



Kuntien ja AkUSTIn logot

Kotona asumista tukeva teknologia-alusta, KODA hankesuunnitelma

Osapuolet	Osapuolia ovat kuntien ja kuntayhtymien ikäihmisten sosiaali- ja terveyspalveluiden substanssi- ja tietojärjestelmäratkaisujen uudistamista suunnittelevat asiantuntijat (Eksote, Oulu, , Ylä-Savo, Tampere ja Kainuun sote) Hanke kuuluu kansallisen sote-tietohallintoyhteistyöfoorumin AKUSTI:n hankesalkkuun Kehittämiprojektiin osallistuvat toimijat ja heidän edustajansa nimetään projektin käynnistymisen yhteydessä.
Sidososapuolet, viiteryhmä	Kuntaosallistujien nimetyt avainhenkilöt AKUSTI-foorumin edustajat STM Kärkihanke IO: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja kaikenikäisten omaishoitoa
Vastuukunta, johtaja	Eksote, Merja Tepponen
Projektipäällikkö	Katja Rääpysjärvi

Muutoshistoria

0.1			
0.2	KRa	23.3.2016	
0.3	ATu ja KRa	31.3.2016	
0.4.	ATu	22.4.2016	

Sisällys

<u>1) JOHDANTO</u>	3
<u>1.1. HANKKEEN TAUSTA JA TARVE</u>	3
<u>2) HANKKEEN TAVOITTEET JA LAAJUUS</u>	6
<u>2.1 TAVOITTEET JA MITTARIT</u>	6
<u>2.2 TUOTOKSET, TIETOMALLIT, VAATIMUSMÄÄRITTELYJEN HANKINTA</u>	7
<u>3) AIKATAULU JA RESURSSIT</u>	
<u>4) TALOUS</u>	
<u>5) ORGANISAATIO JA OHJAUS</u>	
<u>6) TIETOTURVA, TIETOSUOJA JA DOKUMENTTIEN HALLINTA</u>	
<u>7) RISKIEN HALLINTA</u>	
<u>8) VIESTINTÄ</u>	
<u>9) HANKKEEN HYVÄKSYMISMENETTELYT JA PÄÄTTÄMINEN</u>	

1)

JOHDANTO

1).1. Hankkeen tausta ja tarve

Hallitusohjelman kärkihankkeen Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisen omaishoitoa (2016-2018) tavoitteena on kehittää ikäihmisille sekä omais- ja perhehoitajille yhdenvertaisemmat, paremmin koordinoitut ja kustannusten kasvua hillitsevät palvelut. Hanke uudistaa iäkkäiden palveluja vahvistaen vanhuspalvelulain toimeenpanoa. Hankekokonaisuuden lähtökohtana on uudistaa asiakaslähtöinen, kustannusvaikuttava ja yhteen sovitettu palvelujen kokonaisuus, jossa kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia ja joka sisältää monialaista kuntoutusta, toimintakykyä ja tervettä ikääntymistä vahvistavia palveluja.

Ohjelman tavoitteena on luoda, kokeilla ja juurruttaa kotihoidon sisältöä kehittäviä toimintamalleja, joiden kehittämisessä on huomioitava iäkkäiden osallisuuden lisääminen, digitalisaation hyödyntäminen, tiedolla johtaminen sekä valinnanvapauden lisääntyminen. Ohjelmaa toteutetaan toimintaympäristössä, jossa on käynnissä koko palvelujärjestelmää muuttava sote- ja itsehallintouudistus.

Palveluympäristönä on yhä useammin asiakkaan/potilaan koti ja tavoitteena on tukea ikääntyneitä asiakkaita pärjäämään toimintakykyisinä mahdollisimman pitkään kotona. Kotiin annettujen palveluiden tulee kuitenkin olla vaikuttavia ja oikea-aikaisia, jotta niiden avulla saavutetaan kustannustehokkaita ja asiakkaan tarpeita vastaavia palveluja. Palveluohjauksen ja palvelutarpeenarvioinnin rooli korostuu ja on tärkeää löytää asiakkaalle soveltuva palvelukokonaisuus, joka voi sisältää julkisten palveluiden lisäksi kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien palveluita.

Hallitusohjelman kärkihankkeen keskeisenä tavoitteena on saavuttaa tuleville itsehallintoalueille yhteen sovitettut iäkkäiden palvelukokonaisuudet, jossa uudistetaan iäkkäiden tuen ja palveluiden sisältöä erityisesti kotihoidossa. Kotihoidon palvelujen uudistuksessa tulee vahvemmin ottaa huomioon digitalisoituvien palveluiden edistäminen, joiden avulla kotiin voidaan tuottaa erilaisia teknologiaa ja sähköisiä palveluita hyödyntäviä palvelukokonaisuuksia. Tällaisia palveluita ovat muun muassa lääkehoidon hallinta, videoyhteydet, turvateknologia ja aterianvalvontajärjestelmät. Oman hyvinvoinnin seurantaan on tarjolla lukuisia sensoriteknologiaan pohjautuvia ratkaisuja ja myös kotona tapahtuvaa kuntoutusta voidaan toteuttaa ja seurata erilaisten teknologisten ratkaisujen avulla.

Tällä hetkellä teknologiaratkaisut eivät ole vielä riittävän laajassa käytössä ja niiden käyttö vaihtelee huomattavasti. Myös teknologiaratkaisujen käyttöönoton ja ratkaisujen validoinnin osaaminen kunnissa on vaihtelevaa. Kotiin tuotavien palveluiden kehittäminen ja volyymin kasvu kuitenkin edellyttää entistä laajempaa teknologian hyväksikäyttöä. Hallitusohjelman tavoite siirtää palveluita yhä enemmän asiakkaan kotiin edellyttää teknologioiden ja digitaalisten palveluiden lisäämistä ja niistä saatavan tiedon hyödyntämistä palveluiden suunnittelussa ja ohjauksessa. Erityisesti ennaltaehkäisy vanhusväestön palvelujen siirtymisen osalta on ollut vähäistä mahdollisuuksien ja toimintamallien puuttuessa. Digitaaliset ratkaisut antavat mahdollisuuden siirtyä myös entistä ennakoivampaan toimintamalliin, jossa kotihoidon raskaampiin palveluihin siirtymistä voidaan viivästyttää. Esimerkiksi Eksotessa kotihoidon keskimääräinen kesto on yli neljä vuotta asiakasta kohden. Tämä lisätynä laitoshoidon purkuun aiheuttaa suuren henkilöstönlisäyksen tarpeen kotihoitoon nyt ja lähitulevaisuudessa.

