

Suomen kestävän kasvun ohjelma

**Kanta-Hämeen Syli,
Kestävän kasvun RRP2 -hanke**
Loppuraportti investointi 4

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
20.1.2026



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

7 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot...	3
7.1 Digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton vaikutukset	4
7.1.1 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on lisätty palvelutuotannon resurssitehokkuutta ja edistetty palvelujen saatavuutta?	4
7.1.2 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on tuettu ongelmien varhaista tunnistamista ja lisätty ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä?	8
7.1.3 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu moniammatillisten palvelujen laajempi tarjonta ja erityisosaamisen jakaminen eri alueiden ja palvelujen järjestäjien kesken?	12
7.1.4 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu asiakkaiden roolin vahvistaminen ja sitä kautta tehostuminen ja vaikuttavuuden kasvu?	13
7.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ja kansalaisten osaamisen tukeminen ja digitaalisten ratkaisujen käytön tuki	14
7.2.1 Miten sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamisen tukemista ja digitaalisten ratkaisujen käytön lisäämistä on edistetty?	14
7.2.2 Miten kansalaisten ymmärrystä ja osaamista digitaalisten palvelujen käytöstä terveyden ja hyvinvoinnin tukena on edistetty?	18
7.3 Kansalaisten digitaaliset palvelut	19
7.3.1 Miten asiakaspalautteen keruun kehittäminen on edennyt?	19
7.3.2 Miten sähköisen ajanvarauksen kehittäminen on edennyt?	22
7.3.4 Miten itse- ja omahoidossa syntyvien tietojen hyödyntämisen kehittäminen on edennyt?	23
7.3.5 Miten kansalaisten etäpalvelujen kehittäminen on edennyt?	24
7.4 Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät	30
7.4.1 Miten ammattilaisten digitaalisten työvälineiden kehittäminen on edennyt?	30
7.4.2 Miten asiakas- ja palveluohjauksen digitaalisten ratkaisujen kehittäminen on edennyt?	34

7 Investointi 4: Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

Hankkeen aikana Oma Hämeessä kehitettiin ja otettiin käyttöön useita digitaalisia ratkaisuja, jotka tukevat palvelujen saavutettavuutta ja resurssitehokkuutta. Ratkaisut muodostavat yhtenäisen digitaalisen palvelukokonaisuuden, joka tukee hyvinvointialueen strategisia tavoitteita ja asiakaslähtöisyyttä.

Tässä raportissa kerrotaan laaja-alaisesti Oma Hämeen digitaalisten palveluiden, sähköisen ajanvarauksen sekä asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämisestä. Hankkeen rahoituksella on tehty digitaalisen asiointialustan kehittämistä vuonna 2023 sekä yksittäisiä kohteita myöhemmin (kuten geneeriset esitiedot ja osa digipolkujen teknologiasta). Investoinnissa 1 on rahoitettu investoinnin 4 digitaalisten ratkaisujen kehittämiseen ja käyttöönottoihin osallistuneen henkilöstön työpanosta. Oma Häme on rahoittanut omilla ICT-investoinneillaan digiasiointialustan ja sähköisen ajanvarauksen jatkokehittämistä vuosina 2024–2025. Asiakkuudenhallintaratkaisun kehittämisen ja käyttöönoton kustannuksia on rahoitettu hankerahoituksella, mutta jatkokehittäminen tapahtuu Oma Hämeen ICT-investointirahoituksella.

Käyttöön otettuja ratkaisuja ovat:

- **Oma Häme-asiointialusta ja mobiilisovellus**, mistä asiakas näkee omat tietonsa mm. ajanvaraukset, lähetteet ja ammattilaisten kirjaukset. Se kokoaa yhteen paikkaan chat-kanavat, videovastaanotot, digitaalisen ajanvarauksen, digipolut sekä geneerisen esitietolomakkeen. Sieltä asiakas löytää myös ohjauksen hyvinvointia edistäviin sisältöihin ja omahoitokanaviin.
- **Chat-kanavat** mahdollistavat asiointin ilman fyysistä käyntiä. Hankeaikana on käyttöön otettu mm. Terveys-chat, perhekeskus-chat sekä suunterveydenhuollon chat.
- **Videovastaanotot** ammattilaisen kanssa mahdollistavat tapaamisen ilman fyysistä käyntiä.
- **Geneerinen esitietolomake** aktivoituu asiakkaalle Oma Häme -asiointialustalle ja asiakas täyttää sen ennen vastaanottoa. Täytettävänä on esitiedot, tiedot lääkityksistä, tehdyistä leikkauksista ja myös AUDIT, yms. kyselyt.
- **Digipolut** tukevat asiakkaan omahoitoa sekä sisältävät ohjeet, tehtävät ja turvallisen viestintäkanavan ammattilaisen kanssa.
- **Älykäs hoidon tarpeen arviointi (HTA)** täytetään terveydenhuollon ensikontaktissa ammattilaisen toimesta. Vastausten perusteella se tarjoaa yhtenäiset hoitosuosituksia ja tukee ammattilaisen päätöksentekoa ja ohjausta oikeaan palveluun.
- **Asiakkuudenhallintajärjestelmä (CRM)** on järjestelmä, joka yhdistää Tietoaltaan asiakastiedot sekä segmenttitiedot asiakasohjauksen tueksi ja tukee monialaista yhteistyötä tarjoamalla ammattilaiselle näkymän asiakkaan kokonaistilanteesta.
- **Digitaalinen ajanvaraus eli Mökkylä X** on ajanvarausten taustalla toimiva ajanvarausmoottori. Se mahdollistaa asiakkaan itsenäisen ajanvarauksen, ajan peruuttamisen ja siirtämisen Oma Häme -asiointialustalla.
- **Liikuntalähete** täytetään terveydenhuollossa ja se ohjaa asiakkaan kunnan liikuntaneuvontaan osana hoitoa ja ennaltaehkäisyä.
- **Asiakaspalautejärjestelmä** on digitaalinen työkalu, joka kerää ja käsittelee asiakaspalautetta yhtenäisellä tavalla koko hyvinvointialueella. Järjestelmä

mahdollistaa asiakaskokemustiedon hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä ja tarjoaa monipuolisia palautekanavia asiakkaille

Investointiin liittyvät merkitykselliset päätökset

- LIITE 1 Viranhaltijapäätös asiakaspalautejärjestelmän ratkaisu
- LIITE 2 Viranhaltijapäätös Mobiilisovelluksen ja digialustan hankinta
- LIITE 3 Viranhaltijapäätös Asiakkuuden- ja toiminnanohjausjärjestelmän kehityksen integraatitoteutusten asiantuntijapalvelun hankinta
- LIITE 4 Hankkeiden ohjausryhmä 15.12.2025 kehittämisen sekä toimintamallien jatkumisen tilanne hankkeen päätyttyä

Investointiin liittyvät kuvatut Innokylän toimintamallit

- [Asiakaskokemustiedon kerääminen keskitetysti asiakaspalautekyselyn avulla, Kanta-Hämeen hyvinvointialue \(RRP, P4, I1, I4\)](#)
- [Oma Hämeen asukkaan digipalvelut, Kanta-Hämeen hyvinvointialue \(RRP, P4, I1 ja I4\)](#)

Asiakkuudenhallintajärjestelmästä kuvattu seuraavien toimintamallien sisälle:

- [Sote-keskustoimintamallin käyttöönotto, Kanta-Hämeen hyvinvointialue \(RRP, P4, I1\)](#)
- [Ensilinjapalveluiden kehittäminen Oma Hämeessä. \(RRP, P4, I1\) | Innokylä Oma Hämeen asukkaan digipalvelut, Kanta-Hämeen hyvinvointialue \(RRP, P4, I1 ja I4\)](#)

Investointiin liittyvät Oma Hämeen verkkosivujen linkit

- Oma Häme -mobiilisovellus [Oma Häme -sovellus - Oma Häme](#)
- Palautelomake [Palaute - Oma Häme](#)

7.1 Digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton vaikutukset

7.1.1 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on lisätty palvelutuotannon resurssitehokkuutta ja edistetty palvelujen saatavuutta?

Oma Häme-digiasiointialusta

Hankeaikana kehitettiin ja otettiin käyttöön asiakkaan digitaalinen asiointialusta Oma Häme-mobiilisovellus. Alusta kokoaa hyvinvointialueen digitaaliset ratkaisut yhteen paikkaan. Tämä on helpottanut asiakkaan asiointia ja parantanut palvelujen saatavuutta. Yhtenäistä digitaalista asiointialustaa käyttämällä on vähennetty päällekkäistä työtä ja nopeutettu palveluprosesseja. Palvelujen saatavuutta on parannettu mahdollistamalla asiakkaalle uusi digitaalinen yhteydenottoväylä palveluihin.

Palvelutuotannon resurssitehokkuus on parantunut, kun hyvinvointialueen ammattilaiset hyödyntävät samoja digitaalisia ratkaisuja esimerkiksi chat- ja videovastaanottojärjestelmää, Älykäs hoidon tarpeen arviointi -työkalua ja erilaisia

digipolkuja. Terveysthuollon puhelin- ja chat-asioinnissa hyödynnetään digitaalista älykasta hoidon tarpeen arviointityökalua. Tämä on nopeuttanut ja tasalaatuistanut hoidon tarpeen arviota, kirjaamista ja hoitoon ohjausta. Lisäksi asiakas pääsee digitaalisen asiointialustan kautta käyttämään chat-palveluita, joita hankeaikana käyttöön otettiin. Chat-kanava on lisännyt palveluiden saatavuutta, koska asiakas voi valita itselleen sopivimman tavan asioida (digitaalisesti, puhelimitse tai asioimalla paikan päällä). Sairaanhoidon chatin aukioloaika laajennettiin olemaan auki arkipäivisin klo 20 saakka, joten palvelut ovat saatavilla asiakkaalle myös virka-ajan ulkopuolella.

Digitaalisen ajanvarauksen eli Mökkylä X -ajanvarausmoottorin käyttöönotto on vähentänyt merkittävästi asiakkaiden ajanvarauspuheluja perusterveydenhuollossa ja neuvolapalveluissa. Kausirokotusten ajanvarauspuhelu ja neuvolan puhelumäärät ovat vähentyneet, joka vapautti huomattavan määrän ammattilaisten työaikaa muihin tehtäviin.

Geneerinen esitietolomake

Hankkeessa luodulla geneerisellä esitietolomakkeella on saatu resurssitehokkuutta ammattilaisten osalta, kun ammattilaisen työaikaa säästyy asiakkaan täyttäessä itse tarvittavat esitiedot ennen vastaanotolle saapumista. Tämä on nopeuttanut asiakkaan palveluprosessia sekä resursseja on pystytty kohdentamaan tehokkaammin, kun palvelut ovat keskitetysti saatavilla ja helpommin löydettävissä. Asiakas myös hyötyy siitä, että tulevilla kerroilla vastaukset ovat jo valmiina eikä tarvitse täydentää kuin muuttuneet tiedot.

Digipolut

Hankkeessa luoduilla digipoluilla on tehostettu ja vahvistettu palvelujen sujuvuutta sekä yhtenäistetty alueella toteutettavaa hoitoa. Digipoluilla on saatu optimoitua perinteisiä hoitoprosesseja ja luotu uusia palveluketjuja, joissa yhdistyy sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut. Digipoluilla on saatu säästettyä ammattilaisten aikaa ja vapautettu aikaa vastaanottokäynneille. Asiakkaille on mahdollistettu digipolkujen avulla automaatiomuistutukset esimerkiksi sairautteen liittyvistä kontrolliajankohdista ja samalla muistutusheräte tulee myös ammattilaiselle. Digipolkujen avulla on sujuvoitettu asiakkaan palveluprosessia kokoamalla yhteen esitiedot, omahoito-ohjeet ja seurantatiedot. Asiakkaalla on mahdollisuus luoda ketterästi yhteys omaan hoitavaan tiimiin tai ammattilaiseen turvallisen viestinvälityksen kautta. Digipoluilla on mahdollistettu asiakkaille yksilöllisempää hoitoa ja ohjaavampaa otetta oman sairauden hoitoon.

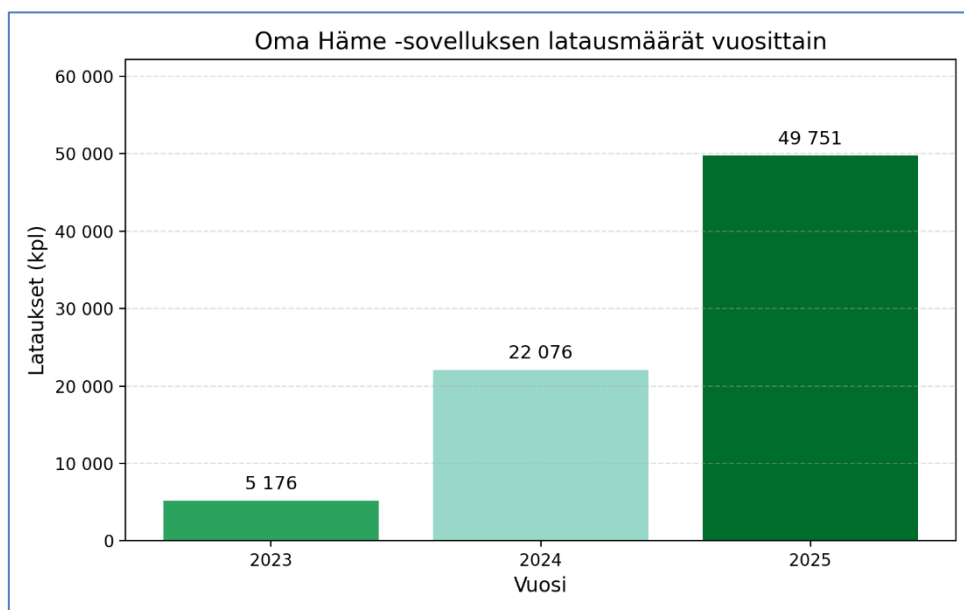
Etädiagnostiikka, -seuranta ja -hoito

Etädiagnostiikkaa, -seuranta ja -hoitoa edistettiin Pef-etämittauskokonaisuutta kehittämällä. Pef-etämittauksen kokonaisuudesta luotiin päivitetty prosessikuvaus ja suunniteltiin jalkautuksen aikataulut koulutuksineen niille hyvinvointialueiden avosairaanhoidon yksiköille, joissa astman diagnosointia tehtiin, mutta etämittaukset eivät vielä olleet käytössä. Pef-etämittauksen avulla on lisätty palvelun saatavuutta ja säästetty sekä ammattilaisen että asiakkaan resursseja (siirtymät, ajan säästö) seuraavin tavoin:

- Etämittausten toteuttaminen manuaalimittaukseen verrattuna säästää ammattilaisen aikaa (Oma Häme 3 kk ja 6 kk prosessi)
- Vähentää hukkaa mittausten onnistuessa laadukkaasti
- Päivitetyllä prosessilla varmistetaan asiakkaiden seuranta astman diagnosointi- ja hoidon alkuvaiheessa 6 kk:n ajan.
- Asiakkaan näkökulmasta prosessi selkeytyi ja hoidon eteneminen on paremmin tiedossa.
- Ammattilaiselle ajantasaiset ohjeet asiakkaan ohjaamiseksi ovat jatkuvasti saatavilla niiden ollessa hyvinvointialueen intrassa.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Oma Häme-sovelluksen jatkuvasti hankeaikana kasvaneet latausmäärät (Taulukko 1.) kertovat siitä, kuinka hyvin Kanta-Hämeen asiakkaat ovat löytäneet uuden mobiilisovelluksen. Digiasiointialustalle kirjautumisten määrän kasvaessa voidaan todeta asiakkaiden hyödyntävän alustan palveluita aktiivisemmin. Oma Häme -digiasiointialustalle voi kirjautua myös verkko-osoitteen kautta ja tätä todentaa mittari Asiointialustalle kirjautuneet eri henkilöt, joiden määrä on myös kasvanut jatkuvasti hankkeen aikana. Digitaalisia ja etäpalveluita käyttäneiden asukkaiden prosenttiosuus -mittarin tavoitteena oli yli 37 %. Tavoite täyttyi hankeaikana osuuden ollessa hankkeen päättyessä 40 % (Kuva 1.)

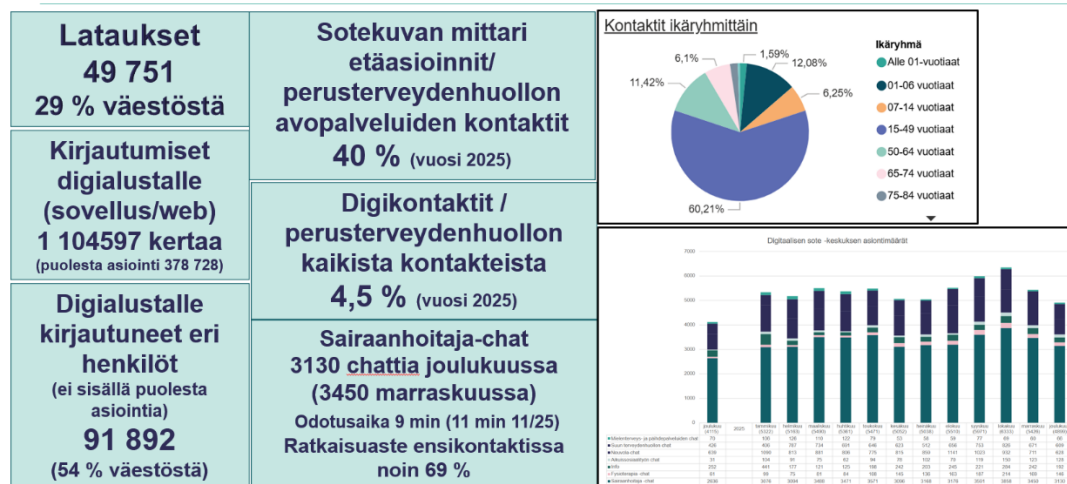


Taulukko 1. Oma Häme -sovelluksen latausmäärät vuosina 2023–2025

	2023	2024	2025
Sovelluksen latausmäärä	5176	22 076	49 751
Kirjautuneet henkilöt	-	44 595	91 892
Asiointit	-	161 352	1 107 935
Puolesta asiointi	-	69 450	378 728
Viikoittainen asiointimäärä	-		22 850

Taulukko 2. Oma Häme sovelluksen tiedot vuosina 2023–2025

Oma Hämeen digitaalisuuden mittarit 1.1.2024 – 31.12.2025



Kuva 1. Oma Hämeen digitaalisuuden mittarit 1.1.2024-31.12.2025

Digitaalisen asiointialustan chat-määrät ovat nousseet ja nousevat jatkuvasti, joka osoittaa sen, että asiakkaat ovat löytäneet digitaalisen palvelun hyvin. Lisäksi puhelumäärät ovat olleet laskussa. Puhelumäärien laskuun on vaikuttanut digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto sekä esimerkiksi myös hankkeessa kehitetyt Ensilinjapalvelut, joita on kuvattu investointi 1 loppuraportissa tarkemmin.

Digitaalisen ajanvarauksen käyttöönoton myötä kausirokotusten ajanvarauksen osalta puheluiden määrä vähentyi merkittävästi syksyllä 2025. Vuonna 2024 kausirokotteiden ajanvarauksiin ja ajan peruutuksiin liittyen tuli puheluita 09-11/24 välillä 15 486 puhelua, kun vastaavalla ajanjaksolla 09-11/25 puheluita tuli enää 8339. Puhelumäärä väheni miltei puolella. Tällä saatiin resurssitehokkuutta merkittävästi aikaiseksi, kun ammattilaisten työaika pystyttiin resursoimaan muuhun työhön kuin rokotusajanvarauspueluihin vastaamiseen.

