisten hyvinvointimittarista.

Oulun kaupunki linjasi, että hyvinvoinnin tarjotin toteutetaan Oulun kaupungin internet-sivuille, eikä Oulun kaupunki toteuta tämän hankkeen aikana erillistä hankintaprosessia asiaan liittyen. Tästä syystä Avaus-hankkeessa tuotetut materiaalit mm. määrittelyt Ikäihmisten hyvinvointimittarista jätettiin ODA-hankkeen ja muiden kansallisten hankkeiden kehitystyön käytettäväksi. Avaus-hankkeessa päätettiin ottaa hyvinvoinnin tarjottimelle käyttöön valtakunnallisesti kehitettävät omahoitopolut ja toimintakyvyn testi, joka perustuu Maailman terveysjärjestön (WHO) kehittämään terveyden ja toimintarajoitteiden arviointimenetelmään (WHO Disability Assessment Schedule, WHODAS 2.0).

Avaus-hanke valmisteli yhdessä Hyvinvointia ja laatua -hankkeen kanssa oma-arvioinnin toimintamallia kuljetuspalveluiden osalta. Oma-arviointimallin (kuva 4) mukaiset prosessit laajentavat kuntalaisen osallisuutta ja tarjoavat neuvontaa ja ohjausta, joiden avulla ikääntynyt tai hänen läheisensä voivat arvioida oikeutta kunnalliseen palveluun yksinkertaisen, asiakasohjausta sisältävän KYLLÄ/EI -valintoja sisältävän kyselyn avulla. Lisäksi ammattilaiset voivat käyttää mallia omassa työssään ohjauksen ja neuvonnan tukena. Oma-arviointityökalun kyselyiden kehittämisen ensimmäisessä vaiheessa tuotettiin kysymykset ja aineisto sosiaalihuolto- ja vammaispuolustajain mukaisiin kuljetuspalveluihin. Näitä palveluita sekä kotihoitoa koskevat kyselyt toteutettiin hyvinvoinnin tarjottimelle.



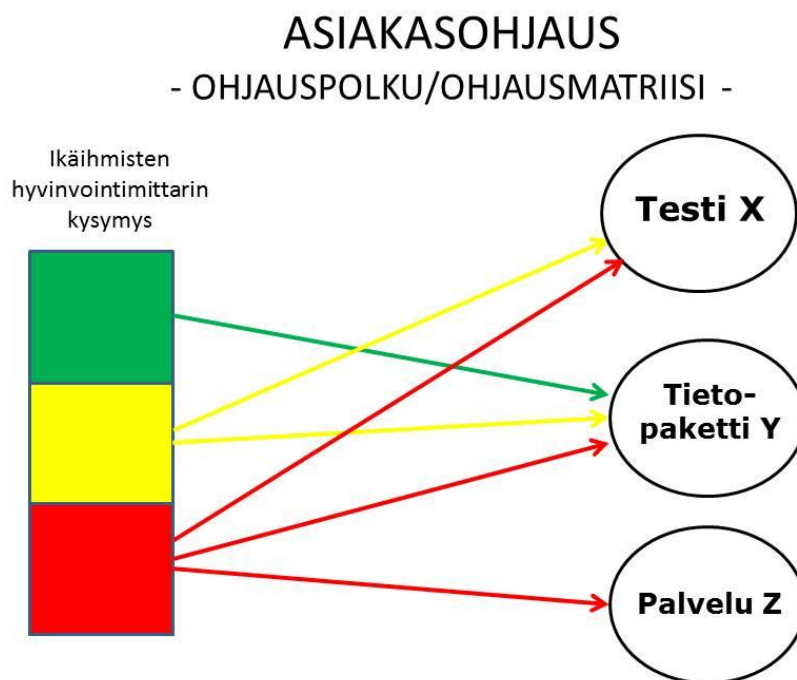
Kuva 4. Oma-arviointi- ja neuvontaprosessi ikääntyneen kotona asumisen tukena.

Avoimen markkinapaikan määrittelytyössä Avaus-hankkeessa kerättiin tietoa siitä, millaisia yksityisiä palveluita ikääntyvät tarvitsevat kotona asumisen tueksi sekä millaisilla kriteereillä avoin markkinapaikka voisi toimia. Esimerkkejä näistä palveluista ovat muun muassa kauppapalvelut, auraus- ja kiinteistöpalvelut, hieronta- ja fysioterapiapalvelut, jalkojen hoito, toiminta- ja puheterapiapalvelut sekä kampaamopalvelut.

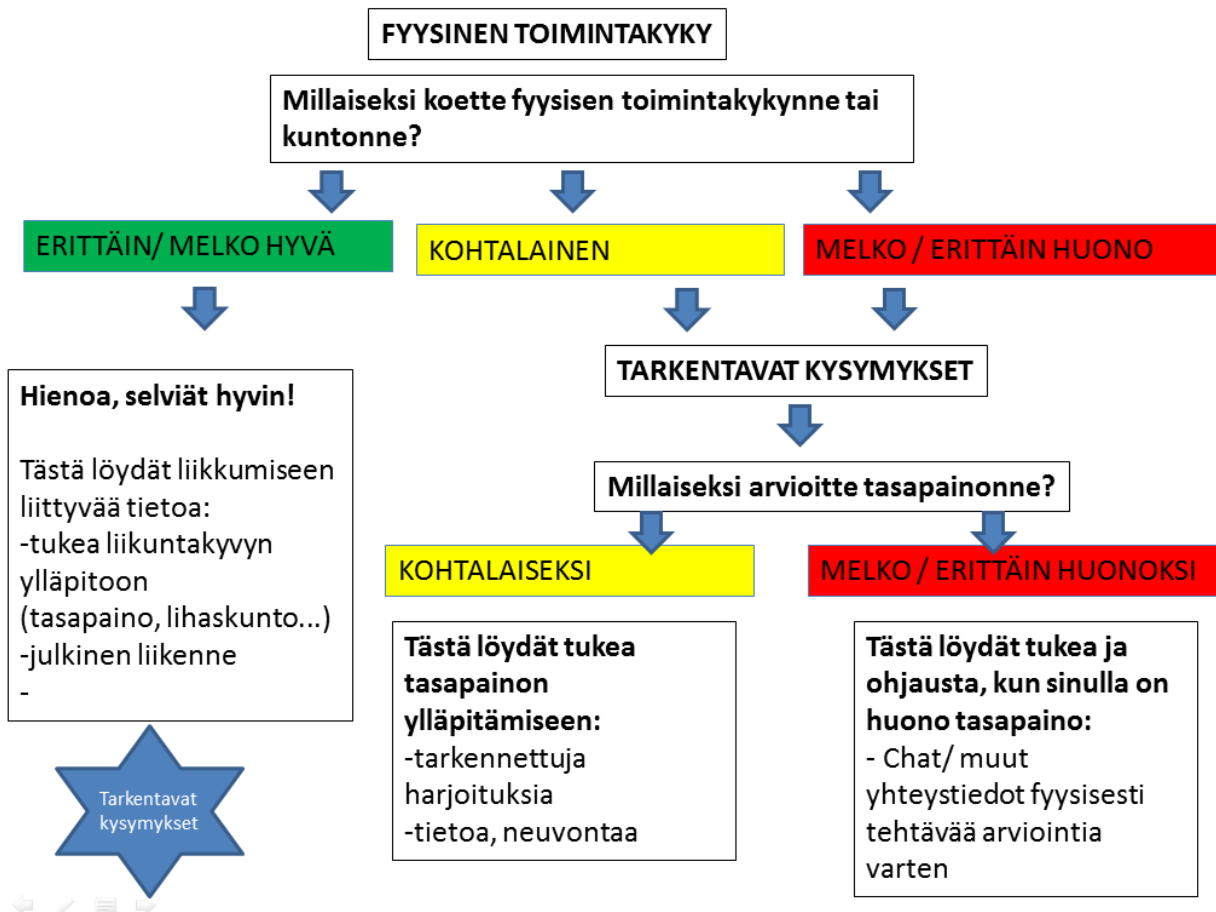
Avaus-hankkeessa käytiin keskusteluja yritysten kanssa, joilla oli ehdotus tai visio markkinapaikan toteutuksesta, mutta hyvinvoinnin tarjottimen innovatiivisen hankinnan peruuntumisen vuoksi avoimen markkinapaikan määrittelytyö keskeytettiin, sillä toteutus oli rajoitusten ja käytännön syistä mahdotonta ouka.fi –internetsivuille.

4.1.5 Älykäs asiakasohjaus

Tärkeimmäksi hyvinvoinnin tarjotin -kokonaisuuden toiminnallisuudeksi suunniteltiin älykästä asiakasohjausta ja eri palveluiden yhteentoimivuutta. Älykkään asiakasohjauksen tehtävä on ohjata käyttäjää sen hetkisestä palvelusta tai tiedosta eteenpäin, esim. ohjeisiin, tietoon ja muihin liitettäviin palveluihin. Tavoitteena oli myös, että hyvinvoinnin tarjotin sisältää palveluohjausta, jonka myötä kuntalainen voi itse arvioida esimerkiksi oikeuttaan kunnallisiin palveluihin ja mikäli ei vielä ole niihin oikeutettu, löytää vaihtoehtoisesti yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien palveluita. Hyvinvoinnin tarjotin käsittää siis modulaarisen, muuttuvan kokoelman palveluita, toimintoja ja työkaluja.



Kuva 5. Älykkään asiakasohjauksen toimintaperiaate hyvinvointimittarin/-kartoituksen yhteydessä.



Kuva 6. Älykkään asiakasohjauksen toimintaperiaate – kysymysesimerkki.

Dokumentit:

- Palvelumuotoilu Palon kuntalaistyöpajojen raportit (Saatavissa: [Innokylä](#))
- Avaus-hankkeen virtuaalista asukastupaa koskevat materiaalit, mm. opinnäytetöitä ja työpajaraportteja (saatavissa: [Innokylä](#))
- Ikäihmisten hyvinvointimittari määrittely (saatavissa: [Innokylä](#))
- Oma-arviointi ja neuvonta ikääntyneen kotona asumisen tukena. Kuljetuspalvelut (saatavissa: [Innokylä](#))
- Yhteistyö ja tapahtumat-taulukko (Saatavissa: [Innokylä](#))

4.2 Innovatiivinen hankintaprosessi

Loppuvuonna 2013 Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen johdossa päätettiin, että hyvinvoinnin tarjottimen järjestelmän kehittämiseen, hankintaan ja ylläpitoon tarvitaan resursseja, koska Avaus-hankkeessa ei ollut erillisen järjestelmän hankintaan budjetoitua rahoitusta. Järjestelmän kehittäminen saattoi käynnistyä yhteistyössä hankintatoimen käynnissä olevan Huippuostajat 2013-2016 –hankkeen kanssa niin sanottuna innovatiivisena hankintana, jossa prosessin kehittämisessä on mukana järjestelmän toimittajia. Järjestelmää tai erillistä alustaa varten puolestaan todettiin voitavan hakea rahoitusta INKA-ohjelman rahoituskanavien kautta.

INKA-ohjelma käynnistyi Oulun kaupungissa teemalla tulevaisuuden terveys. Hyvinvoinnin tarjotin nähtiin yhtenä tämän kokonaisuuden kehittämisaihioista. Oulun kaupungin talousarviovalmistelussa vuoden 2015 osalta todettiin pyrittävän varautumaan tarjottimen kehittämiseen ja käyttöönottoon. Avaus-hankkeen ja Oulun kaupungin hankinta-asiantuntijoiden suunnitteleman innovatiivisen hankinnan lähtökohtana oli, että hyvinvoinnin tarjotin on uusi palvelu tai tuote, jota ei vielä ole olemassa, ja joka vaatii yhteiskehittämistä kuntalaisten ja ammattilaisten lisäksi myös teknologiayritysten kanssa.

Hyvinvoinnin tarjottimen ensimmäinen vaatimusmäärittely innovatiivisen hankinnan valmistelua varten valmistui helmikuussa 2014 ja laajennettu vaatimusmäärittely kesäkuussa 2014. Hyvinvoinnin tarjottimen toiminnallisesta määrittelystä tunnistettiin laajemmaksi kehittämistarpeeksi älykäs asiakasohjaus, jossa on innovatiiviseen hankintaan soveltuvia elementtejä.

Avauksen ohjausryhmässä päätettiin 9.4.2014 että Avaus valmistelee yhteistyössä strategisen hankintatoimen kanssa tietopyynnön. Tietopyyntö ei ole sen julkaisijaa sitova, eikä hankintapäätöstä hyvinvoinnin tarjottimeen tulevasta ennaltaehkäisevien palvelujen kokoamiseen ja integrointiin keskittyvästä älykkästä asiakasohjauksesta toistaiseksi oltu tehty. Tietopyyntö julkaistiin toiminnallisen määrittelyksen valmistumisen jälkeen yhdessä Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin alueellisen järjestelmäkokonaisuuden konseptin (Onion-hanke) tietopyynnön kanssa 10.6.2014 HILMA:ssa (julkisten hankintojen sähköinen ilmoituskanava). Molemmista tietopyynnöissä älykäs asiakasohjaus oli keskeinen elementti, ja tietopyynnöllä haluttiin selvittää teknologiayrityksiltä, millaisia ratkaisuja älykkääseen asiakasohjaukseen löytyy. Hyvinvoinnin tarjottimen tietopyynnössä oltiin kiinnostuneita myös alustavista hintatiedoista, liiketoimintapotentiaalista ja hallintamallista.