Kuntaliiton AKUSTI-foorumin tuella on käynnistetty esiselvitys kuuden kunnan/kuntayhtymän (Eksote, Lahti, Tampere, Oulu, Kainuun sote, Ylä-Savon sote) kotona asumista tukevan palvelukokonaisuuden (KODA) kehittämiseksi. Palvelukokonaisuus kokoaa yhteen asiakkaan teknologiapalvelut, se on helppokäyttöinen ja tukee asiakkaan kotona pärjäämistä, säästää ammattilaisten työaika ja tukee toiminnanohjausta ja suunnittelua. Palvelukokonaisuuden kokoamat tiedot ja palvelut ovat myös omaisten käytössä. Tämä mahdollistaa omaisten aktiivisemmän osallistumisen kotona asumisen tukemiseen ja lisää asiakkaan ja omaisen kokemaa turvallisuutta.

1).2. Hankeen esittely

KODA -hankkeessa kehitetään asiakaslähtöistä, resurssien käytön näkökulmasta tehokasta kotihoidon ja kotona asumista tukevaa palvelukokonaisuutta. Lähtökohtana on vahvistaa asiakkaan omatoimisuutta ja varmistaa turvallista asumista asiakkaan kotona. Tavoitteena on kehittää ja ottaa käyttöön tietovaranto, jonka avulla voidaan koota, räätälöidä ja hallita asiakkaan kotona asumista tukevat teknologiset ratkaisut osaksi palvelukokonaisuutta. Tällä hetkellä käytössä oleva teknologia on pirstaleista ja sisältää useita eri sovelluksia ja käyttöliittymiä, jotka eivät toimi kokonaisuutena yhteen. Näin ollen:

- Kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja pärjäämisestä on vaikea saada
- Teknisen ympäristön hankinta, käyttöönotto ja ylläpito on työlästä sekä järjestelmät hajanaisia.
- Tieto ei yhdisty toiminnanohjausjärjestelmiin ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin

Keskeisiä, tunnistettuja KODA-palvelukokonaisuudelle tuotettavia palveluita on määritelty sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa työpajoissa, joissa kuvattiin asiakaslähtöisiä käyttötapauksia. Kuvassa 1. olevia teknologiapalveluita on kunnissa käytössä, mutta tällä hetkellä tieto hajautuu eri järjestelmistä ja niiden yhtenäinen kerääminen ja analysointi asiakkaan palveluita suunniteltaessa ei toteudu tehokkaasti. Määritellyjä palveluita kokoamalla yhteiseen palvelukokonaisuuteen saadaan asiakkaille kotiin toimintakykyä edistäviä teknologiapalveluja, joiden avulla asiakkaat, heidän omaisensa ja ammattilaiset saavat ajantasaista tietoa ja pystyvät paremmin ohjaamaan ja tukemaan asiakkaan kotona selviytymistä.

Esiselvitysvaiheessa palvelut on jaettu kuvan 1 mukaisiin kokonaisuuksiin.

- **Aktiivisuus** -kokonaisuudella tarkoitetaan arkipäivän aktiivisuutta tukevia ratkaisuja ja palveluja, joiden tuottaman tiedon kautta voidaan nähdä asiakkaan aktiivisuuden kehitystä pidemmällä aikavälillä ja tehdä tiedon pohjalta päätöksiä hoidon/kuntoutuksen/palvelujen tarpeellisuudesta ja vaikutuksista.
- **Arjen apu** –kokonaisuus sisältää palveluja, jotka ovat usein ensimmäisiä tukipalveluja, joiden tuella asiakas pärjää kotona. Palvelut ovat usein yksityisten palveluntuottajien tuottamia tukipalveluja. Käytössä henkilöillä joilla ei välttämättä ole kotihoidon palveluja.
- **Turvallisuus** –kokonaisuus palvelukokonaisuuteen kuuluu kotona asumisen turvallisuutta lisäävät ratkaisut, jotka useimmiten hälyttävät, jos jotain odottamatonta tapahtuu.
- **Yhteydenpito** -palvelukokonaisuuden tavoitteena on lievittää yksinäisyyttä ja lisätä sosiaalisia kontakteja, jotka tukevat kotona selviytymistä ja vähentävät terveystalouden kuormittamista.

Myös ajantasaisen tiedon saatavuus sekä asiakkaalla, omaisella että ammattilaisella mahdollistuu tämän palvelukokonaisuuden kautta.

- **Hoito ja kuntoutus** -kokonaisuus sisältää hoitoa tukevia ratkaisuja, joilla tuetaan sekä ammattilaisen hoitoprosesseja että asiakkaan omatoimisuutta osana kuntoutumista.

Yllä kuvatut palvelukokonaisuudet muokkaavat nykyisiä palveluprosesseja ja luovat uusia toimintamalleja, joiden kehittäminen on osa projektia.