Asiakkaan digitaaliset palvelut ovat kiinteä osa Oma Hämeen palveluita, joita kehitetään ja laajennetaan jatkuvasti. Positiivinen yllätys on ollut ammattilaisten kiinnostus digitaalisten työkalujen käyttöönottoon sekä työskentelyyn keskitetyissä

digitaalisissa palveluissa. Hyvinvointialueella on digipalveluiden kehittämisen myötä syntynyt uusia ohjausrakenteita ja on huomioitavaa, että digitaaliset palvelut ovat koko hyvinvointialuetta läpileikkaava teema.

Asiointimäärät digipalveluissa ovat nousujohteisia, ja esimerkiksi chat-työssä se on näkynyt positiivisesti ammattilaisten työmäärän vähentymisenä. Digitaalisten palveluiden kokonaisuus on jatkuvasti muuttuvassa tilassa ja vaatii toistuvaa tilanteen ja asetettujen tavoitteiden arviointia. Hyvinvointialueen etuna ovat olleet ketterät kehittämisen rakenteet ja vahva tahtotila uudistua asiakaslähtöisesti. Kansallisessa vertailussa Oma Hämeen digitaaliset palvelut näyttävät varsin monipuolisena ja toimivana kokonaisuutena.

7.1.2 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on tuettu ongelmien varhaista tunnistamista ja lisätty ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä?

Hankkeessa käyttöön otetut ja laajennetut digitaaliset ratkaisut ovat tukeneet ongelmien varhaista tunnistamista ja lisänneet ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä monella tavalla:

Chat-palvelut

Matalan kynnyksen chat-kanavat, kuten Terveys-chat ja Mipä-chat, mahdollistavat huolen puheeksi oton ja ohjauksen ennaltaehkäiseviin palveluihin ilman ajanvarausta. Terveys-chatin asiointimäärät olivat lokakuussa 2025 yhteensä 4 697, mikä osoittaa palvelun saavutettavuuden parantumista.

Geneerinen esitietolomake

Asiakas täyttää esitiedot (mm. AUDIT-alkoholikyselyn ja mielenterveyskyselyt) ennen vastaanottoa. Tämä auttaa ammattilaista tunnistamaan mahdolliset riskitekijät jo ennen käyntiä, ja ammattilainen pystyy näin ohjaamaan asiakkaan tarvittaessa ennaltaehkäiseviin palveluihin. Vuonna 2025 lomake täytettiin 67 643 kertaa (Taulukko 3.) mikä paransi tiedon laatua ja nopeutti hoidon tarpeen arviointia.

Digipolut

Diabetesasiakkaat ovat yksi Oma Hämeen valituista haavoittuvista ryhmistä. Ensimmäisenä digipolkuna tehtiin diabetesriskipolku, joka tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tunnistaa oma diabetesriskinsä ja saada ohjausta elintapamuutoksiin. Polku ohjaa riskipisteiden perusteella joko jatkotutkimuksiin tai digitaaliseen HYTE-ohjaukseen, mikä vahvistaa ennaltaehkäisyä. Diabetesriskipolkuun liittyi 970 asiakasta vuoden 2025 loppuun mennessä.

Digipolku ohjaa asiakkaan myös tarvittaessa Hyvinvointisi tueksi -sivustolle sekä etäryhmiin (elintapamuutos, perhevalmennus, DM2-diabetes). Etäryhmät lisäävät asiakkaalle mahdollisuuden osallistua omaa hyvinvointia edistäviin palveluihin ajasta ja paikasta riippumatta.

Älykäs hoidon tarpeen arviointi (HTA)

Älykäs HTA-kysely otettiin käyttöön terveydenhuollon palveluissa, ja se tarjoaa ammattilaiselle yhtenäiset hoitosuositukset sekä ohjaa asiakkaan oikeaan palveluun heti ensikontaktissa. Lisäksi se antaa suosituksia omahoidon ohjelmiin, mikä tukee varhaista tunnistamista ja oikea-aikaista hoitoa.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä ja segmentointi

Investoinnissa 3 kehitetty henkilökeskeiseen tietomalliin pohjautuva raportointi mahdollistaa asiakassegmenttikohtaisen seurannan, esimerkiksi jaottelulla monialainen - jatkuva – kohonnut riski – satunnainen palvelutarve. Segmenttitietoja on myös hyödynnetty asiakasohjauksen tukena sekä asiakaskohtaisen palveluiden jatkuvuuden varmistamisen tukena (omien työntekijöiden nimeämisessä asiakkaille). Asiakkuudenhallintajärjestelmään on tuotu tietoaltaalla muodostettu asiakaskohtainen segmenttietieto, joka toimii ammattilaiselle asiakasohjauksen tukena. Segmentoinnilla voidaan tunnistaa monialaisesta yhteistyöstä hyötyvät asiakkaat sekä kohonneen riskin asiakkaat.

Digitaalinen ajanvaraus

Digitaalisesti varattavat kausirokotusajat helpottavat asiakkaan ajanvarausta ja näin lisää rokotuskattavuutta alueella sekä ennaltaehkäisee pahempien epidemioiden ja tautimuotojen ilmenemistä.

Perhekeskukseen ja aikuissosiaalityöhön kehitettyjä niin sanottuja pika-aikoja voi varata digitaalisesti. Ne mahdollistavat asiakkaalle tunnistautumattoman, asiakaslähtöisen ajanvarauksen. Pika-ajalla asiakas saa kertaluonteista, matalan kynnyksen keskusteluapua. Apu tarkoitettu tilanteeseen, jossa pulmat voivat ratketa lyhyellä ohjauksella ja neuvonnalla. Pika-aikoja tarjotaan erilaisilla teemoilla, esimerkiksi arjen haasteet, eron ensiapu ja taaperoarki. Pika-aikoja tarjoamalla voidaan ennaltaehkäistä ja välttää tilanteiden kriisiytymistä tai johtamista raskaampiin palveluihin.

Liikuntalähete

Liikuntalähetettä kehitettiin investoinnissa 2, mutta kokonaisuus linkittyy vahvasti investoinnissa 4 kehitettyihin digitaalisiin ratkaisuihin ennaltaehkäisyn osalta. Ammattilainen tekee asiakkaalle liikuntalähetteen osana hoitoa tai ennaltaehkäisyä, joka ohjaa asiakkaan kunnan liikuntaneuvontaan. Asiakas saa liikuntalähetteen avulla muutokseen mukaan asiantuntijan, jonka avulla liikkumisen aloittaminen on asiakkaan elämään sopivaa, innostavaa ja helposti omaksuttavaa. Kunnan liikuntaneuvojat voivat kirjata liikuntalähetteen tapahtumia potilastietojärjestelmään. Näin lähettävä ammattilainen pääsee tarkastelemaan asiakkaan tilannetta. Vuoden loppuun mennessä läheteitä tehtiin yli 300 kappaletta.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Hankkeessa käyttöön otetut digiratkaisut ovat tukeneet ongelmien varhaista tunnistamista sekä lisänneet ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöä. Hyvinvointialue

seuraa säännöllisesti muun muassa: liikuntaneuvonnan (Kuva 2.), AUDIT-kyselyjä (Kuva 3.), toimenpide- ja käyntimääriä, joiden täyttömäärät ovat hankeajana kasvaneet. Tuloksiin ovat vaikuttaneet niin hankkeessa kehitetyt digitaaliset ratkaisut, HYTE-palvelukonsepti kuin myös Oma Hämeen muut kehittämistoimet. Seurantaluviissa ei pystytä erittelemään suoria hankkeen vaikutuksia saatuihin tuloksiin. Hankeajana trendi on ollut kumminkin noususuhteinen.

Investoinnissa 1 kehitetyissä Ensilinjoissa hyödynnetään älykäsä hoidon tarpeen arviointia, joka antaa suosituksia myös HYTE-palveluista. Ensilinjojen osalta on seurattu ammattilaisten asiakasohjausta HYTE-palveluihin vuoden 2025 aikana. HYTE-palveluihin ohjattuja asiakkaita oli huhti-kesäkuun 2025 aikana 37, heinä-syyskuun aikana 111 ja loka-joulukuun aikana 62 asiakasta eli yhteensä 210 ohjausta.

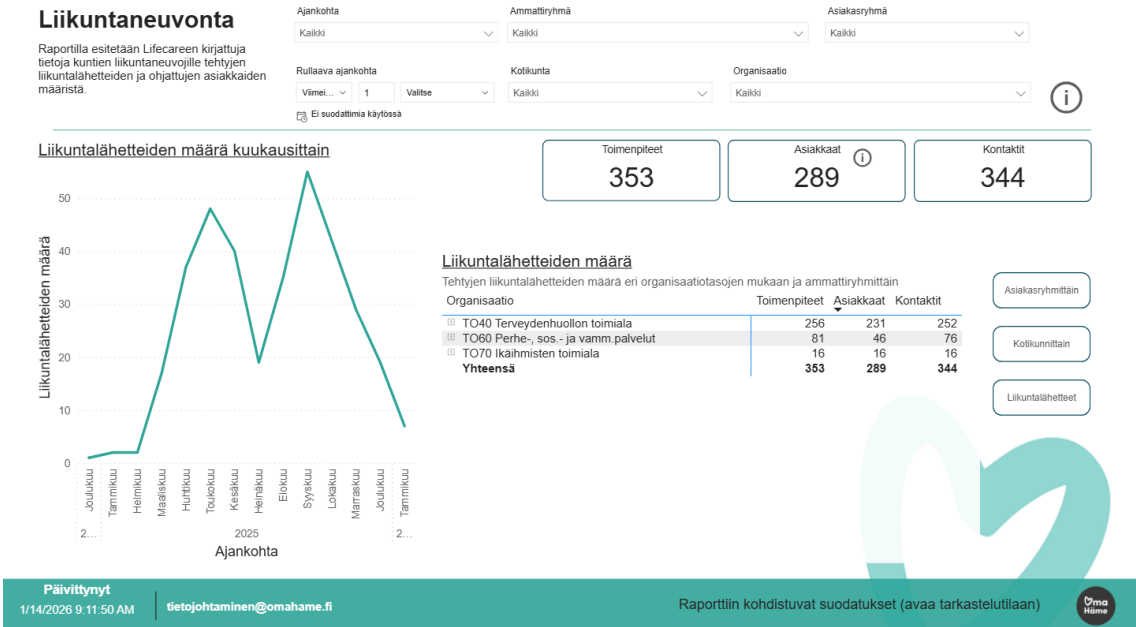
Näiden ratkaisujen avulla asiakkaat saavat ohjeet ja tuen digitaalisesti, mikä lisää omahoidon aktiivisuutta ja vähentää tarvetta fyysisille käynneille. Ammattilaisille kertyvä tieto auttaa kohdentamaan palveluja oikea-aikaisesti ja ehkäisemään ongelmien pitkittymistä.

Oma Hämeen lomakkeet - Esitiedot				
Pvm.	Aktivoituja lomakkeita	Vastattuja lomakkeita	Tällä hetkellä vastattavissa	Asiakkaita rekisterissä
4.3.2025	57 509	16 109	8520	
4.4.2025	72 847	21 492	6514	
2.5.2025	87 893	26 407	8084	
5.6.2025	105 256	32 486	7204	58 532
4.7.2025	116 632	36 389	4987	61 312
4.8.2025	132 062	41 227	8482	64 731
4.9.2025	150 726	47 561	8777	68 646
6.10.2025	168 484	53 159	8807	71 842
5.11.2025	185 782	58 754	9028	74 799
5.12.2025	199 695	63 464	6855	76 768
5.1.2026	215 197	67 643	8864	78 619

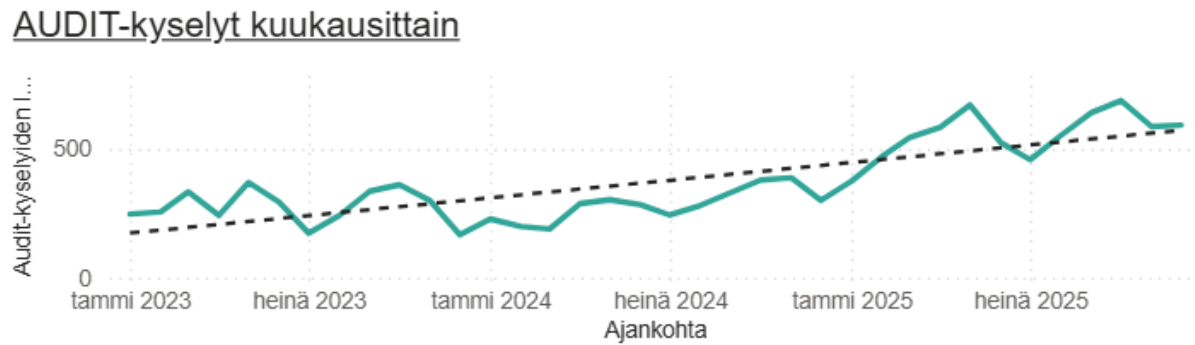
Taulukko 3. Oma Hämeen geneerisen esitietolomakkeen määrät 4.3.2025-5.1.2026

Diabetesriskin digipolku	Asiakasmäärät 13.1.2026
Polulla olevien asiakkaiden määrä	970
Ammattilaiselle ohjautuneet	117
Itsehoitovaiheessa olevat	853
Polkujen määrä, jossa vähintään yksi tehtävä	281
Vastaaja saanut 12 tai yli pistettä	115
Vastaaja saanut alle 12 pistettä	53

Taulukko 4. Diabetesriski digipolun asiakasmäärät



Kuva 2. Liikuntalähetteiden määrä kuukausittain joulukuun 2024-tammikuun 2026



Kuva 3. Asiakkaiden yhteismäärät vuosittain, joille tehty AUDIT-kysely. 2023: 3194, 2024: 3182 ja 2025: 6240

7.1.3 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisulla on mahdollistettu moniammatillisten palvelujen laajempi tarjonta ja erityisosaamisen jakaminen eri alueiden ja palvelujen järjestäjien kesken?

Digitaaliset ratkaisut ovat luoneet verkostomaisen toimintatavan, jossa tieto ja osaaminen liikkuvat joustavasti eri ammattiryhmien ja tulosalueiden välillä. Tämä on parantanut palvelujen saavutettavuutta, sujuvoittanut hoitopolkuja ja vahvistanut moniammatillista yhteistyötä.

Digitaalinen sote-keskus

Digitaalisen sotekeskuksen ja Ensilinjan verkostomainen työskentely mahdollistaa ammattilaisille toisen ammattilaisen konsultoinnin reaaliaikaisesti. Esimerkiksi lääkärin konsultointimahdollisuus neuvolapalveluille on parantanut palvelujen laatua ja nopeuttanut asiakkaan hoitopolkua. Ammattilaisten on mahdollista hyödyntää chat-palvelun sisällä toimivaa Sisäpiiri-viestintäkanavaa, joka tukee moniammatillisuutta tarjoamalla ammattilaisille tietoturvallisen väylän sisäiseen viestintään asiakkaiden asioissa.

Chat-palvelut ja Älykäs hoidon tarpeen arviointi

Chat-palveluissa on mahdollisuus siirtää keskustelu oikealle ammattilaiselle, mikä varmistaa asiakkaan tarpeen mukaisen asiantuntija-avun. Lisäksi Ensilinjassa puhelut voidaan siirtää sujuvasti toiselle ammattilaiselle, joka osaa auttaa asiakasta paremmin. Terveys-chat ja Älykäs hoidon tarpeen arviointi tukevat asiakkaan ohjaamista oikeaan palveluun nopeasti ja tehokkaasti. Tämä on mahdollistanut asiakkaiden yhteydenoton yksinkertaistamisen. Asiakas kirjautuu Terveys-chattiin ja täyttää Älykäs hoidon tarpeen arviointi –kyselyn ja ohjautuu sen tulosten perusteella aukio-oloaikojen mukaisesti oikeaan chat-palveluun: sairaanhoitaja-, mielenterveys ja päihde-, kuntoutus- tai suun terveydenhuolto –chattiin.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä

Asiakkuudenhallintajärjestelmä tukee palveluintegraatiota ja tulee mahdollistamaan tehtävien delegoinnin ammattilaisten välillä. Asiakkaan digitaalisesti antama suostumus mahdollistaa sote-palvelujen näkyvyyden eri ammattilaisille, mikä parantaa yhteistyötä ja kokonaisvaltaista palvelua. Järjestelmää jatkokehitetään hankkeen jälkeen hyvinvointialueen omalla rahoituksella, jotta se tukisi entistä paremmin moniammatillisten palveluiden tarjontaa.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Hankkeessa käyttöön otettujen digitaalisten ratkaisujen vaikutus moniammatillisten palvelujen laajempaan tarjontaan ja erityisosaamisen jakamiseen on todennettavissa sekä palveluvalikoiman laajenemisena että ammattilaisten välisen yhteistyön lisääntymisenä.

Digitaalinen sote-keskus on laajentunut vaiheittain terveydenhuollon alkuperäisistä sairaanhoitaja-chatista sosiaalipalveluihin, perhekeskukseen, kuntoutukseen ja suun terveydenhuoltoon. Digitaalisen sote-keskuksen ammattilaiset toimivat keskitetysti, mikä mahdollistaa tasapuolisen palvelun asiakkaan asuinkunnasta riippumatta.

Samalla ammattilaisten väliset digitaaliset konsultaatiot, chatin ja puhelinjärjestelmän kautta tehtävät siirrot ovat mahdollistaneet erityisosaamisen hyödyntämisen yli palvelurajojen. Terveys-chat ja digipolkujen käyttö ovat parantaneet mahdollisuuksia ohjata asiakkaita suoraan oikealle asiantuntijalle riippumatta siitä, missä yksikössä osaaminen sijaitsee.

Monialaisen asiakasymmärryksen kasvu näkyy myös yhteisasiakkuuksien paremman tunnistamisen kautta. Asiakkuudenhallintajärjestelmä näyttää asiakkaan kokonaiskuvan sekä asiakassegmenttitiedon. Tämän avulla pystytään tunnistamaan asiakkaat, jotka tarvitsevat useiden palvelujen tukea ja heidät voidaan kiinnittää oikealle ammattilaiselle (esim. omalääkäri).

Näiden tekijöiden perusteella voidaan todentaa, että digitaaliset ratkaisut ovat lisänneet moniammatillisuuden toteutumista sekä mahdollistaneet erityisosaamisen jakamisen ja palvelujen tasapuolisemman saatavuuden koko alueella.

7.1.4 Miten hankkeessa käyttöön otetuilla ja/tai alueelle laajennetuilla digitaalisilla ratkaisuilla on mahdollistettu asiakkaiden roolin vahvistaminen ja sitä kautta tehostuminen ja vaikuttavuuden kasvu?

Oma Häme-asiointialusta ja mobiilisovellus

Oma Hämeen asiointialusta ja mobiilisovellus tarjoavat asiakkaalle keskitetyn kanavan, jossa voi hoitaa asioita ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakas voi varata ajan, osallistua chat- ja videovastaanottoihin, täyttää esitietolomakkeita ja hyödyntää digipolkuja, mikä lisää hallinnan tunnetta ja vähentää turhia yhteydenottoja ja käyntejä. Asiointialustalta löytyvät etäryhmät (esimerkiksi elintapamuutoksen, perhevalmennuksen ja DM2-diabeteksen etäryhmät) lisäävät asiakkaan mahdollisuuksia osallistua ennaltaehkäiseviin palveluihin ilman fyysistä käyntiä. Lisäksi liikuntalähete ja ohjaus Hyvinvointisi tueksi -sivustolle vahvistavat asiakkaan roolia hyvinvoinnin ylläpidossa ja tukevat terveyttä edistäviä valintoja. Asiakas saa tietoa ja tukea ajasta ja paikasta riippumatta, mikä parantaa palvelujen saavutettavuutta ja tehokkuutta.

