

Tiera hyvinvointialueen kumppanina

Vantaa – Keravan HVA
21.9.21

Agenda ICT-palvelut

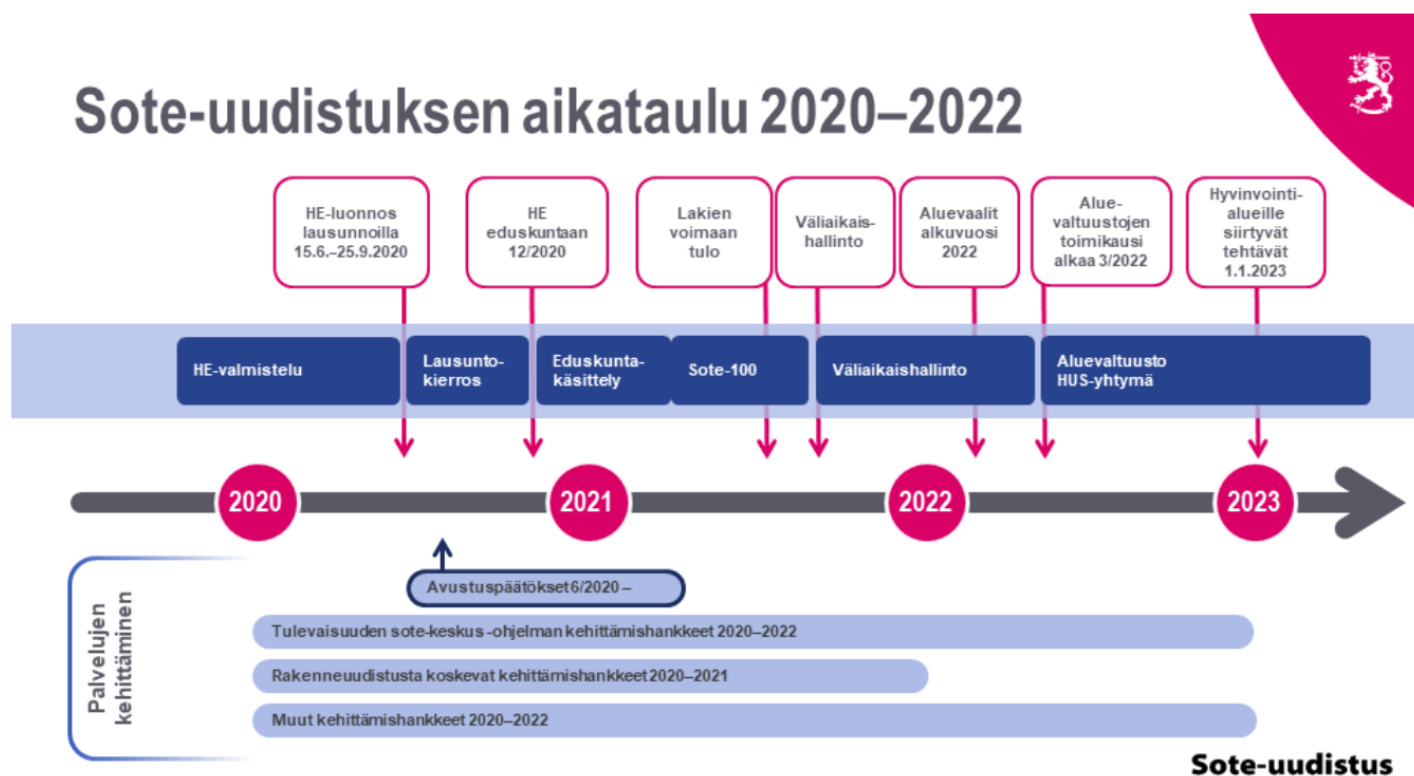


1. Osallistujat, esittäytymiset
2. VAKE HVA-valmistelun tilanne
3. Tiera yrityksenä ja hyvinvointialueen valmistelussa
4. HVA:n ICT – palvelutuotanto, transitionhanke ja tekniset ratkaisut
5. Ratkaisuehdotus: Miten eteenpäin?
6. Tiera Digipalvelut, läpikäynnistä sopiminen (lisäaineisto)

Vantaa-Keravan HVA:n tilanne

Miten Vantaa ja Keravan hyvinvointialue on lähtenyt ICT-DIGI-palveluiden suunnitteluun ja rahoitushakuun?

Hyvinvointialueiden kokonaisaikataulu



Tiera yrityksenä ja hyvinvointialueen rakentamisessa

ICT-palvelut

Tiera Hyvinvointialueen kumppanina

Olemme mukana rakentamassa
tulevaisuuden hyvinvointialueita
laadukkaan ICT:n, yhteen toimivuuden
ja toimialasovellusten osalta.

Tarjoamme kokonaisratkaisuja ja
palveluiden integroitavuutta.



Omistaja-asiakkaamme

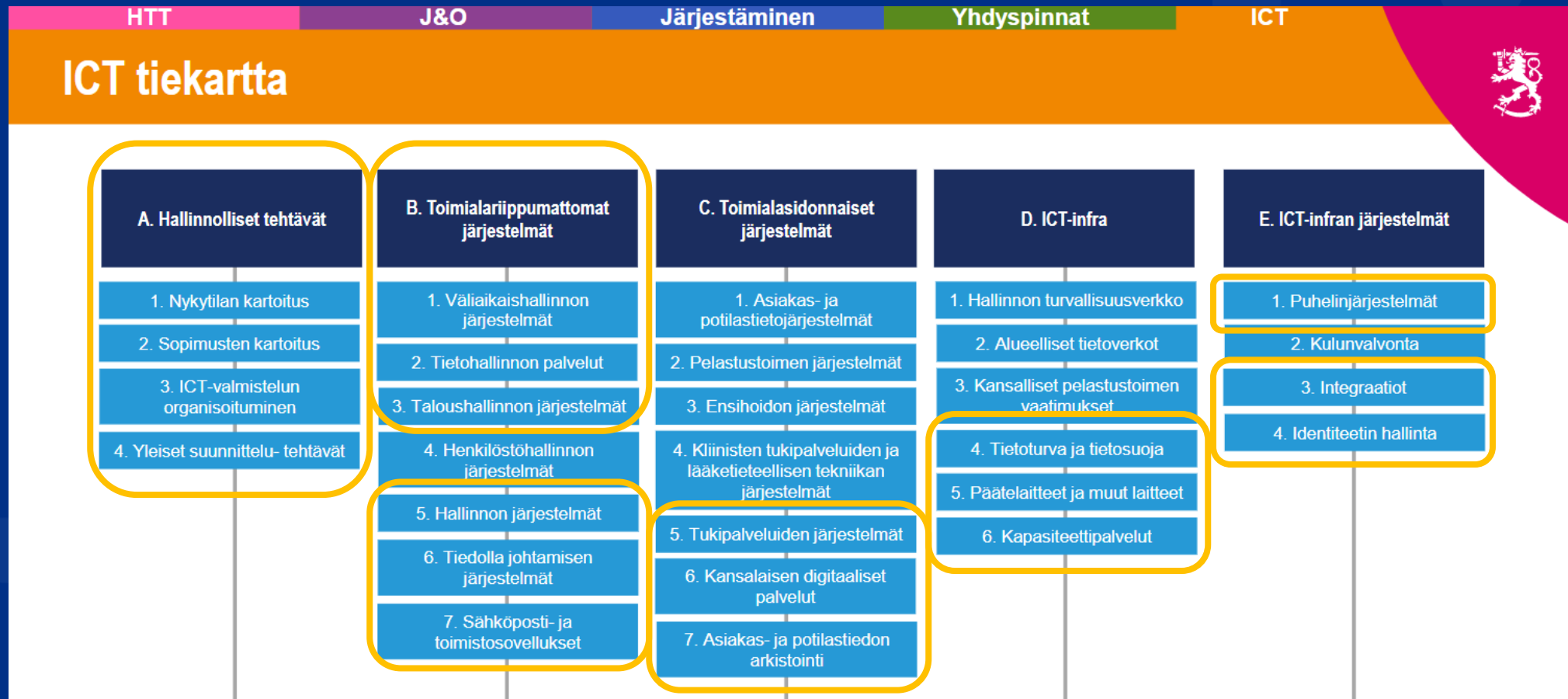
355 kuntatoimijaa (9/2021), 239 kuntaa, 60 kuntayhtymää, 51 kuntaomisteista osakeyhtiötä, 4 säätiötä ja Kuntaliitto.

Omistuspohjaltaan Suomen suurin inhouse-toimija. Väestöpeitto lähes 4,4 milj. suomalaista.