Käsite	Kuvaus
Aktiivisuus	Asiakkaan aktiivisuutta tukevat ja seuraavat tekniset ratkaisut. Aktiivisuus voi liittyä mm. liikkumiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen, liiketunnistimien keräämään tietoon liikkeistä kotona jne.
Arjen apu	Asiakkaan arkea kotona selviytymistä tukevat palvelut ja ratkaisut, esim. ateriapalvelut (esim. <u>Menumat</u> , kauppapalvelu, asiointipalvelu)
Turvallisuus ja paikannus	Asiakkaan turvallisuutta kotona ja ulkona liikuttaessa tukevat palvelut ja ratkaisut esim. GPS paikannin, liesivahti, ovenvalvonta jne. Turvallisuuden eri näkökulmat.
Yhteydenpito	Asiakkaan yhteydenpitoa tukevat ratkaisut, esim. Sote-ammattilaisen/omaisen ja asiakkaan väliset videoyhteydet (ns. <u>virtuaalikäynnit</u>), sähköinen asiointi ammattilainen – omainen/asiakas.
Hoito ja kuntoutus	Kotona tapahtuva asiakkaan itsensä tai ammattilaisen toteuttama hoito tai kuntoutus sekä itsemittaukset esim. RR- ja verensokerimittari, virtuaalikuntoutus jne.
Toiminnan-ohjaus	Kotiin annettavien palvelujen palvelutuotantoa tukevat ratkaisut, esimerkiksi kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä.
Huom. Monet <u>koda-yhteensopivat</u> palvelut sopivat useampaan kuin yhteen osa-alueeseen.	

Kuva 1. KODA-palvelukokonaisuuden tuottamat palvelut

2) HANKKEEN TAVOITTEET JA LAAJUUS

2).1 Tavoitteet ja mittarit

Hankkeelle on määritelty seuraavat tavoitteet:

- 1. Määritellään, pilotoidaan ja otetaan käyttöön ratkaisu, jonka avulla voidaan räätälöidä ja koota asiakkaan kotona asumista ja toimintakykyä tukevat teknologiset ratkaisut osaksi palvelukokonaisuutta.** Toimintamallit tukevat kotihoidon saatavuutta 24/7, akuuttitilanteita sekä kuntouttavia malleja Tämä edellyttää tietovarannon määrittelyä, johon voidaan tallentaa kotona asumista tukevista laitteista sensori- ym. muuta tietoa. Tätä tietoa voidaan hyödyntää siten, että asiakkaan ja omaisen palveluprosessi on sujuvaa ja vältetään päällekkäiset palvelut. Palvelukokonaisuutta ovat kehittämässä myös järjestötoimijat. Käyttöönotto on osa hanketta. Käyttöönotto toteutetaan kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan pilotoinnit ketterillä menetelmillä siten, että eri palveluja pilotoidaan eri alueilla. Toisessa vaiheessa pilotoidut ja validoidut palvelukokonaisuudet levitetään ja otetaan käyttöön kaikissa projektissa mukana olevilla alueilla.
- 2. Luodaan edellytyksiä toimintaympäristön kehittämiseen, joka palvelee asiakasta ennaltaehkäisevästi ennen kuin ollaan julkisten palvelujen piirissä. Toimintaympäristö vahvistaa asiakkaan ja omaisen roolia.** Teknologialla tuetut toimintamallit integroituvat helposti palvelujärjestelmään, jolloin hyöty on saavutettavissa jo asiakkaan tullessa julkisen sektorin palveluiden piiriin (tietoa kerätty jo pidempään). Lisäksi järjestöjen rooli korostuu ennaltaehkäisevien palvelujen tuottajana ja toimijana. KODAn yhteyteen voidaan muodostaa ekosysteemi – avoin markkinapaikka uusille innovaatioille, joita päästään kokeilemaan jo kehittämisvaiheessa.
- 3. KODA palvelukokonaisuuden ylläpito ja edelleen kehittäminen turvataan yhteisesti sovittavan hallintamallin avulla sekä levitetään kansalliseen käyttöön**

Hallintamalli rakentuu kahdessa vaiheessa. Hankkeen toteutus - ja hankintavaiheessa hanketoimistoon pohjautuva hallintamalli korvataan sopimus pohjaisella ylläpitomallilla. Lopullinen hallintamalli vahvistetaan hankkeen aikana, kun sote-uudistuksen rakenteet ovat tarkentuneet.

- 4. Uusien toimintamallien laaja käyttöönotto kunnissa turvataan markkinointi-, käyttöönotto-, ylläpito- ja jatkokehittämisvaiheiden hallintamalleilla**

Toimintamallien valmistumisen jälkeen yhteistyökunnat voivat ottaa uudet toimintamallit käyttöön alueellaan. Hallintamallissa määritetään mm. viestinnän tehtävät, rahoitusmallit, eri osapuolten roolit ja vastuut, vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät sekä alueille annettava käyttöönoton tuki.

Yllä kuvatut tavoitteet tullaan vaiheistamaan niin, että KODA-palvelukokonaisuuden kehittäminen ja käyttöönotto on hallittavissa ja toteutettavissa tiiviissä aikataulussa. Projektin alussa tullaan sopimaan eri toimijoiden kanssa kunkin alueen kehittämisprosessi, jota tullaan kehittämään ketterin menetelmin yhdessä yritysten, julkisen sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Valmiit toimintamallit tullaan levittämään kaikille mukana oleville alueille, jokaisen toimintaympäristö huomioiden.

Palvelukokonaisuuden kehittämistä viedään eteenpäin huomioiden sote- ja maakuntauudistus. Osallistujakunnat vievät tietoa hankekokonaisuudesta valmisteilla oleviin sote- ja maakuntauudistuksesta vastaaviin työryhmiin. Käyttöönotosta ja levittämisvaiheesta sovitaan maakunnallisissa valmisteluryhmissä.

KODA ratkaisun hyötyjä mitataan seuraavilla mittareilla

KODA palvelujen käyttömääriä seurataan ja verrataan tilastollisesti ei KODA-palvelukokonaisuuden piirissä oleviin kotihoidon asiakkaisiin.

Julkisten palvelujen piirissä olevat asiakkaat:

- Asiakkaiden palvelutarpeen ja toimintakyvyn muutokset RAI-tietovarannoista kotihoidon asiakkaiden osalta
- Kotiin annettujen palvelujen (tukipalvelut, kotihoito) määrän muutos suhteessa laitoshoidon määrään

Ei julkisia palveluja käytössä

- kotona asuvien yli 80 vuotta täyttäneiden määrän muutos vuosi KODA alustan käyttöönoton jälkeen

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan piloteissa mukana oleville asiakkaille ja heidän omaisilleen.