Digipolut

Digipolut, kuten diabetesriskipolku, leikkauspolut sekä raskaus- ja astmapolut antavat asiakkaalle selkeän etenemismallin, ohjeet ja tehtävät omahoidon tueksi. Asiakas voi seurata omaa edistymistään ja viestiä ammattilaisen kanssa digitaalisesti, mikä parantaa hoidon jatkuvuutta ja vähentää häiriökysyntää.

Hankeaikana julkaistuja digipolkuja ovat:

- 2.tyypin diabetesriskissä olevien tunnistaminen
- Työhön ja koulutukseen suuntaava digipolku
- Työ- ja toimintakyvyn digipolku
- Sepelvaltimotaudin jatkohoito
- Lapsettomuuspolku
- Palliatiivisen hoidon digipolku
- Raskaana olevan polku

- Oma terveystiimi – vaiheistettu käyttöönotto alkanut 10.12.
- Sosiaalihuollossa kuntouttavan työtoiminnan digipolku
- Leikkauspolut
 - Nivustyrä
 - Sappirakon tähystys
 - Rintojen pienennys
 - Yläluomileikkaus
 - Riippuvatsa
 - Napatyrä
 - Kohdunpoisto
 - Sterilisaatio
 - Sivuelinmuutoksen poisto
 - Refluksitauti ja palleatyrä

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Asiakkaan aktiivinen osallistuminen vähentää ammattilaisten aikaa vievää perustyötä, lyhentää asiointiaikoja ja vähentää turhia kontakteja. Digipolkujen käyttö ja esitietojen täyttäminen etukäteen säästävät työaikaa ja parantavat hoidon laatua. Chat- ja videopalvelut korvaavat puhelinpalvelua ja fyysisiä käyntejä, mikä vapauttaa resursseja vaativampiin tehtäviin. Asiakkaan roolin vahvistaminen lisää myös vaikuttavuutta: omahoidon tukeminen ja ennaltaehkäisevien palvelujen saavutettavuus vähentävät sairastavuutta ja parantavat hyvinvointia pitkällä aikavälillä. Digitaalisilla ratkaisuilla on saatu tehostettua palvelukokonaisuutta vähentämällä turhia käyntejä ja nopeuttamalla hoitopolkuja, jolla on saatu vaikuttavampia palveluita.

- Digipolkujen käyttö: diabetesriskipolkuun liittyi 580 asiakasta vuoden 2025 loppuun mennessä.
- Geneerinen esitietolomake täytettiin 67 643 kertaa, mikä vähensi ammattilaisten päällekkäistä työtä.
- Terveys-chatin asiointimäärät olivat lokakuussa 2025 yhteensä 4 697, mikä osoittaa matalan kynnyksen palvelujen kasvua.
- Älykäs hoidon tarpeen arviointi -työkalua käytettiin vuonna 2025 chat-palveluissa noin 39 563 kertaa ja puhelinarvioinnissa 27 350 kertaa. Nämä nopeuttivat hoidon tarpeen arviointia ja teki siitä tasalaatuisempaa.
- Liikuntalähetteitä tehtiin yli 300 kappaletta käyttöönoton jälkeen.
- Luvussa 7.1.1. mainitussa kuvassa 1 lisää digitaalisuuden mittareiden tuloksista

7.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ja kansalaisten osaamisen tukeminen ja digitaalisten ratkaisujen käytön tuki

7.2.1 Miten sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamisen tukemista ja digitaalisten ratkaisujen käytön lisäämistä on edistetty?

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamista tuettiin kouluttamalla henkilöstöä monin tavoin ja edistettiin digitaalisten ratkaisujen käytön lisäämistä. Hankkeessa luotiin ja julkaistiin erilaisia koulutuskokonaisuuksia tiedon jalkauttamiseksi. Hankkeen työntekijät jalkautuivat moniin hyvinvointialueen yksiköihin pitämään koulutuksia terveydenhuollon ammattilaisille digitaalisten ratkaisuiden käytöstä (mm.

perusterveydenhuollon avopalvelut ja erikoissairaanhoido). Tällä tavoin lisättiin digitaalisten ratkaisujen tietoutta henkilöstössä.

Hyvinvointialueen henkilöstölle järjestettiin tukiklinikoita muun muassa videovastaanotoista, digitaalisesta esitetietolomakkeesta, digipoluista ja asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM:stä. Lisäksi digitaalisista ratkaisuista on hankkeen aikana pidetty kattavasti henkilöstö- ja kehittämisinfoja sekä myös muita koulutuksia, jotka löytyvät jatkossa tallenteina hyvinvointialueen henkilöstön Intrasta.

Digitaalisten palveluiden kokonaisuutta vahvistettiin luomalla hyvinvointialueelle Geneerinen digituen toimintamalli investoinnissa 2. Samoin periaattein tuotetaan digitukea niin ammattilaiselle kuin asiakkaalle. Toimintamallin keskeiset periaatteet ovat:

1. Tarjotaan ajantasaista tietoa ja ohjeita digipalveluiden käytöstä. Tarjotaan yhteydenottokanava lisätietojen ja lisäohjeiden saamiseksi.
2. Kuunnellaan tuen tarvitsijan asia hänen ottaessaan yhteyttä. Kartoitetaan tilanne. Tunnistetaan tuen tarve. Arvioidaan tukea tarjoava taho.
3. Ohjataan ja neuvotaan Oma Hämeen digipalveluiden käytössä. Ohjataan tuen tarvitsija yleisen digituen tai muun palvelutuottajan asiassa oikeaan paikkaan tuen saamiseksi.



Kuva 4. Geneerinen digituen toimintamalli.

Toimintamallin suunnittelussa huomioitiin digituen tarjoamiseen viranomaisia velvoittavat lait ja valtioneuvoston hyvinvointialueille annetut valtakunnalliset suositukset. Lisäksi huomioitiin oman hyvinvointialueen tavoitteet digiosaamiseen ja – osallisuuteen liittyen. Toimintamallia pilotoitiin avaamalla erillinen puhelinlinja ja sähköpostiosoite digituen yhteydenottoja varten. Pilotoinnilla oli tarkoitus arvioida kysynnän määrää ja tuen tarpeen laatua toiminnan jatkosuunnittelua varten.

Geneerisen digituen toimintamallin suunnittelun ja toteuttamisen ohessa määriteltiin ammattilaisen digipalveluosaamisen minimivaatimukset. Osaaminen koskee Oma Hämeen asiakkaille tarjolla olevien digipalveluiden tunnistamista ja niiden käytön

osaamista. Minimivaatimukset vaihtelevat ammattiryhmittäin. Vaatimusten määrittelyssä hyödynnettiin muiden hyvinvointialueiden jo tekemiä määrittelyjä.

Osana digituen kokonaisuutta vielä viimeisteltiin ja julkaistiin ammattilaisille Moodle-kurssi: *Ammattilaisen digipalvelut asiakasrajapinnassa* (Kuva 5.) Kurssin koostaminen aloitettiin jo RRP2-hankkeen aiemmassa vaiheessa ja se liittyi ammattilaisten digitaalisten palvelujen osaamisvajeen tunnistamiseen yksiköihin tehtyjen digipalveluiden esittelykiertueen aikana. Kurssi julkaistiin samaan aikaan ammattilaisille toteutetun *Digipalvelut Oma Hämeessä - Mitä jokaisen työntekijän tulee tietää?* -kyselyn kanssa. Tulosten perusteella voidaan kohdentaa digitukea eri ammattilaisille ja tarpeen mukaan suunnitella uusia digituen toteuttamisen muotoja.



Kuva 5. Moodle-kurssi: *Ammattilaisen digipalvelut asiakasrajapinnassa*.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Hankkeessa tuotettiin runsaasti koulutus- ja tukimateriaaleja, jotka vahvistavat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamista digiratkaisuista. Tuotoksina syntyivät jalkautuvat koulutukset, tukiklinikat, tallennetut henkilöstöinfot, Moodle-kurssit, ammattilaisten digipalveluosaamisen minimivaatimukset sekä koko hyvinvointialueelle luotu geneerinen digituen toimintamalli. Nämä kaikki jäävät hyvinvointialueen käyttöön hankkeen jälkeen. Hankkeen aikana toteutettiin henkilöstölle kyselyt digiosaamisesta sekä asiakkuudenhallintajärjestelmän työn sujuvoittamisen kartoituskysely.

Toimenpiteiden keskeisiä hyötyjä olivat henkilöstön digitaalisen osaamisen vahvistuminen, digivälineiden käyttöönoton edistäminen ja digitaalisten ratkaisujen entistä sujuvampi hyödyntäminen asiakas- ja potilastyössä. Tukimateriaalit, tukiklinikat ja jalkautuminen yksiköihin lisäsivät arjen käytön varmuutta. Lisäksi CRM-järjestelmään ja digipalveluihin liittyvät kyselyt tuottivat tietoa jatkokehittämistarpeista. Kokonaisuutena hankkeen tuotokset loivat hyvinvointialueelle pysyvän rakenteen digitaalisen osaamisen kehittämiselle ja paransivat henkilöstön valmiuksia hyödyntää digitaalisia ratkaisuja osana laadukasta palvelutuotantoa.

Henkilöstölle toteutettiin *Digipalvelut Oma Hämeessä - Mitä jokaisen työntekijän tulee tietää?* -kysely joulukuussa 2025. Vastauksia saatiin 462 kappaletta ja vastauksia saatiin jokaiselta toimialalta.

5. Oletko suositellut asiakkaalle Oma Hämeen digipalveluiden käyttöä?



Kuva 6. Oma Hämeen digipalveluiden käytön suosittelu asiakkaalle

Ammattilaisista 46 % (n=159) on suositellut Oma Hämeen digipalveluiden käyttöä asiakkaalle. Ammattilaisista 54 % (n=184) ei ole suositellut palveluita asiakkaalle.

6. Osaatko neuvoa asiakkaalle, miten hän voi hyödyntää Oma Häme -sovellusta asiointissaan?



Kuva 7. Oma Häme -sovelluksen hyödyntämisen neuvonta asiakkaalle

Ammattilaisista 42 % (n=143) arvioi osaavansa ohjata asiakasta Oma Häme-sovelluksen hyödyntämisessä ja 32 % (n=108) koki olevansa epävarma osaamisestaan. 27 % (n=91) vastasi, ettei osaa ohjata asiakasta Oma Häme sovelluksen hyödyntämisessä.

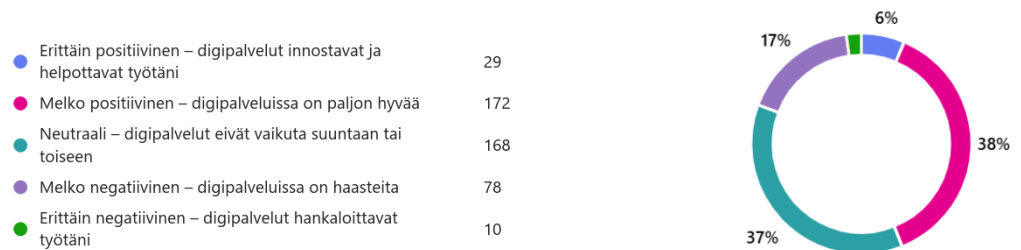
9. Hyödynnätkö digitaalista esitietokyselyä, jonka asiakkaat täyttävät ennen asiointia terveystietopalveluissa?



Kuva 8. Digitaalisen esitietokyselyn hyödyntäminen ennen asiointia terveystietopalveluissa

Ammattilaisista 10 % (n=48) hyödyntää digitaalista esitietokyselyä. 11 % (n=52) vastasi käyttävänsä digitaalista esitietokyselyä joskus. 31 % (n=143) vastasi ettei käytä esitietokyselyä ja 47 % (n=218) vastasi ettei digitaalinen esitietokysely kosketa heidän työtänsä.

16. Miten koet Oma Hämeen digipalvelut tällä hetkellä?



Kuva 9. Ammattilaisten kokemus Oma Hämeen digipalveluista

6 % ammattilaisista (n=29) kokee digipalvelut innostavina ja kokee niiden helpottavan työtänsä. 38 % (n=172) kokee digipalveluissa olevan paljon hyvää ja 37 % (n=168) kokevat digipalvelut neutraalina. 17 % ammattilaisista (n=78) kokee digipalvelut melko negatiivisena ja että niissä on haasteita. 10 vastaajaa vastasi, että digipalvelut hankaloittavat heidän työtänsä.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan kohdentaa ammattilaisten digitukea ja tarpeen mukaan suunnitella uusia digituen toteuttamisen muotoja. Jatkossa tukitoimia on kohdennettava erityisesti sovelluksen käytön ja digitaalisen esitietokyselyn hyödyntämiseen.

7.2.2 Miten kansalaisten ymmärrystä ja osaamista digitaalisten palvelujen käytöstä terveyden ja hyvinvoinnin tukena on edistetty?

Hankkeessa lisättiin kansalaisten ymmärrystä ja osaamista digitaalisten palveluiden käytöstä terveyden ja hyvinvoinnin tukena monipuolisilla jalkautuvilla ja saavutettavilla tukitoimenpiteillä. Yhtenä Oma Hämeen haavoittuvana ryhmänä on määritetty ikääntyneet. Jalkautuvia ja saavutettavia tukitoimenpiteitä kohdistettiin niihin paikkoihin, joissa tätä asiakasryhmää eniten liikkuu. Hanketyöntekijät jalkautuivat aktiivisesti Kanta-Hämeen alueen tapahtumiin, messuille, kirjastoihin ja kauppakeskuksiin, joissa esiteltiin Oma Hämeen digipalveluja ja tarjottiin henkilökohtaista opastusta. Digipalveluiden esittelyä tehtiin myös yhdistysten ja kuntien pyynnöstä järjestetyissä tilaisuuksissa.

Kansalaisille avattiin lokakuussa 2025 mahdollisuus saada digitukea sähköpostitse ja puhelimitse. Vähäinen kysyntä (viisi yhteydenottoa sähköpostitse ja neljä puhelimitse), selittyy todennäköisesti ennemmin palvelun mainonnan ja markkinoinnin vähäisyydellä kuin sillä, ettei tarvetta digituelle ole. Lisäksi hyvinvointialueelle koulutettiin vapaaehtoisia digimentoreita yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa, mikä vahvisti digitukea erityisesti iäkkäiden ja paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa. Digipalveluista viestittiin läpi hankkeen Oma Hämeen sosiaalisen median kanavissa, mikä lisäsi tietoisuutta ja ohjasi kansalaisia digitaalisiin kanaviin.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Hankkeen tavoitteena oli tukea kansalaisten digitaitoja, lisätä tietoisuutta digipalveluista sekä tarjota matalan kynnyksen digitukea ja nämä tavoitteet saavutettiin. Asiakkaiden antama palaute digipalveluista oli pääosin positiivista ja sisälsi runsaasti kehittämisideoita. Digipalveluiden käyttö kasvoi koko hankkeen ajan eli asukkaat ovat löytäneet digitaalisten palveluiden pariin aiempaa paremmin.

Hankkeessa tuotettiin viestintä- ja esitysmateriaalia, jotka jäävät pysyvään käyttöön kansalaisviestinnän ja markkinoinnin tueksi. Jalkautuva tuki, digimentoritoiminta ja aktiivinen viestintä lisäsivät asukkaiden tietoisuutta digipalveluista ja edistivät niiden käyttöönottoa. Digipalvelujen kehittämistä jatketaan asiakaspalautteiden perusteella entistä asiakaslähtöisemmiksi ja yhdenvertaisemmiksi.

7.3 Kansalaisten digitaaliset palvelut

7.3.1 Miten asiakaspalautteen keruun kehittäminen on edennyt?

[Asiakaskokemustiedon kerääminen keskitetysti asiakaspalautekyselyn avulla, Kanta-Hämeen hyvinvointialue \(RRP, P4, I1, I4\) | Innokylä](#)

Hyvinvointialueitasoisen asiakastiedon saamiseksi yhtenäisellä tavalla ja raportoiden otettiin käyttöön palautehallinnanjärjestelmä. Kehittämistyö aloitettiin loppukeväästä 2024 ja käyttöönottoprojekti päättyi lokakuussa 2025. Hankkeessa otettiin käyttöön kansallisen asiakaspalautekyselyn mukaiset kysymykset. Lisäksi on osallistuttu aktiivisesti kansalliseen kehittämistyöhön. Hanke ei ole osallistunut kansallisen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun pilotointiin, jota DigiFinland oli aiemmin kehittämässä THL:n toimeksiannon mukaisesti.

Asiakaspalautteen digitaalinen järjestelmä on laajasti käytössä hyvinvointialueella. Vuoden 2025 loppuun mennessä palautejärjestelmä on käytössä lähes kaikissa hyvinvointialueen palveluissa. Lisäksi Ensilinjapalveluja koskeva palautetiedon keruu on tuettu tällä järjestelmällä. Palautetta ei voida kerätä kaikista sosiaalipalveluista vastaavalla tavalla, sillä niiden kirjaustapa ja käyntien kirjauksia tukeva asiakastietojärjestelmän käyttöönotto siirtyi. Ratkaisuksi kuitenkin kehitettiin vaihtoehtoinen palautetekstiviestin lähettämistapa, jota hyödynnetään esimerkiksi lastensuojelussa, vammaispalveluissa ja monikielisessä palveluneuvonnassa. Näin palautetta saadaan myös haavoittuvammassa asemassa olevilta asiakkailta ja niiltä, joiden tietoja ei kirjata asiakastietojärjestelmään. Hankkeessa on kiinnitetty huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden äänen kuulemiseksi ja tehtiin tiedon keruun yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Opiskelijat ovat projektityönään avustaneet tiedon keruussa vammaispalveluiden ja ikäihmisten asumispalveluiden asukkailta.

Palautejärjestelmä on käytössä useissa yksiköissä säännöllisen asiakaspalautteen keräämisessä (=säännöllinen asiakaspalaute) ja jokaiselta tulosalueelta kerätään asiakaspalautetta ainakin jollakin tavalla. Lisäksi järjestelmään tallentuvat vapaamuotoiset palautteet (=vapaamuotoinen palaute), joita voivat tarkastella kunkin yksikön nimetty vastuuhenkilö, jolla on raportointioikeudet. Asiakaspalautteista lähetetään kerran kuukaudessa kooste. Koosteita kohdennetaan organisaation viidelle eri tasolle: hyvinvointialueitasoinen raportti, toimialajohtajille lähtevä

toimialaraportti, tulosaluejohtajille lähtävä tuloslueraportti sekä yksikkötasoiset raportit joko kustannus- tai suorituspaikan mukaan.

Asiakaspalautetta kerätään kansallisesti sovitulla mittareilla. Muutamissa yksiköissä käytetään arvioitavaan palveluun paremmin sopivia termejä, jotka eroavat hieman kansallisista kysymysmuodosta. Lisäksi pitkäaikaisissa palveluissa kuten asumispalveluissa on tehty palveluun paremmin sopiva kyselyversio. Pelastuslaitoksen osalta ensihoidon ja tiettyjen tarkastusraporttien yhteydessä asiakaspalautetietoa saadaan kerättyä, vaikka kansallisesti sovitut mittareita ei vielä ole määritetty.