Omistajiamme ovat mm. Espoo, Vantaa, Turku, Tampere, Oulu, Jyväskylä, Lahti, Pori, Hämeenlinna ja Vaasa. Lapin SHP, LPSHP, Lapin kunnat

Tieran yhtiökokouksen 2021 päätöksellä kaikki hyvinvointialueet voivat hakea Tieran omistajiksi. Omistajuuspaketti toimitetaan HVA:lle käsiteltäväksi. Huomioitahan että, omistajuus lasketaan tämän vuoden toimintakulujen summa / 65 000 x 2 €. HVA toimintakulut 1.7.-31.12.2021

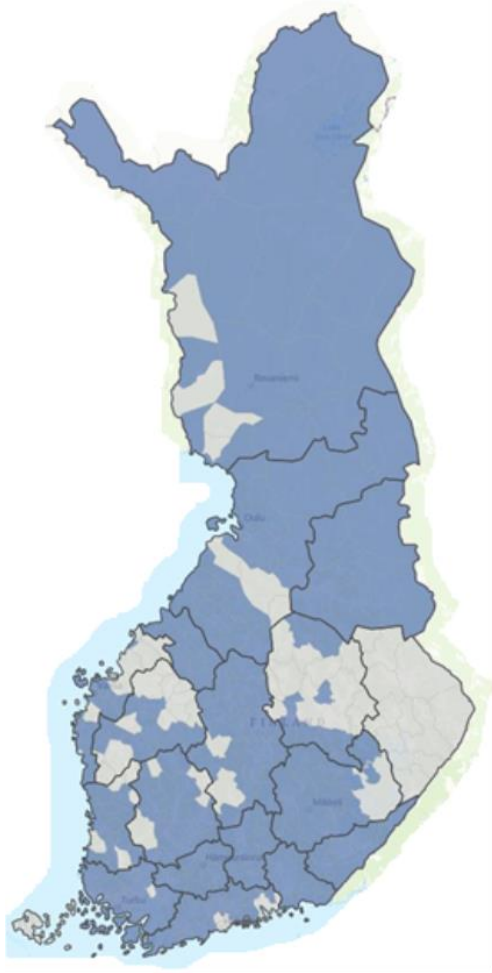
Missä HVA:n tehtävissä Tiera voi auttaa?



Tieran digiratkaisut sotele

Palvelusetelit, kotihoito, oven avaukset, omaisviestintä, etähoito, hyvinvointi, prosessiautomaatiot, assi-automaattinen aspa, liikkumisten optimoinnit, asiantuntijapalvelut, hallinnon palvelut, arkistoinnit, pääkäyttäjäpalvelut yms

Miksi juuri Tiera?



ICT-palvelut –kokonaisuus rakennetaan **yhdessä** hyvinvointialueen tarpeeseen ja nopeammin verrattuna markkinatoimijoihin.

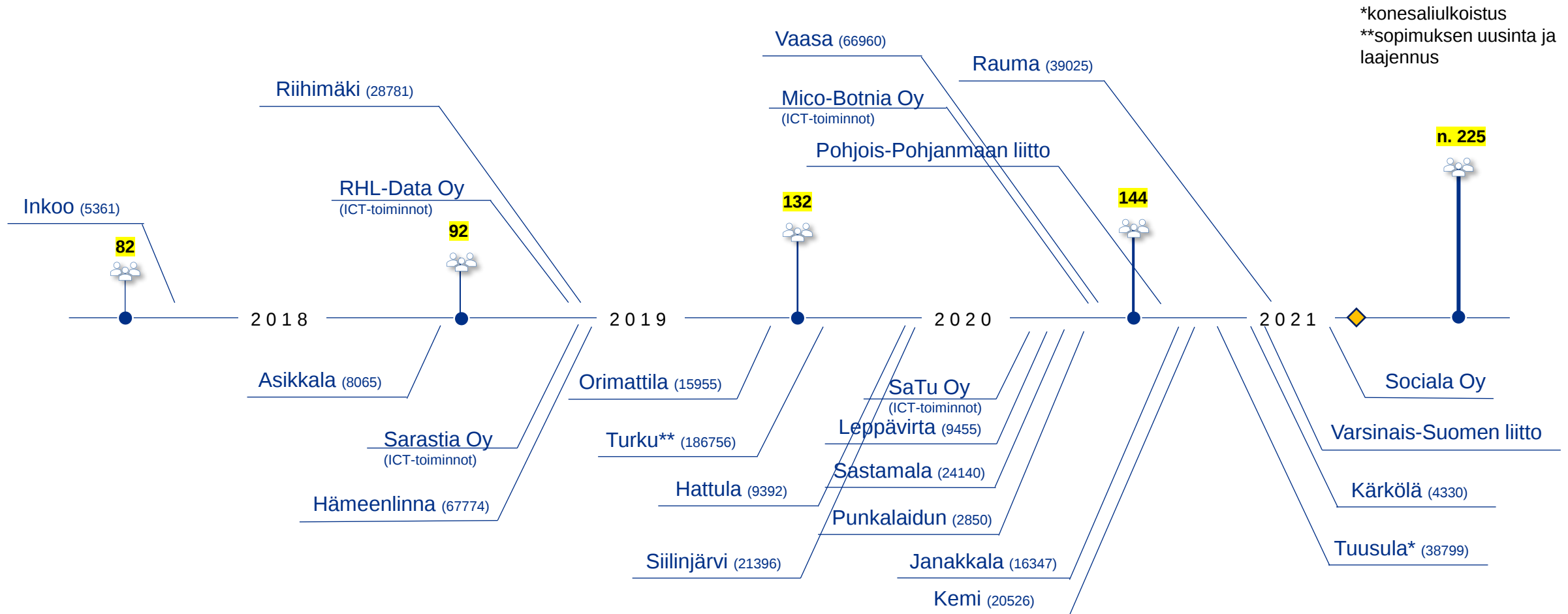
Osaaminen **säilyy** ja **kehittyy** alueella. **Liikkeenluovutus mahdollinen.** Tiera vastaa kilpailuttamiensa palveluiden toimittajahallinnasta ja jatkokehityksestä.

Tiera valmiina HVA liikkeelle lähtöön. **+200 asiantuntijaa** käytössänne.

Vältytään jatkuvalta hyvinvointialueen palveluiden kilpailutustahdilta. Tiera on valtakunnallinen toimija, >355 kuntatoimijan volyymilla.

Tieralla on laaja palvelusalkku **valmiiksi kilpailutettuja** ratkaisuja suoraan hyödynnettäväksi. Tieraa kilpailuttaa uudet palvelut yhteisesti kaikille hyvinvointialueille.

Tieran ICT-ulkoistuspalvelujen asiakas- ja henkilöstömäärän kasvu 2018-2021 ◆ tilanne 08/21



HVA:n ICT: palvelutuotanto, transitionhanke ja tekniset ratkaisut

Keskeisiä kysymyksiä/näkökulmia HVA:n valmisteluun

- **Mitä vaatimuksia tietojärjestelmä-arkkitehtuuri asettaa ICT-infralle?**
 - Pilviarkkitehtuurien hyödyntäminen ja priorisointi? Mitä "Legacy" järjestelmiä jää – vaaditaanko on-prem arkkitehtuuritukea?
 - Tiera mielellään tarjoaa puhdasta pilvipohjaista teknistä arkkitehtuuria jos se katsotaan mahdolliseksi – jos tarvitaan myös on-prem tukea, mennään hybridillä
- **Mitkä olemassa olevista SoTe/HVA järjestelmistä valitaan jatkoon ja mitä uusia pystytetään?**
- **Pyritäänkö keskitettyyn vai hajautettuun palvelupistemalliin?**
- **Palvelun tuottamisen resursointi ja valmius day1-palvelutuotantoon**
 - Minkä verran IT-asiantuntijoita siirtyy kunnilta/SoTe-toimijoilta?
- **Prosessien yhtenäistäminen – onko ajatus mennä jonkin pohjalla vai kuinka?**
- **Tieran palvelu- ja tuotantoarkkitehtuuri**
 - **HVA:lle sovitettut Tieran konseptoidut palvelut ja tuotantotapa → Nopea käyttöönotto**
 - **Mahdollisten HVA:n erillistarpeiden tunnistaminen ja ratkaiseminen → Yhteinen määrittely ja tuottamistavan valinta**



Mitä HVA-ICT:n luominen käytännössä tarkoittaa?

- Luodaan kokonaan **uusi ICT-palvelualusta** HVA:ta varten (VAI käytetään pohjana jo olemassa olevaa SHP/kaupunki/HyKy palvelualustaa?)
- Luodaan **uusi ICT-organisaatio**:
 - SHP:iden ja terveydenhuollon ICT-asiantuntijat
 - Kunnista ja kaupungeista liikenevät ICT-asiantuntijat (?)
 - Uusrekrytoinnit (?)
- Muodostetaan/vastuutetaan uusi **ICT-johto** HVA:lle
- Yhtenäistetään terveydenhuollon toimiala-ICT järjestelmät joko käyttämällä pohjana jotain olemassa olevia tai valitsemalla tilalle uudet.
- Yhtenäistetään järjestelmien käyttö- ja kirjaamiskäytännöt.
- Koulutetaan henkilökunta käyttämään uusia/muuttuneita järjestelmiä/käytäntöjä.

Millä periaatteilla Tiera on suunnitellut

- Tieran tekninen ratkaisumalli mahdollistaa **aikataulullisen jouston** – kuntien/kaupunkien järjestelmiä ei tarvitse paniikinomaisesti siirtää HVA:n alustalle vaan ne voidaan ”käyttää loppuun kunnissa” sillä välin kun järjestelmien yhtenäistäminen HVA:n myötä etenee
=> Tekninen ratkaisu tarjoaa myös ”pakin” - yksittäisissä käyttötapauksissa vanhaan voidaan palata heti, jos/kun ongelmia ilmenee
- Suunnittelussa **minimoitu loppukäyttäjille aiheutuva ”hämmennys”**, ymmärretään että käyttäjät vaativat aikaa uuden opiskeluun
=> Uuden oppimista ja hallitsemista ei vaadita kertarysäyksellä
- Projektillisesti ratkaisu perustuu siihen, että luovuttavien organisaatioiden ICT on yleensä aliresursoitu – HVA:lle siirrettäviä ihmisiä ei liikene, eivätkä nykyiset asiantuntijaresurssit riitä HVA-ICT projektin hoitamiseen.
 - Uus-rekrytointi HVA-ICT:hen on erittäin vaikeaa suuren kysynnän vuoksi.
=> Hanke on suunniteltu **resurssitarvepiikit minimoiden**.
- Tieran SoTe/HVA Verkkokauppa = valmiit hyväksyntä- & toimintamallit, logistiikan sekä kustannusedut hankintoihin.