Tietopyyntöön saatiin 18.8.2014 mennessä 13 vastausta. Vastausten pohjalta saatiin tieto, että tarvittavaa teknologiaa on olemassa älykkään asiakasohjauksen osalta hyvinvoinnin tarjottimen uusien työkalujen toteutukseen. Liiketoimintapotentiaalin osalta tietopyynnöllä saatiin hajanaisia vastauksia; osa vastaajista näki potentiaalin ja osa puolestaan arvioi nykyisen määrittelyn pohjalta, että markkinat ovat liian pienet ja alueelliset. Lisäksi tuleva sote-muutos tuli esille vastaajien epävarmuutena. Hallintamallin osalta useampi vastaaja esitti, että keskitetty omistajuus pitää ohjauksen selkeänä.

Tietopyynnön vastausten pohjalta selvisi, ettei älykästä asiakasohjausta ja kaikkia hyvinvoinnin tarjottimen toimintoja voida toteuttaa Oulun kaupungin internet-sivuille. Edelleen selvisi, että Hyvinvoinnin tarjotin -kokonaisuus vaatii yhteiskehittämistä yritysten kanssa, koska tarjottimen tarpeet täyttävää valmista kaupallista ohjelmistotuotetta ei vielä ole saatavilla. Tämän vuoksi älykkään asiakasohjauksen sisältävän hyvinvoinnin tarjottimen yhteiskehittäminen yritysten kanssa on toteutettava uuden INKA -hankkeen (hyvinvoinnin tarjotin- yhteiskehittäminen) avulla. Avaus hanke toteutti hyvinvoinnin tarjottimesta Oulun kaupungin internetsivuille niitä osia, joita sinne oli mahdollista toteuttaa.

Esiselvityksen aikana lokakuussa 2014 Oulun kaupunki linjasi, että Hyvinvoinnin tarjotin toteutetaan Oulun kaupungin internet-sivuille, eikä Oulun kaupunki toteuta Avaus-hankkeen aikana hankintaprosessia hyvinvoinnin tarjottimeen liittyen. Hyvinvoinnin tarjotin -kokonaisuuden yhteiskehittämistä varten perustettiin työryhmä, joka kokoontui 4.11.2014. Työryhmän esityksen pohjalta jo aloitettuja yrityskeskusteluja ei Avaus-hankkeen osalta jatkettu, koska niiden todettiin olevan ajankohtaisia vasta sitten, jos yhteiskehittämishanke alkaa. Työryhmän esityksen pohjalta Avaus-hanke aloitti alustavan hankesuunnitelman kirjoittamisen ja selvitystyön yhteistyöstä INKA-

kumppanikaupunkien ja 6aika-ohjelman kanssa. Selvitystyö johti siihen, että hyvinvoinnin tarjottimen jatkokehitys oli luonnollista sitoa Oulun kaupungin 6aika-hankkeen projektisuunnitelmaan.

4.3 Pilotointi

Kuntalaiset ja ammattilaiset pilotoivat hyvinvoinnin tarjotinta erilaisissa tilanteissa ja tapahtumissa huhti-toukokuun 2015 aikana. Avaus-hankkessa kerättiin arviointiaineistoa pilotointiin osallistuneilta ikääntyneiltä ja ikääntyneiden ohjaus- ja neuvontatyötä tekeviltä ammattilaisilta (Oulun kaupungin Aino-neuvoja ja Kumppanuuskeskuksen Sonja-neuvoja) erillisellä kyselylomakkeella. Oulun ammattikorkeakoulun toimintaterapia- ja sosionomiopiskelijat tuottivat pilotointiin liittyen kaksi opinnäytetyötä. Palvelumuotoilu Palo Oy:n toteuttamana elo-syyskuussa 2015 tehtiin hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyys- ja palvelukokemuserviointitutkimus. Menetelmänä tutkimuksessa oli ikääntyneiden kuntalaisten haastattelu.

Pilotoinnin lisäksi hyvinvoinnin tarjotinta on esitelty ikääntyneille kuntalaisille ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille erilaisissa tilaisuuksissa sekä paikallisesti että kansallisesti. Lisäksi palvelua on esitelty Oulun kaupungin ikääntyneiden matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluista vastaaville sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Pilotointiraportin, käytettävyys- ja palvelukokemuseraportin sekä kuntalaisilta saadun palautteen pohjalta tehtiin ne muutokset, jotka olivat hankkeen linjausten mukaisia ja mahdollisia toteuttaa Oulun kaupungin nettisivuille.

Pilotointisuunnitelmaan kuului yhtenä osana yrityshteistyönä tablet-tietokonepilotti Hublet Oy:n kanssa. Laitteiden tuotanto-ongelmien vuoksi pilotointi jäi toteutumatta.

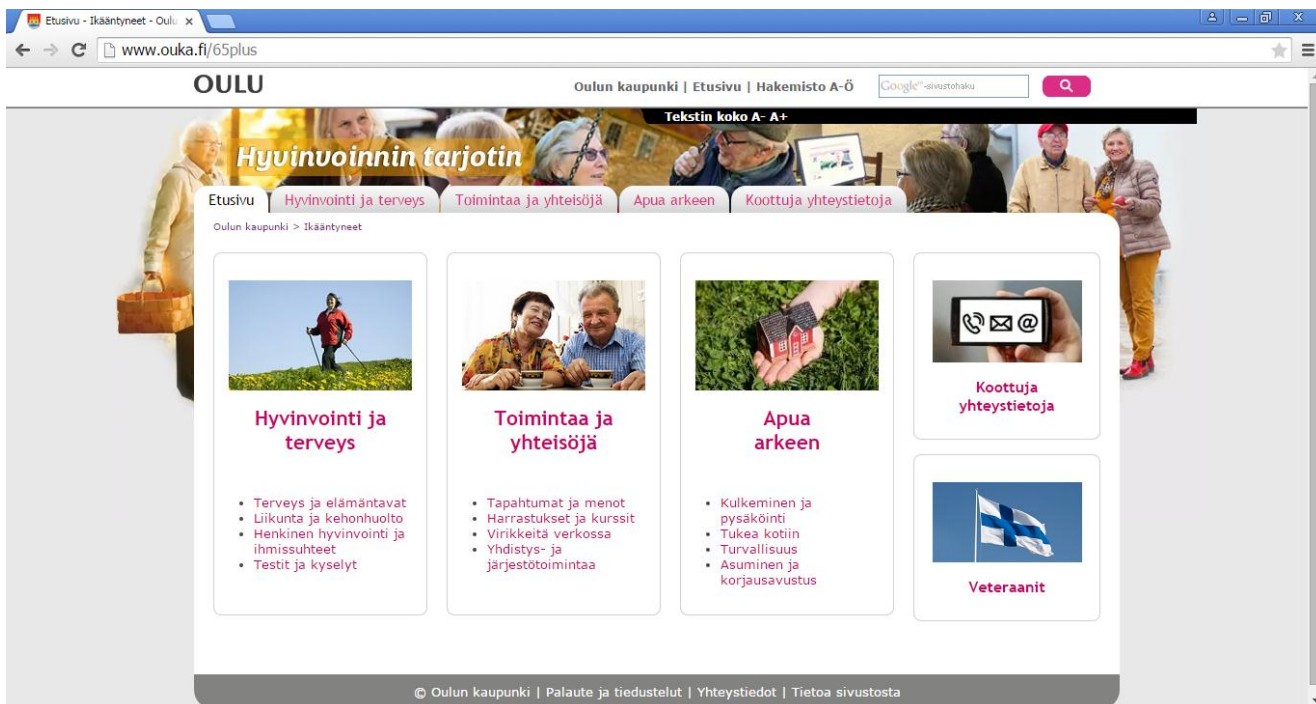
Dokumentit:

- Pilotointiraportti (Saatavissa: [Innokylä](#))

4.4 Hyvinvoinnin tarjotin –internetsivusto

Hyvinvoinnin tarjottimen rakentaminen Oulun kaupungin internet-sivuille aloitettiin marraskuussa 2014 ja se julkaistiin virallisesti kuntalaisille kesäkuussa 2015. Hyvinvoinnin tarjotin (kuva 5) on käytettävissä osoitteessa www.ouka.fi/65plus.

Hyvinvoinnin tarjotin kokoaa ikääntyneille kuntalaisille suunnattua terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää ennaltaehkäisevää tietoa ja tukee samalla ikääntyneen kotona selviytymistä ja mahdollistaa itsehoidon lisääntymistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Lisäksi tarjottimelta löytyy matalan kynnyksen neuvontaa ohjausta sekä tietoa järjestöjen ja kunnan hyvinvointia ja kotona asumista tukevista palveluista. Kun tieto on kaikkien saatavilla netissä, ammattilaisten resursseja vapautuu henkilökohtaista palvelua tarvitseville. Kotona asumista tukevat palvelut näyttäytyvät hyvinvoinnin tarjottimella PSOP-palvelun kautta löytyvinä ostopalvelu- ja palveluseteliyritysten tuottamina palveluina. Hyvinvoinnin tarjottimelta löytyy myös BusinessOulun ylläpitämä Yrityshakemisto, jonka kautta kuntalaiset saavat tietoa alueellisesta yritystarjonnasta.

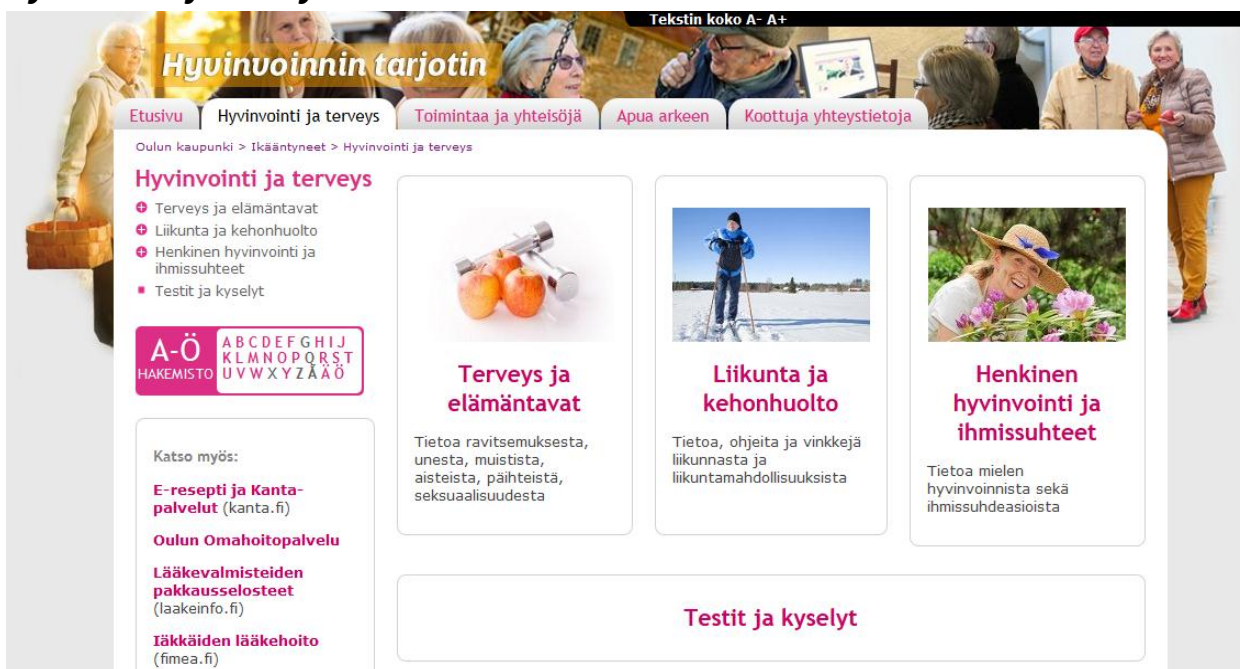


Kuva 7. Hyvinvoinnin tarjottimen etusivu Oulun kaupungin internet-sivuilla.

4.4.1 Sisältö

Määrittelytyön ja pilotoinnin pohjalta hyvinvoinnin tarjottimen sisältö jaettiin neljään teemaan, joita ovat hyvinvointi ja terveys, toimintaa ja yhteisöjä, apua arkeen ja koottuja yhteystietoja. Teemat sisältävät tietoa sekä olemassa olevia valtakunnallisia ja järjestöjen kokoamia hyvinvointia tukevia työkaluja ja mittareita, jotka on etukäteen arvioitu hyödyllisiksi. Pääsivulta löytyy lisäksi veteraanit-linkki, jonka alta löytyvät veteraaneille kuuluvat palvelut.

Hyvinvointi ja terveys-teemat:



Hyvinvointipalvelut, Avaus-hanke

Postiosoite: PL 1, 90015 Oulun kaupunki | Käyntiosoite: Torikatu 10

Puhelin: 08 558 410 | Faksi 08 558 41720

Verkkolaskutustiedot: OVT-tunnus: xxxxxx | Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj | Operaattoritunnus: BAWCFI22

Y-tunnus: 0187690-1 | www.ouka.fi

Kuva 8. Hyvinvointi- ja terveys –valikko.