Palvelun laatu: Hälytysten määrä ja avun saanti vs. ei vastaavassa tilanteessa olisi voitu huomata

Kuinka moni kuluttaja asiakas hyödyntää KODA-palveluja?

Kuinka moni kotihoidon asiakkaista on KODA-palveluja käytössä?

4.2 Tuotokset, tietomallit, vaatimusmäärittelyjen hankinta

Hankkeen tuloksena

- 1. On luotu toimintamallit ja otettu käyttöön kokonaisratkaisu, jonka avulla voidaan räätälöidysti tukea kotona asumista teknologiaa hyödyntäen.** Hankkeen päättyessä KODA- palvelukokonaisuutta on pilotoitu yhteistyökuntien/kuntayhtymien kotihoidossa, palveluohjausyksikössä, kuntoutuksessa sekä järjestöissä. Palvelukokonaisuus on rakennettu käyttäjälähtöisesti ja se mahdollistaa asiakkaan ja omaisen osallistumisen kehittämiseen ja vahvistaa vastuunottoa omasta hyvinvoinnista. Pilotoinneissa huomioidaan alueellinen näkökulma ja yhteistyöalueet huolehtivat, että KODA -pilotointia voidaan toteuttaa alueellisessa yhteistyössä.

2. On luotu toimintamalli, jossa **kansalaisilla ja heidän omaisillaan on mahdollista hankkia kotona asumista tukevia ratkaisuja ennen julkisten palvelujen piiriin siirtymistä.**
3. **On luotu uusi kunnat/kuntayhtymät/itsehallintoalueet kattava hallinta- ja ylläpitomalli, joka voidaan levittää kansallisesti.**
4. **Uusien teknologialla tuettujen toimintamallien jalkautuksen tueksi palvelujentuottajat ovat saaneet muutosvalmennusta ja koulutusta vaikuttavuuden arviointiin.** Koulutukset antavat hyvät lähtökohdat onnistuneeseen toimintamallien uudistamiseen.

2.3. Rajaukset

Hankkeessa ei kehitetä uusia kotona asumista palvelevia teknologiaratkaisuja, vaan keskitytään kokoamaan ja hyödyntämään paremmin tietoa olemassa olevista teknologioista

Ei kehitetä omaseurantaa/terveyskansiota vaan ODA:n tueksi otetaan käyttöön olemassa olevia automaattisia vitaalisuureiden mittareita, kuten verenpaine ja verensokerimittarit, joiden tulokset on tallennettavissa ODA ratkaisuun.

Ei kehitetä kotihoidon tai omaishoidon toiminnanohjausjärjestelmää tai Contact center/hälytystenvastaanottokeskuksen toimintaa.

KODA-hankkeessa ei tulla kehittämään omaa palveluväylää, vaan hyödyntämään olemassa olevia ratkaisuja, joka Kansallista palveluväylää tai kaupunkien/kuntien/kuntayhtymien jo käytössä olevia palveluväyläratkaisuja.

2.4. Sidosryhmät

Hankekokonaisuuteen liittyy yhteistyö ja tiedottaminen laajan sidosryhmäjoukon kesken. Alla olevaan taulukkoon on kuvattu keskeiset sidosryhmät ja roolit suhteessa kehitettävään palvelukokonaisuuteen.

Sidosryhmä	Rooli
Kansalaiset	Ikääntyvät kansalaiset käyttävät kotona asumista tukevia teknologioita ja niistä saatavaa tietoa oman hyvinvoinnin tukemiseksi.
Omaiset	Saavat etäyhteyksien ja teknologialaitteiden avulla tietoa omaisen hyvinvoinnista ja voivat pitää yhteyttä omaiseen.
Ammattilaiset	Hyödyntävät KODA teknologiaratkaisua päivittäisessä työssään ja kykenevät ohjaamaan resurssien käyttöä paremmin.
Kunnat	KODA teknologiaratkaisun ja siihen liittyvien palvelujen

	palveluiden kehittäjiä ja toteuttajia.
Maakunnat	KODA teknologiaratkaisun kehittäjiä, levittäjiä ja toteuttajia.
Kolmannen sektorin toimijat	KODA teknologiaratkaisujen kehittäjiä ja toteuttajia tuomalla kolmannen sektorin palveluita kokonaisuuteen.
Sosiaali- ja terveysministeriö	Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä vastaava ministeriö
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos	Sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksesta ja kehittämisestä vastaava viranomaisen, tilastoviranomaisen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan ohjaava viranomaisen
KELA	Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista vastaava toimija
Kuntaliitto	Kuntien yhteistyötoimija (ml. AKUSTI-foorumin tietohallintoyhteistyö)
Tietojärjestelmätoimittajat	KODA teknologiaratkaisun ja ekosysteemin kehittämiseen ja ylläpitoon.

2.5. Hankkeen riippuvuudet

KODA-hankkeessa on liittymäpintoja kunnissa ja kuntayhtymissä käytössä oleviin sähköisen asiointin järjestelmiin, kuten Hyvis.fi tai Oulun Omahoito. Käytössä olevissa sähköisen asiointin ratkaisuissa ei ole kuitenkaan huomioitu KODA-palvelukokonaisuudessa tarvittavia tietojärjestelmäpalveluja.

Hankkeessa on yhtymäkohtia kansallisesti käynnissä oleviin kehittämishankkeisiin ODA:aan (Digitaaliset arvopalvelut) UNA -hankkeeseen ~~kehittäviin~~ (asiakas- ja potilastietojärjestelmien vaatimusmäärittelyt). ODA palveluissa kehitetään sähköisiä itsehoitoa tukevia palveluita (hyvinvointitarkastus ja -valmennus, älykäs oirearvio ja palvelutarpeen arviointi), joista saatavaa tietoa asiakas voi tulevaisuudessa tallentaa Oma-Kanta palveluun. Myös KODA -alustassa voidaan hyödyntää Oma-Kantaan tallennettuja tietoja, mikäli asiakas niin haluaa. UNA-hankkeesta tehdyt vaatimusmäärittelyt asiakas- ja potilastietojärjestelmien on syytä ottaa huomioon KODA määrittelyjen yhteydessä.