ICT-palvelutuotannon ratkaisut yhteenveto:



- **Käyttäjä- ja päätelaitetuki: kaksikieliset** Tiera Tukipalvelut, valtakunnallinen verkosto, tuotetaan **Suomessa**
 - Sovellustuki: Tiera SPOC + Tiera Toimittajahallinta: HVA & Tiera kumppaniverkostot (2M-IT, Istekki, Esko Systems, DigiFinland jne.)
 - Autentikointi: on-prem AD(t) + AzureAD(t)
 - Laitteiden omistus: leasing tai omistus
 - Laitteiden hankinta: Tiera SoTe Verkkokauppa
 - Työasemien hallinta: SCCM + InTune (& Autopilot)
 - MDM: InTune + erikoistarkoituksiin tarvittaessa WorkSpace1 (tai Miradore)
 - Tulostusympäristö: Tiera SoTe Verkkokaupan palvelumalli
 - ITSM, CMDB, ITAM, Itsepalveluportaali: Tiera ITSM (Efecte)
 - Integraatiot ja IDM: Tiera Integraatioalusta
 - Julkipilvi: Azure
 - Etäyhteydet ja pääsynhallinta: Tiera Citrix
 - **Tietoturva:** Tiera SIEM/SOC/IR (Combitech/Insta)
 - Konesalit: HCI 2xTurku + Azure –hybridi-pilvimalli sekä mahdollisuus toimia asiakkaan konesaleissa
 - **M365 lisenssit:** Atea

D. ICT-infra



■ Tehtäväkokonaisuus

■ Tehtävä

■ Ei-kriittinen osatehtävä

■ Kriittinen osatehtävä

□ Osatehtävät, joista tulisi aloittaa ensimmäisenä

Sote-uudistus



E. ICT-infran järjestelmät

1. Puhelinjärjestelmät

- 1.1. Puhe ja data kilpailutus ja/tai sopimusten siirto
- 1.2. Alueellisen puhelinvaihteen ja takaisinsoiton pystyttäminen
- 1.3. Puhelinnumeroiden sopiminen, järjestäminen ja vaihtaminen
- 1.4. Valitun operaattorin Kiinteistöjen sisäkuuluvuuden todentaminen, 3G → 5G toistimet

2. Kulunvalvonta

- 2.1. Irtaantumisen kaupunkien kulunvalvontajärjestelmästä ja ottamalla sen sote/pela omaan hallintaan
- 2.2. Turvallisen kirjautumis- ja todentamistavan (esim. toimikortit) siirto/käyttöönotto alueella
- 2.3. Sote-kiinteistöjen kulunvalvonnan läpikäynti ja haltuunotto
- 2.4. Kiinteistöjen muun valvonnan kartoittaminen ja haltuunotto

3. Integraatiot

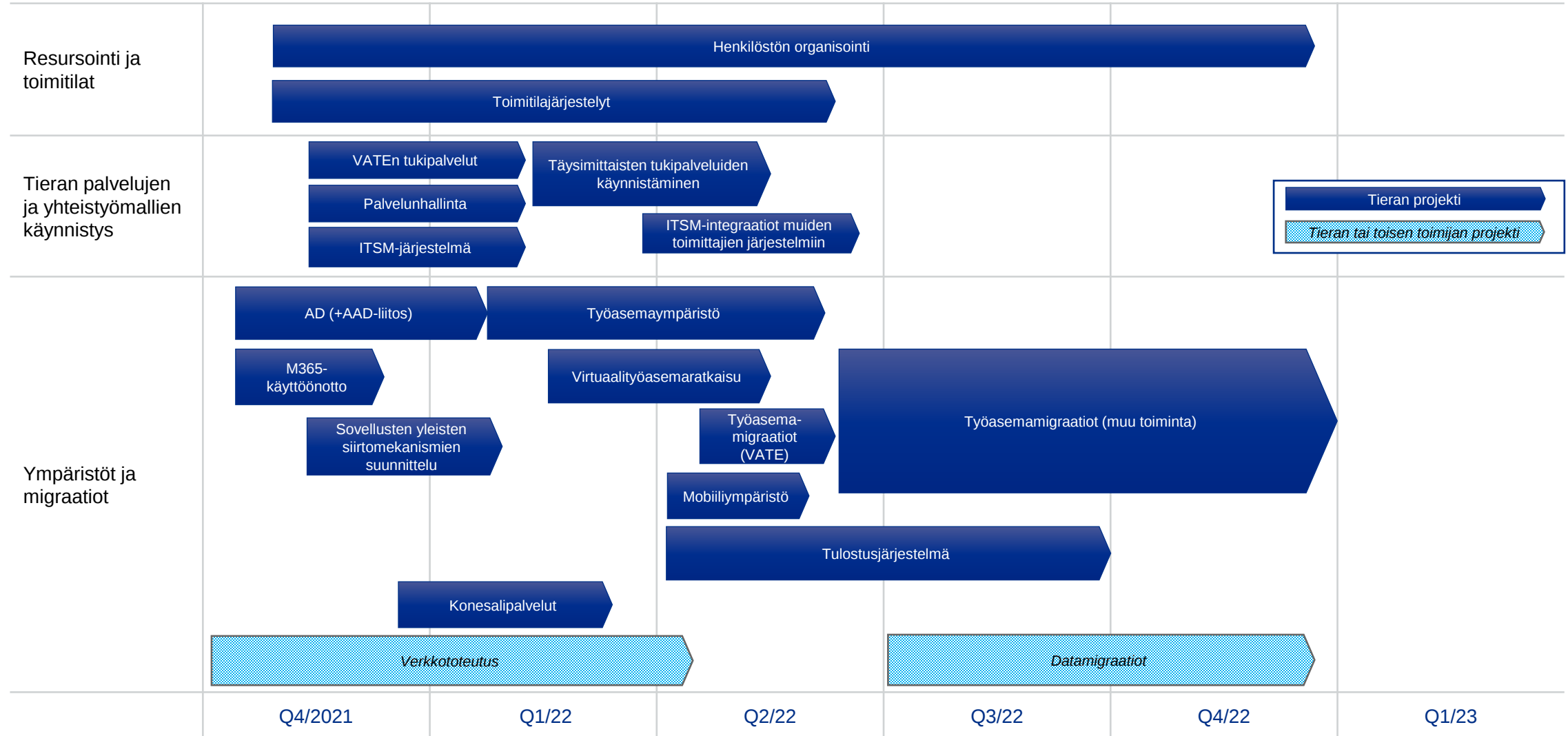
- 3.1. Alueellisen integraatioalustan perustaminen
- 3.2. Järjestelmäintegraatioiden harmonisointi

4. Identiteetin hallinta

- 4.1. Toimialueet ja identiteetin hallinta alueella -suunnittelu
- 4.2. Alueellinen DC ja AD, AAD toteutuksen suunnittelu, toteutus ja hallinnointi
- 4.3. Alueelliset käyttöoikeudet asiakas- ja potilastietojärjestelmiin
- 4.4. Opiskelijahuollosta siirtyvien toimijoiden käyttöoikeudet APT järjestelmiin
- 4.5. Käyttövaltuushallinnan käytäntöjen sopiminen alueellisesti
- 4.6. Vaiheistettu kuntakohtainen AD-käyttäjien luominen keskitettyyn ympäristöön
- 4.7. IDM-järjestelmä (automatisoitu käyttövaltuushallinta)
- 4.8. Turvallisuusverkon päätelaitteita käyttävät tahot voivat kirjautua palveluihin kertakirjautumisella / omalla identiteetillään