Tavoitteena oli hankkia ja ottaa käyttöön monimuotoista palautetiedon keruuta, käsittelyä ja raportointia tukeva hyvinvointialueajainen järjestelmäratkaisu, joka mahdollistaa palautetiedon hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Lähtötilanteessa hyvinvointialueella oli käytössä neljä eri palautejärjestelmää. Lisäksi eri tulosalueilla oli omia toimintatapoja sekä asiakaskyselyjä tai asiakaspalautetta ei kerätty lainkaan. Hankinnan tavoitteena oli yhtenäistää käytäntöjä ja saada hyvinvointialuetasosta vertailtavaa asiakaskokemustietoa yhden järjestelmän tukemana.

Asetettuihin tavoitteisiin päästiin ja järjestelmä on käytössä. Järjestelmän helppokäyttöisyyttä ja toimivuutta on kehitetty yhdessä toimittajan ja järjestelmäkäyttäjien kanssa. Lisäksi kehittämistyössä on ollut mukana hyvinvointialueen asukkaita. Kehittämistä ja palautetiedon hyödyntämistä jatketaan hyvinvointialueen omana toimintana hankkeen päätyttyä.

Kuva 10. Oma Hämeen verkkosivuilta löytyvä palautelomake

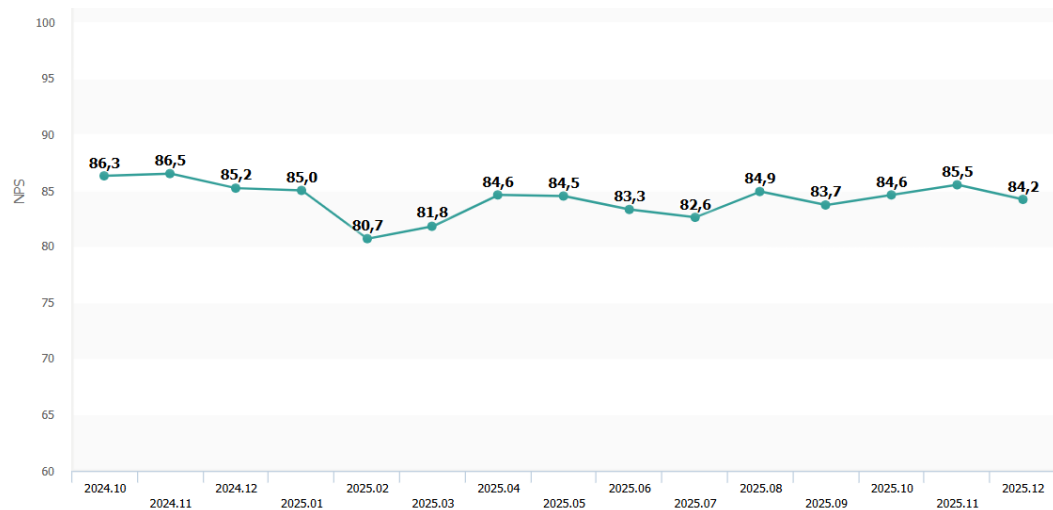
Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Tavoitteena oli ottaa käyttöön asiakaspalautteen keruussa kansalliset yhteneväiset mittarit ja palautteen keruun toimenpiteet hankekauden aikana, joka on mittarina toteutunut. Asiakaspalautejärjestelmän käyttöä on seurattu ja mitattu kahden mittarin

avulla: Suosittelemisindeksi NPS (Net Promoter Score) sekä asiakaspalautekyselyihin vastanneiden %-osuus.

Tavoitteena on, että 25 % asiakkaista vastaa kyselyihin. Seurantavälillä 1.10.2024-31.12.2025 vastausprosentti oli 24,3 %, joten tavoitteesta jäätin hieman. Tämä on laskettavissa vain tekstiviestitse kyselyyn vastanneiden osalta, mutta suurin osa vastauksista (98,3 %) on annettu tämän palautekanavan kautta.

NPS tavoitearvona on yli 70. Seurantavälillä 1.10.2024-31.12.2025 NPS indeksi on 84,3 (n=108 971).



Kuva 11. Hyvinvointialueen NPS-arvo lokakuu 2024-joulukuu 2025

Samana ajanjaksona spontaanisti annettuja vapaamuotoisia sanallisia palautteita tuli 3206 kappaletta, ja ne käsiteltiin palautejärjestelmän käsittelytoimintojen tukemana. Vapaamuotoista palautetta on mahdollista antaa yli 500 eri asiaa tai yksikköä koskien. Palautteen kohdentamisen helpottamiseksi lomakkeella on ennakoiva tiedonsyöttö, joka rajaa vaihtoehtoja kirjoitetun mukaan. Kohde rajautuu myös hakusanaominaisuuden avulla.

Asiakaspalautejärjestelmää käytetään hyvinvointialueella laajasti; joko palautteen käsittelijän tai tulosraporttien vastaanottajina ja näin vastuussa palautetiedon hyödyntämisestä on yhteensä 454 työntekijää, sama henkilö saattaa olla useamman yksikön vastuuhenkilönä.

Hyvinvointialueelle saatu yhtenäinen palautehallintajärjestelmä, jossa palautetta kerätään yhtenäisellä tavalla ja tieto on kansallisesti vertailtavissa. Tämä mahdollistaa asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen.

Palautteen käsittelyprosessi ja käsittelytoiminnot kuvattiin hankkeen aikana ja ne ovat käytössä hyvinvointialueella. Lisäksi henkilöstö koulutettiin järjestelmän ja käsittelytoimintojen käyttöön.

Asiakas pystyy kertomaan kokemuksestaan monin eri tavoin ja valitsemaan itselleen sopivimman palautekanavan. Hänen antamansa palaute tulee käsitellyksi ja hyödynnetyksi toiminnan kehittämisessä. Asiakas saa myös halutessaan vastauksen palautteeseensa.

Yksiköt ja johto saavat säännöllisesti ja helposti tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluissa. Palautteesta saadaan tietoa suoraan asiakkailta mitä palveluissa tulisi kehittää ja mitkä palvelut toimivat hyvin.

7.3.2 Miten sähköisen ajanvarauksen kehittäminen on edennyt?

Hanke ei ole ollut mukana sähköisen ajanvarauksen kansallisessa kehittämistyössä eikä ole osallistunut pilotointiin.

Sähköinen ajanvarausjärjestelmä kehitettiin ja käyttöön otettiin hankeaikana, mutta valtaosin Oma Hämeen omalla ICT-investointirahalla. Lapset ja nuoret ovat yksi Oma Hämeen alueen haavoittuvista ryhmistä, joten käyttöönotto aloitettiin kesäkuussa 2025 neuvolapalveluissa ja sitä laajennettiin syksyllä kausirokotusten ajanvaraukseen. Suun terveydenhuollon osalta määriteltyjen aikojen siirtäminen ja peruminen sekä etävideovastaanoton varaaminen valmisteltiin hankeaikana käyttöön otettavaksi hyvinvointialueella alkuvuodelle 2026. Lisäksi RRP2-hankkeen rahoituksella tehdyllä kehittämistyöllä mahdollistetaan muiden käytössä olevien ajanvarausjärjestelmien yhdistäminen yhdeksi järjestelmäratkaisuksi ja tätä kehittämistyötä jatketaan hankkeen päätyttyä.

Sähköistä ajanvarausta on kehitetty kansallisten määrittelyjen mukaisesti. Tehdyt ajanvaraukset tallentuvat potilastietojärjestelmään ja sitä kautta Kanta-palveluihin. Sähköinen ajanvaraus on otettu käyttöön neuvolapalveluissa ja perusterveydenhuollon avopalveluissa kausirokotusten osalta.

Mittarit

Sähköinen ajanvaraus	
Palvelun nimi	Ajanvarausten määrä 31.12.2025
Ajanvaraus kausirokotukseen	20385
Ajanvaraus neuvola-asiakkaiden	1095
Lastenneuvolan 1,5-vuotiaan terveystarkastus	14
Lastenneuvolan 1-vuotiaan terveystarkastus	28
Lastenneuvolan 2-vuotiaan terveystarkastus	19
Lastenneuvolan 3-vuotiaan terveystarkastus	12
Lastenneuvolan 4-vuotiaan terveystarkastus	15
Lastenneuvolan 5-vuotiaan terveystarkastus	16
Lastenneuvolan 6-vuotiaan terveystarkastus	15
Perhesuunnitteluneuvolan puhelinaika	6
Raskauden ehkäisykierukan poisto	7
Raskauden ehkäisyn aloituskäynti	33

Raskauden ehkäisyn seurantakäynti	67
Raskauden ehkäisyn vaihto toiseen valmisteeseen	18
Äitiys- ja lastenneuvolan puhelinaika	7

Taulukko 4. Digitaaliset ajanvaraukset palveluittain

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Asiakkaan näkökulmasta sähköinen ajanvaraus tuo helpotusta ja joustavuutta oman sairauden, hyvinvoinnin ja terveyden hoitamiseen. Asiakas voi varata ajan itselleen sopivana ajankohtana ilman puhelinjonotusta ja tehdä sen ajasta ja paikasta riippumatta. Palvelu tarjoaa mahdollisuuden tarkastella, siirtää tai perua ajanvarauksia helposti, mikä lisää hallinnan tunnetta ja vähentää asiain stressiä. Lisäksi asiakkaalla on laajemmat mahdollisuudet valita palvelu ja ajankohta omien tarpeidensa mukaan, mikä parantaa asiakaskokemusta ja tyytyväisyyttä.

Sähköinen ajanvaraus tuo merkittäviä hyötyjä resurssitehokkuuden näkökulmasta. Ammattilaisten aikaa säästyy, kun ajanvarauksia ei tarvitse hoitaa puhelimitse, mikä vähentää hallinnollista työtä ja vapauttaa henkilöstöä asiakastyöhön. Palvelun sujuvuus paranee, kun puhelinruuhkat vähenevät ja tiedonkulku tehostuu. Ajanvaraukset tallentuvat suoraan potilastietojärjestelmään ja Kanta-palveluihin, mikä parantaa tietojen eheyttä ja vähentää virheitä. Lisäksi yhden järjestelmän ratkaisun kehittäminen vähentää päällekkäisyyksiä ja tukee hyvinvointialueen pitkän aikavälin digitalisaatiotavoitteita.

7.3.4 Miten itse- ja omahoidossa syntyvien tietojen hyödyntämisen kehittäminen on edennyt?

Hanke on osallistunut kansalliseen itse- ja omahoidon kehittämistyöhön Omaolon ja sähköisen perhekeskuksen kansallisissa suunnittelu- ja testausprosesseissa sekä Omatietovarannon hyödyntämisen edistämiseksi hankkeen alkuvuosina. Lisäksi hanke on kehittänyt digitaalisia palveluja yhdessä muiden hyvinvointialueiden kanssa muun muassa YTA-tasoisien digitaalisen verkoston kautta.

Itse- ja omahoidossa syntyviä tietoja hyödynnetään erityisesti digitaalisessa sote-keskuksessa ja perusterveydenhuollon vastaanotoilla hoidon tarpeen arvioinnissa, digipoluissa (mm. tyypin 2 diabeteksen digipolku) sekä PEF-etämittauksissa.

Geneeriset esitiedot -kyselyn avulla on voitu vähentää päällekkäisiä lomakkeiden täyttöä ja aktivoida asiakkaita ylläpitämään omia yleisiä terveystietojaan. Kysely sisältää terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. Ensimmäisen kerran jälkeen tulee näkyviin jo aiemmin täytetyt tiedot, jolloin ne vain tarvitsevat tarkistaa ja päivittää siltä osin kuin ovat muuttuneet. Jos asiakkaalla on toistuvia ajanvarauksia, kysely aktivoituu vain, jos sitä ei ole täytetty viimeisen kolmen kuukauden aikana.

Tavoitteena oli, että asiakkaat voivat tuottaa esitietoja ja omahoidon tietoja digialustan kautta ja että ammattilaiset voivat hyödyntää näitä tietoja hoidon suunnittelussa ja päätöksenteossa. Tavoitteeksi asetettu digitaalisten kontaktien 37 % osuus ylittyi, ja hankkeen päättyessä 43 % kontakteista hoidettiin sähköisesti. Digialustalle kirjautuneiden määrä kasvoi lähes 92 000 henkilöön ja mobiilisovelluksen latausmäärät 49 700 lataukseen.

Tavoitteiden toteutumista seurattiin mittareilla, jotka kuvasivat digialustalle kirjautumisia, mobiilisovelluksen latausmääriä, digitaalisten kontaktien osuutta sekä chat- ja videovastaanottojen määrää. Kaikki mittarit osoittivat kasvua: chat-kontaktit lisääntyivät ja puheluasiointi väheni, erityisesti digitaalisen ajanvarauksen käyttöönnoton myötä. Määriä nähtävissä tarkemmin luvussa 7.1.1. Kuvassa 1.

Hankkeen keskeisiä tuotoksia olivat digitaalinen asiointialusta, geneerinen esitietolomake, itsehoitoon perustuvat digipolut, sähköisen ajanvarauksen laajennukset sekä PEF-etämittausten yhtenäistetty toimintamalli. Näiden ratkaisujen hyötyinä saavutettiin palveluprosessien sujuvoittaminen, asiakkaiden parempi itse- ja omahoidon tuki sekä ammattilaisten työajan vapautuminen manuaalisesta ja päällekkäisestä työstä.

7.3.5 Miten kansalaisten etäpalvelujen kehittäminen on edennyt?

Hankeaikana on kehitetty ja otettu käyttöön useita kansalaisten etäpalveluja, jotka parantavat palvelujen saavutettavuutta ja tukevat asiakaslähtöisiä toimintamalleja. Kehittämistyö on ollut vaiheittaista ja käyttäjälähtöistä, ja sen tavoitteena on ollut luoda yhtenäisiä digitaalisia ratkaisuja, jotka kokoavat palvelut yhteen paikkaan ja tehostavat prosesseja. Kehitettyjä etäpalveluita on kuvattu Innokylässä [Oma Hämeen asukkaan digipalvelut, Kanta-Hämeen hyvinvointialue \(RRP, P4, I1 ja I4\) | Innokylä](#).

Hyvinvointialue ei ole ollut mukana etäpalvelujen kansallisessa kehittämistyössä. Yhteistyötä kuitenkin tehtiin erityisesti Sisä-Suomen YTA-alueen digikehittäjien verkostossa. Tämä vahvisti tiedonvaihtoa ja mahdollisti ratkaisujen skaalautuvuuden yli alueiden. Näin varmistettiin, että Oma Hämeen kehittämistyö ei jää erilliseksi, vaan tukee koko maan digitaalisen palvelukonseptin toteutumista.

Oma Häme -sovellus

Hankeaikana kehitettiin asiakkaan digitaalinen asiointialusta Oma Häme-mobiilisovellus, ja vastaavat palvelut kirjautuneena verkkosivujen kautta, joka toimii asiakkaan digitaalisena asiointialustana ja kokoaa hyvinvointialueen digitaaliset ratkaisut yhteen paikkaan. Asiointialusta parantaa palvelujen saatavuutta ja helpottaa asiointia tarjoamalla yhden yhtenäisen digitaalisen kanavan. Ratkaisun avulla on vähennetty päällekkäistä työtä ja nopeutettu palveluprosesseja, kun sekä asiakkaat että ammattilaiset hyödyntävät samoja digitaalisia ratkaisuja.

Palvelutuotannon resurssitehokkuus on parantunut, kun hyvinvointialueen ammattilaiset hyödyntävät samoja digitaalisia ratkaisuja esimerkiksi chat- ja videovastaanottojärjestelmää, Älykästä hoidon tarpeen arviointi -kyselyä ja erilaisia digipolkuja. Hankkeessa luodulla geneerisellä esitietolomakkeella saadaan resurssitehokkuutta myös ammattilaisten osalta, kun ammattilaisen työaikaa säästyy asiakkaan itse täyttäessä tarvittavat esitiedot ennen vastaanotolle saapumista. Lisäksi resursseja on pystytty kohdentamaan tehokkaammin, kun palvelut ovat keskitetysti saatavilla ja helpommin löydettävissä.

Oma Häme -asiointialustan kehittäminen on ollut pitkäjänteinen ja vaiheittainen prosessi, jossa on korostunut käyttäjälähtöisyys. Oma Häme-asiointialustan kehittämistyö aloitettiin RRP1-hankkeen aikana ja työtä jatkettiin osana RRP2 Syli -hanketta ja hyvinvointialueen digiohjelmia. Tavoitteena oli luoda yhtenäinen digitaalinen asiointikanava, joka kokoaa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystieteiden palvelut yhteen paikkaan ja parantaa palvelujen saatavuutta sekä resurssien käyttöä.

Kehitystyötä tehtiin ketterän kehittämisen mallilla. Suunnittelussa hyödynnettiin palvelumuotoilua, työpajoja ja asiakasedustajia, jotta ratkaisut vastaisivat sekä asiakkaiden että ammattilaisten tarpeisiin. Ensimmäinen mobiilisovellusversio julkaistiin lokakuussa 2023, ja sen jälkeen toiminnallisuuksia on lisätty vaiheittain. Alustalle on tuotu muun muassa geneeriset esitietolomakkeet, digipolut, chat ja videovastaanotot, ajanvaraus. Palvelu perustuu vahvaan tunnistautumiseen Suomi.fi-tunnistautumiseen kautta.

Lopputuloksena syntyi skaalautuva alusta ja sovellus, joka kokoaa hyvinvointialueen sote-palvelut yhteen paikkaan ja tukee sekä asiakasta että ammattilaista hyvinvointialueen palveluissa. Kehittämisen vaikutukset näkyvät palvelujen paremmassa saatavuudessa, resurssitehokkuudessa ja prosessien sujuvuudessa.

Oma Häme-sovelluksen ja digiajanvarausten puolesta asiointi -mahdollisuus

Puolesta asiointin mahdollistaminen on osa Oma Hämeen digitaalisen asiointin kokonaisuutta. Tavoitteena oli mahdollistaa asiakkaille turvallinen ja helppokäyttöinen tapa asioida toisen henkilön puolesta digitaalisissa kanavissa, erityisesti Oma Hämeen asiointialustalla ja mobiilisovelluksessa. Ratkaisu perustuu Suomi.fi-tunnistautumiseen ja siellä olevien valtuutusten hallintaan, mikä varmistaa tietoturvan ja juridisen kestävyuden.

Kehittämisprosessi eteni vaiheittain: ensiksi mahdollistettiin huoltajien asiointi alle 12-vuotiaiden puolesta sekä yli 18-vuotiaiden puolesta asiointi valtuutuksella. Tämän jälkeen puolesta asiointi -mahdollisuutta laajennettiin huoltajien puolesta asiointiin 12–17-vuotiaiden osalta. Asiointialustalle ja sovellukseen lisättyjen palveluiden, kuten sähköisen ajanvarauksen, digipolkujen ja chatin puolesta asiointin yhteensopivuus varmistettiin käyttöönottojen yhteydessä.

Puolesta asiointi parantaa palvelujen saavutettavuutta erityisesti ikääntyneille ja alaikäisten lastenhuoltajille. Lopputuloksena syntyi tietoturvallinen ja asiakaslähtöinen ratkaisu, joka tukee yhdenvertaisuutta, tehostaa asiointia ja vahvistaa digitaalisten palvelujen käyttöä hyvinvointialueella.