- 1) Terveys- ja elämäntavat -osio sisältää tietoa ravitsemuksesta, painonhallinnasta, unesta, muistista, aisteista, suun ja hampaiden terveydestä, ihon hoidosta, päihteistä ja seksuaalisuudesta. Osioista löytyy tiedon lisäksi kuvia, suosituksia, testejä, pelejä ja yhteystietoja ammattilaiselle.
- 2) Liikunta ja kehonhuolto -osio sisältää tietoa, neuvontaa ja suosituksia. Osiossa on myös ladattavia ja tulostettavia oppaita ja videoita, sekä liikuntaohjelmia. Ikääntyneiden liikuntamahdollisuuksia on tarjolla erilaisten kalentereiden muodossa.
- 3) Henkinen hyvinvointi ja ihmissuhteet -osioista löytyy tietoa mielen hyvinvoinnista ja muun muassa Suomen Mielenterveysseuran tulostettava esite. Osioon on myös koottu osallistumismahdollisuuksia, kuten ikäihmisten olohuone. Mielenterveystalo.fi -palvelusta löytyvät oirenavigaation lisäksi alueen palvelut.
- 4) Testit ja kyselyt -osioista löytyy ikääntyneiden hyvinvointiin liittyviä testejä ja kyselyitä, kuten vajaaravitsemus.fi -palvelun painoindeksilaskuri, joka huomioi iän.

Toimintaa ja yhteisöjä-teemat:

The screenshot shows a website interface for 'Hyvinvoinnin tarjotin' (Well-being offerings) in Oulu. The main navigation includes: Etusivu, Hyvinvointi ja terveys, Toimintaa ja yhteisöjä, Apua arkeen, and Koottuja yhteystietoja. The current page is 'Toimintaa ja yhteisöjä' and features a grid of activity cards:

- Tapahtumat ja menot**: Tapahtumakalentereita ja paikkoja mihin mennä tai osallistua. (Image: A wristwatch on a calendar page)
- Harrastukset ja kurssit**: Opistojen tarjontaa, kädentaitoja, liikuntaa ja lukemista. (Image: Two women at a table with a board game)
- Virikkeitä verkossa**: Radiokanavia, sähköisiä lehtiä, pelejä ja muita virikkeitä. (Image: A couple sitting on a sofa looking at a laptop)
- Yhdistys-, järjestö- ja ystävötoimintaa**: Paikallisia yhdistyksiä ja järjestöjä sekä asukastupa- ja vapaaehtoistoimintaa. (Image: Two hands shaking)

Additional elements on the page include an 'A-Ö HAKEMISTO' (Index) and a 'Tee aloite Oululle' (Make a suggestion to Oulu) button.

Kuva 9. Toimintaa ja yhteisöjä –valikko.



- 1) Tapahtumat ja menot -osio sisältää tapahtumakalentereita ja tietoa osallistumismahdollisuuksista, kuten Katoppa-asukastuvan porinapiiri. Lisäksi sivulle päivitty ihimiset.fi -palvelusta tietoa Oulun alueen järjestötoimijoiden ikääntyneille avoimista ryhmistä.
- 2) Harrastukset ja kurssit -osio sisältää linkkejä eri järjestäjien koulutus-, harrastus- ja kurssitoimintaan. Osiossa on muun muassa Marttojen käsityöohjeita ja tulostettava Oiva Askarteluopas sekä ajantasainen alueellinen liikuntakalenteri. Luontoharrastamiseen liittyen osiosta löytyy tietoa kalastusluvista, talviuinnista, veneilystä ja palstaviljelystä.
- 3) Virikkeitä verkossa -osio sisältää visailuja, sanaristikoita ja sudokuita sekä netistä luettavia sanomalehtiä ja Ylen selkokieliset uutiset. Lisäksi osiosta on suora linkki virtuaalikirkkko.fi-palveluun.
- 4) Yhdistys- ja järjestötoimijoita -osiosta löytyy linkit paikallisiin yhdistyksiin ja järjestöihin sekä asukastupa-, ystävä- ja vapaaehtoistoimintaan.

Apua arkeen-teemat:

The screenshot shows the 'Apua arkeen' website interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Etusivu', 'Hyvinvointi ja terveys', 'Toimintaa ja yhteisöjä', 'Apua arkeen', and 'Koottuja yhteystietoja'. Below the navigation, there's a header with the text 'Hyvinvoinnin tarjotin' and 'Tekstin koko A- A+'. The main content area is divided into several sections:

- Apua arkeen**: A list of services including 'Kulkeminen ja pysäköinti', 'Tukea kotiin', 'Turvallisuus', and 'Asuminen ja korjausavustus'. There's also an 'A-Ö HAKEMISTO' (A-Z index) and a 'Katso myös:' section with links to 'Virtaa eläkevuosiin, tietoa eläkkeelle siirtyville (pdf)', 'Asianajajapäivystys - Oulun kaupungin pääkirjastossa', 'Edunvalvontavaltuus (maistraatti.fi)', 'Hoitotahto (Muistiliitto)', 'Elinluovutuskortti (kylläelinluovutukselle.fi)', and 'Suoramarkkinoinnin kieltäminen (KKV)'.
- Kulkeminen ja pysäköinti**: Includes a list of services like 'Oulun seudun paikallisliikenne', 'Palveluliikenne', 'Lakisäätöiset kuljetuspalvelut ja matkakorvaus', and 'Pysäköinti'.
- Tukea kotiin**: Includes a list of services like 'Vinkkejä palvelujen ostamiseen', 'Tukea netin käyttöön', 'Vinkkejä raha-asioihin', 'Kotiin ostettavia palveluita', 'Ruokailu', 'Ryhmä- ja päivätoiminta', 'Apuvälineet ja hoitotarvikkeet', 'Tietoa kotihoidosta', and 'Omaishoito'.
- Turvallisuus**: Includes a list of services like 'Onko kotini turvallinen?', 'Oma ja ympäristön turvallisuus', and 'Turvapalvelut'.
- Asuminen ja korjausavustus**: Includes a list of services like 'Vuokra- asuminen', 'Itsenäinen asuminen palvelutalossa', 'Palvelukotiasuminen', and 'Korjausavustus'.

Kuva 10. Apua arkeen –valikko.

- 1) Kulkeminen ja pysäköinti -osiosta löytyy tietoa paikallisliikenteestä, palveluliikenteestä ja pysäköinnistä. Lisäksi osiossa on tietoa lakisääteisistä kuljetuspalveluista ja näihin liittyen kyselyt, joilla vastaaja voi arvioida oikeutustaan sosiaalihuolto- tai vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin. Kyselyiden pohjalta vastaajalla on mahdollisuus täyttää kuljetuspalveluhakemus tai hän saa tietoa muista kulkemismahdollisuuksista, kuten palveluliikenne.
- 2) Tukea kotiin -osiosta löytyy vinkkejä palveluiden ostamiseen ja esimerkiksi Eteran kotitalousvähennyslaskuri sekä Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta yksityisiä kotipalvelujen tuottajia. Ikääntyneiden toiveiden mukaisesti tänne on kerätty myös tukea netin käyttöön, kuten oppaita ja ohjeita tietokeniikan hankkimiseen ja käyttöön sekä tietoa tietotekniikkakursseista ja opastuksesta. Osioista löytyy myös tietoa kotona asumista tukevista palveluista, kuten asiointi-, siivous- ja kaupassakäynti palvelut, sekä erilaisista ruokailumahdollisuuksista. Lisäksi tästä osiosta löytyy tietoa alueen ryhmä- ja päivä- ja kuntouttavasta toiminnasta, apuvälineistä, kotihoidosta ja omaishoidosta.
- 3) Turvallisuus -osio sisältää tietoa, oppaita ja ohjeita liittyen henkilökohtaiseen- ja ympäristön turvallisuuteen sekä tapaturmien ehkäisemiseen. Lisäksi osiosta löytyy tietoa avunhakemisesta ja linkit päivystysten yhteystietoihin. Osioista löytyy myös linkki Oulun kaupungin turvapalveluihin ja asiakasmaksuihin. Onko kotini turvallinen? –kyselyllä voi tarkistaa onko omassa kodissa turvallisuusriskejä.
- 4) Asuminen ja korjausavustus –osiosta löytyy tietoa vuokra-asumiseen, palvelutalo- ja palvelukotiasumiseen liittyen sekä tietoa perhehoidosta ja laitoshoidosta. Korjausavustuksesta ja tuloajoista löytyy myös tietoa.

Koottuja yhteystietoja:

Hyvinvoinnin tarjotin

Tekstin koko A- A+

Oulun kaupunki > Ikääntyneet > Koottuja yhteystietoja

Asiointi ja neuvonta Oulussa:

- Aino-neuvontapalvelut Oulussa
- Asiakaspalvelu, Oulu10
- Haukiputaan yhteispalvelupiste
- Kiimingin asiointipiste
- Oulunsalon yhteispalvelupiste
- Yli-Iin palvelupiste
- Ylikiimingin yhteispalvelupiste
- Kumppanuuskeskuksen Sonja-neuvonta

Aluetaksi Oulu

- Matkapalvelukeskus ja palveluliikenne Oulussa
- Kelan korvaaman taksin tilaus (kela.fi, pdf)
- Kelan palvelunumerot
- Kelan palvelupisteen haku
- Valtakunnallinen julkishallinnon palvelukartta (suomi.fi)

Terveyspalvelut Oulussa:

- Kiimingin hyvinvointikeskus
- Kontinkankaan hyvinvointikeskus
- Terveysasemat ja hyvinvointipisteet Oulussa
- Hampaiden ja suun terveys Oulussa
- Laboratoriopalvelut Oulussa
- Röntgenpalvelut Oulussa
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (ppshp.fi)

112 Häätänumero Nödnnummer

- Lääkäri ja hoitajapäivystys Oulussa
- Oulu-Koillismaan pelastuslaitos, sammutus- ja pelastustoiminta
- Oulun Poliisilaitos (poliisi.fi)

Apteekit Oulussa (apteekki.fi)

Oulun Omahoitopalvelu

Tee aloite Oululle (aloiteoululle.fi)

Oulun kaupungin kirjastot ja muut kulttuurilaitokset

Oulun kaupungin liikuntalaitokset

A-Ö HAKEMISTO

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
T	U	V	W	X	Y	Z	Ä	Å	
Ö									

Kuva 11. Koottuja yhteystietoja –näkömää.

Ikääntyneet toivoivat hyvinvoinnin tarjottimelta tulostettavaa listaa tärkeimmistä yhteystiedoista. Tällaisen listan kokoaminen osoittautui vaikeaksi, koska pdf-versiosta olisi tullut pitkä ja sen päivittäminen olisi ollut haasteellista. Koottuja yhteystietoja –osio sisältää tärkeimpiä Oulun alueen yhteystietoja. Sivun koonnissa pidettiin tärkeänä, että koko sisältö näkyy kerralla näytössä ja että jaottelu on selkeä. Sivun linkit vievät suoraan palvelun yhteystietoihin ja aukioloaikoihin.

Veteraanit

Tämä linkki vie suoraan Oulun kaupungin veteraanit-sivustolle, josta löytyy kattavasti tietoa veteraanien etuisuuksista ja Veteraanien etuudet Oulussa 2011–opas.

Lisäksi kaikissa osioissa on hyödyllisiksi katsottuja ja ikääntyneiden toivomia linkkejä kuten Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeeseen suoramarkkinoinnin kieltämisestä ja tulostettava Virtaa eläkevuosiin, tietoa eläkkeelle siirtyville-opas.

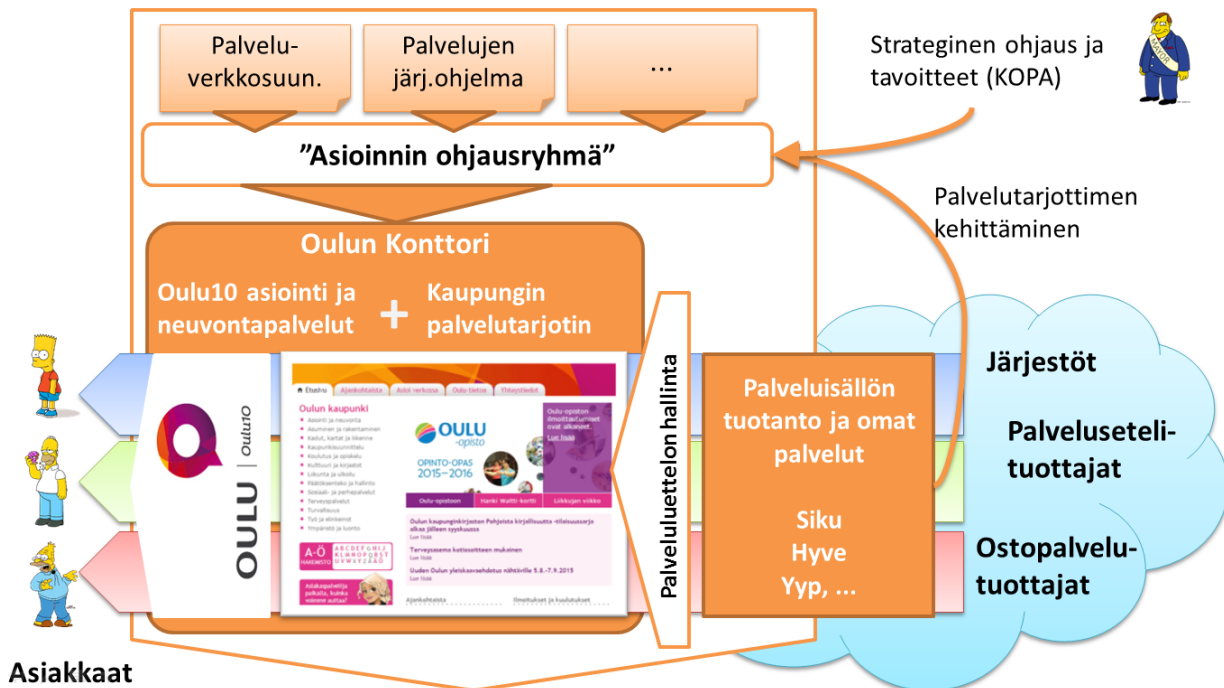
4.5 Hyvinvoinnin tarjottimen hallintamalli

Avaus –hankkeen päätyttyä hyvinvoinnin tarjotin siirtyi Oulun kaupungin omistukseen (Kuva 12). Päävastuu hyvinvoinnin tarjottimen konseptin ja tarjottimen alustan kehittämisestä sekä sisällön jatkokehitystyöstä on määritelty Oulun konttorin kuntalais- ja asiakasohjasta tarjoavalle asiointi- ja neuvontapalvelulle. Arkikäytössä tarjottimen sisältöjä muokataan ja kehitetään sen mukaan, kun kuntalaisten tiedontarve osoittaa tarpeelliseksi.