5. Miten HVA voi edetä?

Hanke - ICT infra - esimerkkiehdotus



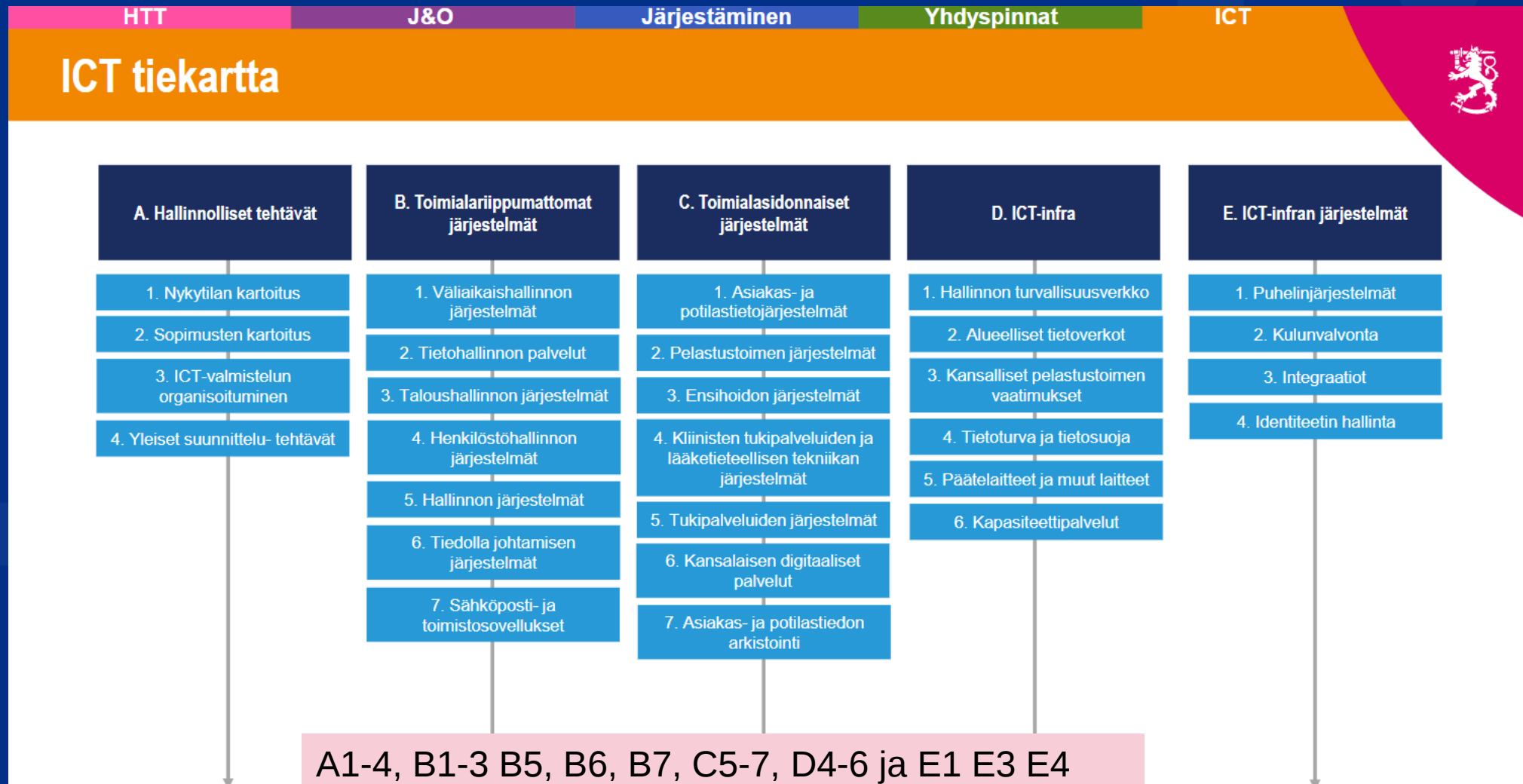
Ehdotus, miten voi edetä...



- HVA:n kannattaa liittyä Tieran omistajaksi. Omistajuus on osakemerkintä, jossa hintana on HVAn tämän vuoden toimintakulut jaettuna 65000:lla ja kerrottuna osakkeen hinnalla 2€. Toimitetaan omistajuuspaketti?
- Voi aloittaa valmistelun myös esim. palvelutuotannon työpajalla ICT/digi-rahoitushakemukseen kustannusarvion saamiseksi.
- Tarkemmat palveluesittelyt?
- Konsultointitarve Tiera Asiantuntijapalveluista rahoitushakemusten laatimiseen tai HVA ICT/Digi-tiekartan rakentamiseen 2022-2026

Tiera Digiratkaisut esittäytyy

Missä HVA:n tehtävissä Tiera voi auttaa?

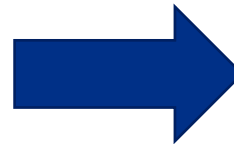
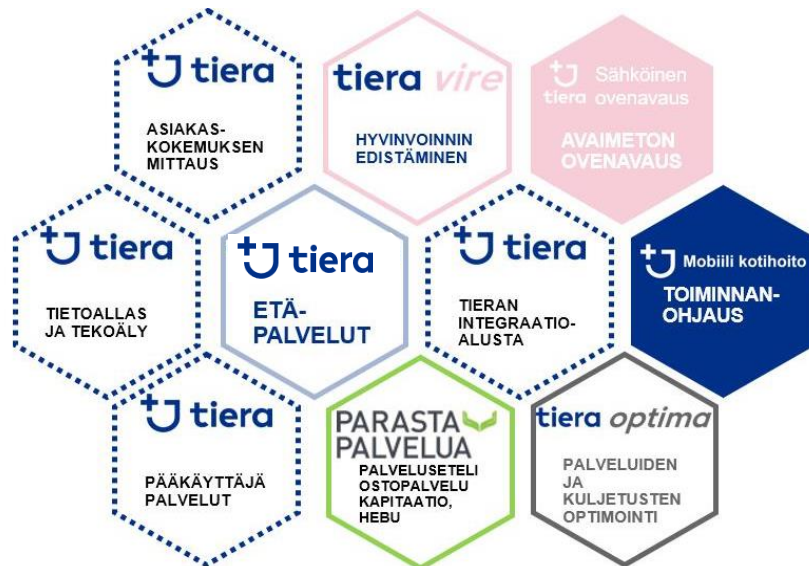


Digiratkaisut sotetoimialalle

Tieran tarjoama sotelle



Tiera tarjoaa Sote-maakunnille kokonaisratkaisuja ja integroitavuutta



Tavoite		Keinot	
	Asiakas- ja palveluohjaus		APH, Julkiset ja yksityiset palvelut-yhteiset rajapinnat
	Hyvinvoinnin tukeminen, syrjäytymisen ehkäisy		Tiera Vire-hyvinvointiratkaisu
	palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen		Etäpalvelut, hoitoa tukevat ratkaisut, toiminnan optimointi
	Kustannusten nousun hillitseminen, palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen		PSOP: Palvelusetelit, ostopalvelut, henkilökohtaisen budjetin käyttö, tuet
	Tiedolla johtaminen		TIA, BI, tietoa, asiantuntijapalvelut ym.
	Tukipalvelut		Kokonaisulkoistus, Verkkokauppa, Smart City ym.

© Copyright Kuntien Tiera Oy

Asiakaskokemuksen vahvistaminen

Asiakas- ja palveluohjaus perustuu avoimen lähdekoodin alustaan, jolla digitalisoidaan prosessi per kk. Yhdenmukainen asiakaskokemus- ja -ohjaus sekä digitalisoitujen palveluiden tuotteistus hyödyntäen automatisoitua asiakaspalvelua.

Referenssi;

Sociala –yhteisen hyvän alusta sekä Riihimäen kaupunki

Ratkaisut;

- Työparityöskentelynä prosessin digitalisointia reaaliaikaisesti ja nopeasti. Työvälineinä Dialob, Wrench ja Google Cloud.
- Chatbot –ratkaisu.



Hyvinvoinnin ennakoiva tukeminen

perustuu palveluun, joka tukee kuntalaisen hyvinvointia usealla eri tasolla. Palvelu sisältää lukuisia valmiita käyttötapauksia. Aktivoi, ohjaa, yhdistää esim. kuntoutuksen ammattilaisen asiakkaisiin ja mahdollistaa hyvinvointitestit.

Referenssi;

Puolustusvoimat sekä Kemin kaupunki

Ratkaisu;

H2:n kehittämä pilvipohjainen palvelu, johon voidaan lisätä haluttuja käyttötapauksia. Asiakas omistaa tietonsa (Mydata).



Palveluiden yhdenvertainen saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus

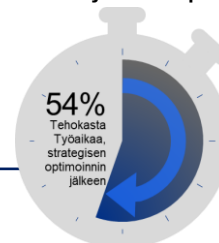
Tarjoama siirtää toiminnan painotuksen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön sekä tehostaa ja mahdollistaa uusia toimintamalleja

Referenssi;

Lukuisia mm. kaupungit ja sairaanhoitopiirit

Ratkaisut;

- Mobiili kotihoito
- Optimointiratkaisu
- Sähköinen ovenavaus
- Etähoiva- ja hoito
- Asiakkuudenhallinta (APH)
- Palveluseteli- ja ostopalvelu PSOP



Kustannusten hillitseminen ja asiakaspalveluiden järjestämisen hallinta

Kustannusten nousun hillitseminen, palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen. Ratkaisu mahdollistaa useita palveluiden järjestämistapoja sekä lisää kapasiteettia

Referenssi;

Lukuisia mm. kaupungit ja sairaanhoitopiirit

Ratkaisu;

- Palveluseteli- ja ostopalvelu-järjestelmä (PSOP)
 - Palvelusetelit
- Henkilökohtaisen budjetin käyttö
 - Erilaiset tuet



Sähköiset kokoukset, päätöksenteko ja arkistointi

Sähköinen kokous, äänestäminen, asiahallinta, valmistelut, päätöksenteko ja päätösten arkistointi ovat ydintoiminnan kriittisin tukiprosessi, joka tulee hoitua luotettavasti, virheettömästi ja päätöksentekoa helpottavin työvälinein.

Referenssi;

Pirkanmaan SHP ja 30 kaupunkiasiakasta.

Ratkaisu;

Kokonaisratkaisu perustuu tiiviiseen yhteistyöhön Fujitsun kanssa sisältäen CaseM –asiahallinnan kokonaisratkaisun sekä SARKK –arkistointipalvelun.



Toiminnan ohjaaminen ja työsuhteen elinkaari

Johto sekä toimialat tarvitsevat päivittäiseen työhön ohjauksen työvälineet, joilla hoidetaan toimialojen partneritoiminta, konsernitasoiset toiminnot, talouden ja palkkahallinnon tapahtumankäsittelyn toiminnot sekä talouden asiantuntijatoiminnot.

Referenssi;

PHHyky, Turun kaupunki, Lahden kaupunki ja Kajaani.