Digitaalinen sote-keskus

Digitaalista sosiaali- ja terveystieteiden keskuksista kehitettiin investoinnissa 1, mutta kokonaisuus linkittyy vahvasti investoinnissa 4 kehitettyihin digitaalisiin ratkaisuihin. Oma Hämeen digitaalisen sosiaali- ja terveystieteiden keskus -projektin tavoitteena oli saattaa yhteen eri palvelualueiden ammattiryhmien asiantuntijuutta ja lisätä palveluiden välistä yhteistyötä.

Digitaalisen sote-keskuksen kehittäminen Oma Hämeessä käynnistettiin marraskuussa 2023 osana RRP2-hanketta ja PATE-ohjelmaa. Tavoitteena oli luoda keskitetty digitaalinen asiointimalli, joka kokoaa sosiaali- ja terveyspalvelut yhteen ja mahdollistaa asiointin asuinpaikasta riippumatta yhdellä kontaktilla. Kehittämisen lähtökohtana oli vahvistaa yhden yhteydenoton periaatetta, parantaa asiakaskokemusta ja lisätä resurssitehokkuutta.

Prosessi eteni vaiheittain: ensin määriteltiin toimintaperiaatteet ja projektisuunnitelma, jonka ohjausryhmä hyväksyi alkuvuodesta 2024. Tulosalueiden tarpeet ja valmiudet kartoitettiin, ja mukaan otettiin perusterveydenhuollon avopalvelut, aikuissosiaalityö, neuvola, kuntoutus sekä myöhemmin suun terveydenhuolto. Kehittämisen keskiössä oli

toimintatapojen muutos – ammattilaiset siirtyivät monialaisiin tiimeihin, joissa palvelut tuotetaan yhdessä asiakkaan näkökulmasta.

Teknisesti digitaalinen sote-keskus hyödyntää Oma Hämeen digiasiointialustaa ja sen palveluja, kuten chatia, videovastaanottoja, ajanvarausta, digipolkuja ja Omaolo-integraatiota. Projektissa valmisteltiin myös johtamismalli, joka otettiin käyttöön vuonna 2024 ja jatkossa siirtyy matriisijohtamiseen. Asiakkaat osallistuivat kehittämiseen kehittäjäasiakasilloissa sekä henkilöstölle luotiin perehdytysohjelma ja valmennusmalli.

Projektin päätyttyä vuoden 2024 loppuun toiminta on jatkunut operatiivisena osana Ensilinjan palveluja ja ohjaus siirtyi uudelle, yhteiselle ohjausryhmälle. Digitaalinen sote-keskus on vakiinnuttanut asemansa Oma Hämeen palvelurakenteessa: se tukee monialaista yhteistyötä, mahdollistaa etäasioinnin ja toimii digipalvelujen osaamiskeskuksena. Hyödyt näkyvät asiakaskokemuksen paranemisena, asioinnin nopeutumisena ja kustannustehokkuuden lisääntymisenä.

Omaolo-palvelu

Oma Hämeen RRP2 -hankkeen alkuvaiheessa DigiFinlandin Omaolo -palvelu oli alueella vahvassa roolissa, ja sen käytön laajentamista ja integrointia lähdettiin edistämään. Kehitystyön keskeinen tavoite oli yhtenäistämishanke, jonka päämääränä oli yhdenmukaistaa alueen eri paikkakuntien paikallisia käytänteitä ja asukasohjauksia Omaolon käytössä. Tavoitteena oli juurruttaa Omaolon käyttö kattavasti koko hyvinvointialueella.

Omaolo-palvelun kehittäminen Oma Hämeessä oli keskeinen osa digitaalisten palvelujen kokonaisuutta ja RRP2-hanketta. Tavoitteena oli tuoda oirearviot ja sähköiset palvelut saumattomasti osaksi Ensilinjan ja digitaalisen sote-keskuksen toimintaa, parantaa palvelujen saavutettavuutta ja vähentää turhia yhteydenottoja.

Prosessi käynnistyi nykytilan kartoituksella ja integraatiotarpeiden määrittelyllä. Omaolon oirearviot liitettiin digitaalisen sote-keskuksen työjonoihin, mikä mahdollisti herätteiden ja tehtävien käsittelyn samassa näkymässä. Lisäksi suunniteltiin ja toteutettiin chat-integraatiot. Kehittämisen aikana painotettiin asiakaslähtöisyyttä ja ammattilaisten työn sujuvuutta: asiakkaalle tarjottiin mahdollisuus varata videovastaanotto suoraan oirearvion jälkeen ja ammattilaisille luotiin selkeät toimintamallit.

Käyttöönotto eteni vaiheittain ja sen yhteydessä järjestettiin koulutuksia sekä viestintää henkilöstölle. Omaolon rooli vahvistui digisotekeskuksen laajennetun palveluajan myötä, mikä paransi oirearvioiden käsittelyä ja nopeutti palvelua. Kehittämisen hyödyt näkyivät asiakaskokemuksen paranemisena, resurssien tehokkaampana käyttönä ja digitaalisen asioinnin lisääntymisenä.

Kehittämisprosessi päättyi, kun hyvinvointialue teki strategisen päätöksen luopua Omaolon käytöstä loppuvuodesta 2024. Tämä linjaus vaikutti jatkokehityksen suunnitelmiin ja ohjasi resursseja muiden digitaalisten ratkaisujen vahvistamiseen.

Geneeriset esitiedot

Geneeristen esitietojen kehittäminen Oma Hämeessä on ollut osa RRP2-hanketta ja hyvinvointialueen digistrategiaa, jonka tavoitteena oli sujuvoittaa asiakasvirtausta ja vähentää päällekkäistä kirjaamista. Kehittämisen lähtökohtana oli luoda yhtenäinen digitaalinen esitietokysely, jonka asiakas täyttää Oma Hämeen asiointialustalla tai

sovelluksessa ennen vastaanottoaan. Ammatilainen näkee tiedot suoraan potilastietojärjestelmässä, mikä nopeuttaa valmistelua ja parantaa tiedon saatavuutta koko hoitopolun ajan.

Prosessi eteni vaiheittain: ensin määriteltiin sisältö ja tekniset vaatimukset, sitten toteutettiin integraatiot asiointialustaan ja potilastietojärjestelmään. Käyttöönotto alkoi joulukuussa 2024 aikuisväestölle sekä sen yhteydessä järjestettiin koulutuksia ja viestintää ammatilaisille. Kehittämisen periaatteina olivat asiakaslähtöisyys ja resurssitehokkuus – asiakas päivittää jatkossa vain muuttuneet tiedot, mikä säästää aikaa ja vähentää virheitä.

Geneerinen esitetomalli tukee niin etä- kuin lähipalveluja ja mahdollistaa laajemman kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta, mikä auttaa tunnistamaan myös piileviä riskitekijöitä. Ratkaisu on kytketty Oma Hämeen digipalveluihin, mikä edistää asiointialustan käyttöä ja parantaa palvelujen saavutettavuutta. Hyödyt näkyvät nopeutuneessa palvelussa, resurssien säästössä ja asiakaslähtöisyyden vahvistumisessa.

Digipolut

Digipolkujen kehittäminen Oma Hämeessä on ollut strateginen ja vaiheittainen prosessi, jonka tavoitteena on digitalisoida palveluprosesseja ja parantaa asiakaslähtöisyyttä. Työ käynnistettiin osana RRP2-hanketta ja digiohjelmaa. Tavoitteena on ollut asiakkaan oman elämän digipolku eli ei välttämättä yksittäisiä polkuja, vaan yhdistelmä tarvittavista osa-alueista mm. valmennuksia, elintapaohjausta tai pitkäaikaissairausten seurantaa.

Digipolut rakennettiin Oma Hämeen asiointialustalle ja julkaistiin vaiheittain. Tekniseen toteutukseen on luotu integraatioita, jotka mahdollistavat tiedonsiirron potilastietojärjestelmään ja asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM-näkymään jatkossa. Sisällöt suunniteltiin geneerisen mallin pohjalta, mutta polkuja voidaan myös räätälöidä asiakaskohtaisesti.

Käyttöönottojen yhteydessä toteutettiin koulutuksia ja viestintää. Seuranta erikseen määritellyillä mittareilla ja saaduilla asiakaspalautteilla varmistaa jatkuvan kehittämisen. Vuonna 2025 julkaistiin 19 digipolkua, mikä ylitti alkuperäisen tavoitteen. Hyödyt näkyvät resurssitehokkuudessa, häiriökysynnän vähenemisessä ja asiakaslähtöisyyden vahvistumisessa: asiakas saa ohjeet, ajanvaraukset ja viestinnän yhteen paikkaan, mikä parantaa hoidon jatkuvuutta ja tukee omahoitoa.

Etädiagnostiikka, -seuranta ja -hoito

Etädiagnostiikkaa, -seurantaa ja -hoitoa on edistetty PEF-etämittauskokonaisuutta kehittämällä. Pef-etämittauksen kokonaisuudesta luotiin päivitetty prosessikuvaus ja suunniteltiin jalkautuksen aikataulutus koulutuksineen niille hyvinvointialueiden avosairaanhoidon yksiköille, joissa astman diagnosointia tehtiin, mutta etämittaukset eivät vielä olleet käytössä.

Digitaalinen ajanvaraus

Digitaalisen ajanvarauksen kehittäminen käynnistyi kehittämisen johtoryhmän päätöksellä joulukuussa 2024 ja toteutus eteni vaiheittain osana CRM-kehitysprojektia. Tavoitteena oli rakentaa keskitetty, koko hyvinvointialueelle laajennettava,

asiakaslähtöinen ja ammattilaisten työtä tukeva ajanvarausratkaisu, joka sai lempinimen Mökkylä X. Se rakennettiin näkymättömäksi taustamoottoriksi, joka yhdistää Oma Häme -asiointialustan, asiakkuudenhallintajärjestelmän ja potilastietojärjestelmän (sekä myöhemmin asiakastietojärjestelmän) ajanvaraussääntöjen mukaisesti.

Kehittämiskäytännön sisälsi nykytilan analyysin, laajat määrittelytyöpajat sekä teknisen arkkitehtuurin suunnittelun. Hyvinvointialueella oli käytössä useita rinnakkaisia ja osin vanhentuneita ajanvarausjärjestelmiä, joissa vapaita aikoja oli vaikea ylläpitää ja asiakaspalautteiden mukaan niiden käytettävyyttä oli heikkoa. Haasteita vanhojen järjestelmien käytölle aiheuttivat myös asiakas- ja potilastietojärjestelmien rajalliset integraatiovalmiudet sekä ajanvarauskirjojen epäyhtenäiset rakenteet.

Varsinainen järjestelmäkehitys käynnistettiin laajoilla määrittelytyöpajoilla. Niihin koottiin asiantuntijoita neuvoloista, suun terveydenhuollosta, Ensilinjan palveluista, tietohallinnosta ja integraatiokehityksestä. Työpajoissa määriteltiin ensimmäisten palvelujen toimintamallit ja ajanvarauskäytännöt, kuvattiin perus- ja erikoistilanteet, sekä sovittiin järjestelmäkohtaiset sääntelyt (ajanvarauksen ehdot, ikärajat, perumissäännöt, esitietovaatimukset).

Integraatiot toteutettiin vaiheittain, rajapintat testit ja käytettävyydestä varmistivat toiminnallisuuden ja havaitut virhetilanteet korjattiin nopeasti.

Käyttöönotto etenee kolmessa vaiheessa:

- Vaihe 1 (6/2025): Neuvoloiden 1-vuotiaiden määräaikaistarkastusten yksittäisajanvaraukset (ensimmäinen pilottiryhmä).
- Vaihe 2 (10/2025): Kausirokotusten ajanvaraus.
- Vaihe 3 (2026 à): Laajennukset muihin neuvolapalveluihin, suun terveydenhuoltoon ja muihin palveluihin (ml. Sosiaalihuolto).

Kehittämiskäytännön aikana toteutettiin integraatiot, testaukset ja ammattilaisten koulutukset sekä yhdenmukaistettiin ajanvarauskirjoja toimintamallin tukemiseksi. Käyttöönotot perustuivat tiiviiseen yhteistyöhön yksiköiden kanssa ja ongelmia ratkottiin nopeasti. Ratkaisu osoittautui toimivaksi, koska asiakkaat tekivät yli 20 000 digitaalista ajanvarausta. Järjestelmää jatkokehittämisessä siirrytään Scrum-malliin, jossa priorisointi ja julkaisu rytmitetään sekä asiantuntijalustan että CRM-kehityksen kanssa.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

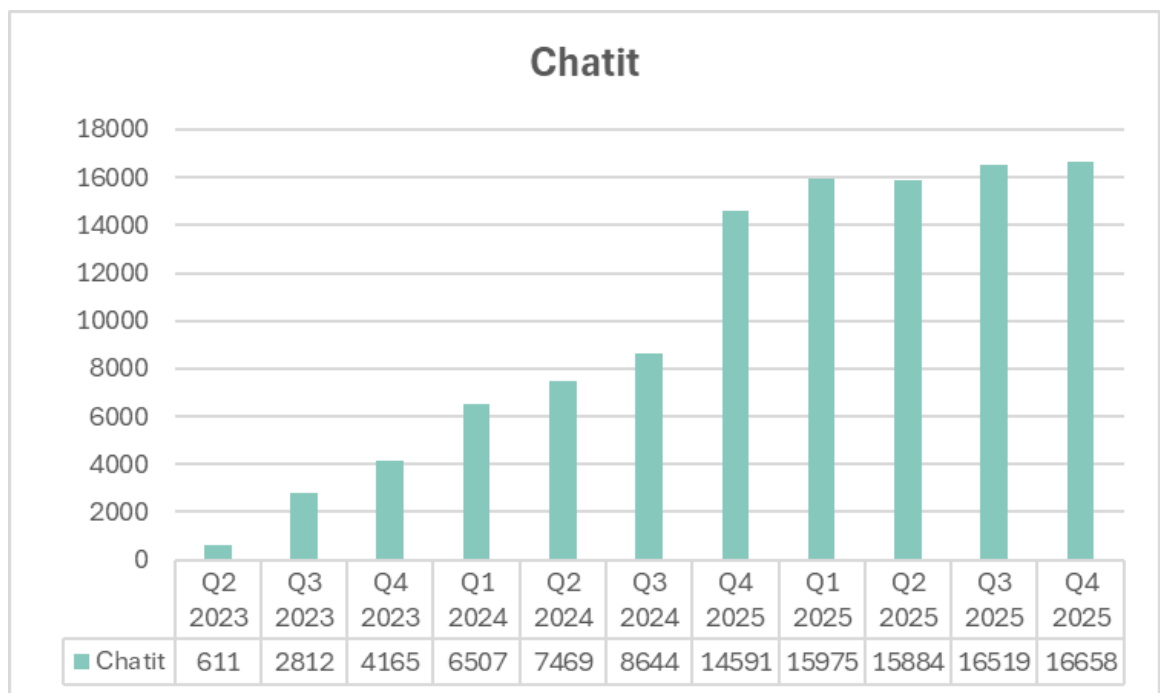
Oma Häme-sovellus

Oma Häme-sovelluksen jatkuvasti hankeajana kasvaneet latausmäärät kertovat siitä, kuinka hyvin Kanta-Hämeen asiakkaat ovat löytäneet uuden mobiilisovelluksen. Digialustalle kirjautumisten määrän kasvaessa voidaan todeta asiakkaiden hyödyntävän alustan palveluita aktiivisemmin. Oma Häme -digialustalle voi kirjautua myös verkko-osoitteen kautta ja tätä todentaa mittari Asiantuntijalustalle kirjautuneet eri henkilöt, joiden määrä on myös kasvanut jatkuvasti hankkeen aikana. Digitaalisia ja etäpalveluita käyttäneiden asukkaiden %-osuus -mittarin tavoitteena oli yli 37 %. Tavoite täyttyi hankeajana %-osuuden ollessa hankkeen päättyessä 40 %. Tuloksia löytyy Kuvasta 1.

Chat-määrät

Digitaalisen asiointialustan chat-määrät ovat nousseet ja nousevat jatkuvasti, joka osoittaa sen, että asiakkaat ovat löytäneet digitaalisen palvelun hyvin. Lisäksi puhelumäärät ovat olleet laskussa. Puhelumäärien laskuun on vaikuttanut digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto sekä esimerkiksi myös hankkeessa kehitetyt Ensilinjapalvelut, joita on kuvattu investointi 1 loppuraportissa tarkemmin.

Digitaalisen ajanvarauksen käyttöönoton myötä kausirokotusten ajanvarausten osalta puheluiden määrä vähentyi merkittävästi syksyllä 2025. Tällä saatiin resurssitehokkuutta merkittävästi aikaiseksi, kun ammattilaisten työaikaa pystyttiin resursoimaan muuhun työhön kuin rokotusajanvarauspuheluihin vastaamiseen.



Kuva 12. Chat-määrät Q2/2023-Q4/2025



Kuva 13. Videovastaanottojen määrä Q2/2023-Q4/2025

7.4 Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät

7.4.1 Miten ammattilaisten digitaalisten työvälineiden kehittäminen on edennyt?

Hankkeessa on kehitetty ammattilaisten digitaalisiksi työvälineeksi asiakkuudenhallintajärjestelmä (CRM). Tämän osalta ei oltu mukana kansallisessa kehittämisessä, mutta YTA-yhteistyötä tehtiin tiiviisti ja säännöllisesti.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinta oli hyvinvointialueen strateginen tavoite ja kärki. Hankkeessa lähdettiin selvittämään eri järjestelmien mahdollisuuksia toimia julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Päädyttiin pilotoimaan kahden markkinajohtajan järjestelmää, joita arvioimassa ja testaamassa olivat ammattilaiset eri toimialoilta (sosiaali- ja terveydenhuolto sekä pelastustoimi). Pilottien jälkeen kilpailutettiin järjestelmän hankinta hyvinvointialueen toimesta. Kilpailutuksen voittaneen järjestelmätoimittajan kanssa alettiin muokkaamaan ja kehittämään järjestelmää hyvinvointialueen tarpeisiin palvelumuotoilun keinoin yhdessä ammattilaisten kanssa. Järjestelmän käyttöönoton aikataulu venyi johtuen integraatioista ja muista teknisistä haasteista. Lopulta käyttöönotto tapahtui lokakuussa 2025.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä otettiin ensi vaiheessa käyttöön digitaalisessa sote-keskuksessa sairaanhoitaja chatissa, lapsiperheiden palveluohjauksessa ja neuvonnassa (terveydenhoitajat ja sosiaaliohjaajat) sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Järjestelmää kehitetään edelleen käyttäjien toiveiden ja palautteiden perusteella ketterin menetelmin. Ensi vaiheessa järjestelmän tietosisällöt

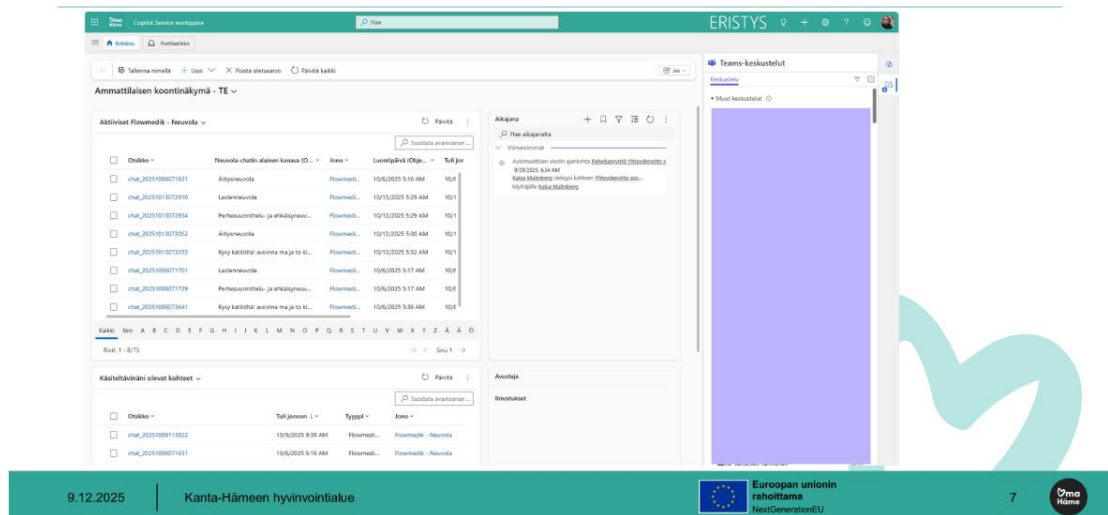
ovat rajattuja, mutta tulevaisuudessa niitä laajennetaan palvelemaan ammattilaisia paremmin ja laajemmin.