Kaupungin oman toiminnan osalta tarjottimen sisältöjen ylläpito tapahtuu viestinnän toimijoiden suunnitteleman ylläpitorakenteen mukaisesti. Tietoa tuotetaan eri toimialoilta kuntalaisen palvelutarpeiden organisaatioissa tapahtuvien muutosten mukaisesti. Tarjottimen sisältöön tehtävistä lisäyksistä ja päivityksistä huolehtivat tehtävään määritetyt internet-sivustojen ylläpitäjät.

Strateginen ohjaus konseptin kehittämiseksi ja tarjottimen sisällölle määritellään Oulun kaupungin strategian linjausten mukaisesti asioinnin ohjausryhmässä.



Kuva 12. Hyvinvoinnin tarjottimen ylläpito- ja hallintamalli

5. ALUEELLISEN TIETOJÄRJESTELMÄKOKONAISUUDEN MÄÄRITTELY

Avaus-hankkeessa määriteltiin osaltaan tulevaisuuden alueellista tietojärjestelmäkokonaisuutta, joka tukee kuntalaisten terveyttä ja hyvinvointia. Määrittelytyö tehtiin yhteistyössä osana alueellista kokonaisarkkitehtuurityötä, johon osallistuivat Avauksen (yksi henkilöresurssi) lisäksi Oulun kaupungin Onion-hanke sekä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin (PPSHP:n) tietohallinto. Avauksen roolina määrittelytyössä oli tuoda sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä kuntalaisten näkökulmat suunnitteluun. Avauksen painopisteenä kokonaisarkkitehtuurityössä olivat toimintaprosessit ja niitä palvelevat tieto- ja toiminnallisuustarpeet.

Avaus -hankkeen määrittelyvaiheen aikana oli tullut esiin tarve kehittää sähköistä asiointia sosiaali- ja terveyspalveluihin alueellisena ratkaisuna. Alueen kunnilla ja kaupungeilla on erityyppisiä ja eri-ikäisiä sähköisen asioinnin ratkaisuja ja erikoissairaanhoidossa kattavaa sähköisen asioinnin palvelua ei vielä ole. Tavoitteena oli määritellä koko Oulun yliopistosairaalan erityisvastuualueen (OYS-ERVA -alueen) yhteinen sähköisen asioinnin ratkaisu sosiaali- ja terveyspalveluihin, joka tulevaisuudessa olisi kaikkien toimijoiden käytössä alueella. Palvelu haluttiin määritellä modulaariseksi siten, että eri organisaatiot voivat liittää sen osaksi omaa sähköisten palveluiden kokonaisuutta. Palvelun hankintamenettelystä tavoiteltiin myös alueellista ratkaisua, josta vastaa PPSHP.

Asiakkaan valinnanvapauden toteuttaminen edellyttää asiakas- ja potilastietojen laajaa käytettävyyttä ja saatavuutta yli nykyisten organisaatorakenteisiin sidottujen rekisteripitäjärajojen sekä niiden sisällä. Tavoitteena oli yksi jatkuva kertomus, joka täydentyy asiakkaan/potilaan asioidessa eri palveluyksiköissä. Tämä ratkaisu edellyttää muutoksia nykyiseen lainsäädäntöön sekä uusia yhteensopivia tietojärjestelmäratkaisuja. Tavoitteena on, ettei lainsäädäntö tulevaisuudessa estä vaan mahdollistaa toimintamallien kehittämisen. Tavoitetilassa asiakas saa kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvät palvelut yhden luukun periaatteen mukaan valitsemansa tai käyttämänsä käyttöliittymän kautta. Avaus-hankkeessa tulevaisuuden visio tiivistettiin seuraavasti: "Vuonna 2020 Oulussa on uuden sukupolven hyvinvointijärjestelmä, jossa painottuu kuntalaislähtöisyys, ennaltaehkäisy, teknologian hyödyntäminen, palvelujen parempi saavutettavuus ja monikanavaisuus, sekä sujuva tiedonkulku eri toimijoiden välillä".

Alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden strategiset lähtökohdat:

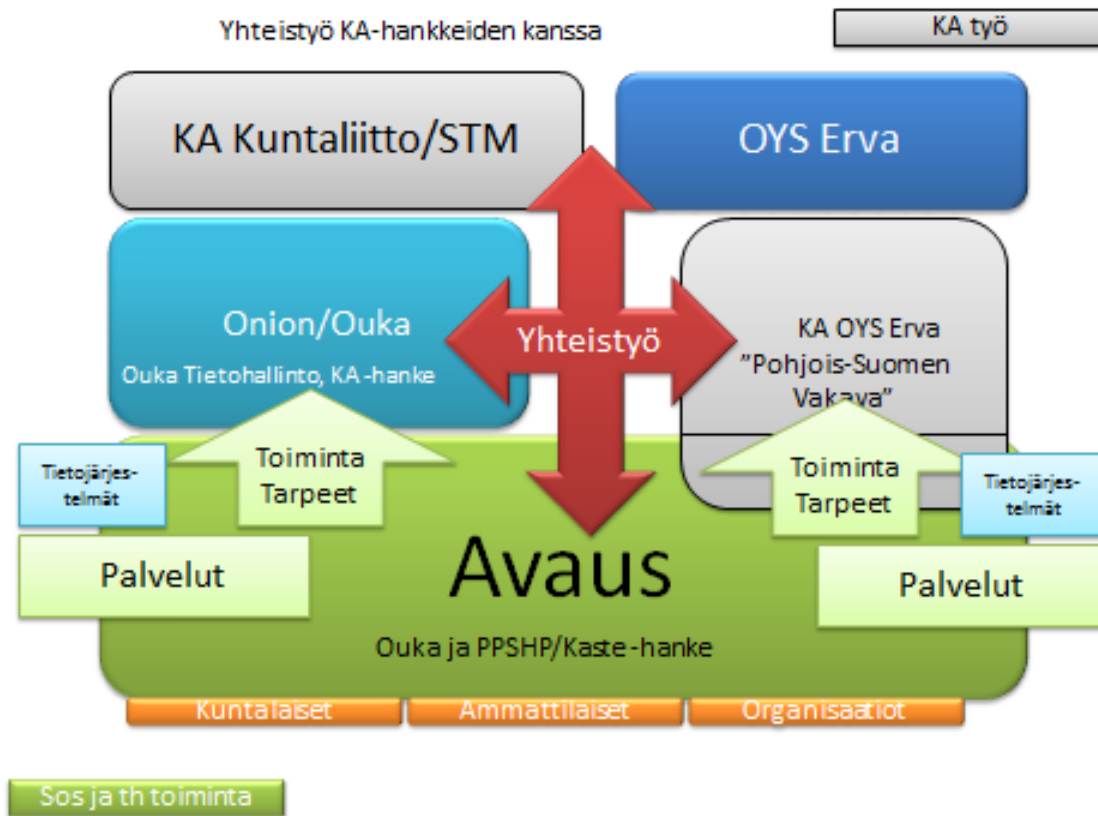
- Tavoitteena on määritellä alueellisesti yhteentoimiva tietojärjestelmäkokonaisuus PPSHP:n omistaja-strategian mukaisesti, mikä mahdollistaa esteettömän tiedon hyödyntämisen koko ERVA-alueella (ERVA strategia). Kokonaisuus sisältää perinteisen potilaskertomuksen lisäksi muut oleelliset asiakastiedot ja omahoidon ratkaisut.
- Palvelutuotanto perustuu monitoimijaiseen palveluekosysteemiin, jossa asiakkaiden palvelut järjestetään kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisesti (Uusi Oulu).
- Lainsäädäntö ei saa muodostaa pullonkaulaaärkevien toimintamallien kehittämiseksi.
- Tietojärjestelmäkokonaisuus on modulaarinen ja perustuu avoimuuteen (avoin arkkitehtuuri, avoimet rajapinnat ja standardit).
- Alueella määritellään omia toimintaprosesseja tukeva arkkitehtuuri, johon ekosysteemin toimijoiden on sitouduttava (ml. vaatimukset, rakenteelliset arkkitehtuurielementit). Määritellyn arkkitehtuurin eheyden varmistamiseksi luodaan edellytykset uusille standardeille, ellei niitä vielä ole määritelty (validointi, sertifiointi). Tavoitteena on arkkitehtuurimallinnuksen ja tietojärjestelmä-rakenteiden monistettavuus ja hyödynnettävyys myös muilla alueilla ja muilla sektoreilla.

- Lähtökohtana on kansallisten ratkaisujen hyödyntäminen ja edelleen kehittäminen. Alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden rakentamisessa otetaan lähtökohdaksi TAPAS-arkkitehtuuri ja kansalliset ratkaisut.
- Tietojärjestelmäkokonaisuutta harmonisoidaan kustannustehokkuuden ja yhteentoimivuuden edistämiseksi. Alueella pyritään yhden installaation strategiaan (yksi erikois- ja perusterveydenhuollon järjestelmäinstallaatio) ja yhteiskäytön lisäämiseen.
- Asiakkaat halutaan aktiiviseen rooliin (osallistaminen, omien tietojen omistaminen).
- Ratkaisussa tulee huomioida esteettömyys.

Alueellisesta terveydenhuollon arkkitehtuurisuunnittelusta vastasi PPSHP:n tietohallinto, joka puolestaan tekee yhteistyötä edellä mainittujen lisäksi muiden yliopistosairaaloiden ja OYS:n ERVA-alueen muiden sairaanhoitopiirien kanssa. PPSHP:n tietohallintoon palkattiin toukokuussa 2013 arkkitehti, joka toimi Avauksen tietojärjestelmäosuuden projektipäällikkönä ja vastasi kokonaisarkkitehtuurityössä erityisesti erikoissairaanhoidon arkkitehtuurisällöistä. PPSHP:ssä tehtävää arkkitehtuurityötä tukivat Istekki Oy ja Kuntaliiton KA-projekti (kokonaisarkkitehtuuri-projekti). Yhteistyösopimuksen ja PPSHP:n vastuuroolin tarkoituksena oli varmistaa alueellisen arkkitehtuurityön soveltuvuus koko Pohjois-Suomen alueelle. PPSHP:n tietohallinto sekä Onion- ja Avaus-hankkeet olivat mukana Kuntaliiton vetämässä KA-hankkeessa (Vakava). Kuntaliiton aloitteesta Oulun kaupungin ja PPSHP:n erityisvastuualueena oli määritellä alueellisen arkkitehtuurityön ylläpito- ja hallintamallia valtakunnallisen hallintamallin pohjaksi. OYS-ERVA -alueen KA-hanke (Pohjois-Suomen Vakava) vastasi alueella tehtävän arkkitehtuurityön alueellisesta yhteensovittamisesta ja levittämisestä.

Tietojärjestelmien ja teknologian kehittämisessä sekä arkkitehtuurityössä Avaus-hankkeen rooli oli toimia toiminnallisten tarpeiden määrittelijänä. Avaus-hanke tuo ammattilaisten, kuntalaisten sekä muiden käyttäjien toiminnalliset tarpeet arkkitehtuurin ja tietojärjestelmäkehityksen suunnittelun pohjaksi. Arkkitehtuuri- ja tietojärjestelmätyön osalta Avaus-hankkeen roolina oli koostaa ja yhteensovittaa rinnakkaisten hankkeiden toiminnalliset määrittelyt Avauksen kokonaistavoitteiden mukaisiksi.

Kokonaisarkkitehtuurityö toteutettiin usesassa eri hankkeessa ja yhteistyössä. Kokonaisuuden ohjaamiseksi muodostettiin alueellisen kokonaisarkkitehtuurin koordinaatioryhmä, jonka koollekutsujana toimi Onion-hanke. Ryhmän jäsenet olivat Kari Säkkinen, Pekka Mattila, Juha Korpelainen, Markku Huotari, Marko Pylkkänen, Jari Vanhatalo, Anne Rajala, Anu Tuominen ja Erika Kukkonen. Eila Erkkilä, Juhani Heikka ja Riikka Hirvasniemi. Seuraavassa kaaviossa on esitetty eri toimijoiden välisiä vuorovaikutussuhteita.