Ratkaisu;

SAP S4/Hana on pilvipohjainen toiminnanohjausjärjestelmä sisältäen taloushallinnon ja työsuhteen elinkaaripalvelut.



Asiantuntija-, paikkatieto ja tietopalvelut

Maakunnan päätöksenteossa korostuu tiedon oikeellisuus ja tiedolla johtamisen vaatimus. Raportointi ei yksin riitä vaan tarvitaan ennustepohjaisia tietopalveluita;

- Vaikuta palvelujen kysyntään,
 - Vaikuta palvelujen laatuun ja mitoittamiseen sekä
 - Vaikuta palvelutuotannon tehokkuuteen

Ratkaisu;

Tieran asiantuntijapalvelut, kartta- ja paikkatieto- sekä tietopalvelut perustuvat Tieran palvelualustaan (TIA).



Palvelualusta integroi ekosysteemin

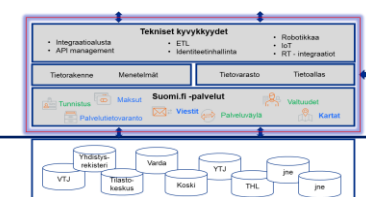
Ekosysteemi ja yhteentoimivuus edellyttää avoimia rajapintoja sekä yhtenäistä alustaa, joka liittää toimijat yhteen ja luo verkoston. Palvelualusta tuo myös Suomi.fi palvelut sekä kansalliset tietovarannot organisaation käytettäväksi yhden väylän kautta. Ratkaisujen ja organisaatioiden yhteentoimivuus perustuu alustatalouteen.

Referenssi;

HSL, DigiOne-hanke (Vantaa), TVV LMJ ja kaupunkeja.

Ratkaisu;

Palvelualusta, IDM ja kokonais-arkkitehtuuri (TIA)



Nykyiset maakuntatasoiset ratkaisut



Mobiili kotihoito

Käytössä maakuntalaajuisena Kymsote, Eksote ja Essote

- Edellyttää yhteisen potilastietojärjestelmän



Sähköinen ovenavaus

Käytössä maakuntalaajuisena mm. Essote, Eksote, PHHyky



Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

Käytössä maakuntalaajuisena mm. Kymsote, PHHyky

Mikä?

- Mobiili kotihoito-palvelu sisältää toiminnan-ohjausjärjestelmän, jonka avulla hallitaan ja koordinoidaan tehokkaasti ja reaaliaikaisesti palveluja, kotikäyntejä kentällä tekeviä työntekijöitä sekä asiakas-tietoja.
- Valmiit integraatiot Lifecare, Pegasos ja GFS-potilastietojärjestelmiin, Titania-työvuorojen hallintaan ja Tiera Sähköiseen ovenavaukseen.

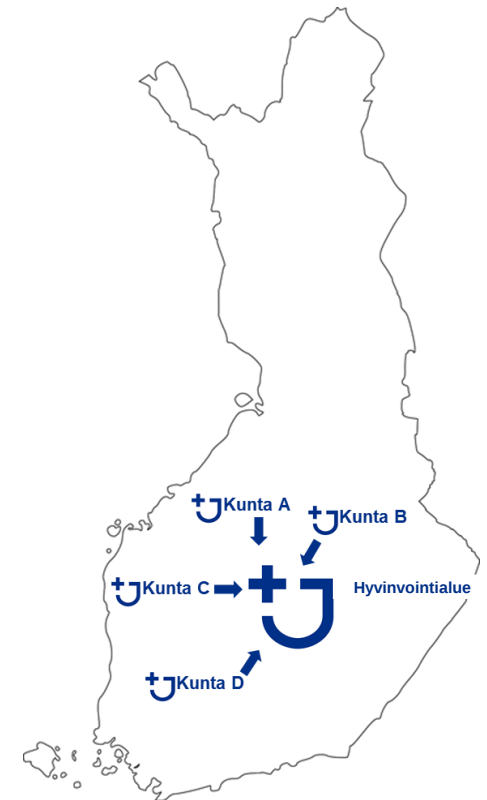
Miten?

- Hallinnointi
- Toiminnanohjaus ja työnjako, optimointi
- Tilastointi ja kirjaaminen
- Operatiivinen toiminta
 - Viestintä ja lisäohjeet
 - Päivittäiset tehtävät
- Yhteydet
 - Potilastieto-järjestelmät
 - Työvuorohallinta
- Omaisviestintä
- Sähköinen ovenavaus
- Reittien optimointi

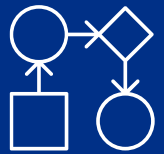
Hyvinvointialue

1. Toimintatapojen harmonisointi
2. Yhteinen ratkaisu
Kuntakohtaisista yhteiseen ratkaisuun
3. Kehittäjäyhteistyö
Kansallinen kehittäminen
4. Rakenteiden yhtenäistäminen
Suorituspaikat, kustannuspaikat, tiimit, ajanvarauskirjat, tuoteryhmät, tuotteet ja palvelut

Yhteinen



Hinnoitteluperiaatteet



Käyttöönotto

- Käyttöönottoprojekti
 - Järjestelmän perustaminen ja projektihallinta



Jatkuva palvelu

- Palvelu €/kk
 - Käyttöoikeudet
 - Sovelluksen tuki ja ylläpito
 - Palvelunhallinta



Kehitys

- Peruskehitys kuuluu jatkuvan palvelun hintaan
- Asiakkaiden toiveesta tehtävä erillinen kehitys laskutetaan erikseen

Mikä?

- Tiera Optima on palvelu kotihoidon strategiseen optimointiin sekä palveluiden ja kuljetusten optimointiin.
- Ei pelkkää määrällistä laskentaa vaan toiminnan laadun näkökulmat ovat aivan keskeisiä.
- Suunnittelun laadun parantaminen parantaa myös palvelun laatua.
 - **Tiimirakenne**
 - **Työajat**
 - **Osaaminen**
 - **Liikkuminen**
 - **Tilaukset**
- Integraatio Mobiili kotihoito, muut integraatiot rakennettavissa

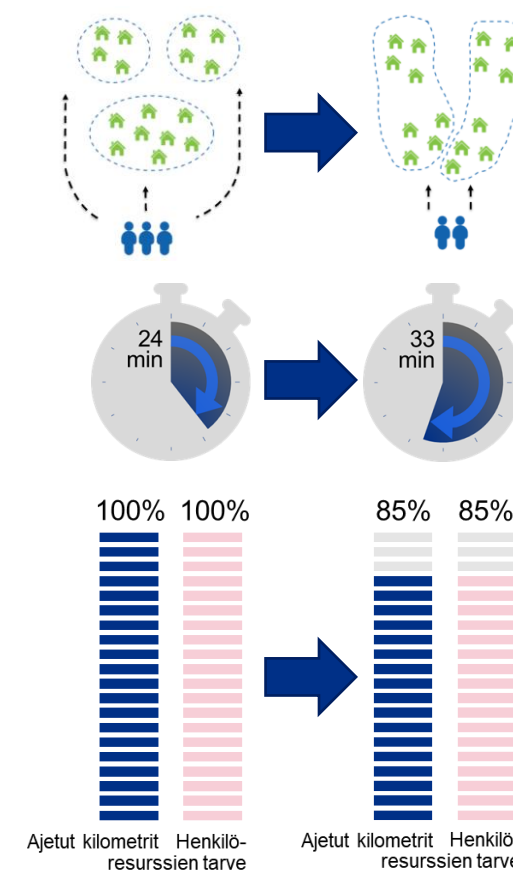
Mitä?

- Päivittäisen toiminnan optimoinnin pitkäaikaisempi ja laajempi tarkastelu asiakaskäynteihin ja tiimien työn järjestämiseen.
 - Resurssitarve pienenee
 - Ajokilometrien määrä laskee 15-20%
 - Kotihoidon asiakkaat kokevat hoidon laadukkaampana.
 - Työntekijöiden kokemus omasta työstään mielekkäämpää.
 - Viikkotasolla vaihtuvuus vähenee, kun samat työntekijät hoitavat samoja asiakkaita.

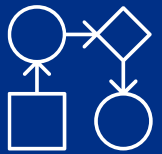
Tulokset

1. Johdolle vaihtoehtoisia, **toteuttamiskelpoisia** toimintamalleja
2. Kokonaiskuva kotihoidosta, vertailu nykytilaan ja skenaariot
3. Runkoreitit eli mille reiteille asiakkaat kuuluvat työvuorotyypeissä
4. Kirjallinen raportti, yhteenvetotilaisuus
5. Nopea siirtyminen jatkuvaan palveluun

Optimointi



Hinnoitteluperiaatteet



Strateginen optimointi

- Projektimaksu
 - Kokonaiskuva kotihoidosta, vertailu nykytilaan ja skenaariot



Jatkuva palvelu

- Palvelu €/kk
 - Käyttöoikeudet
 - Sovelluksen tuki ja ylläpito
 - Palvelunhallinta



Kehitys

- Peruskehitys kuuluu jatkuvan palvelun hintaan
- Asiakkaiden toiveesta tehtävä erillinen kehitys laskutetaan erikseen

Mikä?

- Avaimeton ratkaisumme kotihoidon aikaa vievään avainten käsittelyyn. (Myös samalla tekniikalla avattavat lääkekaapit)
- palvelun avulla perinteiset avaimet korvataan matkapuhelimeen ladattavalla sovelluksella
- Avaukset tallentuvat taustajärjestelmään
- Helppo asennus ja käyttö
- Integraatiot: Tiera Mobiili kotihoito

Säästö

Kotihoidon henkilöstön vuorokautinen avainten hallinnointiin käyttämä aika on merkittävää.