OmaKanta palvelu on kansallisesti kehitettävä sähköinen arkisto, johon myös KODAssa kertyvä tieto voidaan tulevaisuudessa tallentaa.

Kuntien Tiera kehittää sote-hyvinvointipalveluissa uusia digitaalisia ratkaisuja kotona asumisen tukemiseen. Digitaalisten ratkaisujen kehittämisen lisäksi kehitteillä on samankaltainen

teknologia-alustakokonaisuus, joka hyödyntää laitteista saatavaa tietoa. Yhteisissä tapaamisissa on todettu samansuuntainen kehittäminen ja mahdollisuus tehdä yhteistyötä.

Helsingin kaupunki kehittää yhteistyössä Palmian kanssa Contact Center -palvelua, joka on vastaavantyyppinen teknologioita ja niistä saatavaa tietoa kokoava alusta kuin KODA-palvelukokonaisuudessa toteutetaan. Contact Center toimintakonseptissa tavoite on ikäihmisten hoitokäytäntöjen tehostaminen analyysitoiminnoilla ja apuvälineillä (turvapuhelin, ateria-automaatti, virtuaalihoito, kuntoutus ja älyrannekkeet). Laitteista saatavaa tietoa voidaan kotikäyntien yhteydessä siirtää toiminnanohjausjärjestelmään. Kohderyhmänä ovat kotihoidon paljon palveluja saavat asiakkaat.

Contact Center ratkaisu painottuu ammattilaisten työn tehostamiseen, josta puuttuu asiakkaan/omaisen osallistaminen ja aktiivisuus sekä ennaltaehkäisevä näkökulma. KODA-palvelukokonaisuus on näin ollen laajempi kokonaisuus/ ekosysteemi, jossa mukana on myös yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin palveluja. Näin ollen asiakkaan tilanteesta saadaan kokonaisvaltaisempi kuva ja tieto, joka auttaa palvelujen oikea-aikaista kohdentamista. Lisäksi KODA-palvelut sisältävä laajemmin erilaisen teknologian hyödyntämistä, esimerkiksi e-palvelukalenteri voi koota kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta, jossa palveluita hankitaan itse, tuotetaan 3 sektorin tai julkisen sektorin tukemina.

Helsingin kaupunki ei ole tässä vaiheessa mukana KODA-palvelukokonaisuuden kehittämisessä, mutta yhteistyöstä ja tiedonvaihdoista on sovittu, koska kehittämisessä on samansuuntaisia elementtejä.

Kansallinen palveluväylä (KAPA) kehitystyö on meneillään rinnan KODA-hankkeen kanssa. KAPAN ratkaisua tullaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään KODAn käyttöönnotossa.

3) AIKATAULU JA RESURSSIT

Hankkeen sisältöön ja aikatauluun vaikuttaa se, toteutetaanko KODA-palvelukokonaisuuteen kuuluva KODA-tietovaranto olemassa olevaa ratkaisua edelleen kehittämällä vai rakennetaanko kokonaan uusi tietovaranto.

3.1 Hankkeen päävaiheet

Hanke toteutetaan viidessä vaiheessa, joiden sisältö on kuvattu alla olevassa tekstissä.

Vaihe 1. KODA-palvelukokonaisuuden tarkka määrittely, toteutustavan valinta ja hankevaiheen hallintamallin laatiminen

- Tunnistetaan olemassa olevat vaihtoehdot joista edelleen kehittämällä voitaisiin rakentaa KODA-palvelukokonaisuus.
- Järjestetään alueellisia työpajoja asiakastarpeiden ja määrittelytyön tueksi
- Vertaillaan vaihtoehtoja valittujen kriteereiden avulla (uuden tietovarannon rakentaminen on yksi vaihtoehtoista).

- Valitaan toteutustapa.
- Valitun toteutustavan pohjalta laaditaan hankkeelle hallintamalli.

Vaihe 2. Hankkeen toteutuksen kilpailutus

- Kilpailutetaan hankkeen toteutus
-

Vaihe 3: Organisointi ja suunnittelu

Tämä vaihe sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet:

- Tarkennetaan hankkeen organisaatiota, henkilöiden rooleja ja hallintamallia.
- Laaditaan KODA-palvelukokonaisuuden arkkitehtuurikuvaukset.
- Laaditaan alustavien toimintamallien kuvaus.
- Laaditaan käyttötapauskuvaukset.

Vaihe 4: Toteutus

Määrittely ja toteutusvaiheessa KODA-palvelukokonaisuuden toteutus jakautuu seuraaviin osiin, joita voidaan tehdä osittain rinnakkain:

- KODA-tietovarannon perustoiminnallisuuden toteutus siten, että sen päälle voidaan toteuttaa eri palvelukokonaisuuksien vaatimat toiminnallisuudet.
- Määritellään, toteutetaan ja pilotoidaan loogiset palvelukokonaisuudet.. Esiselvityksessä tunnistettiin alustavasti seuraavat palvelukokonaisuudet:
- mukana kulkevat terveyttä tukevat laitteet -palvelukokonaisuus
- turvallisuuden –palvelukokonaisuus.
- terveydenhoidon ja kuntoutuksen ratkaisut –palvelukokonaisuus.
- kuvayhteys –palvelukokonaisuus.
- epalvelukalenteri ja yhteinen käyttöliittymä –palvelukokonaisuus
- Hallintakäyttöliittymän toteutus.

Palvelukokonaisuuksien määrittelyvastuut ovat eri toimijoilla (esim. osallistuja alueiden, yhdistysten ja yrityksen yhteinen osaprojekti), joten määrittelytyö ja pilotointi tapahtuu ajallisesti rinnakkain.

Vaihe 5: Palvelukokonaisuuden testaus ja käyttöönotto maakunnissa

- Pilotoidaan KODA-palvelukokonaisuuden toiminnallisuus rajatussa ympäristössä.