Kuva 7. Avauksen ja muiden osapuolten roolit arkkitehtuuryössä.

5.1 Sähköisen asioinnin määrittely

Avaus-hankkeessa hyvinvoinnin tarjotin –käsite eroaa sähköisestä asioinnista muun muassa siinä, että hyvinvoinnin tarjotin on matalan kynnyksen palvelu joka ei yleensä vaadi tunnustautumista. Tarkkaa eroa edellä kuvattujen välille ei voida määrittellä.

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan internet-pohjaisia, monikanavaisia palveluprosesseja, jotka lisäävät asiakkaan osuutta hoito- ja palveluketjussa. Ne myös sujuvoittavat asioiden hoitoa ja parantavat asiakkaan tietämystä omasta hoito-/palveluprosessistaan. Vertailukohdaksi voidaan ottaa vaikkapa pankkitoiminnassa tapahtunut muutos. Ennen pankissa asioitiin yksinomaan palvelupisteissä ja kirjaukset tehtiin paperille ammattilaisen toimesta. Nykyään on yhä harvemmin tarvetta käydä pankissa, koska miltei kaikki pankkipalvelut on muunnettu internet-palveluiden muotoon. Näin esimerkiksi laskujen maksaminen tapahtuu nykyään asiakkaan toimesta, ilman ammattilaisen työpanosta. Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta haetaan vastaavaa muutosta. Keskeistä muutoksessa on, että asiakas saa riittävän tarkkaa ja ajantasaista informaatiota omasta tilanteestaan ja vaikutusmahdollisuuksistaan ja että toimintaprosessit ovat niin selkeitä, että niitä voidaan automatisoida.

Oulun kaupungilla on ollut jo pitkään käytössä sähköisen asioinnin kokonaisuus Oulun omahoito, jonka keskeisinä ominaisuuksina ovat sähköinen ajanvaraus, laboratoriokokeiden tulosten katselu, toimeentulotuen hakeminen ja turvallinen viestinvälitys asiakkaan ja ammattilaisen kesken.

Sähköisen asioinnin määrittelyn aloituskokous pidettiin 10.6.2013. Tavoitteena oli määrittellä sosiaali- ja terveyspalveluihin koko OYS-ERVA -alueen yhteinen sähköisen asioinnin ratkaisu, joka tulevaisuudessa olisi kaikkien toimijoiden käytössä alueella. Palvelun hankintamenettelystä tavoiteltiin alueellista ratkaisua, jolloin hankinnasta vastaisi PPSHP. Määrittelyssä kuvatut palvelut ovat volyymipalveluita ja niillä tavoitellaan asiakaslähtöisyyden lisäksi tuottavuutta ja sitä kautta myös kustannusten hillitsemistä kuntien ja kaupungin omiin palveluprosesseihin.

Sähköisen asioinnin työryhmä kokoontui Avaus-hankkeen vetämänä syksyn 2013 aikana viisi kertaa. Tämän ohessa toimi työpajat, joissa määrittelyä työstettiin. Työpajat kokoontuivat syksyn aikana 14 kertaa. Kuntalaisia osallistettiin mukaan järjestämällä asiakasraati Pateniemen eläkeläisten kerhossa 21.11.2013. Alueellisen sähköisen asioinnin määrittely valmistui joulukuussa 2013.

Keväällä 2014 alueellisen sähköisen asioinnin jatkokehittäminen siirrettiin Onion-hankkeen vastuulle, jonka ohjauksessa tämä työ kytkettiin osaksi laajempaa kansallista sähköisen asioinnin määrittely-yhteistyötä (Omahoito ja Digitaaliset Arvopalvelut, ODA). Onion-hanke päättyi huhtikuussa 2015. Oulun kaupunki kuitenkin jatkaa ODA-yhteistyötä. ODA-hankkeessa on hyödynnetty myös Avaus-hankkeessa syntyneitä hyvinvoinnin tarjottimen ideoita ja määrittelyä.

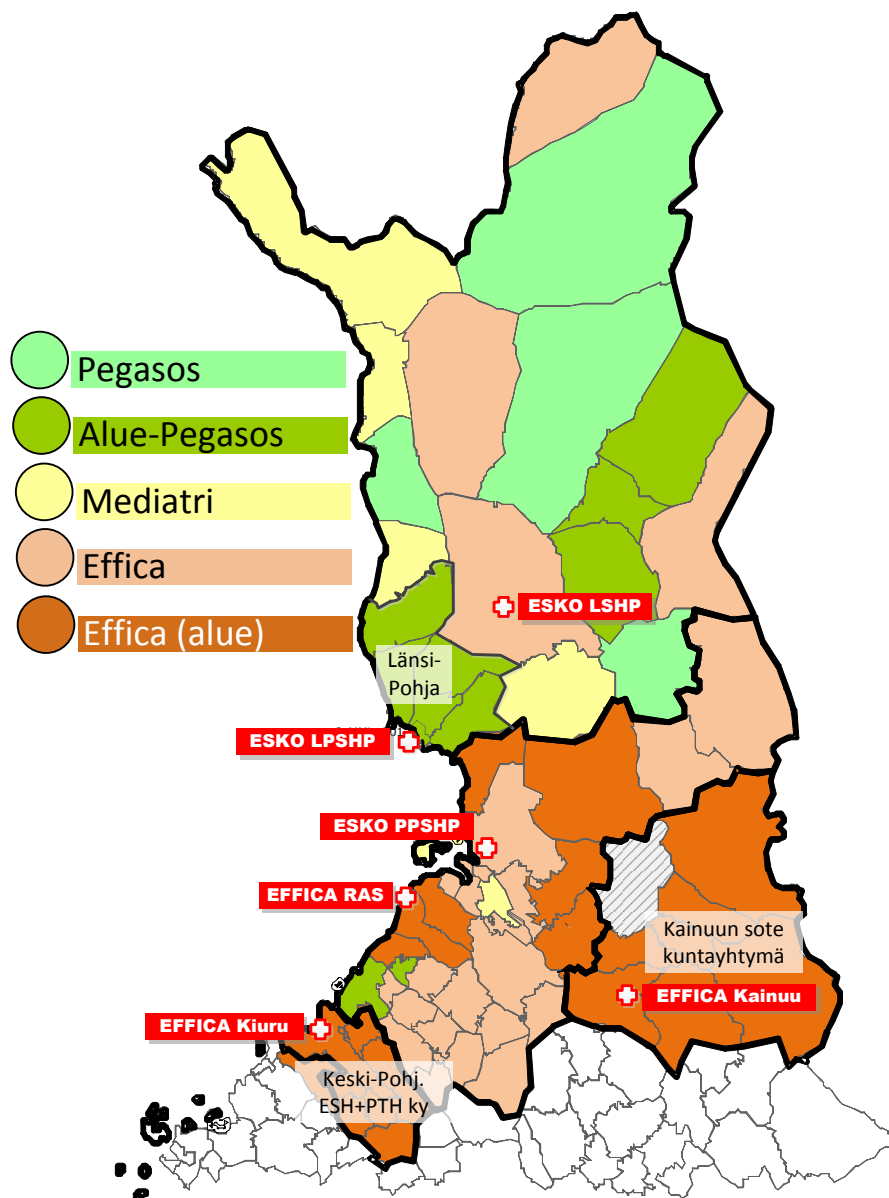
5.2 Osallistuminen alueellisen ja valtakunnallisen arkkitehtuurin kehittämiseen

Kokonaisarkkitehtuuri on toimiva menetelmä, kun se saa organisaation/yrityksen johdon kokemaan että tietohallinto on kehittämisen työväline, eikä vain välttämätön tukitoimi. Tässä menetelmässä organisaation toiminnalliset tavoitteet otetaan lähtökodaksi. Avaus-hankkeessa on lähtökohdaksi otettu sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisiä toiminnallisia tavoitteita, kuten "kansalaisen osallistaminen" ja "yhden luukun periaate". Digitalisaatio ja yhden luukun periaate ovat myös keskeisesti esillä 2015 Sipilän hallitusohjelmassa.

Osana Avaus-hanketta kehitettiin alueellista ja valtakunnallista arkkitehtuuria (kokonaisarkkitehtuuri) tavoitteena alueellinen yhtenäinen tietojärjestelmäratkaisu. Työtä tehtiin usealla kokoonpanolla kansallisten linjausten ja periaatteiden pohjalta. Avaus -hankkeen osalta työhön osallistui pääsääntöisesti Marko Pylkkänen.

Yhteentoimivien ratkaisujen saavuttamiseksi keskeisiä työn osa-alueita ovat olleet muun muassa:

- Toimintaprosessien, toiminnan kehittämisen tavoitteiden ja nykytilan haasteiden hahmottaminen ja kuvaaminen,
- Maantieteellisen, väestöllisen ja teknologisen ympäristön kuvaaminen, nykytila ja kehitystarpeet,
- Yhteistyöverkoston rakentaminen ja vahvistaminen. Alueellinen ja kansallinen yhteistyö, viestintä sekä
- Tavoitetilan hahmottaminen (visio) ja tavoitetilan määrittelyt.



Kuva 8. Terveydenhuollon ydinjärjestelmiä Pohjois-Suomessa.

Kansallisia ja alueellisia yhteistyöhankkeita, joissa Avauksen edustaja on ollut aktiivisesti mukana, ja niiden keskeiset tulokset:

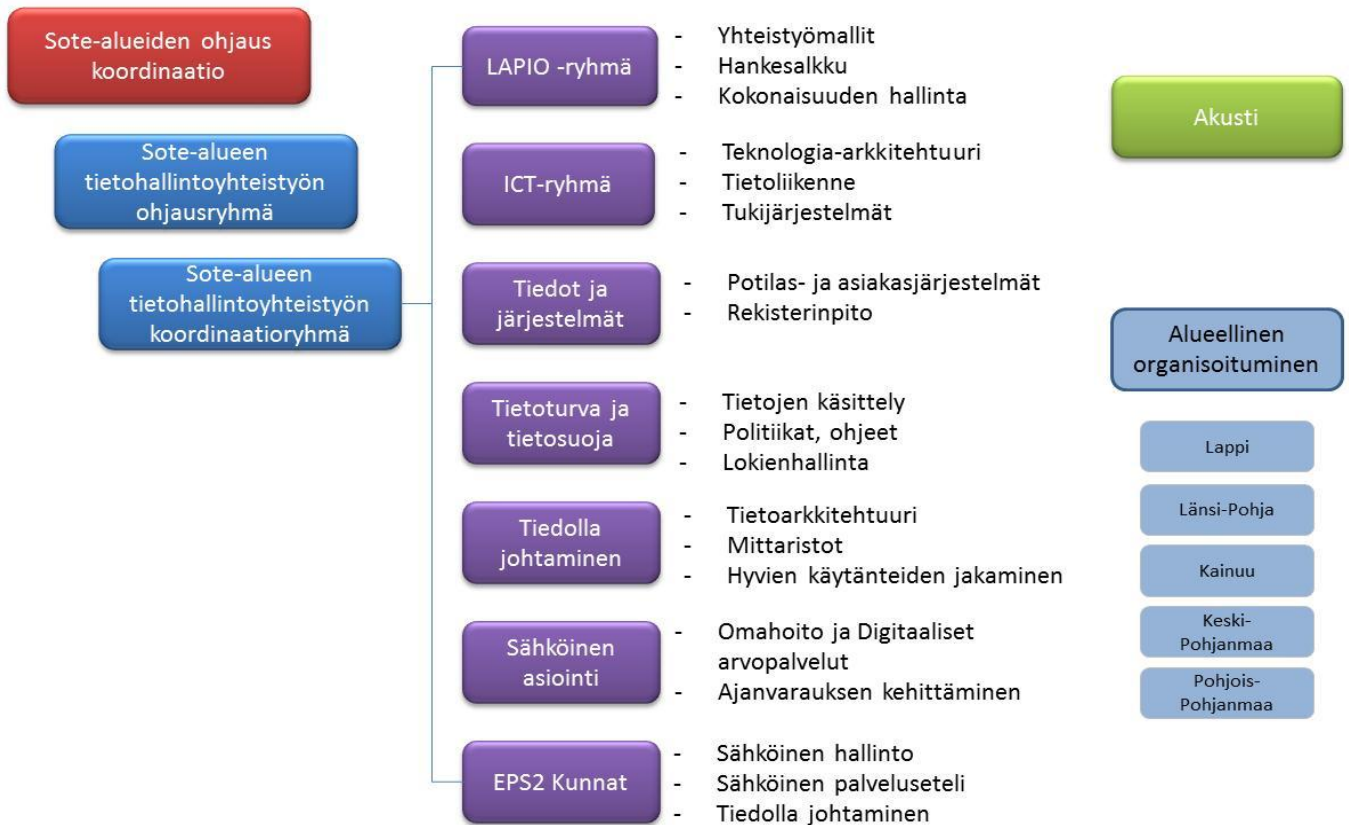
- Alueellisen kokonaisarkkitehtuurin kehittämisen tukiprojekti (VAKAVA-projekti) toteutettiin 3/2013-4/2014. Vakava-projektin lopputuotoksena on syntynyt ”tiedonhallinnan alueellista kehittämistä ohjaava viitearkkitehtuuri”.
- Vakava –hankkeen rinnalla toimi ”Pohjois-Suomen VAKAVA” –projekti, jonka tehtävänä oli toteuttaa kansallisen tason tarpeisiin selvitystyötä, tarvekartoitusta ja tavoitetilan suunnittelua. Se myös osaltaan pyrki vakiinnuttamaan kokonaisarkkitehtuurin käytäntöjä OYS ervalla. Tämän lopputuloksena syntyi ”OYS-ervan alueellista kehittämistä ohjaava viitearkkitehtuuri 15.5.2014”
- Osana Vakava-hanketta on Pohjois-Suomessa tuotettu ”Tietohallintoyhteistyön hallintamalli OYS erityisvastuualueella”, jossa kuvataan alueellisen, kuntapohjaisen sote-tietohallinnon yhteistyön toimintamalli. 31.1.2014. Tätä mallia on hyödynnetty kansallisesti muillakin erityisvastuualueilla.