- Avainten noudot kesken työvuoron
- Akuutti-käynnit / yllättävät tilanteet
- Avainten odottelut
- Avainten otot kaapista ja takaisinlaitto

Sovellus ja 24/7 tuki



Käyttäjätuki

Help Desk
- 24/7 vikapäivystys
loppukäyttäjille



Ratkaisu

Lukkomoduli

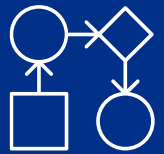


Asennuspalvelu

- Asennukset
- Siirrot
- Poistot
- Huolto



Hinnoitteluperiaatteet



Käyttöönotto

- Käyttöönottoprojekti
 - Projektituki, koulutukset, projektihallinta ja lukotukset



Jatkuva palvelu

- Palvelu €/kk
 - Käyttöoikeudet
 - Sovelluksen tuki ja ylläpito
 - Palvelunhallinta
 - Lukkovuokrat



Kehitys

- Peruskehitys kuuluu jatkuvan palvelun hintaan
- Asiakkaiden toiveesta tehtävä erillinen kehitys laskutetaan erikseen

Mikä?

- **Kuntatoimijoiden omistama** järjestelmä
- **Toimialariippumaton** - laaja tuki monipuoliselle palvelutarjonnalle
- **Valtakunnallisesti kehitetyt** toimintamallit ja prosesseja tukeva tietojärjestelmä
- Jo kertaalleen luodut järjestämisen **mallit** **kopioitavissa**

Miten?

- **Mahdollistaa** kuntalaiselle saavutettavan asiointikanavan palvelun vertailulle ja seurannalle
- **Automatisoi** laskutuksen käsittelyä jättäen enemmän aikaa asiakastyölle
- **Tehostaa** toimintaprosesseja jopa **80%**



Askeleet

1. Palvelun avaaminen hakeuduttavaksi

Kelpoisuusvaatimukset

2. Asiakkaiden lisääminen

Palvelusetelien luonnit

3. Palveluntuottajan vertailu ja valinta

Laatu- ja hintatiedot

4. Tapahtumien kirjaus ja maksatus

Seuranta, hyväksyntä, automaattinen tilitys

Integraatiot

 Tunnistus  Valtuudet  Viestit

luotettava
kumppani

Kanta

Mahdollisuudet

Palveluseteli- ja ostopalvelut

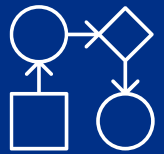
Kapitaatio- ja
asiakasmaksupalvelut

Yritysavustukset

Avustussetelit (työllistymisen
tuki)

Palveluntuottajarekisteri

Hinnoitteluperiaatteet



Käyttöönotto

- Käyttöönottoprojekti
 - Ympäristön perustaminen
 - Koulutukset
 - Käyttöönotontuki
 - Projektihallinta



Jatkuva palvelu

- Palvelu €/kk
 - Käyttöoikeudet
 - Sovelluksen tuki ja ylläpito
 - Palvelunhallinta



Kehitys

- Kehitysmaksu
- Kunnat yhdessä päättävät miten rahat käytetään
- Asiakkaiden toiveesta tehtävä erillinen kehitys laskutetaan erikseen

Etäpalvelut

Ratkaisu yhdistää asiakkaat ja potilaat kotiloissa virtuaalisesti heitä hoitavien ja ohjaavien ammattilaisten kanssa

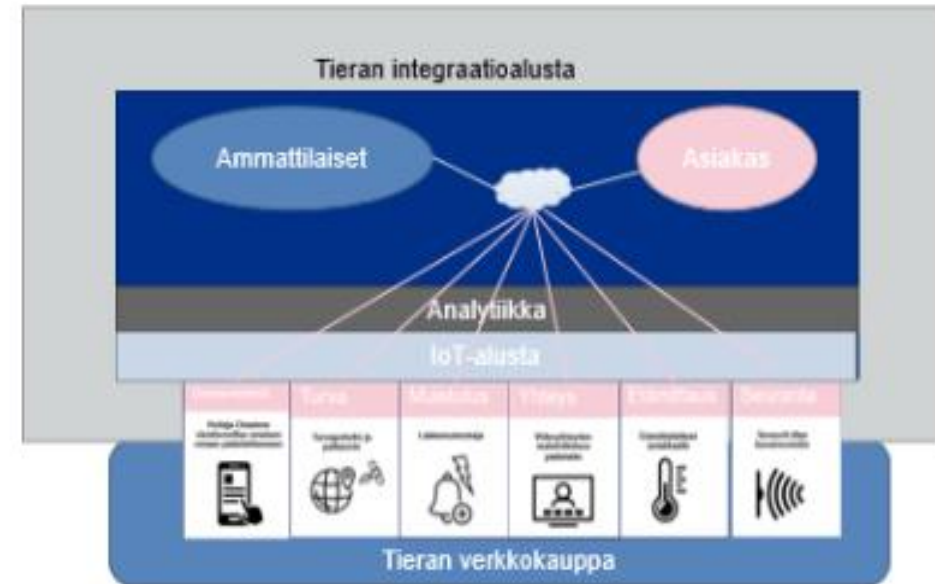
- Hyvinvointialueiden kehittämistyössä rakennetaan alueellista, monialaista yhteistyötä ja yhteisiä toimintamalleja, joilla parannetaan palvelujen saatavuutta. Etäpalveluiden avulla tuetaan palveluiden saatavuutta alueella.

Hyvinvointia tukevat etäpalvelut



- Yhden alustan periaate
- Asiakkaan ja omaisen osallisuus
- Liittynät perus-järjestelmiin
- Palvelun ja turvallisuuden paraneminen
- 24/7 tilannekuva
- Ajan ja rahan säästö
- Palveluiden parempi saavutettavuus

Suunniteltu kokonaisuus



Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille (KATI) -ohjelma edistää uusien teknologioiden hyödyntämistä kotona asumisessa, kotihoidossa ja kotiin tuotavissa palveluissa.

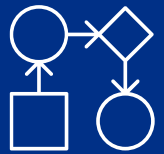
Kuntien Tiera Pohjanmaan KATI hankkeen yhteistyökumppani

Case Etähoiva

- Etähoivan avulla asiakasta tuetaan kotona asumisessa järjestämällä asiaskäynti turvallisen verkon välityksellä. Verkkovälitteisen käynnin avulla voidaan huolehtia asiakkaan lääkehoidosta tai vaikkapa valvoa ruokailun sujumista. Osa kotihoidon, kotisairaalan, kuntoutuksen tai perhetyön käynneistä voidaan järjestää etäpalvelun avulla.
- Palvelun avulla on myös mahdollista pitää erilaisia ryhmiä (esimerkiksi päivätoimintaa tai kuntoutuksen ryhmiä).



Hinnoitteluperiaatteet, alustava



Käyttöönotto

- Käyttöönottoprojekti
 - Ympäristön perustaminen
 - Koulutukset
 - Käyttöönotontuki
 - Projektihallinta



Jatkuva palvelu

- Palvelu €/kk
 - Käyttöoikeudet
 - Sovelluksen tuki ja ylläpito
 - Palvelunhallinta
 - Laitteet



Kehitys

- Peruskehitys kuuluu jatkuvan palvelun hintaan
- Asiakkaiden toiveesta tehtävä erillinen kehitys laskutetaan erikseen

Mikä?

Tiera Vire on digitaalinen hyvinvointipalvelu, joka helpottaa organisaatioiden velvoitteita edistää jäsentensä hyvinvointia.

Päivittäinen arjen hyvinvointikumppani, motivoi lähtötasosta riippumatta

Laajat sisällöt, kampanjat, haasteet, tiedotus, ilmoitukset

Erilaisten sisältöjen jakaminen ja tarjoaminen eri kohderyhmille, mahdollista luoda myös omaa sisältöä

Mitä?

Tiera Vire on valmis skaalautuva sovellus, joka tuotetaan SaaS-palveluna.

- Mahdollista kytkeä useita eri datalähteitä
- Integroituun kunnan järjestelmiin Tieran integraatioalustan kautta

Mahdollista käyttää mobiili- ja työasemasovelluksena

Pelillistetty ja sosiaalinen kokonaisvaltainen hyvinvointipalvelu

Mahdollisuus muodostaa raportteja

Kenelle?

- Yksilöille ja yhteisöille
- Kaikille hyvinvointialeen asukkaille
- Ikäryhmittäin
- Palveluiden mukaan kohderyhmittäin
- Hyvinvointialueen henkilöstölle
- Millaiselle vain yhteisölliselle ryhmälle



Case henkilöstö

”Ehkäpä hauskin tapa edistää työhyvinvointia ja työkykyä”

Tiera Vire on työhyvinvoinnin tuki, joka tukee yhteisöä muutoksen aikana. Erityisesti uusien organisaatioiden muodostuessa Tiera Vire on oikea väline tukea juuri muodostuneita työyhteisöjä tutustumisessa sekä tiimiytymisessä. Työkavereihin on luonteva tutustua esimerkiksi yhteisen harrastuksen tai kiinnostuksen kautta.