Järjestelmästä ammattilainen näkee omaan työrooliinsa oikeutetun koontinäytön (kuva 14 ja kuva 15 alla). Näiden kautta pystytään käsittelemään sekä saapuneita chatteja, että sosiaalihuollon ilmoituksia (lastensuojeluilmoitus, ennakollinen lastensuojeluilmoitus ja yhteydenottopyyntö sosiaalihuoltoon lapsiperheen tuen tarpeen arvioimiseksi).

Lisäksi ammattilainen näkee asiakastiedon kokoavan 360 näkymän. Toistaiseksi asiakkaan 360-näkymä on vielä suppea. Joulukuun 2025 loppuun mennessä ammattilaisen näkymä laajeni niin, että ammattilainen näkee asiakkaiden perustiedot (nimi, puhelinnumero, osoite), läheisten tiedot, segmenttitiedot, asiakkaalta tulleet kontaktit sekä asiakkaan antaman suostumuksen tietojen käsittelyyn. Tarkemmat tiedot löytyvät Oma Hämeen verkkosivuilta löytyvästä tietosuojaselosteesta:

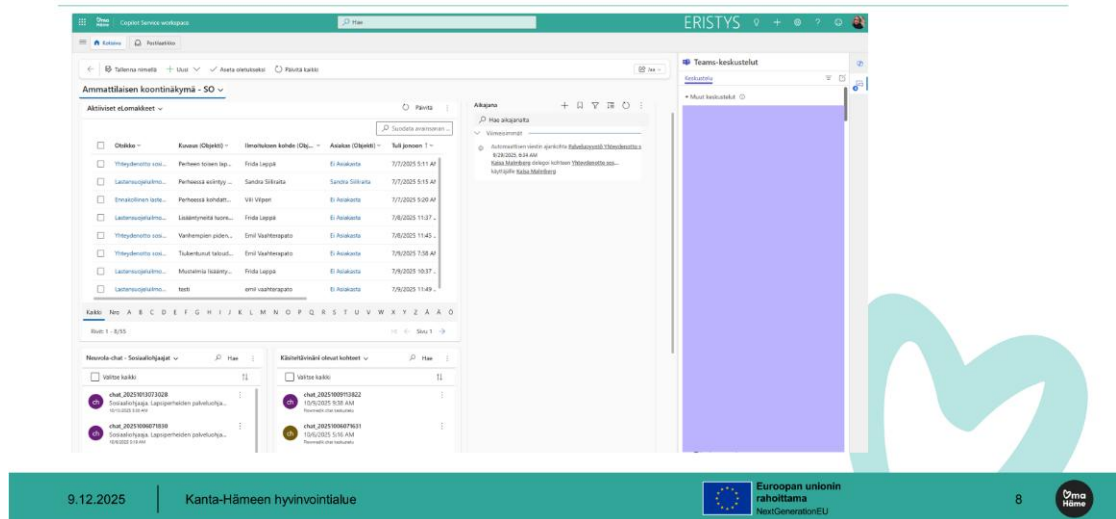
[Asiakkuudenhallinnan henkilöstörekisteri - Oma Häme](#)

Ammattilaisen koontinäkymä (TE)



Kuva 14. Asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM:n 360 näkymä terveydenhuollon ammattilaiselle

Ammattilaisen koontinäkymä (SO)



Kuva 15. Asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM:n 360 näkymä sosiaalihuollon ammattilaiselle

Tavoitteena oli, että ammattilaisella on käytössä työpöytä näkymä, jonne tulee eri yhteydenotto-kanavien kautta keskitetysti asiakkaiden yhteydenotot.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän kautta voidaan hallinnoida asiakkaiden chat-keskusteluja ja käsitellä asiakkaiden tekemiä lomakkeita. Asiakaspuheluista ei hankeaikana saatu reaaliaikaisesti integroitua järjestelmään. Tiedot asiakkaiden puhelinyhteydenotoista saadaan järjestelmään tietoaikanaan kautta jälkikäteen.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä tuo näkyväksi asiakkaalle nimetyt vastuutyöntekijät, esimerkiksi omalääkäri tai -hoitajan, jolla tuetaan hoidon jatkuvuutta. Asiakkaan 360 näkymä tarjoaa ammattilaiselle kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja mahdollistaa henkilökohtaisemman palvelun, vaikka yhteydenotto tulisi esimerkiksi hyvinvointialueen keskitettyyn palveluun omatiimin sijaan.

Heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien osalta asiakkuudenhallintajärjestelmä palvelee heitä paremmin, koska heidän yhteydenottoihinsa vastataan ripeämmin ja oikean henkilön toimesta asiakkaiden itsensä valitsemalla palvelukanavalla.

Ikääntyneiden huoli-ilmoitukset ja lastensuojeluilmoitukset eivät jää käsittelemättä, vaan ne menevät oikealle henkilölle arvioitavaksi. Heidän palvelunsa suunnitellaan kokonaisuutena, koska ammattilaisella on tiedossa asiakkaan tilannekuva. Lisäksi päällekkäinen työ vähenee, kun ilmoitusten käsittelyvaihe on eri ammattilaisten nähtävillä.

Yhteenveto tuloksista ja tuotoksista

Hankkeessa oli mittarina, että hyvinvointialueelle on kehitetty ja käyttöön otettu asiakkuudenhallintajärjestelmä. Mittari toteutui hankkeen aikana. Järjestelmän kehittämistä jatketaan hyvinvointialueen omalla rahoituksella.

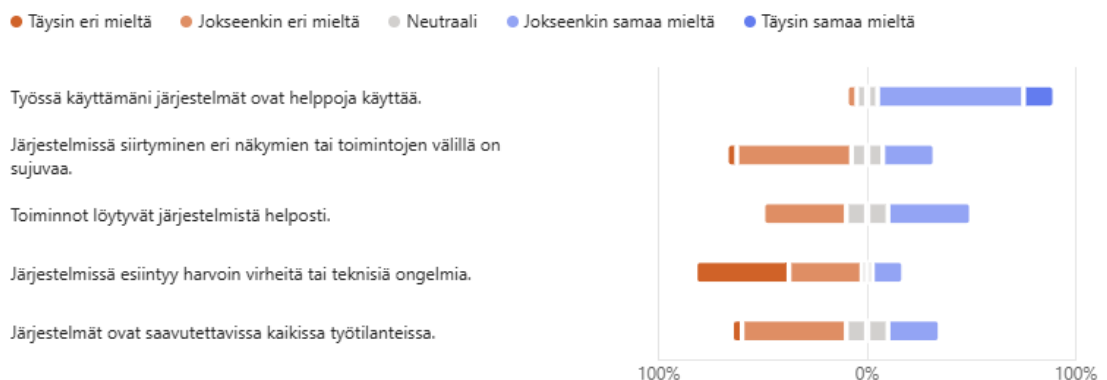
Toisena mittarina seurattiin ammattilaisen työpöytää käyttävien ammattilaisten määrää. Tavoitteeksi oli asetettu, että määrät kasvavat. Vuoden 2025 loppuun mennessä noin 60 käyttäjää kolmessa eri yksikössä on kirjautunut CRM:n tuotantoympäristöön.

Käyttäjämääriä ei saatu kasvatettua vielä vuoden 2025 aikana, koska käyttöönotto viivästyi. Vaiheistettua käyttöönottoa jatketaan Oma Hämeen omana kehittämisenä.

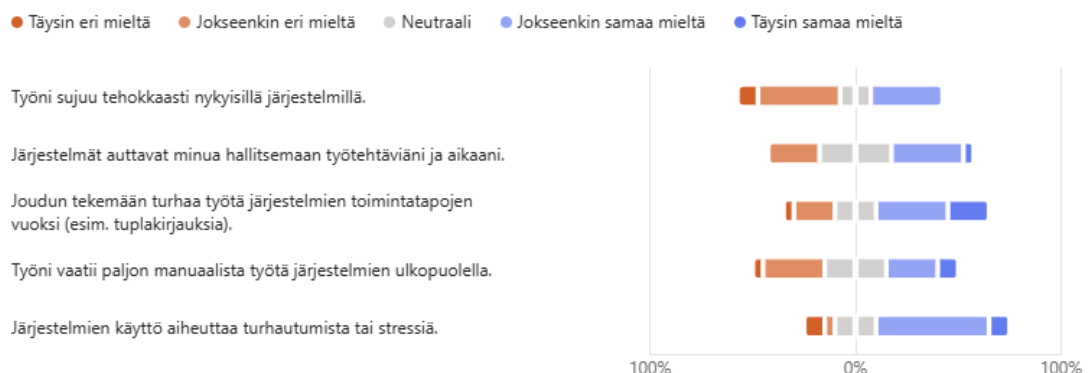
Ammattilaispalautetta on annettu ja kerätty aktiivisesti Teams-kanavan kautta. Ammattilaisilta on saatu aktiivisesti kehittämisideoita, jonka pohjalta järjestelmää kehitetään jatkuvasti. Kehittämisideat ovat liittyneet erityisesti erilaisiin näkymiin ja niiden muokkauksiin, räätälöintiin omaa työtä tukevaksi tai tietosisältöjen rikastamisen tarpeisiin. Lisäksi havaintoja on kerätty teknisiin haasteisiin liittyen (esim. integraatiosta johtuva viive), jotka on nopeasti saatu korjattua.

CRM-järjestelmän käyttöönottaville ammattilaisille toteutettiin ennen järjestelmän käyttöönottoa kysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa, miten nykyiset järjestelmät tukevat ammattilaisten työtä asiakasohjauksessa. Kysely kattoi työn eri osa-alueita – kuten tiedon kirjaamista, tiedonhakua, viestintää, yhteistyötä ja asiakastyön hallintaa. Kyselyn tuloksia on hyödynnetty järjestelmien kehittämisessä, jotta voidaan varmistaa sujuvampi työnkulku ja parempi asiakaskokemus. Tulokset kyselystä alla. Kysely tullaan toistamaan keväällä 2026, jolloin käyttöönotosta on kulunut pidempi aika.

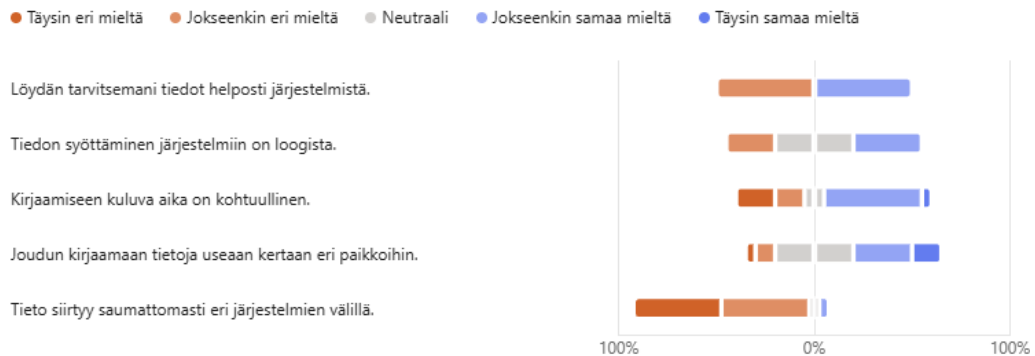
1. Järjestelmän/järjestelmien käytettävyys



2. Työn sujuvuus ja tehokkuus



3. Tietojen löydettävyyttä ja syöttöä (tiedonhallinta)



4. Yhteistyö ja tiedonkulku



5. Kokonaisarvio



7.4.2 Miten asiakas- ja palveluohjauksen digitaalisten ratkaisujen kehittäminen on edennyt?

Hanke ei ollut mukana kansallisessa kehittämistyössä, mutta asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM:n osalta tietoa sen kehittämisestä on jaettu toisille hyvinvointialueille.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä CRM:ään on kehitetty asiakas- ja palveluohjauksen digitaaliseksi ratkaisuksi palveluketjujen hallintatyökalua, joka kokoaa yhteen asiakkaan palvelupolun vaiheet ja kontaktit sekä ohjaa ammattilaisten palveluprosessia yhdenmukaisesti. Kehittämistä jatketaan hyvinvointialueella hankkeen jälkeen ja palveluketjujen hallintatyökalu tulee myöhemmin tuotantokäyttöön. Ensimmäisenä otetaan käyttöön uniapnean ja masennuksen palveluketjut. Digitaalisten ratkaisujen yhteentoimivuutta on edistetty upottamalla chat-ratkaisu ja sähköiset UNA-suostumukset asiakkuudenhallintajärjestelmään sekä asiakkaiden täyttämiä lomakkeita

on tuotu osaksi järjestelmää. Hankeaikana aloitettiin digipolkujen integroiminen asiakkuudenhallintajärjestelmään ja työtä jatketaan hankkeen jälkeen.

Tavoitteena oli, että ammattilaisella on käytössä työpöytänäkö, jonne tulee eri yhteydenotto-kanavien kautta keskitetysti asiakkaiden yhteydenotot.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän kautta voidaan hallinnoida asiakkaiden chat-keskusteluja sekä käsitellä asiakkaiden tekemiä lomakkeita. Asiakaspuheluita ei hankeaikana saatu reaaliaikaisesti integroitua järjestelmään. Tiedot asiakkaiden puhelinyhteydenotoista saadaan järjestelmään tietotaltaan kautta jälkikäteen.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä tuo näkyväksi asiakkaalle nimetyt vastuutyöntekijät, esimerkiksi omalääkärin tai -hoitajan, jolla tuetaan hoidon jatkuvuutta. Asiakkaan 360 näkö näkö tarjoaa ammattilaiselle kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja mahdollistaa henkilökohtaisemman palvelun, vaikka yhteydenotto tulisi esimerkiksi hyvinvointialue-asetukseen keskitettyyn palveluun omatiimin sijaan.

Heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien osalta asiakkuudenhallintajärjestelmä palvelee heitä paremmin, koska heidän yhteydenottoihinsa vastataan ripeämmin ja oikean henkilön toimesta asiakkaiden itsensä valitsemalla palvelukanavalla.

Ikääntyneiden huoli-ilmoitukset ja lastensuojeluilmoitukset eivät jää käsittelemättä, vaan ne menevät oikealle henkilölle arvioitavaksi. Heidän palvelunsa suunnitellaan kokonaisuutena, koska ammattilaisella on tiedossa asiakkaan tilannekuva. Lisäksi päällekkäinen työ vähenee, kun ilmoitusten käsittelyvaihe on eri ammattilaisten nähtävillä.

Yhteenvedo tuloksista ja tuotoksista

Hankkeessa oli mittarina, että hyvinvointialueelle on kehitetty ja käyttöön otettu asiakkuudenhallintajärjestelmä. Mittari toteutui hankkeen aikana. Järjestelmän kehittämistä jatketaan hyvinvointialueen omalla rahoituksella.

Toisena mittarina seurattiin ammattilaisen työpöytää käyttävien ammattilaisten määrää. Tavoitteeksi oli asetettu, että määrät kasvavat. Vuoden 2025 loppuun mennessä noin 60 käyttäjää on kirjautunut CRM:n tuotantoympäristöön. Käyttäjämääriä ei saatu kasvatettua vielä vuoden 2025 aikana, koska käyttöönotto viivästyi. Vaiheistettua käyttöönottoa jatketaan Oma Hämeen omana kehittämisenä.

Tuotoksena käyttöön otettu CRM-järjestelmä ja sinne tehdyt integraatiot. Käyttöönotto on tapahtunut lokakuussa 2025, joten asiakashyötyjen arvioiminen ei ole tässä vaiheessa mahdollista. Arviointia tullaan tekemään hankkeen päättymisen jälkeen. Ammattilaisille järjestelmien yhteen saattaminen on ollut hyödyllistä ja sujuvoittanut työtä.

Ammattilaispalautetta on annettu ja kerätty aktiivisesti Teams-kanavan kautta. Ammattilaisilta on saatu aktiivisesti kehittämisideoita, jonka pohjalta järjestelmää kehitetään jatkuvasti. Kehittämisideat ovat liittyneet erityisesti erilaisiin näkymiin ja niiden muokkauksiin tai räätälöintiin omaa työtä tukevaksi sekä tietosisältöjen rikastamisen tarpeisiin. Lisäksi havaintoja on kerätty teknisiin haasteisiin liittyen (esim. integraatiosta johtuva viive), jotka on nopeasti saatu korjattua.

Positiivista palautetta on saatu erityisesti kehittämiseen liittyen:

"Käyttöönotto sujunut, mutta alkuun toki työllistää ja on hidasta. Aina kun annettu palautetta/kehitettävää/toiveita löytynyt, on asiat menneet kiireesti eteenpäin tai sitä alettu selvittämään. Päivitykset ottaneet aikaa jonkin verran. Itse käyttänyt vielä aika vähän (riippuen työnkierrosta/työvuoroista), mutta luottamus jatkoon suhteen hyvä."

"CRM:n käyttöönotto hidastanut jonkun verran omia työtehtäviä ja näkyvyyksien ollessa vielä pienet, niin välillä kyseenalaistaa CRM:n merkitystä. Muistaen lopulta kuitenkin kokonaisuuden ja sen kehittyvän jatkuvasti 😊"

"Meiltä tulleet kommentit ja ideat otetaan nopeasti ja ystävällisesti huomioon ja niitä lähdetään työstämään meidän tarpeisiimme sopiviksi"

"CRM:n käyttöönotossa on hyvin kuunneltu käytännöstä nousevia tarpeita ja lähdetty niitä kivasti yhteistyössä kehittämään käytännön toimia paremmin palveleviksi. Välillä ollaan itsekkin jo unohdettu mitä palautetta ja toiveita on annettu ja niitä on sitten saatettu kysyä uudelleen, mutta aina on saatu vastauksia ja asiat otettu vastaan. Meitä on myös tiedotettu Teams-keskustelukanavalla hyvin siitä mitä korjauksia on tehty. Teams-keskustelukanava ollut hyvä väylä tuoda esiin haasteita ja ongelmia, joita on kohdattu CRM:n avulla töitä tehtäessä. "

CRM järjestelmän käyttöönottaville ammattilaisille toteutettiin ennen järjestelmän käyttöönottoa kysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa, miten nykyiset järjestelmät tukevat ammattilaisten työtä asiakasohjauksessa. Kysely kattoi työn eri osa-alueita – kuten tiedon kirjaamista, tiedonhakua, viestintää, yhteistyötä ja asiakastyön hallintaa. Kyselyn tuloksia hyödynnetään järjestelmien kehittämisessä, jotta voidaan varmistaa sujuvampi työnkulku ja parempi asiakaskokemus. Tulokset löytyvät kuvina 7.4.1. luvun alta. Kysely tullaan toistamaan keväällä 2026, jolloin käyttöönotosta on kulunut pidempi aika.