- Avaus osallistui OYS erva -laajuiseen työryhmään, jonka tehtävänä oli laatia suunnitelma hallintamallin mukaisen tietohallintoyhteistyön käynnistämiseksi. "OYS -ervan tietohallintoyhteistyön kehittämissuunnitelma" saatiin valmiiksi, mutta sitä saatu ei hyväksyttyä päätäntäelimissä. Eräs päätöksenteon jarru oli mitä ilmeisimmin keväällä (23.3.2014) julki tullut tieto laajasta sote-uudistuksesta, joka tulisi muuttamaan palveluiden järjestämisvastuuta ratkaisevasti. (Esitysluonnos sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaista, 18.8.2014)
- Yliopistosairaaloitten G4 arkkitehtuurityö. Yliopistosairaalat, poislukien HUS (APOTTI), ovat käynnistäneet yhteisen arkkitehtuurityön, jonka tulokset on linkitetty VAKAVA ja AKUSTI arkkitehtuurityöhön. Keskeisiä tavoitteita ovat potilaskertomus- ja potilashallintojärjestelmien tavoitetilan suunnittelu, kansallinen, modulaarinen ja avoimiin rajapintoihin perustuva arkkitehtuuri, sekä näihin liittyvien erillisjärjestelmien yhteinen määrittely. Tämä ryhmä on kokoontunut noin seitsemän kertaa vuodessa. Työ jatkuu edelleen.
- Onion-hanke on Oulun kaupungin ja Oulun Yliopiston yhteistyönä muodostettu SOTE-alueen kokonaisarkkitehtuuria työstävä hanke. Onion -hanke on ollut keskeinen toimija alueellisessa KATY:ssä. Avaus-hanke on tukenut Onion-hanketta nykytilan kartoituksen avulla, sekä tuomalla terveydenhuollon tarpeita esille. Onion-hanke päättyi huhtikuussa 2015.
- AKUSTI -yhteistyö. Kuntayhtymät, kunnat, Kuntaliitto sekä sosiaali- ja terveysministeriö ovat muodostaneet AKUSTI-yhteistyön, joka pyrkii lisäämään sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallintoyhteistyötä. Aiheina ovat olleet mm. Kansallisen palveluäylyn käyttöönottoa koskeva esiselvitys, Vakava-arkkitehtuuritulosten jatkokehittäminen sekä Asiakas- ja potilastietojärjestelmäyhteistyö.

OYS erityisvastuualueella on rakennettu tietohallintoyhteistyötä talven 2014/2015 aikana. Kataisen hallituksen linjaama sote-uudistus, sote-alueen ja tuotantoalueiden syntymisen arvioitiin aiheuttavan muutospaineita ICT-ratkaisuissa. Se myös mahdollistaisi laajempien kokonaisuuksien muodostamisen sote-alueen ja uuden rekisterinpitävyyttä koskevan säädännön kautta.

Nämä olosuhteet vauhdittivat alueellista tietohallintojen yhteistyötä. Vuoden 2014 lopulla kokoontui Vakava-hankkeen pohjalta syntynyt ohjausryhmä otsikolla "tietohallintoyhteistyön valmisteluryhmä". Vuoden 2015 alussa alueellinen tietohallintoyhteistyö käynnistyi uudella koko Pohjois-Suomea edustavalla rakenteella, jossa toimi ohjausryhmä ja koordinaatioryhmä. Kokoonpanoissa on huomioitu myös sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio. Koordinaatioryhmän alle on muodostettu työryhmiä. Yhteistyö perustuu talven 2013/2014 aikana Vakava-hankkeessa tehtyyn tietotietohallintoyhteistyön hallintamalliin.

Pohjoisen alueen tietohallintoyhteistyö – Organisoituminen



Kuva 9. Pohjoisen alueen tietohallintoyhteistyön organisoituminen.

Vaikka Kataisen hallituksen sote-malli kaatui myöhemmin keväällä 2015, on tietohallintoyhteistyö jatkunut aktiivisena. Sipilän hallituksen linjaus on tuonut tähän uuden maakunnallisen näkökulman. Avauksen edustaja on vastuutehtävässä seuraavasti: Ohjausryhmän sihteeri, Lapio-ryhmän koollekutsuja, Tiedot ja järjestelmät -ryhmän sihteeri, Tietoliikenne-työryhmän koollekutsuja ja Kuvantamisen työryhmän vetäjä. Ohjausryhmä kokoontuu noin joka toinen kuukausi, Koordinaatioryhmä kokoontuu miltei joka kuukausi, Lapio-ryhmä kokoontuu viikoittain.

Tietohallintoyhteistyön tuloksena on syntynyt joukko kehittämisen aiheita, joista osa on lyhyemmän aikavälin kehittämishankkeita ja osa on pidemmän aikavälin suunnitteluhankkeita.

Yhteisprojekti	Valmisteleva ryhmä	Status
Pohjois-Suomen asiakas- ja potilastietojärjestelmästrategia	Lapio	Projekointi ja resursointi ratkaistava Hallinnointi Ouka / PPSHP?
Kansalliset palvelut hyötykäyttöön (Kanta II)	Tiedot & järjestelmät	Rahoitushakemusten valmistelu Hallinnointi LSHP
Lähetteet ja palautteet kokonaan sähköisiksi OYS-erva-alueella	Tiedot & järjestelmät	Tehdään omana työnä Hallinnointi PPSHP
Kohti sosiaalihuollon kansallisia palveluja (Kansa)	Tiedot & järjestelmät	Käynnistysvaihe Kickoff 12.6.2015 Oulussa
Pohjois-Suomen kattava tietoverkkoratkaisu organisaatioiden välille	Lapio/ICT-palvelut	Käynnistetään omana työnä Hallinnointi sovittava. Myöhemmin ostettu selvitystyö.
Omahoito ja Digitaaliset arvopalvelut kehitystyö PS-alueella	Sähköinen asiointi	Verkosto- ja yhteistyöryhmä Hallinnointi Ouka
Kansallisen palveluseteli- ja ostopalvelut ratkaisun käyttöönotto	ePS kunnat	Tavoitteena kansallisten ratkaisujen laajentaminen Hallinnointi ePS-verkosto / kunnat itse
Hallinnon kehittäminen	ePS kunnat	Tavoitteena yhteiskehitys valikoituissa teemoissa Hallinnointi ePS-verkosto / kunnat
Kuntien tiedolla johtaminen	ePS kunnat	Tavoitteena yhteiskehitys kuntien tietojohdamisessa Hallinnointi ePS-verkosto / kunnat
Kuvantamisen kehittäminen OYS-ervalla	Tiedot&Järjestelmät	Käynnistynyt 21.5.2015, omana työnä

Taulukko 2. Tunnistettuja yhteistyöprojekteja.

Oulun yliopistollisessa sairaalassa on tehty selvitystä toiminnan ohjauksesta potilaan hoitoprosessissa. Tämän tueksi on teetetty diplomityö, jonka aihe on ”Tietojärjestelmät ja tietovirrat erikoissairaanhoidon toiminnanohjauksessa sekä potilasprosessien tehostamisessa”. Avauksen edustaja on toiminut käytännön työn ohjaajana. Tietojärjestelmien toimivuutta on tarkasteltu myös pro gradu –tutkielmassa, jossa aiheena oli ”Tietojärjestelmien yhteentoimivuus rintasyöpäpotilaan hoitoprosessissa”.

Vaikka tavoitteen mukaista yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän määrittelyä ei tämän hankkeen aikana saatu täysin määriteltyä, on panos kokonaisuuteen ollut merkittävä. Kokonaisarkkitehtuurytyö jatkuu edelleen hankkeen päättyessä.

Dokumentit:

- Avaus-hanke: Alueellisen sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin toiminnallinen määrittely (Saatavissa: Innokylä, [Sähköisen asioinnin määrittely](#))
- Onion-hanke Sähköinen asiointi ja omahoito: (Saatavissa: Innokylä, [Sähköinen asiointi ja omahoito](#))
- Vakava-hanke: Tiedonhallinnan alueellista kehittämistä ohjaava viitearkkitehtuuri (Saatavissa: [Vakava](#))
- Vakava-hanke: Erityisvastuualuetasoinen sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon yhteistyömalli. (Saatavissa: [Hallintamalli](#))
- Erityisvastuualuetasoinen sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon yhteistyömalli (Saatavissa: [Yhteistyömalli](#))
- Pohjois-Suomen Vakava-osaprojekti: OYS erva sote -viitearkkitehtuuri (Saatavissa: Innokylä, [viitearkkitehtuuri](#))
- Onion kokonaisarkkitehtuurikuvaus (Saatavissa: [Onion kokonaisarkkitehtuuri](#))
- Pro gradu -tutkielma: Tietojärjestelmien yhteentoimivuus rintasyöpäpotilaan hoitoprosessissa (saatavissa [Pro gradu](#))

6. KUSTANNUKSET JA RAHOITUS

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) rahoituspäätöksen 10.4.2013 mukaan Avaus-hankkeen kehittämisvaiheelle myönnettiin valtionavustusta 1 000 000 euroa ja kustannusarvioksi hyväksyttiin 1 333 334 euroa. Avaus-hankkeen päätavoitteista kuntalaislähtöisen toimintakulttuurin osalta painotus focusoitui ikäihmisiin ja alueellisen tietojärjestelmäkokonaisuuden osalta määritystyöhön sekä hankinta- ja käyttöönottosuunnitelmiin. Avoimen alueellisen innovaatioympäristön kehittämisen koordinoinnin päävastuu siirrettiin BusinessOulun alaisuuteen. Talousarvio alittui alkuperäisestä suunnitelmasta, koska hankkeen resursointi sopeutettiin ohjausryhmän hyväksymien hankkeen kokonaistavoitteiden muutoksiin.

Avaus-hankkeen maksatushakemukset eri hankekausilta hyväksyttiin ohjausryhmän kokouksissa. Aluehallintovirastolta on tarkistettu hankkeen totuttamisvaiheen aikana syntyneiden kulujen hyväksyttävyyden valtionavustukseen oikeuttaviksi. Myös Oulun kaupungin hankintojen raja-arvot on tarkistettu.

Rahoittaja (osuus %)	vuosi 2013 (€)	vuosi 2014 (€)	vuosi 2015 (€)	vuodet 2013-2015 (€)
STM 75%	261 949	425 750	312 300	1 000 000
Ouka ja PPSHP 25%	87 316	141 917	104 100	333 334
josta Oukan osuus 12,5 %	43 658	70 958	52 050	166 667
PPSHP:n osuus 12,5 %	43 658	70 958	52 050	166 667

Taulukko 3. Rahoitusosuudet

	Valtionavustus- pääöksessä hyväksytyt kustannukset	Kirjanpidon mukaiset kustannukset hankkeen alkamisajankohdasta lukien
		1.4.2013-31.10.2015
Henkilöstömenot, joista	785 118,00	465 016,68
Projektiin palkattava henkilöstö	582 120,00	433 519,68
Työpanoksen siirto kunnalta*	202 998,00	31 497,00
Palvelujen ostot yhteensä, josta	469 115,00	246 102,61
Toimisto-, pankki- ja asiantuntijapalvelut	325 365,00	207 457,71
Painatukset ja ilmoitukset	10 000,00	11 290,71
Majoitus- ja ravitsemuspalvelut	29 000,00	4 394,08
Matkustus- ja kuljetuspalvelut	84 000,00	19 819,36
Koulutus- ja kulttuuripalvelut	8 000,00	1 875,32
Muut palvelujen ostot	12 750,00	1 265,43
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 500,00	1 562,92
Vuokrat	66 600,00	47 800,27
Investointimenot yhteensä, josta	0,00	0,00
Aineettomat hyödykkeet		
Koneet ja kalusto		
Muut investointimenot		
Muut menot	11 000,00	5 561,53
Menot yhteensä = Kokonaiskustannukset	1 333 333,00	766 044,01
- Valtionavustukseen oikeuttamattomat kustannukset		
- Tulorahoitus		
- Muu kuin julkinen rahoitus		
Valtionavustukseen oikeuttavat kustannukset	1 333 333,00	766 044,01
Kunnan/kuntayhtymän oma rahoitusosuus	333 333,00	191 511,00
Muu julkinen rahoitus		
Haettava valtionavustus	1 000 000,00	574 533,01

Taulukko 4. Kustannusliite

Hyvinvointipalvelut, Avaus-hanke

Postiosoite: PL 1, 90015 Oulun kaupunki | Käyntiosoite: Torikatu 10

Puhelin: 08 558 410 | Faksi 08 558 41720

Verkkolaskutustiedot: OVT-tunnus: xxxxxx | Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj | Operaattoritunnus: BAWCFI22

Y-tunnus: 0187690-1 | www.ouka.fi

7. VIESTINTÄ

Avaus-hankkeen viestinnässä toteutettiin kansallisessa koordinaatioryhmässä tehtyä viestintäsuunnitelmaa. Viestinnän lähtökohtana oli avoimuus ja vuorovaikutus. Lisäksi ohjausryhmä täsmensi ja osin laajensi vaatimuksia viestintään liittyvissä asioissa. Tuolloin ohjausryhmän esityksestä otettiin mainostoimisto avuksi viestinnän suunnitteluun ja valmisteluun. Materiaaliensa jakamisessa Avaus hyödynsi Innokylää.