-
- Kerätään ja analysoidaan pilotoinnin kokemukset.
- Tehdään pilotoinnin kokemusten pohjalta tarvittavat muutokset.
- Laaditaan kuntakohtaiset käyttöönottosuunnitelmat.
- Toteutetaan kuntakohtaiset käyttöönottoprojektit

Vaihe 6: Markkinoinnin, käyttöönoton ja ylläpidon hallintamallien suunnittelu

- Laaditaan hallintamallit KODA-palvelukokonaisuuden elinkaaren eri vaiheille.
- Hallintamallin tavoitteena on kuvata valtakunnallisesti käyttöönotettavaksi tarkoitetun palvelukokonaisuuden elinkaarenaikaisen hallinnoinnin ja johtamisen tehtävät ja sisällöt. Hallintamallilla on tarkoitus myös varmistaa ohjelmistoratkaisujen eheys.
- Tehdään esitys KODA-palvelukokonaisuuden levityksestä ja ylläpidosta.

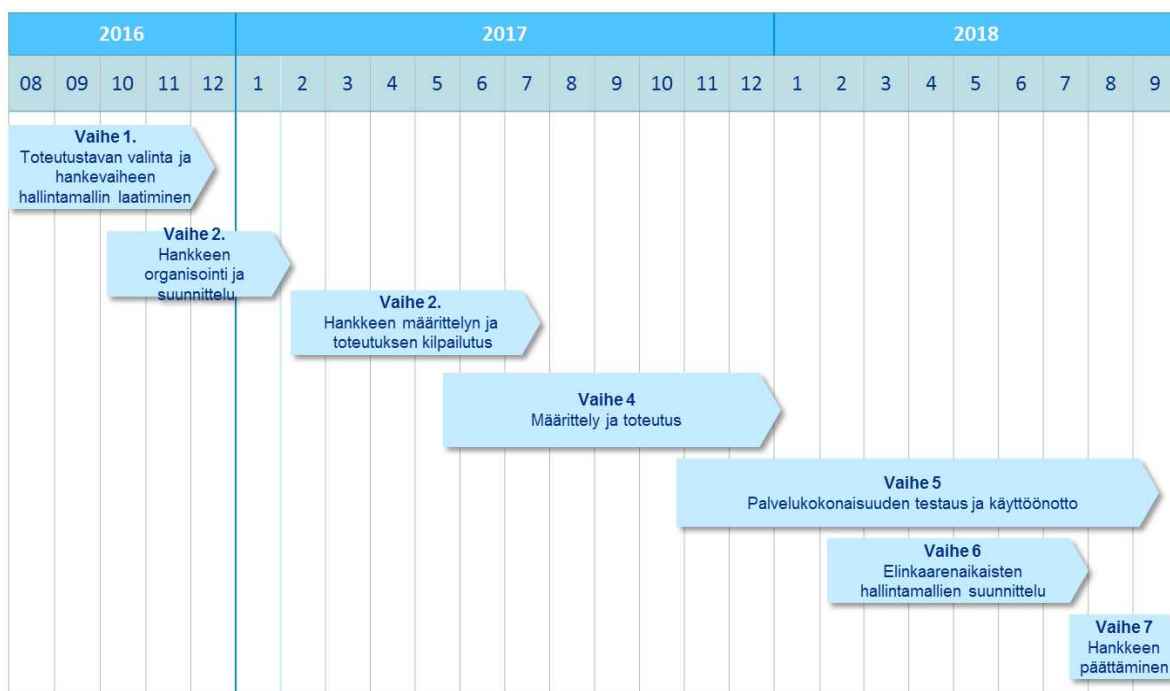
Vaihe 7: Hankkeen päättäminen

- Viimeistellään dokumentaatio.
- Hyväksytään hankkeen lopputulokset.
- Päätökset jatkotoimenpiteistä.

Kaikissa suunnittelun vaiheissa hyödynnetään palvelumuotoilua mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen aikaansaamiseksi. Palvelujen muotoilu on jatkuvaa kehitystyötä asiakkaiden kanssa, jossa tuotetta tai palvelua kehitetään jatkuvasti: opitaan, kehitetään, kokeillaan, muokataan ja taas opitaan. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.

3.2 Hankkeen ositus ja eteneminen

Varsinainen hanke on jaettu seitsemään vaiheeseen, jotka etenevät osittain rinnakkain ja osittain peräkkäin esitetyn aikataulun mukaisesti. Vaiheessa 3 KODA-palvelukokonaisuuden osien toteuttamisen järjestys on riippuvainen osien keskinäisistä riippuvuuksista ja se tulee tarkastella uudestaan vaiheen toteutusta suunniteltaessa.



Kuva 2. KODA-hankkeen vaiheistus ja aikataulus.

3.3 Tarvittavat resurssit ja osaaminen

Hankkeen organisaatio ja hallintamalli on kuvattu kappaleessa 5.1.

Tarvittavat koko ja osa-aikaiset resurssit hankkeessa muodostuvat seuraavasti:

- Hanketoimistossa työskentelevät kokopäivätoimisesti hankejohtaja ja tekninen projektipäällikkö sekä osapäiväisesti tarvittavia asiantuntijoita (esim. arkkitehti).
- Kaikista hankkeeseen osallistuvista organisaatioista osallistuu palvelujen määrittelyyn ja kehittämiseen tarvittavat asiantuntijat, esim. kotihoidosta, omaishoidosta ja palvelutarpeen arvioinnista.
- Toimittajan toteutustiimissä työskentelee tarvittava määrä ohjelmistokehittäjiä, joista yksi toimii toimittajan projektipäällikkönä.
- Pilotin toteutukseen tarvittavat henkilöt tulevat pilotoivasta organisaatiosta.

Yhteensä hankkeessa työskentelee 3 -10 henkilöä hankkeen vaiheesta riippuen.

Hankejohtajalta edellytetään substanssiosaamisen lisäksi kokemusta hankkeiden ja projektien johtamisesta.

Tekniseltä projektipäällikön roolissa työskentelevältä henkilöltä edellytetään syvää substanssin (kotihoidon ja terveydenhuollon) osaamista ja kokemusta projektipäällikön tehtävistä.