**Kanta-Hämeen hyvinvointialue****Otsikko****Hankinta: Asiakaskokemuksen mittaamisen ratkaisu****Asianumero**

HVA/5703/02.06.03.04/2023

Päätöspäätöselut**Tausta**

Asiakaskokemuksen mittaaminen ja palautteen antamisen mahdollisuudet eivät ole alueellisesti yhtenäisiä Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Käytössä on kolme erilaista palautehallinnan järjestelmää, joiden avulla tietoa on kerätty eri palveluissa hyvin eri tavoin. Myös asiakaskokemustiedon mittarit ovat olleet hyvinvointialueeksi liittyvissä palvelupisteissä erilaisia, jolloin kokonaiskuva ja vertailtavuus hyvinvointialueen palveluiden välillä puuttuu. Lisäksi on useita palvelukokonaisuuksia, joissa asiakaspalautetta ei kerätä lainkaan. Palautetiedon hyödyntäminen on pistemäistä ja palvelupisteiden välillä on hyödyntämisessä suuria eroja. Palautetiedon hyödyntämisestä on jaettu tietoa asiakkaille Kanta-Hämeen Keskussairaalan toiminnoista asiakkuuskertomuksessa, mutta kuvaa halutaan laajentaa koko hyvinvointialueen tasoisiksi. Palautetietoa ei tällä hetkellä käytetä kokonaisvaltaisesti asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisissa vaikuttavuusanalyysissä ja -mittauksissa. Kanta-Hämeen hyvinvointialue on valmistanut asiakaspalautehallinnan ratkaisun hankintaa syksyn 2023 aikana ja käynnisti marraskuussa 2023 kilpailutuksen ratkaisun hankkimiseksi.

Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palautehallinnan Ratkaisu, joka tukee sekä asiakaskokemustiedon mittaamista että vapaamuotoisen palautteiden käsittelyketjua. Hankinnan kohde sisältää ratkaisun SaaS-palveluna, ratkaisun käyttöönoton sekä tuki- ja ylläpitopalvelun. Hankittavan Ratkaisun tulee mahdollistaa monikanavaisen palautetiedon keräämisen asiakaskyselyinä ja vapaamuotoisen palautteen käsittelytoiminnot. Palautekanavina asiakaskyselyissä voivat olla tekstiviesti, verkkosivut, paperilomake tai palautelaite. Hankittava kokonaisratkaisu sisältää myös palautelaitteiden hankinnan. Palautelaitteet voidaan kuitenkin hankkia vaihtoehtoisesti myös muilta toimijoilta. Ratkaisu tullaan integroimaan erilaisiin lähdejärjestelmiin, kuten asiakas- ja potilastietojärjestelmät, sähköisen asioinnin järjestelmät ja



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

tiedolla johtamisen ratkaisut.

Hankinnan tavoite

Hankittavalla asiakaspalautehallinnan ratkaisulla halutaan koota monikanavainen ja -muotoinen palautetieto samaan ratkaisuun asiakaskokemuksen johtamisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen tueksi. Hankinta tukee hyvinvointialueen strategisten asiakaskokemusmittareiden raportointia ja näin strategian painopisteiden toteutumisen seuranta.

Tavoitteena on hankkia ratkaisu, joka tukee asiakaskokemustiedolla johtamista, vertailutiedon tuottamista ja palautetiedon hyödyntämistä toiminnan ja asiakaskokemuksen kehittämisessä. Ratkaisun halutaan tuottavan ajantasaista ja laadukasta tietoa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen toiminnoista ja palveluista sekä koottua tietoa analysoinnin tueksi. Ratkaisun avulla kerättävä ja käsiteltävä palautetieto tulee voida yhdistää muihin asiakaskokemukseen vaikuttaviin mittareihin, kuten odotusaikoihin, saatavuuteen, läpimenoaikoihin sekä henkilöstökokemuksen mittareihin. Hankinnalla tavoitellaan myös kustannustehokkaampaa ratkaisua kuin Kanta-Hämeen hyvinvointialueella nykyisin käytössä oleva hajanainen kokonaisuus.

Selostus

Kanta-Hämeen hyvinvointialue on kilpailuttanut

Asiakaspalautehallinnan ratkaisun hankinnan lain julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) mukaisesti EU-kynnysarvon ylittävänä palveluhankintana.

Hankintailmoitus (2023-001927) lähetettiin julkaistavaksi 14.11.2023 HILMA -ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi.

Hankintamenettelynä oli hankintalain 32 §:n mukainen avoin menettely.

Asiakaspalautehallinnan ratkaisun toimittajaksi valitaan yksi (1) kokonaisvastuullinen toimittaja. Hankinnan sopimuskausi on Sopimuksen allekirjoituksesta alkaen määräaikainen kolme (3) vuotta ja jatkuu tämän jälkeen toistaiseksi voimassa olevana molemminpuolisella kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

Hankintaa ei ole jaettu osiin, koska hankinnan kohteen toteuttaminen osissa ei ole tarkoituksenmukaista.

Tarjousten käsittely



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Määräaikaan 18.12.2023 mennessä saapui seitsemän (7) tarjousta:

1. 1Stop Group Oy (2527806-8)
1. Analystica Oy (0998921-4)
1. Dun & Bradstreet Marketing Oy (1966768-1)
1. Experq Oy (2395765-7)
1. Roidu Oy (2177774-0)
1. Webropol Oy (1773960-2)
1. WheelQ Oy (2553764-8)

Tarjoajien soveltuvuus

Hankintayksikkö on määritellyt tarjouspyynnön soveltuvuusvaatimuksissa tarjouksen antamisen edellytyksenä, että Tarjoaja täyttää ESPD-asiakirjassa esitetyt vaatimukset ja syöttää pyydetty tiedot. Tarjoajan tuli antaa ESPD-asiakirjalla vakuutus siitä, että se täyttää hankintayksikön asettamat soveltuvuusvaatimukset.

1. Dun & Bradstreet Marketing Oy liiketoimintakauppa

2.1.2024 hankintayksikölle tiedotettiin, että Dun & Bradstreet Marketing Oy:n asiakaskokemuksen kehittämiseen ja johtamiseen keskittyvä palvelu (Voice of the Customer) siirtyi uudelle omistajalle, Confidently International Oy:lle, 1.1.2024 alkaen. Confidently International Oy on uusi perustettu yritys, jolle liiketoimintakaupan perusteella siirtyi Dun & Bradstreet Marketing Oy:n koko Voice of the Customer -ratkaisun liiketoiminta. Liiketoimintakauppaan sisältyi kaikki liiketoimintaan liittyvät omaisuususerät, IPR:t ja sopimukset (työ-, asiakas- ja toimittajasopimukset), niin että liiketoimintaa voidaan jatkaa uuden omistajan toimesta sellaisenaan.

Hankintayksikkö on pyytänyt, huomioiden Markkinaoikeuden päätöksen MAO:598/2023, Confidently International Oy:ltä selvityksen liiketoimintakaupasta. 5.1.2024 päivätyn selvityksen perusteella hankintayksikkö on voinut todeta, että uusi yritys, Confidently International Oy, täyttää tarjouspyynnössä asetetut soveltuvuusvaatimukset ja on näin ollen soveltuva tarjoaja. Se mitä päätöksessä koskee Dun & Bradstreet Marketing Oy:tä siirtyy näin ollen koskemaan Confidently International Oy:tä.

2. 1Stop Group Oy

Hankintayksikkö on määritellyt tarjouspyynnön

**Kanta-Hämeen hyvinvointialue**

soveltuvuusvaatimuksissa, että tarjoajan tilaajavastuulain mukaisissa selvityksissä ei saa olla puutteita tai laiminlyöntejä. Puutteet ja laiminlyönnit johtavat tarjoajan poissulkemiseen. Hankintayksikön 18.12.2023 saaman viranomais selvityksen mukaan 1Stop Group Oy:llä on verojäämätiedoissa lukuisia maksupuutteita eikä laadittua maksusuunnitelmaa verottajan kanssa. 1Stop Group ei näin ollen täytä tarjouspyynnön soveltuvuusvaatimuksia eikä ole soveltuvuudeltaan kelvollinen tarjoaja.

3. WheelQ Oy

Lupia ja sertifikaatteja koskevat vaatimukset on määritelty ESPD-lomakkeella kohdassa IV-osa Valintaperusteet/D Laadunvarmistusjärjestelmät ja ympäristöasioiden hallintaa koskevat standardit. Tarjoajan tuli avata ESPD-lomakkeella sijaitseva vaatimuskenttä ja lukea vaatimukset huolella. Hankintayksikkö on asettanut ympäristöasioiden hallintaan liittyen seuraavan vaatimuksen:

Tarjoaja toteuttaa seuraavat ympäristöasioiden hallintatoimenpiteet hankintasopimuksen toteuttamisen yhteydessä: Vaatimukset ympäristöasioiden hallintatoimenpiteelle:

- a) Tarjoajalla on sertifioitu ympäristöjärjestelmä (esim. ISO 14001 tai vastaava),
- b) Tarjoajan palvelulla on ympäristömerkki
- c) Tarjoajalla on jokin muu, esim. yrityksen oma kirjattu ympäristöjärjestelmä (ei sertifioitu). Oma järjestelmä voi olla esim. yrityksen itse luoma ympäristöohjelma. Mikäli kyseessä on c) oma järjestelmä, tulee antaa selvitys siitä.

Vaatimukseen liittyen tarjouspyyntöön esitettiin kysymysvaiheessa seuraava kysymys: Riittääkö siis, että näistä vaihtoehdoista on jokin vai vaaditaanko kaikki?

Hankintayksikön vastaus kysymykseen: Näistä vaihtoehdoista riittää yksi mutta myös useampia vaihtoehtoja voi valita.

WheelQ Oy on vastannut tähän vaatimukseen (voidaan toteuttaa): Ei sekä ESPD-lomakkeessa että eForms-lomakkeistolla. WheelQ Oy ei näin ollen täytä tarjouspyynnön soveltuvuusvaatimuksia eikä ole soveltuvuudeltaan kelvollinen tarjoaja.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Yhteenveto soveltuvuudesta

Tarjoajista Analystica Oy, Confidently International Oy (Dun & Bradstreet Marketing Oy), Experq Oy, Roidu Oy ja Webropol Oy täyttivät hankintayksikön asettamat soveltuvuusvaatimukset.

Hankintalain 74 §:n mukaisesti tarjouspyyntöä tai tarjousmenettelyn ehtoja vastaamattomat tarjoukset on suljettava tarjouskilpailusta.

Hankintayksiköllä on velvollisuus hylätä tarjous, joka on tarjouspyynnön vastainen. Siten 1Stop Group Oy:n ja WheelQ Oy:n tarjoukset suljetaan pois tarjouskilpailusta.

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus

Analystica Oy:n, Dun & Bradstreet Marketing Oy:n, Experq Oy:n, Roidu Oy:n ja Webropol Oy:n tarjoukset olivat tarjouspyynnön mukaisia.

Tarjousten vertailu

Tarjousten valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus siten, että hinnan painoarvo on 40 % ja laadun painoarvo 60 %.

HINTA: Tarjoaja hinnoitteli pyydetty palvelut erilliseen hintaliitteeseen ja rivien hinnat laskettiin yhteen hankinnan vertailuhinnaksi. Edellä mainitulla tavalla laskettuna halvimman kokonaishinnan tarjonnut tarjoaja saa 40 pistettä. Muiden tarjoajien pisteet suhteutetaan halvimman tarjouksen antaneen tarjoajan pisteisiin kaavalla (alin tarjottu arvo / tarjottu arvo) *maksimipisteet (40 pistettä).

LAATU: Laatuarviointi suoritettiin seuraavasti (tarjouspyynnön liite 10):

1. Asiakastyytyväisyyskysely referenssiasiakkaille (tarjouspyynnön liitteen 12 mukaisesti). 0-20 pistettä.
2. Asiantuntijoiden osaaminen ja kokemus (tarjouspyynnön liitteen 8 mukaisesti). 0-10 pistettä.
3. Käytettävyyssarviointi (tarjouspyynnön liitteen 11 mukaisesti). 0-20 pistettä.
4. Vaatimusmäärittely pisteytettävät vaatimukset (tarjouspyynnön liitteen 3 mukaisesti). 0-10 pistettä.

Vertailu on eritelty ja perusteltu tarkemmin päätöksen liitteessä 1.

Vertailutaulukko sekä päätöksen liitteessä 2. Käytettävyyssarvioinnin perustelut (salainen).

Tarjoajat sijoittuivat kokonaispisteytyksessä seuraavasti:

1. Dun & Bradstreet Oy (Confidently International Oy) 96,46121



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

pistettä

1. Roidu Oy 90,56322 pistettä
1. Webropol Oy 88,380 pistettä
1. Analystica Oy 85,52235 pistettä
1. Experq Oy 85,08637 pistettä

Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen jätti Dun & Bradstreet Oy (Confidently International Oy), joka käyttää alihankintaa sopimuksen toteuttamisessa aihe- ja sentimenttianalytiikan kieli- ja ontologiatunnistuksen, konesalipalveluiden sekä operaattoripalveluiden (viestien lähetys) osalta.

Sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua hankintapäätöksen tiedonsaannista, sillä edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Hankintalain 79 §:n mukaan hankintayksikkö voi avoimessa menettelyssä tarkistaa tarjousten vaatimustenmukaisuuden ja vertailla tarjoukset ennen poissulkemisperusteisiin (hankintalain 80 § ja 81 §) tai soveltuvuusvaatimuksiin kohdistuvaa tarkistamista. Hankintalain 79 §:n 2 mom. mukaan sopimusta ei voi tehdä sellaisen tarjoajan kanssa, joka olisi tullut sulkea menettelystä 80 §:n nojalla tai joka ei täytä soveltuvuusvaatimuksia. Hankintayksikkö on tarkastanut ennen hankintapäätöstä tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:ssä mainitut selvitykset ja todistukset. Ennen Sopimuksen allekirjoittamista tulee valitun tarjoajan toimittaa hankintamenettelyotteet ja yhteisösakko-ote hankintayksikölle.

Hankinnan arvo

Sopimuksen arvo sitoumuksetta on 392350,00 euroa sopimuskaudella (laskennallisesti neljä (4) vuotta).

Tämä hankintapäätös ei muodosta sopimussuhdetta, vaan hankinnasta laaditaan erillinen sopimus. Hankinnan käyttöönottokustannukset mukaan lukien integraatiot katetaan hyvinvointialueen ICT-investointirahoituksesta. Jatkuvien palveluiden käyttömenot katetaan hyvinvointialueen ICT käyttömenoista.

Toimivallan peruste

Hallintosäätö luku 4 § 29



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Päätös

Päätän

1. hylätä 1Stop Group Oy:n ja WheelQ Oy:n tarjoukset tarjouspyynnön soveltuvuusvaatimusten vastaisina tarjouksina,
2. valita Confidently International Oy:n (tarjous Dun & Bradstreet Marketing Oy) Asiakaspalautehallinnan hankinnan toimittajaksi.
3. Confidently International Oy:n tulee toimittaa tarpeelliset todistukset ja selvitykset ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista. Sopimus astuu voimaan allekirjoituksella.
4. oikeuttaa Kehitys- ja ICT-johtajan allekirjoittamaan hankintaan liittyvät sopimukset, sekä tekemään muut tarvittavat päätökset sopimuskaudella, sekä irtisanomaan sopimuksen.

Ala-Kokko Satu

Toimialajohtaja, strategia ja integraatio

Viranhaltijapäätös on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.

Lisätiedot

Valmistelija hankinta-asiantuntija Sini Pennanen, puh. 040 557 1429,
sini.pennanen@omahame.fi

Päätös asetettu nähtäville

1.2.2024

Otto-oikeusviranomainen

Aluehallitus

Liitteet

Liite 1 Vertailutaulukko
Liite 2 Käytettävyyssarvioinnin perustelut



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksiantaja:

☒ Annettu tiedoksi sähköisesti

Pvm: 1.2.2024

Vastaanottajat:

Oikaisuohje ja valitusosoitus

Pykälät:

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankinto-oikaisu). Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää hankintalain 25 §:n mukaisen kynnysarvon 1.

1 Kansallisen kynnysarvon suuruus on:

- 60.000 € tavarat, palvelut ja suunnittelukilpailut
- 400.000 € terveydenhoito - ja sosiaalipalvelut
- 300.000 € erityiset palvelut
- 150.000 € rakennusurakat
- 500.000 € käyttöoikeussopimukset

I Oikaisuohje

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132-135 §:n mukaan hankinto-oikaisua. Hankinto-oikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankinto-oikaisun tekoaika

Asianosaisen on tehtävä hankinto-oikaisuvaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Kirjaamo
Sibeliuksenkatu 2
13100 Hämeenlinna
sähköposti: omahame@omahame.fi

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireille tulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

II Valitusosoitus markkinaoikeuteen

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.

Julkisista hankinnoista annetun lain 146 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai 51 §:ssä tarkoitettua dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

Jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen hankintalain 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa, valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun tarjoaja on saanut tiedon päätöksestä valitusosoituksineen.

Valitus markkinaoikeudelle on tehtävä viimeistään kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Jos hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi 131 §:ssä tarkoitetun suorahankintaa tai 58 §:n 1 momentin 9 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutosta koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä, valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta.

Jollei edellä tarkoitettua ilmoitusta ole julkaistu, suorahankintaa koskeva valitus on tehtävä:

- 1) 30 päivän kuluessa siitä, kun suorahankinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä; tai
- 2) kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Valituksen sisältö

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa. Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta. Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 32 §:ssä säädetään.

Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan. Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

Oikeudenkäyntimaksu

Muutoksenhakuasian vireillepanijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) säädetään.

Valituskielto

Hankintalain mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla. Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa.

Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle

Hankintalain 148 §:n nojalla hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikön kohdassa I mainittuun osoitteeseen.

Markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot:

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 Helsinki
puh. 029 56 43300
fax. 029 56 43314
sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa:
<https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Otsikko **Mobiilisovelluksen ja digialustan hankinta Istekki Oy:ltä**

Asianumero HVA/1245/02.06.05/2023

Päätöspäätös **Hankinnan taustaa**

Oma Hämeen tavoitteena on tarjota ajantasaisia digipalveluita osana palvelukokonaisuutta. Asiakkaalla tulee olla helppokäyttöinen yhteydenottotapa, käsitys siitä, miten hänen hoitonsa ja palvelunsa etenevät ja miten näiden on suunniteltu etenevän tulevaisuudessa. On tärkeää, että asiakas voi olla itse mukana asioiden hoidossa. Asiakkaiden selkeä toive on saada käyttöönsä erillinen mobiilisovellus, josta saa web-palvelua kokonaisvaltaisemman ja kohdistetumman käyttökokemuksen. Tätä tukemaan tulee rakentaa modernit sähköiset palvelut. Näiden palveluiden kehittäminen tukee myös hyvinvointialueen tavoitteita toiminnan tehostamisesta sekä tuottavuuden ja vaikuttavuuden lisäämisestä. Oma Hämeellä ei vielä ole käytössä yhteistä mobiilisovellusta eikä digialustaa. Mobiilik kehitys on täydentävä toiminnallisuus jo käytössä olevien digiratkaisujen kanssa.