Avaus-hankkeelle teetettiin visuaalinen ilme yhteistyössä Ajatus-mainostoimiston kanssa. Hankkeesta kerrottiin suomen- ruotsin- ja englanninkielisten esitteiden avulla. Lisäksi Avaukselle teetettiin roll-upit, joita on hyödynnetty eri tilaisuuksissa. Avaus-hankkeen keskeiset viestintäkanavat olivat 1) Innokylä-verkkopalvelun [Avaus-sivusto](#) 2) [Avaus-Uutiskirje](#) 3) Oulun kaupungin internet-sivuilla osoitteessa www.ouka.fi/avaus 4) [Avaus-hankkeen Facebook-sivut](#) 5) [Hyvä elämä –lehti](#) ja 6) Avaus-hankkeen [esitteet](#). Kaikki tapahtumat, myös viestintään liittyen, on koottu [Avaus-hanke - yhteistyö ja tapahtumat- taulukkoon](#).

Avaus-uutiskirjeitä lähetettiin hankkeen kehittämisvaiheen aikana 7 kertaa Postiviidakko-järjestelmän kautta noin 490 vastaanottajalle. Kirjeissä tiedotettiin Avauksen ajankohtaisista asioista. Avaus-hankkeella oli oma Facebook-sivu osoitteessa www.facebook.com/avaustulevaisuuteen. Sivulla kerrottiin hankkeen ajankohtaisia asioita sekä linkitettiin Avauksen teemoihin liittyviä uutisia ja blogeja. Avauksen Hyvä elämä –lehtiä ja esitteitä jaettiin seminaareissa, tapahtumissa ja tilaisuuksissa sekä vietiin kuntalaisille avoimiin tiloihin, kuten asukastuville, Oulu10:een ja pääkirjastoon. Lisäksi hyvinvoinnin tarjottimen mainosjuliste on toistaiseksi pysyvässä rotaatioissa Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen info- taululla.

Hyvinvoinnin tarjotin julkaistiin kuntalaisille kesäkuussa 2015. Projektisuunnitelman mukaisesti hyvinvoinnin tarjottimesta tiedotettiin kuntalaisille tiedotusvälineiden avulla, erilaisissa tilaisuuksissa sekä Internetin välityksellä. Viestintää ja markkinointia tehtiin sekä uutiskirjeellä, sosiaalisessa mediassa että lehdistötiedotteella. Lisäksi suunniteltiin 10 sekunnin video Videcam-yrityksen kanssa (www.videcam.com). Videota esitettiin Oulun kaupungin UBI-näytöillä sekä Rotuaarin näytöllä. Video linkitettiin edellä kuvatuille hankkeen viestinnässä hyödynnetyille internet sivuille sekä Oulun kaupungin ja Kaste-ohjelman viestintää toteuttaville sivustoille (sisäinen Akkuna, Twitter, Instagram, Facebook). Hyvinvoinnin tarjotinta markkinoitiin myös jaettavien palvelukorttien ja oululaisiin koteihin jaettavan Oulun kaupungin tiedotuslehden Oulu-postin avulla. Oulun Seniorimessut 2015 –messulehdessä oli artikkeli ja mainos hyvinvoinnin tarjottimesta. Lehden painos oli 90.000 kpl. Se jaettiin oululaisiin kotitalouksiin ennen messuja, ja sitä jaettiin myös messuilla.

Avaus-hankkeen 2/2015 ohjausryhmän kokouksessa esitettiin toive järjestää lehdistötilaisuus Hyvinvoinnin tarjottimen julkaisusta. Asiasta keskusteltiin sekä Oulun kaupungin viestintäpalveluiden että johdon kanssa ja linjaus oli, ettei hyvinvoinnin tarjottimen julkaisu ylitä lehdistötilaisuuden uutiskynnystä ja asiasta luovuttiin. Hyvinvoinnin tarjottimesta oli kuitenkin juttu muun muassa Kalevassa 2.6.2015.

Dokumentit:

- Avaus-hanke – Yhteistyö ja tapahtumat –taulukko (saatavissa: [Innokylä](#))
- Luettelo: hyvinvoinnin tarjottimen mainosmateriaalin levitys kuntalaisille avoimiin tiloihin (saatavissa: [Innokylä](#))
- Luettelo: hyvinvoinnin tarjottimen esittelyyn osallistuneet kuntalaiset (saatavissa: [Innokylä](#))

8. HANKKEEN ARVIOINTI

Hankkeen arviointia toteutettiin Oulun kaupungin hankeohjeistuksen mukaisesti. Avaus-hankeeseen tehtiin arviointisuunnitelma elokuussa 2013. Sen mukaan arvioinnin keskiössä oli hankekokonaisuudessa saavutettujen tulosten arviointi. Laajemman arviointikokonaisuuden toteuttamiseen hankkeessa ei ollut erillisiä resursseja ja siksi Avaus-hankkeen ohjausryhmä päätti kokouksessa 26.11.2013, että hankeprosessia arvioidaan väliraporteissa ja hankkeen päättyessä. Väliraportteja varten hanketyöntekijät ja keskeiset sidosryhmät arvioivat yhteisten tavoitteiden toteutumista. Hankekaudella keskeisiä sidosryhmiä olivat kuntalaiset, hyvinvoinnin ammattilaiset, konsernipalvelujen ja tietohallinnon edustajat, työryhmä, hyvinvointipalveluiden johtoryhmä ja hankkeen ohjausryhmä.

Hanketyöntekijät tekivät prosessi- ja itsearviointia hankkeen aikana luonnollisena osana hanketyötä ja sitä tarkasteltiin säännöllisesti pidetyissä tiimipalavereissa ja suunniteltiin tarpeellisia toimenpiteitä sen mukaisesti. Hankekautena hankehenkilöstö teki yhden erillisen itsearvioinnin SWOT-analyysinä tiimipäivän yhteydessä keväällä 2014, jossa sitä myös käsiteltiin.

Ohjausryhmissä arvioitiin hankkeen etenemistä ja sen pohjalta tehtiin muutosehdotuksia ja tarkennettiin tavoitteita. Ohjausryhmien itsearviointi pyrittiin toteuttamaan suunnitelman mukaan ZEF – arviointityökalulla, mutta vastauksia ei saatu riittävästi tulosten koontia varten.

Palvelumuotoilu Palo Oy toteutti hyvinvoinnin tarjottimen valmistuttua arviointitutkimuksen, jossa arvioitiin ensimmäisen tavoitteen toteutumista arviointisuunnitelman mukaisesti eli tarjottimen onnistumista sen kohderyhmän näkökulmasta. Arviointitutkimus toteutettiin elokuussa 2015. Tutkimusta varten tehtiin yksilohaastatteluja, joihin rekrytoitiin yli 65 –vuotiaita, itsenäisesti asuvia ja pääsääntöisesti vielä ns. säännöllisten palvelujen ulkopuolella olevia ikäihmisiä. Osallistujilta vaadittiin, että he omistavat tietokoneen ja käyttävät sitä säännöllisesti. Arviointitutkimus koostui teemahaastatteluosuudesta ja käyttökokemuksen arvioinnista haastateltavan omalla tietokoneella tai tabletilla. Lisäksi osallistujille toteutettiin vielä 1-2 viikon kuluttua ensimmäisestä haastattelusta toinen haastattelu puhelimitse.

Arviointitutkimuksen tuloksissa nousi esille mm. seuraavia asioita. Ikäihmiset kokevat sähköisten palvelujen laajentavan ja helpottavan palvelujen saatavuutta. Tosin he näkivät, että ikäihmisille tuotettu tieto on tärkeää myös nuoremmille ihmisille, eivätkä he kaikilta osin nähneet mielekkäänä ikäihmisille lokeroida tiedon tuottamista. Yleisellä tasolla ikäihmiset toivoivat kieliasun ja viestinnän olevan positiivista ja kannustavaa käskävän ja ohjeistavan sävyn sijaan. Kieliasun suhteen toivottiin vältettävän virastokieltä ja vaikeaselkoisia termejä. Hyvinvoinnin tarjottimen ensivaikutelmaa pidettiin selkeänä. Sisältö todettiin kattavaksi, osin jopa liian laajaksi, jolloin tiedon etsijä voi harhautua linkkien viemänä liian kauas alkuperäisestä tiedon tarpeesta. Toisaalta nähtiin, että sisältö herättelee ja mahdollistaa uusien virikkeiden löytämiseen. Kaiken kaikkiaan oltiin tyytyväisiä siihen, että tieto on nyt koottuna yhteen paikkaan ja se on helposti saatavilla.

Hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyden näkökulmasta nousi esille, että sivustolla navigointi ja linkit ovat helppokäyttöisiä. Sivuston löydettävyysongelmaa oli, mutta siihen on tehty useita parannuksia. Kyselyjen käytettävyydessä havaittiin erilaisia käytettävyysongelmia. Kyselyosioihin on arvioinnin jälkeen tehty parannuksia. Osin sivuston koettiin olevan raskas ja sekava. Kaikki arvioinneissa saatu tieto siirretään jatkokehitystyötä tekeville toimijoille.

Ammattikorkeakoulun opiskelijat tekivät myös käytettävyystudkimusta. Tulokset saadaan lokakuun lopussa ja sen tuottamaan arviointitietoa hyödynnetään jatkokehitystyössä.

Hankkeeseen kuulunutta Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille –osaprojektia arvioitiin sekä osaprojektin ohjausryhmän että projektiryhmän osalta ZEF-itsearviointikyselyn avulla väli- ja loppuarviointina. Arviointi on kuvattu yksityiskohtaisesti virtuaalisen asukastuvan raportissa. Virtuaalisen asukastuvan osalta tavoitteet saavutettiin, mutta sen toteutuksen vaatimaa hankintaa ei tehty ja siksi määrittely jäi tässä vaiheessa hyödyntämättä, mutta sitä on mahdollista käyttää jatkokehitystyössä.

Hyvinvoinnin tarjottimen osalta voidaan todeta, että hankkeen aikana tuli tarvetta useille muutoksille hankkeen tavoitteiden suhteen. Ohjausryhmän määrittämien lopullisten tavoitteiden mukainen toteutus ja lopputulos kuitenkin saavutettiin.

Tietojärjestelmien määrittelytyön toimivana rakenteena ovat toimineet Pohjois-Suomen sote-tietohallintoyhtiöryhmän eri ryhmät. Tähän kuuluvan koordinaatioryhmän kokouksessa 16.6.2015 arvioitiin SWOT –analyysin kautta yhteistyön vahvuuksia ja mahdollisuuksia. Aulis Martikaisen alustamana käytiin keskustelua toteutuneesta tietohallintoyhteistyöstä. Useissa puheenvuoroissa todettiin yhteistyön lähteneen hyvin käyntiin. On opittu toimimaan verkostomaisesti ja hyödynnetty onnistuneesti esim. etäkokouksia. Toisten tuntemuksen ja avoimuuden koettiin lisääntyneen.

Kehittämisen kohteiksi mainittiin mm. sosiaalihuollon parempi huomiointi ja konkreettinen yhteinen tekeminen esim. tietojen käytettävyyden osalta. Peräänkuulutettiin rohkeampaa otetta luovien ratkaisujen löytämiseksi ja uskallusta niiden kokeilemiseksi. Työn rytmittämiseksi ehdotettiin vuosisuunnittelu/vuosikello-menetelmän käyttöönottoa.

Dokumentit:

- [Arviointisuunnitelman](#) tarkempi sisältö Virtuaalisen olohuoneen loppuraportissa
- Palvelumuotoilu Palo Oy:n arviointiraportti löytyy [Innokylästä](#)

8.1 Hankkeen vaativuuden ja riskien arviointi

Avas-hankkeelle tehtiin kehittämisvaihetta suunniteltaessa vaativuuden eli kompleksisuuden arviointi. Vaativuuden arviointi tarkistettiin kehittämisvaiheen käynnistyessä toukokuussa 2013. Määrittelyssä hanke todettiin lähtökohdiltaan vaativaksi sisällön ja prosessien monimutkaisuuden, aikataulujen, sidosryhmien ja muuttuvan toimintaympäristön osalta. Hankkeen strateginen merkitys ja taloudelliset hyödyt todettiin merkittäviksi. Avas-hankkeen ohjausryhmän kokouksessa 26.11.2013 päätettiin, että hankeprosessia arvioidaan väliraporteissa, koska ulkopuoliselle arvioinnille ei ole erillisiä resursseja.