Toimittajan toteutustiimin jäsenten tarkempi osaamisprofiili määritellään, kun hankkeen määrittely ja toteutus kilpailutetaan.

4) TALOUS

4.1. Kustannusarvio ja työmäärät

Hankkeen kustannusarviossa on arvioitu suoraan hankeorganisaatiossa (hanketoimisto ja toteutustiimi) toimivien henkilöiden työmäärät ja kustannukset sekä kehitysympäristön kustannukset.

Hankkeeseen voi liittyä ohjelmistohankintoja riippuen siitä, mitä ohjelmistoratkaisuja suunnitteluvaiheessa päätetään käyttää osana toteutusta. Vastaavasti ohjelmistohankinnat vähentävät tarvittavaa kehittämiskustannusta.

Budjetti on hakemuksen liitteenä X.

4.2. Rahoitus

Hankkeelle haetaan ulkopuolista rahoitusta STM:n kärkihankkeessa: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja kaikenikäisten omaishoitoa. Lisäksi yhteistyökunnat osallistuvat hankkeen rahoitukseen.

4.3. Hankintamenettelyt

Hankkeen hankinnat tehdään yhteistyössä KL Kuntahankinta Oy:n kanssa ja niissä hyödynnetään olemassa olevia KL Kuntahankinta Oy:n puitesopimuksia.

5) ORGANISAATIO JA OHJAUS

5.1. Hallintamalli ja organisaatorakenne

Yhteisen hallintamallin tavoitteena on pitää ratkaisu kansallisen määrittelyn mukaisena ja välttää useiden eri versioiden syntymistä.

Hallintamallissa ratkaisun omistajuuteen liittyvät tekijät (esim. immateriaaliset oikeudet) tulee määritellä, jotta ratkaisun käyttämiseen ja kehittämiseen on olemassa selkeät pelisäännöt. Hallintomallissa tulee olla sovittuna myös se, miten päätökset ratkaisun käytöstä ja kehittämisestä tehdään.

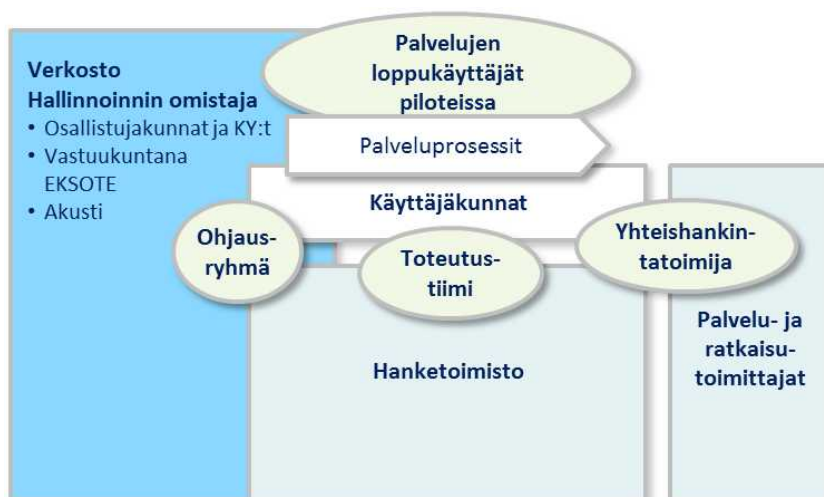


Kuva 3. Ratkaisun elinkaari

Elinkaarinäkökulma auttaa tunnistamaan mm. hallinointiin liittyvät tavoitteet, tehtävät ja omistajuuden. Kullakin vaiheella on omat erityispiirteet, tavoitteet ja tehtävät.

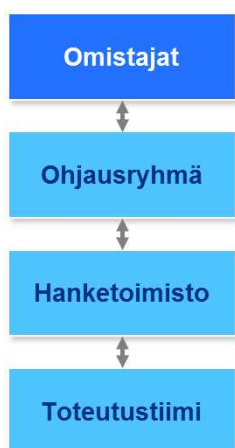
Käytännössä vaiheet toteutuvat limittäin. Esimerkiksi markkinointi käynnistyy hankevaiheen osallistujien rekrytoinnilla, jatkuen uusien käyttöönottokuntien rekrytoinnilla siirtymävaiheessa ja ylläpitovaiheessa.

Hankevaiheen hallintamalli suunnitellaan hankkeen 1. vaiheessa ja markkinointi-, käyttöönotto- sekä ylläpito- ja jatkokehittämisen hallintamalli suunnitellaan hankkeen lopussa.



Kuva 4. Hallintamallin osapuolet

Tässä hankesuunnitelmassa kuvataan vain hankkeen ydinorganisaatio ja sen tehtävät. Ydinorganisaatio on esitetty kuvassa 5.



Kuva 5. Hankkeen ydinorganisaatio

5.2. Tehtävät, vastuut ja valtuudet

Hankkeelle valitaan hankepäällikkö, jonka tehtävänä on vastata hankkeen toteutuksesta, raportoinnista ja johtaa toimeenpanoa. Hankepäällikkö toimii hanketoimiston vetäjänä. Hanketoimiston tehtävänä on hankkeen operatiivinen johtaminen ja hankkeen johtaminen niin, että asetettuihin tavoitteisiin päästään sovituissa aikataulussa ja resurssoinnin puitteissa. Hanketoimisto voidaan jakaa myös alatyöryhmiin, joiden vastuulla on toiminnalliset ja tekniset määrittelyt.

Hankkeelle perustetaan ohjausryhmä, joka valvoo hankkeen etenemistä. Ohjausryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa, tai tarpeen mukaan käsittelemään projektin tilannetta. Hankkeen ohjausryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran mahdollisimman pian sen jälkeen, kun hallinnoija on saanut rahoittajalta rahoituspäätöksen.

Ohjausryhmän jäseniksi valitaan edustajat kaikilta projektin osapuolilta, rahoittajan edustaja sekä edustaja Kuntaliitosta.

Hankkeelle perustetaan tarvittaessa myös projektiryhmä, joka vastaa projektin operatiivisesta etenemisestä.