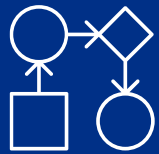
1. Palvelun avulla **tuetaan henkilöstön ryhmäytymistä** positiivisella ja sosiaalisesti vaikuttavalla tavalla.
2. Palvelu **sopii kaikille**.
3. Palvelu mahdollistaa keskinäisen kannustamisen ajasta ja paikasta riippumatta: **lisää yhteisöllisyyttä**
4. Tukee kokonaishyvinvoinnin teemoja (**keho, mieli ja elämä**)



→ Yli 75% raportoi yhteisöllisyyden parantuneen

→ Käytössä sadoissa erilaisissa työyhteisöissä

Hinnoitteluperiaatteet



Käyttöönotto

- Käyttöönottoprojekti
 - Ympäristön perustaminen
 - Käyttäjätunnukset
 - Käyttöönoton tuki



Jatkuva palvelu

- Palvelu €/kk
 - Käyttöoikeudet
 - Sovelluksen tuki ja ylläpito
 - Palvelunhallinta

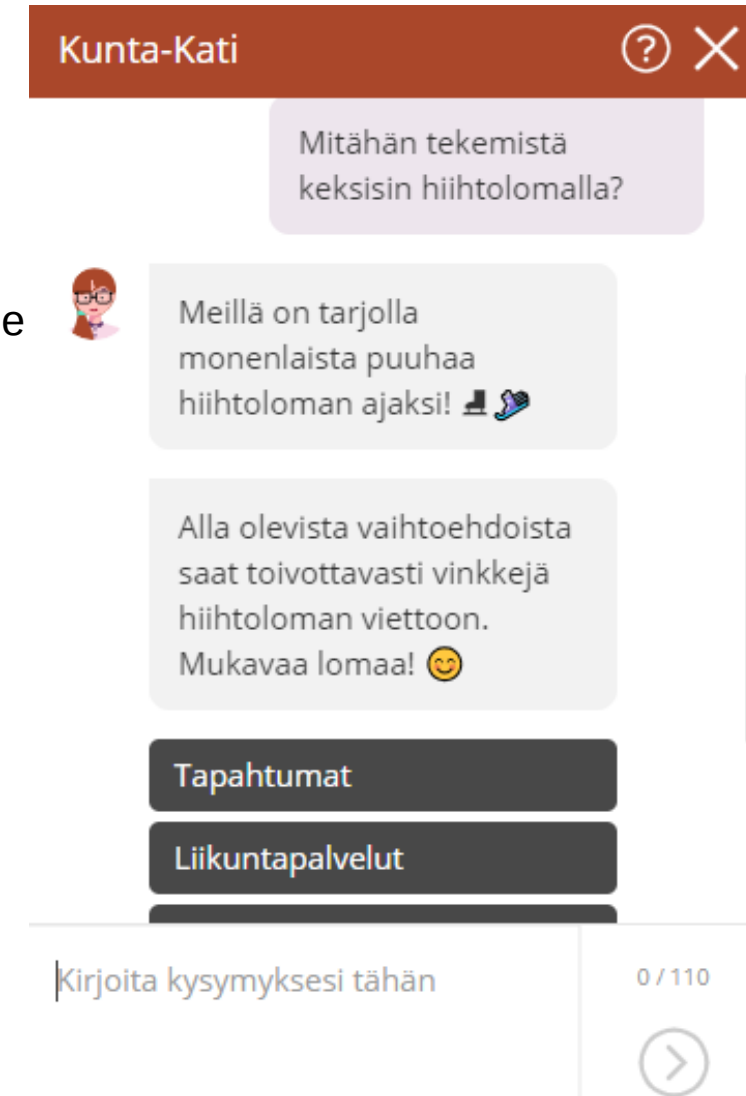


Kehitys

- Peruskehitys kuuluu jatkuvan palvelun hintaan
- Asiakkaiden toiveesta tehtävä erillinen kehitys laskutetaan erikseen

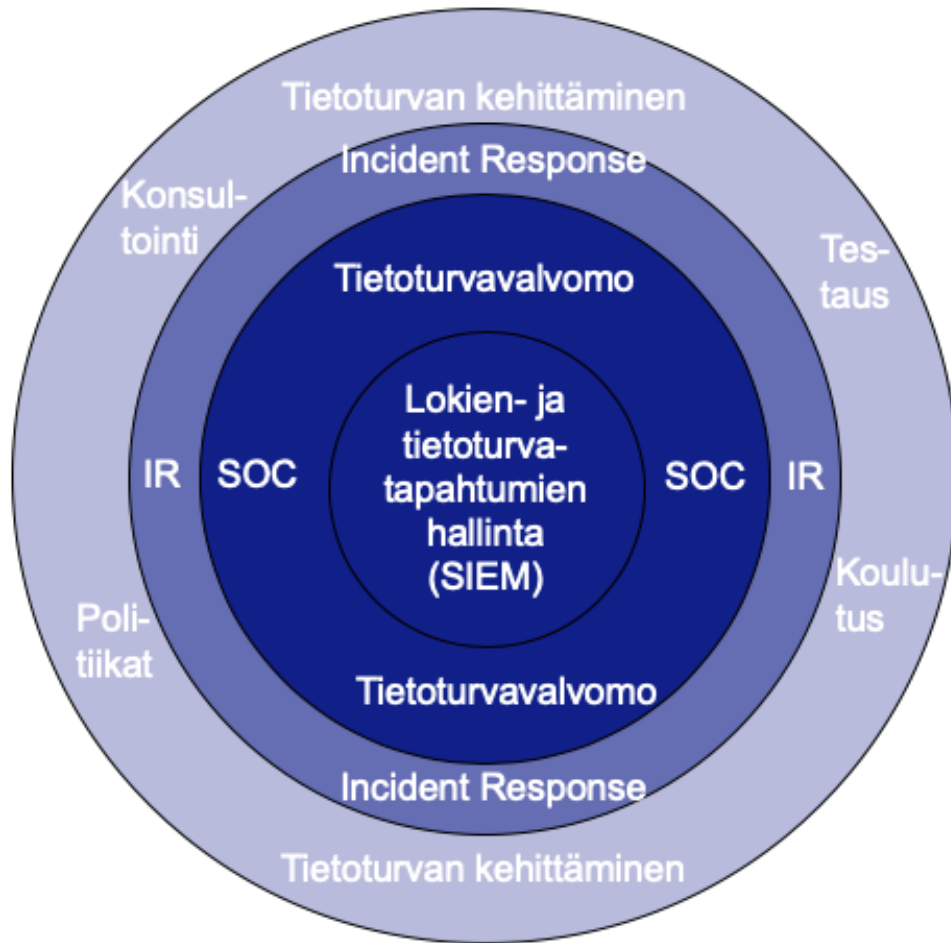
Automatisoitu asiakaspalvelu

- Ratkaisu on SaaS –mallilla rakennettu tekoälypohjainen chatbot-palvelu
 - Vastaa käyttäjien kysymyksiin ja tiedusteluihin automaattisesti
 - Toimialarajoista riippumaton
 - Toimii 24/7
 - Palvelee suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi (osaaminen laajennettavissa myös muille kielille)
- Käytettävissä niin tietokoneella kuin mobiililaitteellakin
- Valmiita aihekirjastoja mm. seuraaviin aihealueisiin rakentaminen, kaavoitus ja tontit, sosiaali- ja terveystalvelut, koulutus ja opiskelu, vapaa-aika sekä jätehuolto
- Asiakaskontaktien siirtäminen Assille vapauttaa henkilöstöresursseja



Tiera Kyberturvapalvelut

Palvelukokonaisuus tietoturvahaasteiden ratkaisemiseksi



- Lokien- ja tietoturvatapahtumien hallinta sekä tietoturvavalvomo (SIEM+SOC)
- Häiriövastepalvelu (Incident Response - palvelu)
- Testauspalvelut
 - Penetraatio- eli murtautumistestaukset
 - Haavoittuvuusskannaus palveluna
 - Tietoturva-arvioinnit
- Tietoturvan ja tietosuojan konsultointipalvelut
- Kyberturvallisuusharjoittelu uniikissa JYVSECTEC RGCE Cyber Arena ympäristössä

Tietoturvavalvomo (SOC)

Keskitetty kyberturvallisuuden valvontakeskus,
joka toimii 24/7 ja hoitaa

- tietoturvapoikkeamien valvonnan SIEM-järjestelmän hälytysten pohjalta
- havaittujen poikkeamien analysoinnin ja luokittelun
- tunnistettujen uhkien ensivastetoiminnot eli ohjaamisen eteenpäin asiakkaan prosessissa
- tarvittaessa eskaloinnin Incident Response tiimille (optio)

SOC-palvelua tuottaa kumppanimme Insta DefSec Oy

- Erikoistunut, puolueeton tietoturvatoimija, palvelutuotanto kokonaan Suomessa
- Osaavat, kokeneet ja sertifioidut tietoturva-asiantuntijat oman IT:n tueksi

Häiriövastepalvelu

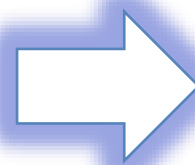
(Incident Response –palvelu), erikseen tilattava palvelu täydentämään SOC-palvelua

- Auttaa kyberhyökkäyksen sattuessa asiakkaan omaa organisaatiota häiriön hallinnassa ja tilanteen normalisoinnissa sekä tarvittaessa forensiikkatasoisessa tutkimuksessa
- SOC ohjaa tunnistetut hyökkäykset IR-palveluun sovitusti joko suoraan tai asiakkaan erillisellä hyväksynnällä
- Kuukausihintaan kuuluu vuosittainen Incident Response Plan - konsultointi, joka sovittaa IR-toiminnot asiakkaan omiin prosesseihin
- Tehdyt työt laskutetaan tuntiperusteisesti