Avas-hankkeen riskienhallinta toteutettiin Oulun kaupungin ohjeiden mukaisesti. Tunnistetut riskit kuvattiin projektisuunnitelmassa. Ohjausryhmä hyväksyi 28.8.2013 Avas-hankkeen riskienhallintasuunnitelman. Merkitykseltään vakavina riskeinä todettiin seuraavat asiat:

- Rahoitukseen liittyen kumppaneiden resurssien riittämättömyys
- Osaava ja pysyvä henkilöstö
- Yhteistyökumppaneiden roolien mukainen toiminta
- Henkilöstön, johdon tai muiden osallistuvien tahojen puutteellinen sitoutuminen
- Toiminnan jatkuminen hankkeen päättymisen jälkeen

- Kansallisten ja paikallisten ratkaisujen hankkeen tavoitteita muuttava vaikutus
- Uuden Oulun palvelurakennemuutoksesta johtuva merkittävä toimintaympäristön muutos
- Yhteistyö rinnakkaisten hankkeiden ja muun kehittämistyön kanssa
- ERVA-aluetta koskevat alueelliset ratkaisut eivät toteudu

Ohjausryhmä totesi, että hankkeen riskejä seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa projektipäällikkö ja hankkeen vastuullinen johtaja tekevät ohjausryhmälle toimenpide-ehdotuksia. Suunnitelman mukaan jokaisessa ohjausryhmän kokouksessa tuotiin esille ajankohtaiset riskit.

Ohjausryhmässä 26.11.2013 Avaus-hankkeen kohonneiksi riskeiksi todettiin toimintaympäristön muutos ja Oulun kaupungin henkilöstön sitoutumisen vähäisyys hankkeeseen. Muuttuneen toimintaympäristön vuoksi Oulun kaupungin työntekijät eivät olleet pystyneet osallistumaan hankkeeseen niin laajasti kuin suunnitteluvaiheessa ajateltiin, ja arvioitiin, että Oulun kaupungin henkilöstön työpanoksen osuus tulee jäämään kaiken kaikkiaan vähäiseksi.

Väliraportissa ajalta 1.1.2014–30.9.2014 todettiin edelleen kohonneena riskinä Oulun kaupungin henkilöstön ja johdon sitoutuminen. Oman työpanoksen nähtiin jäävän noin 10 %:iin tavoitteesta. Tähän vaikuttivat Oulun kaupungin heikko taloudellinen tilanne ja täyttölupakielto liittyen henkilöstölle määritettyyn palkattomien säästövapaiden toteutukseen talouden tasapainottamisen keinona. Tästä syystä hankkeelle ei voitu nimetä omasta organisaatiosta asiantuntijoita, koska heidän tilalleen ei konsernin linjauksen mukaan ollut mahdollista palkata sijaisia. Syyskaudelle 2014 Avaus-hanke suunnitteli tietohallinnon ja sivistys- ja kulttuuripalvelujen vahvempaa osallistumista hyvinvoinnin tarjottimen toteuttamiseen, jonka avulla tarjottimen sisällön monipuolisuutta ja oman työpanoksen osuutta arvioitiin voivan kasvattaa.

Väliraportin 1.1.2014–30.9.2014 riskianalysissä todettiin, että hyvinvoinnin tarjottimen rahoitusta vuodelle 2015 ei huomioitu Oulun kaupungin talousarviossa. Oulun kaupungin johtoryhmä 5/2014 edellytti, että hyvinvoinnin tarjottimen valmistelua jatketaan ja hankintaa varten saadaan lisätietoa mm. tarjottimen hankintahinnasta. Hankkeen väliraportin 1.10.2014–31.3.2015 riskianalysissä todetaan, että hankkeen suurimmat riskit eivät ole muuttuneet edellisestä raportointikerrasta suunnitelluista toimenpiteistä huolimatta.

Edellä kuvatuista riskeistä, ja osan niiden ennakoidulla tavalla toteutumisesta huolimatta hankkeen tuotokset vastaavat tarkennetun suunnitelman ja yhteisesti sovittujen muutosten mukaisia tavoitteita.

9. JATKOKEHITTÄMINEN

Oulun kaupungin strategiassa hyvinvoinnin edistäminen, asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen, kuntalasi asiakkaan omavastuun ja yhteisöllisyyden vahvistaminen sekä asioinnin ja palvelujen sähköistämisen kehittäminen ovat keskeisiä strategisia tavoitteita. Oulun kaupungin Palvelujen järjestämishjelmassa 2015 - 2017 (KH 2.2.2015 §52) on asetettu keskeiset kaupunkistrategiaa täsmentävät kuntalaisten hyvinvointia vahvistavat painopisteet lähivuosille.

Palvelujen järjestämisen päälinjaukset ovat asiakaslähtöisyys, monialaisuus, monikanavaisuus, monituottajuus ja talouden hallinta. Palvelujen järjestämisessä huomioidaan asiakkaan tarvitsemat

palvelut elämän eri vaiheissa. Palveluiden järjestämishjelman linjausten mukaisesti vuosille 2015-2017 valmistellaan poikkitoiminnallinen asiakasohjaus, jonka tavoitteena on ohjata matalan kynnyksen toimintaan sekä oikea-aikaisiin ja tarpeen mukaisiin palveluihin. Ennaltaehkäisyä ja varhaista tukea painotetaan.

Edellä kuvatun kaupunkistrategian ja palvelujen järjestämishjelman mukaisesti hyvinvoinnin tarjotin siirtyy osaksi Oulun kaupungin uutta palveluverkko- ja palvelumallikonaisuutta, joka rakentuu hyvinvoinikeskusten ja monipalvelukeskusten ja niitä tukevien palvelupisteiden varaan. Se toimii osana matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelua, jolla kuntalainen voi ennaltaehkäisevästi ja toisaalta voimavarojansa vahvistaen hankkia aika- ja paikkariippumattomasti tietoa ja osin myös palvelua. Toisaalta se palvelee myös kaupungin eri toimijoita tiedonsaannin ja kuntalaisten informoinnin välineenä.

Avaus –hankkeessa valmisteltiin hyvinvoinnin tarjottimen sisältö tukemaan ikäihmisten hyvinvointia. Hyvinvoinnin tarjotinkonseptia ja valmistelusta saatua kokemusta ja tietoa hyödynnetään kaupungin matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen kehittämistyössä. Seuraavaksi valmistellaan kuntalaislähtöistä lapsiperheiden hyvinvoinnin tarjotinta. Toteutusta on käynnistetty jo osana 6aika -hanketta. Hankesuunnitelman mukaan hankkeessa valmistellaan monitasoista lasten, nuorten ja lapsiperheiden alueellista matalankynnyksen palvelutarjotinta, joissa otetaan huomioon perheiden tarpeet ja alueiden erityispiirteet.

Virtuaalisen olohuoneen määrittelyä ja innovatiivisen hankinnan määrittelyjen tiedot on siirretty hyvinvoinnin tarjottimen jatkokehitystyötä tekeville toimijoille Oulun kaupungin organisaatiossa. Samoin materiaalit ovat hyödynnettävissä Innokylän materiaalipankista myös muihin organisaatioihin.

Hyvinvointiprofiili on Oulussa kehitetty hyvinvointimittari, jolla voidaan arvioida henkilön hyvinvoinnin tilaa. Mittari on käytössä Oulun kaupungin ikäihmisten hyvinvointia edistävillä kotikäynneillä. Se koettiin hyödylliseksi ohjaamaan kuntalaista huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja siksi se oli tavoitteena liittää hyvinvoinnin tarjottimelle. Tällaisenaan se kuitenkin koettiin liian pitkäksi, käytettävyydeltään kankeaksi kuntalaisen itsearviointivälineenä. Hyvinvointimittaria työstettiin ammattilaisten ja kuntalaisten työpajoissa. Avaus- ja Vanhuspalvelulain laatua tukeva - hanke jatkokehittivät yhdessä hyvinvointimittaria, mutta kehistytyö jäi kesken, koska mittaria ei ollut mahdollista toteuttaa Oulun kaupungin nettisivulla, vaan se olisi pitänyt hankkia erillisenä sovelluksena. Hankkeessa työstetty versio on hyödynnettävissä jatkossa.

Tietojärjestelmien määrittelytyön osalta jatkokehittäminen tapahtuu useassa yhteistyökokoonpanossa. Pohjois-Suomen sote-tietohallintoyhteistyössä on valmisteltu hankkeita, jotka hyödyntävät yhdessä tekemisen voimaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ”Kanta-palvelut hyötykäyttöön pohjoisessa”- hanke sekä keskitetyn kuvantamisen pitkäaikaisarkiston kehittäminen.

Kansallisella tasolla on menossa 14 sairaanhoitopiirin yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmien määrittelyprojekti, UNA. Sähköisen asiointin ja hyvinvoinnin matalan kynnyksen palveluiden yhteinen hanke on nimeltään ”Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut”. Tähän liittyy HyvisSADe –yhteistyössä toteutettu sähköisen ajanvarauksen ja palvelunhallinnan kokonaisuus, jonka Kuntaliitto on kilpailuttanut. Näiden lisäksi kansallisella tasolla etenevät kansallinen palveluarkkitehtuuri sekä Kansa-projekti, joka tähtää sosiaalitoimen tietojen liittämiseen kansalliseen arkistoon (Kanta).

Sote-uudistukseen liittyvä itsehallintoalueiden muodostuminen aiheuttaa alueilla paljon tietohallinnon muutos- ja kehittämistöitä, joiden suunnittelu on jo aloitettu. Yliopistosairaalat jatkavat arkkitehtuuriyhteistyötä, joka sekin osittain kytkeytyy UNA-hankkeeseen.

Dokumentit:

- Kehittämisvaiheen projektisuunnitelma (saatavissa: [Innokylä](#))
- Sisäinen valvonta ja kokonaisvaltainen riskienhallinta Oulun kaupungissa ([saatavissa sähköisesti 12.8.2015](#))

LÄHTEET

Hänninen, K. 2009. Neuvonta- ja palveluohjausmalli kuntoutussosiaalityön työkäytäntöjen jäsentäjänä. Teoksessa Forssén, K., Nyqvist, L., Raitanen, A (toim). Tutkiva sosiaalityö. Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollisuutena. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura. Viitattu 23.3.2015.
http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/muuttiedotteet/Tutkiva_sosiaalityo_2009_net.pdf

LIITE 1 – Organisaatio

Avaus-hankkeen ohjaus- ja koordinaatioryhmien henkilöstö

Kansallinen koordinaatioryhmä

Nimi	Organisaatio	Asema
Hämäläinen, Hannu	STM	pj
Iivari, Anna-Kaisa	STM	
Mattila, Jukka	STM	
Leinonen, Sanna	STM	
Pham, Hang	STM	sihteeri
Erkkilä, Eila	Ouka	
Tuominen, Anu	Ouka	
Kukkonen, Erika	Ouka	
Palsinajärvi-Äikäs Eija	Ouka	
Kahri, Pekka	TEKES	
Ek, Johanna	TEKES	
Hämäläinen, Eija-Riitta	TEKES	
Kivelä, Antti	Sitra	
Illi, Marja	Sitra	

Alueellinen ohjausryhmä

Nimi	Organisaatio	Asema
Salo, Sinikka	Ouka	pj
Ylitalo-Katajisto, Kirsti	Ouka	vpj
Erkkilä, Eila	Ouka	
Olli, Sirkka-Liisa	Ouka	
Penttilä, Mika	Ouka	
Nousiainen, Timo	Ouka	
Erola, Riitta	Ouka	
Heikka, Juhani	Ouka	
Aho, Juha	Ouka	varajäsen
Ala-Siurua, Maria	Ouka	varajäsen
Välikangas, Elina	Ouka	varajäsen
Tarvainen, Outi	Ouka	varajäsen
Ala-Mursula, Juha	BusinessOulu	
Jansson, Noora	BusinessOulu	varajäsen
Leskinen, Hannu	PPSHP	
Korpelainen, Juha	PPSHP	varajäsen
Tervonen, Marjoriitta	SOSTE	
Pikkarainen, Maritta	SOSTE	varajäsen
Virolainen, Kari	OAMK	
Koivunen, Kirsi	OAMK	varajäsen
Hämäläinen, Hannu	STM	
Perälä-Heape, Maritta	CHT	
Meriläinen, Leena	Ouka / Kaste-ohjelma	asiantuntijajäsen
Palsinajärvi-Äikäs Eija	Ouka	asiantuntijajäsen
Hämäläinen, Eija-Riitta	TEKES	asiantuntijajäsen
Kahri, Pekka	TEKES	asiantuntijajäsen (varalla)
Illi, Marja	Sitra	asiantuntijajäsen
Hemmilä, Markus	Rovaniemi	asiantuntijajäsen
Hanhela, H. Tapio	Oulunkaari	asiantuntijajäsen (varalla)

Sähköisen asiointin työryhmä

Nimi	Organisaatio	Asema
Erkkilä, Eila	Ouka	
Hirvasniemi, Riikka	Ouka	
Kukkonen, Erika	Ouka	
Rajala, Anne	Ouka	
Tarvainen, Outi	Ouka	
Huotari, Markku	Ouka	
Pulkkinen, Markku	Ouka	
Kelhä, Kaisa	Ouka	
Ahlroth, Mia	Ouka	
Harju, Terttu	Ouka	
Väisänen, Ritva	Oulunkaari	
Haataja, Auri	Oulunkaari	
Hirsso, Päivi	PPSHP	
Rantanen, Jukka	PPSHP	
Sirviö, Marjo	PPSHP	
Virkkala, Kyllikki	PPSHP	
Pylkkänen, Marko	PPSHP	
Pöytäkivi, Mika	PPSHP	
Puotiniemi, Tiina	PPSHP	
Korpelainen, Juha	PPSHP	