Vuoden 2022 loppupuolella toteutettiin yhteistyössä Istekki Oy:n kanssa mobiilisovelluksen pienin toimiva versio MLP-versio (minimum lovable product). Istekki Oy toimi suhteessa Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiriin sidosyksikkö-asemassa. Istekki Oy käytti alihankkijana Digia Oy:tä. Kehittäminen rahoitettiin Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiriin ict-investointirahoituksella ja osittain Suomen kestävän kasvun RRP1:n hankerahoituksella. Kehittäminen tehtiin suunnitellusti koko hyvinvointialueen palvelut huomioiden. Kehitystyö mahdollisti testata monien eri palveluiden soveltuvuutta mobiilisovellukseen. Suunnitellusti ensimmäinen MLP-versio ei vielä sisältänyt kaikkia mobiilisovelluksen julkaisemiseen tarvittavia osioita.

MLP-version suunnitteluvaiheessa on huomioitu hyvinvointialueiden viitearkkitehtuuri sekä tulevaisuuden sote-keskus ohjelman tavoitteet. Ratkaisua on koko kehityskaaren ajan kehitetty yhdessä loppukäyttäjien ja ammattilaisten kanssa. Näin on varmistettu se, että syntynyt ratkaisu on skaalautuva ja pystyy esittämään sosiaali- ja terveystieteiden koostuvan palvelukokonaisuuden, on aidosti käyttäjälähtöinen ja



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

käytettävyydeltä korkeatasoinen, integroituu vahvasti kansallisiin palveluihin, tukee palveluohjausta eli kansalliset ratkaisut sulautuvat luontevasti osaksi kokonaisuutta (esim. perhekeskus ja omaolo) sekä tukee Oma Hämeen prosesseja ja asiakasohjausta.

Hankinnan kohde

Oma Hämeeseen sidosyksikkö-asemassa oleva Istekki Oy (alihankkijana Digia Oy) tarjoaa mobiilisovelluksen ja integraatoratkaisun jatkokehittämistä. MLP-version kehittämisen yhteydessä huomattiin, että yhteydet Lifecaren potilastietojärjestelmään vaativat lisäkehittämistä ja integraatoratkaisun rakentamista. Lisäksi tarvitaan vuoden 2023 alussa kilpailutetun chat-palvelun tuomista ratkaisuun sekä muita asiakkaiden välttämättä tarvitsemia palveluita. Jatkokehityksen tehtäviä on lisäksi mm. mobiilin implementointi, web-ratkaisun implementointi, käyttöönottovalmiuden valmistelu, integraatoratkaisu. Kehitettävät ratkaisut löytyvät tarkemmin liitteenä olevasta tarjouksesta. Kehittämistä jatketaan ketterän kehityksen periaatteilla, jolloin kehittämisen aikana suunnitelmia voidaan helposti muokata palvelemaan paremmin tarkoitustaan. Jatkokehittämistä on valmisteltu ja jo tehtyä työtä esitelty Oma Hämeen toimialoille. Tällöin on syntynyt yhteisymmärrys siitä, että kehittämistä kannattaa jatkaa Istekki Oy:n kanssa.

Mobiilisovellus toteutetaan nykyaikaisilla ohjelmistovälineillä (Flutter-teknologialla), jotka mahdollistavat mobiilisovelluksen tekemisen samasta koodista sekä Android- että iOS-alustoille. Lisäksi Flutter-teknologia mahdollistaa myös web-palvelun. Tavoitetilana on, että jatkossa asiakas saa samanlaisen palvelukokemuksen riippumatta siitä käyttääkö hän mobiilisovellusta vai web-sivustoa. Valittava teknologia mahdollistaa tämän kehityksen. Digia Oy toimii jatkossa DigiFinlandin integraatioiden teknisenä toteuttajana, joten DigiFinlandin tuottamat valtakunnalliset palvelut ovat myös helposti yhdistettävissä valittuun teknologiaan.

Tarjouksen mukaisesti työ tehdään maaliskuis - joulukuun 2023 välisenä aikana. Kustannukset asiantuntijapalvelujen (mobiili- ja web-versio) kehittämisestä ovat 720 htp 594 000 euroa (alv 0 %) ja integraatoratkaisun kehittämisestä 225 htp 185 625 euroa (alv 0%) eli yhteensä 779 625 euroa.



Viranhaltijapäätös

Toimialajohtaja, konserni- ja
tukipalvelut
Hankintapäätös

sivu 3 / 8

8 / 2023

1.3.2023

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Hankinta rahoitetaan Suomen kestävän kasvun RRP2 -hankkeen rahoituksella, josta on saatu STM:ltä 21.2.2023 hyväksyntä hankinnalle. "VN/27055/2022

Hakija/hankehallinnoija: Suomen kestävän kasvun ohjelma / Kanta-Hämeen RRP2 - Syli

Hankinnan kohde: Digitaalisen palvelualustan ja mobiilisovelluksen käyttöönoton suunnittelu

Mahdolliset lisäselvitykset: -

Hankinta koskee seuraavaa pilaria ja investointia: Pilari 4, investointi 4
Hyväksytään liitteenä oleva hankinta"

Istekki Oy on hyvinvointialueen sidosyksikkö eikä hankinta siten edellytä kilpailuttamista.

Tarjous on oheisena (ei verkkojulkinen)

Kustannukset

779 625 euroa (alv 0 %)

Toimivallan peruste

Hallintosäätö, luku 4 § 29

Päätös

Päätän hankkia Istekki Oy:ltä tarjouksen mukaisesti 945 htp:tä asiointiratkaisun ja integraatoratkaisun kehittämistyötä hintaan 779 625 euroa (alv 0 %). Hankinta rahoitetaan Suomen kestävän kasvun (RRP2) -hankkeen kustannuksista 100 % kustannuskorvauksella. Tämä hankintapäätös ei muodosta sopimussuhdetta, vaan hankinnasta allekirjoitetaan erillinen hankintasopimus.

Toimialajohtaja, konserni- ja tukipalvelut
Savola Jussi

Viranhaltijapäätös on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.

Otto-oikeusviranomainen

Aluehallitus

Liitteet

2023 OmaHa?me asiointiratkaisu - tarjous_20230222



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksiantaja: Hanna Narsakka

☒ Annettu tiedoksi sähköisesti

Pvm: 1.3.2023

Vastaanottajat: Istekki Oy, tietohallintojohtaja, kehittämispäällikkö,
hankepäällikkö

Oikaisuohje ja valitusosoitus

Pykälät:

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankinto-oikaisu). Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää hankintalain 25 §:n mukaisen kynnysarvon 1.

1 Kansallisen kynnysarvon suuruus on:

- 60.000 € tavarat, palvelut ja suunnittelukilpailut
- 400.000 € terveydenhoito - ja sosiaalipalvelut
- 300.000 € erityiset palvelut
- 150.000 € rakennusurakat
- 500.000 € käyttöoikeussopimukset

I Oikaisuohje

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132-135 §:n mukaan hankinto-oikaisua. Hankinto-oikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankinto-oikaisun tekoaika

Asianosaisen on tehtävä hankinto-oikaisuvaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytettä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Kirjaamo
Sibeliuksenkatu 2
13100 Hämeenlinna
sähköposti: omahame@omahame.fi

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireille tulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

II Valitusosoitus markkinaoikeuteen

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.

Julkisista hankinnoista annetun lain 146 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai 51 §:ssä tarkoitettua dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

Jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen hankintalain 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa, valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun tarjoaja on saanut tiedon päätöksestä valitusosoituksineen.

Valitus markkinaoikeudelle on tehtävä viimeistään kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Jos hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi 131 §:ssä tarkoitetun suoramarkintaa tai 58 §:n 1 momentin 9 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutosta koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä, valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta.

Jollei edellä tarkoitettua ilmoitusta ole julkaistu, suoramarkintaa koskeva valitus on tehtävä:

- 1) 30 päivän kuluessa siitä, kun suoramarkinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä; tai
- 2) kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Valituksen sisältö



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa. Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelämä.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta. Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 32 §:ssä säädetään.

Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan. Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

Oikeudenkäyntimaksu

Muutoksenhakuasian vireillepanijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinemaksulaissa (1455/2015) säädetään.

Valituskielto

Hankintalain mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla. Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa.

Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Hankintalain 148 §:n nojalla hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikön kohdassa I mainittuun osoitteeseen.

Markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot:

Markkinaoikeus
Sörnäistenkatu 1
00580 Helsinki
puh. 029 56 43300
fax. 029 56 43314
sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa:
<https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Otsikko	Asiakkuuden- ja toiminnanohjausjärjestelmän kehityksen integraatiototeutusten asiantuntijapalvelun hankinta
Asianumero	HVA/2168/02.06.05/2024
Päätösperustelut	Valmistelija Kaisa Malmberg, projektipäällikkö, puh. 0405164051

Tausta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käynnissä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmän kehitys, jota edistetään Kanta-Hämeen RRP2 Syli -hankkeessa. Ratkaisua kehitetään ammattilaisen työpöydäksi, jolloin asiakasta ja heidän palvelutarvetta sekä myönnettyjä palveluita pystytään tarkastelemaan kokonaisuutena läpi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden. Tällä hetkellä olemassa olevat tietojärjestelmät eivät tue tätä palveluiden välistä koordinaatiota eikä ammattilaisten toiminnan priorisoimista. Jotta olemassa olevien tietojärjestelmien koordinoitua saadaan ammattilaisten asiakasohjauksen työtä tukemaan, kehittyvä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausratkaisu vaatii toimivia integraatioita muiden tarpeellisten asiakkuustietojä sisältävien tietojärjestelmien kanssa.

Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on kehittyvän asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausratkaisun sekä Kanta-Hämeen hyvinvointialueella käytössä olevien asiakkuustietoja sisältävien tietojärjestelmien integraatioiden koordinointiin liittyvä 2M-IT:n tarjoama asiantuntijatyö. Lisäksi hankinta sisältää tarvittaessa HealthConnect integraatioasiantuntijatyön sekä Azure Integration Services ja API management rajapintojen vaatiman asiantuntijatyön 2M-IT:ltä.

Ensimmäisessä vaiheessa integraatio toteutetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietoallas-ratkaisuun. Myös asiakkaiden kontaktikanaviin Telia ACEen, Flowmedikiin ja eLomakkeen ratkaisuihin toteutetaan integraatiot kehityksen ensimmäisessä vaiheessa. Integraatio UNA suostumuksen hallinnan kokonaisuuteen toteutetaan myös ensimmäisessä vaiheessa. Vuoden 2025 alusta integraatiotarpeet lisääntyvät ja toteutusta suunnitellaan esimerkiksi asiakas- ja



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

potilastietojärjestelmien sekä BCB Medicalin ratkaisuun.

Laajojen integraatiotarpeiden ja resurssien kohdentumisen vuoksi asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmän kehitysprojekti vaatii asiantuntijatyön hankintaa hallinnoimaan ja koordinoimaan integraatioiden kokonaisuutta sekä tarvittaessa toteuttamaan tarvittavia HealthConnect integraatioita ja Azure Integration Services ja API management rajapintoja. Projektin kokonaisvastuu säilyy Kanta-Hämeen hyvinvointialueen projektipäälliköllä. Hyvinvointialueen omat resurssit ovat täysin kiinnittyneitä hyvinvointialueen teknisen ympäristön ja toiminnan yhdenmukaistamiseen tähtääviin projekteihin.

Hankinnan kustannukset

Hankitaan asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmän integraatioiden koordinointiin ja toteutukseen asiantuntijapalvelua ajalle lokakuu 2024 - maaliskuu 2025 2M-IT:n tarjouksen mukaisesti kokonaishintaan 87 552€ (alv 0%). Työmääräarvio sisältää projektipäällikön työtä 60h, yhteensä 52 800€ (alv 0%), HealthConnect integraatioasiantuntijatyötä 18h, yhteensä 13 032€ (alv 0%) ja Azure Integration Services ja API management rajapintojen vaatiman asiantuntijatyön 20-30h, yhteensä 14 480€-21 720€ (alv 0%). Työ laskutetaan toteutuneen mukaisesti toimittajan voimassa olevalla hintatasolla. Kustannukset kohdistetaan RRP2-hankkeen investointi 4. rahoitukseen, kustannuspaikka 9621007008. STM:n VAHVA-numero VN/27055/2022.

2M-IT on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sidosyksikkö. Julkisista hankinnoista annetun lain 15 §:n mukaan lakia ei sovelleta hankintaan, jonka hankintayksikkö tekee sidosyksiköltään, joten hankinta ei siten edellytä kilpailuttamista.

Kustannukset

RRP2-hanke, investointi 4. Kustannuspaikka 9621007008.

Toimivallan peruste

Strategia ja integraatio toimialan delegointisääntö 1.7.2024 § 5

Päätös

Päätän hankkia asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmän integraatioiden koordinointiin ja toteutukseen asiantuntijatyötä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sidosyksiköltä 2M-IT kokonaishintaan 87 552€ (alv 0%). Kustannukset katetaan RRP2-hankkeen investointi 4.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

rahoituksella, STM:n VAHVA-numero VN/27055/2022.

Suihko Toni
Kehitys- ja ICT-johtaja

Viranhaltijapäätös on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.

Päätös asetettu nähtäville 17.12.2024

Otto-oikeusviranomainen Aluehallitus

Liitteet 2M-IT Tarjous OmaHäme CRM hankkeen integraatiotyöt



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksiantaja: Kaisa Malmberg, projektipäällikkö

☒ Annettu tiedoksi sähköisesti

Pvm: 26.11.2024

Vastaanottajat: 2M-IT Nelli Hakkarainen

Hankintoaikaisu- ja oikaisuvaatimusohjeet

Pykälät:

I Hankintoaikaisuohje

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki) 132-135 §:n mukaan hankintoaikaisua. Hankintoaikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintoaikaisuvaatimuksen tekoaika

Asianosaisen on tehtävä hankintoaikaisuvaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisäantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankintoaikaisua koskevan vaatimuksen sisältö



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
PL 39
13101 Hämeenlinna
sähköposti: omahame@omahame.fi

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireille tulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

II Oikaisuvaatimusohjeet

Oikaisuvaatimusoikeus ja -perusteet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen.

Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa järjestettyjä tehtäviä koskevasta päätöksestä oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös yhteistoimintaan osallinen hyvinvointialue ja sen jäsen.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä tarkoituksenmukaisuus ja laillisuusperustein.

Oikaisuvaatimusviranomainen ja -aika

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen aluehallitus.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon määräajan viimeisenä



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä. Kirjaamo on avoinna arkisin maanantaista perjantaihin klo 9.00-15.00.

Kirjaamon yhteystiedot:

Postiosoite: PL 39, 13101 Hämeenlinna
Käyntiosoite: Viipurintie 1-3, 13200 Hämeenlinna
Puhelinnumero: 040 480 3587
Sähköpostiosoite: omahame@omahame.fi

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Hyvinvointialueen jäsenen sekä hyvinvointialueiden yhteistoimintaan osallisen hyvinvointialueen ja sen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on pantu nähtäville yleiseen tietoverkkoon hyvinvointialueen verkkosivustolle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava: päätös, johon haetaan oikaisua, miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Hankkeiden ohjausryhmä 8/25

Aika Tiistai 15.12.2025 klo 14 -14.54

Paikka Teams-kokous

Osallistujat

Oma Häme

- () Satu Ala-Kokko, toimialajohtaja, puheenjohtaja
- () Heli Aalto, asiakkuusjohtaja
- () Katja Antikainen, tieto- ja vaikuttavuusjohtaja
- (-) Jorma Haapanen, toimialajohtaja
- () Sini Kelo, kehittämispäällikkö
- () Petrus Kukkonen, rahoitus- ja investointijohtaja
- (-) Jarmo Lappalainen, toimialajohtaja
- () Minna-Liisa Lönnqvist, viestintäjohtaja
- () Reetta Mathier, hankepäällikkö
- (-) Marjo Mutanen, professiojohtaja
- () Jaana Myllymaa, professiojohtaja
- () Hanna Narsakka, kehittämispäällikkö, sihteeri
- (-) Marika Paasikoski-Junninen, toimialajohtaja
- () Toni Suihko, tietohallintojohtaja
- () Arja Tomminen, professiojohtaja
- () Petri Talikka, toimialajohtaja

Muut organisaatiot

- () Anna Olkinuora, Hamk
- () Heli Parikka, STM RRP2 -hanke, klo 14-14.27
- () Unto Raunio, THL RRP2 -hanke, klo 14-14.29
- (-) Anna Pekkarinen, Soske (Sisä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus)

Vierailevat esittelijät

Hankkeiden ohjausryhmän asiat

1. Hankkeiden ohjausryhmän edellisen kokouksen muistion hyväksyntä

Hyväksyttiin edellisen kokouksen muistio.

2. RRP2-hankkeen investoinnin 3 ja 4 tulosten esittely (esittely 10 min ja keskustelu 20 min)

Investoinnit 3 ja 4

RRP2 Syli hankkeen kehittämistyö on loppusuoralla. Hankkeen aikana kehitetyt toimintamallit ja kehittämistyön tulokset pyritään saamaan osaksi hyvinvointialueen pysyvää toimintaa. Ohjausryhmälle esitellään investointien keskeiset kehittämistoimien ja toimintamallien tilanne jatkumisesta hankkeen päätyttyä. Kokouksessa esitellään investointien 3 ja 4 tilanne, joka liitteenä.

Ehdotus

Merkitään tiedoksi investointien 3 ja 4 kehittämisen sekä toimintamallien jatkumisen tilanne hankkeen päätyttyä.

Keskustelu

- Investointi 4: Hankittiin ja otettiin käyttöön asiakaspalautejärjestelmä, jonka kehittäminen ja laajentaminen jatkuu asiakkuuksien johtamisen vastuulla. Lisäksi hankittiin ja otettiin käyttöön oma asiointialusta (oma sovellus), jonka kehittäminen jatkuu IT:n ja kehittämisyksikön vastuulla. Käyttöön otettiin myös asiakkuudenhallintajärjestelmä (CRM) ja digitaalinen ajanvaraus, joiden kehittäminen jatkuu kehittämispalveluiden vastuulla.
- Molempiin investointeihin liittyy toimintamalleja, kuten asiakaskokemustiedon kerääminen ja asukkaan digipalvelut, jotka jäävät pysyviksi käytännöiksi.
- Hankkeen aikana saavutettiin merkittäviä edistysaskeleita, ja monia kehitettyjä käytäntöjä ja järjestelmiä jää pysyviksi osaksi organisaation toimintaa. Erityisesti korostettiin, että kehittämispalveluiden ja tietojohtamisen rooli jatkuu, mutta palveluiden aktiivinen osallistuminen on välttämätöntä, jotta kehitystyö etenee.
- Hankkeen yhteistyö ja yhteisöllisyys nostettiin esiin tärkeänä tekijänä, joka on mahdollistanut kehityksen ja auttanut hyvinvointialueen rakentumisessa. Hankkeen aikana opittiin tuntemaan toisia ja tekemään yhteistyötä, mikä on ollut merkittävä hyöty.
- Teknologiaratkaisuissa todettiin, että investointien rahoitus on mahdollistanut asiointialustan ja CRM:n kehittämisen, ja niiden jatkokehitys on jo käynnissä omalla rahoituksella. Hankkeen alkuvaiheen rahoitus toimi siemenrahana, jonka avulla saatiin kehitys käyntiin.
- Korostettiin, että hankkeen aikana on ollut rohkeutta muuttaa suunnitelmia tarpeen mukaan, eikä ole jääty kiinni alkuperäisiin suunnitelmiin, vaan on reagoitu muuttuvaan toimintaympäristöön.

Päätös

Merkittiin tiedoksi.