Hankkeeseen osallistuvat kunnat sitoutuvat antamaan riittävän osaamisen ja työpanoksen hankkeen käyttöön sekä osallistumaan ohjausryhmän ja projektiryhmän työskentelyyn.

5.3. Raportointi

Hanke raportoi etenemisestä ohjausryhmälle ja Akusti forumille säännöllisesti sovittujen raportointikäytäntöjen mukaisesti.

Mahdolliset poikkeamat aikatauluihin (esim. ulkoisen tuotoksen viivästyminen) raportoidaan ohjausryhmän puheenjohtajalle välittömästi. Hanketoimisto raportoi ohjausryhmälle hankkeen edistymisestä kuukausittain sovittuun raportointikäytännön mukaisesti.

Toteutustiimi raportoi edistymisestään ylläpitämällä ajantasaisesti tehtäväälistaa. Hanketoimisto ja toteutustiimi käyvät tehtäväälistan tilanteen läpi viikoittain.

Raportoinnissa ja maksatushakemusten teossa noudatetaan rahoittajan ohjeita.

5.4. Muutoshallinta

Muutoshallinta tuotevision ja sitä kautta koko palvelun tavoitteiden osalta tapahtuu ohjausryhmän toimesta. Ohjausryhmä määrittää hankkeelle tulostavoitteet, palvelun vision ja tärkeimmät ominaisuudet. Ohjausryhmä muuttaa ja/tai tarkentaa halutessaan tuotevisiota kehittämisen aikana. Ohjausryhmä hyväksyy muutokset toimittajasopimukseen (esim. henkilöiden vaihtamisen, sanktiot, tai tarpeen mukaan sopimuksen katkaiseminen).

Hankkeeseen liittyvät muutokset käsitellään rahoittajan mallin mukaisesti sekä hyväksytetään ohjausryhmässä.

Muutoshallinta ja muutosjohtaminen otetaan huomioon uusien toimintamallien jalkauttamisessa. Erityisesti avainasemassa uusien toimintamallien ja palvelujen käyttöönotossa ovat palveluohjaajat, joille tullaan järjestelmään muutosvalmennusta ODA-hankkeessa hyväksi koetulla mallilla.

5.5. Sidosryhmät

Hankkeen sidosryhmiä ovat mm.

- Yritykset palvelujen ja teknisten ratkaisujen tarjoajina.
- Yritykset palveluintegraattorin roolissa.
- Kansalliset kehittämishankekokonaisuudet (ODA, Hyvis, Kapa jne.)
- Rahoittajat.

6) TIETOTURVA, TIETOSUOJA JA DOKUMENTTIEN HALLINTA

Hankkeessa tuotettavien materiaalien omistusoikeus jää mukana oleville kaupungeille, kunnille ja kuntayhtymille.

KODA-palvelukokonaisuuden tietoturva määritellään asiantuntijoita hyödyntäen tarkasti projektissa.

Hankkeessa käytetään AKUSTI-foorumin Eksaitti-työtilaa, jolloin yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus tuottaa ja saada materiaalia sivustolta. Hankkeen käynnistyessä sovitaan tarkemmin pelisäännöistä ja vastuista materiaalintuotantoon liittyen. AKUSTI-foorumin vastuulla on ylläpitää sivustoa ja tukea käyttäjiä sivuston käytössä.

7) RISKIEN HALLINTA

	Riski	V a i k u t u s (a s t e i k k o 1-3)	Toteutumisen todennäköisyys (1-3)	Ehkäisevät toimenpiteet
1.	R a h o i t u k s e n saaminen	3	2	
2.	Useat toimijoita, joiden tulee sitoutua samoihin tavoitteisiin	3	1	Yhteiset pelisäännöt
3.	S o p i v i e n yrityskumppaneiden löytyminen	3	1	Avoin tiedottaminen
4.	Sote ammattilaiset eivät sitoudu uusiin toimintamalleihin	3	2	Muutosjohtaminen ja muutosvalmennus
5.	Kotona asuvat ikäntyvät ja heidän omaisensa ei halua ottaa käyttöön uutta teknologiaa	3	2	Ohjaus ja keskustelu siitä, että teknologioista saatava hyöty on osa kotihoidon toimintaprosesseja.

6.	Osaaminen	3	1	Varmistetaan oikeanlaisen osaamisen hankkiminen
7.	Toimintaympäristön muutos	2	2	Huomioidaan sote-uudistuksen vaikutukset
8.	Hankkeessa ei synny sellaista kokonaisuutta joka tarjoaisi yrityksille kiinnostavia liiketoimintamahdollisuuksia	3	2	
9.	Ei synny valtakunnallista ratkaisua	3	2	

Taulukko 1. Hankkeen riskit ja vaikutukset projektin toteutukseen.

Riskien toteutumisen mahdollisuuksia, ennakointia, tehdään koko hankeajan.

8) VIESTINTÄ

Hankkeelle laaditaan erillinen viestintäsuunnitelma käynnistymisen jälkeen. Viestintäsuunnitelmassa kuvataan tarkemmin viestinnän keinot ja välineet sekä keskeiset sidosryhmät ja aikataulu, missä vaiheessa kullekin sidosryhmälle tullaan viestimään.

Viestinnässä hyödynnetään Eksoten ja kumppanikuntien viestintäkanavia sekä Kuntaliiton ja AKUSTI-foorumin kanavia, kuten www.kunnat.net -sivustoa, AKUSTI-foorumin uutiskirjeitä, Kuntamarkkinat, ATK-päivät ja muut sidosryhmille suunnatut tapahtumat.

9) HANKKEEN HYVÄKSYMISEN MENETTELYT JA PÄÄTTÄMINEN

Hankkeen ohjausryhmä seuraa hankkeen etenemistä ja hyväksyy ... Hanketta seurataan myös AKUSTI-foorumin valmistelu- ja ohjausryhmissä.

Liitteet

1. Kustannus-hyötyanalyysi
2. Hankkeen budjetti
3. Alustava arkkitehtuurikuva