Sovelluksista palvelualustaan

Lähestymistapana sovellukset

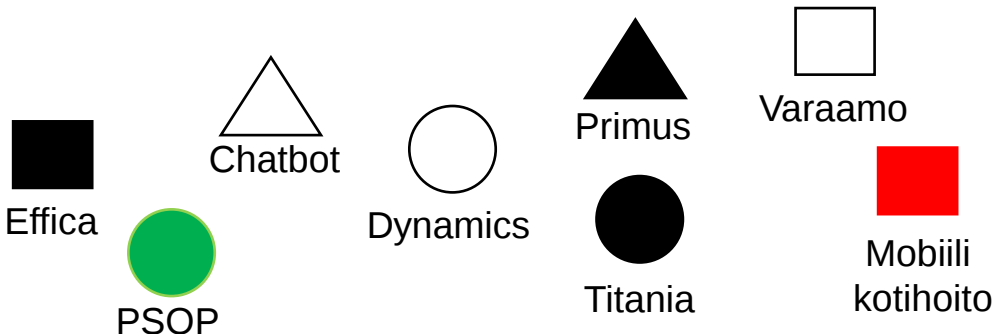
- Hankitaan sovellus kerralla, pistemäinen lähestyminen
- Hankitaan sovelluskokonaisuus, joka on vajaassa käytössä
- Perustiedoissa ja yhteentoimivuudessa haasteita
- Kuntalaisella usean luukun periaate
- Johtamiseen ja ohjaamiseen pitää yhdistää tietoja monesta eri lähteestä, eikä työkaluja ole



Lähestymistapana alustat

- Hankintaa vain se mitä tarvitaan.
- Kokonaisvaltainen lähestyminen toiminnan kehittämiseen
- Perustiedot ja yhteentoimivuus perusedellytys => pitkä prosessin integrointi osaksi toiminnanohjausjärjestelmiä
- Kuntalaisella yhden luukun periaate ja kaikki tiedot nähtävissä yhdessä näkymässä.
- Johtamisen ja ohjaamiseen tiedot automaattisesti.

Vertikaalisesta horisontaaliseen toimintamalliin

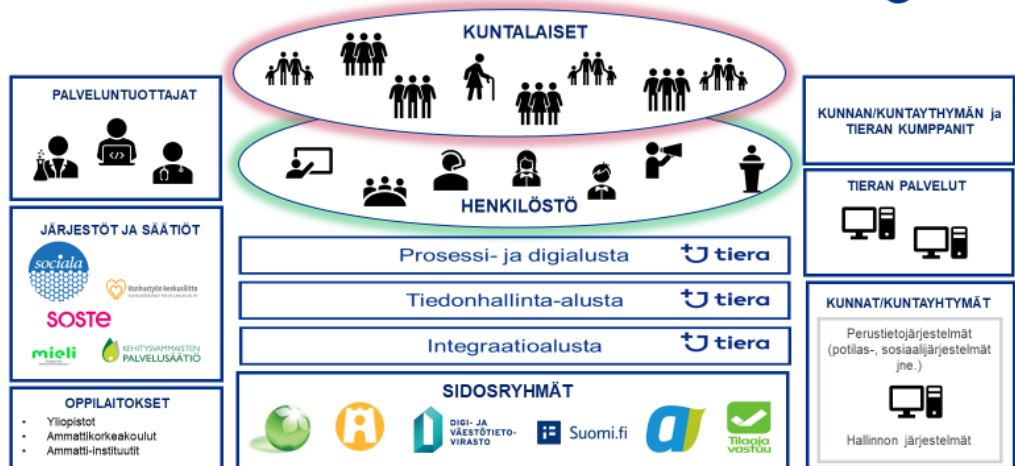


- Tieran palvelualusta koostuu kolmesta eri kokonaisuudesta
 - **Integraatioalusta**, joka sisältää integraatiokyvykkyyksien osalta suomi.fi palvelut ja kansalliset tietovarannot. Alustan tehtävänä on luoda kyvykkyys palveluiden digitalisoimiseen yhdistämällä eri toimijoiden palvelut yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Integraatioalusta sisältää identiteetin hallinnan, joka mahdollistaa kuntalaisten vahvan tunnistautumisen digitaalisissa prosesseissa.
 - **Prosessi- ja digialusta**, joka sisältää lomake-, sääntö- ja prosessikyvykkyudet. Alustan tehtävänä on mahdollistaa digitalisten prosessien vaiheittainen ja tuottava kehitys prosessi kerralla. Toteutukset pohjautuvat modulaariseen mikropalveluarkkitehtuuriin.
 - **Tiedonhallinta-alusta**, joka edustaa edistyksellistä teknologiaa, joka mahdollistaa datan organisoimisen ja tekoälyyn perustuvan jalostamisen. Alustan avulla voidaan hyödyntää olemassa olevaa tietoa täysimääräisesti osana vaiheittaista päätöksenteon vaatiman tiedon tunnistamista ja keräämistä. Arkkitehtuurin ytimessä on yhtenäinen tietomalli, josta voidaan poimia näkymiä toiminnan prosessien eri vaiheita toteuttavien toimintojen tueksi
 - Lisäksi palvelualusta sisältää muita kyvykkyksiä, joiden avulla helpotetaan prosessien digitalisointia.
- Tieran palvelualusta pohjautuu pääsääntöisesti avoimen lähdekoodin ohjelmistoihin, jolloin lisenssi-kustannuksia ei tule. Alusta mahdollistaa usean toimijan yhtäaikaisen kehittämisen, jolloin voidaan välttää toimittajalukko ja saadaan näin kehitystyöhön haluttua kilpailutusta.
- Palvelualustan loppukäyttäjinä ovat kuntien/kuntayhtymien henkilöstö sekä kuntalaiset.
- Palvelualusta mahdollistaa palvelumallin, jolla Tiera voi tarjota omistaja-asiakkailleen vain tarpeen mukaisen ratkaisun.

Tavoitteet

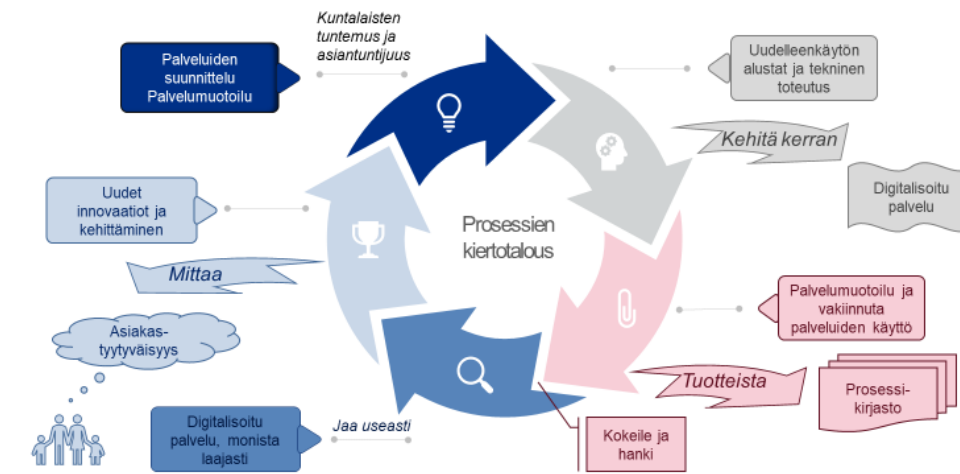


Alusta mahdollistaa ekosysteemin rakentamisen



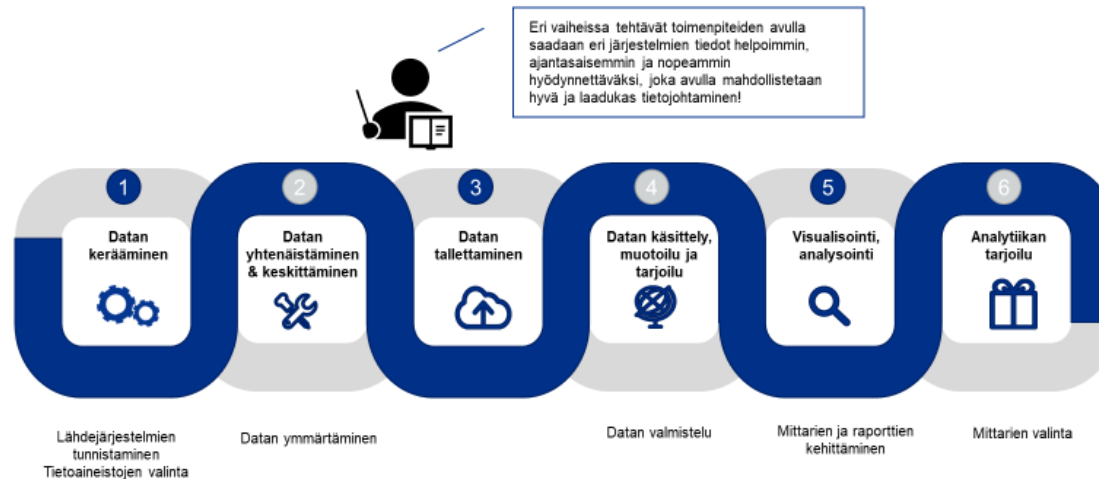
© Copyright Kuntien Tiera Oy

Alusta mahdollistaa prosessien kierrättämisen



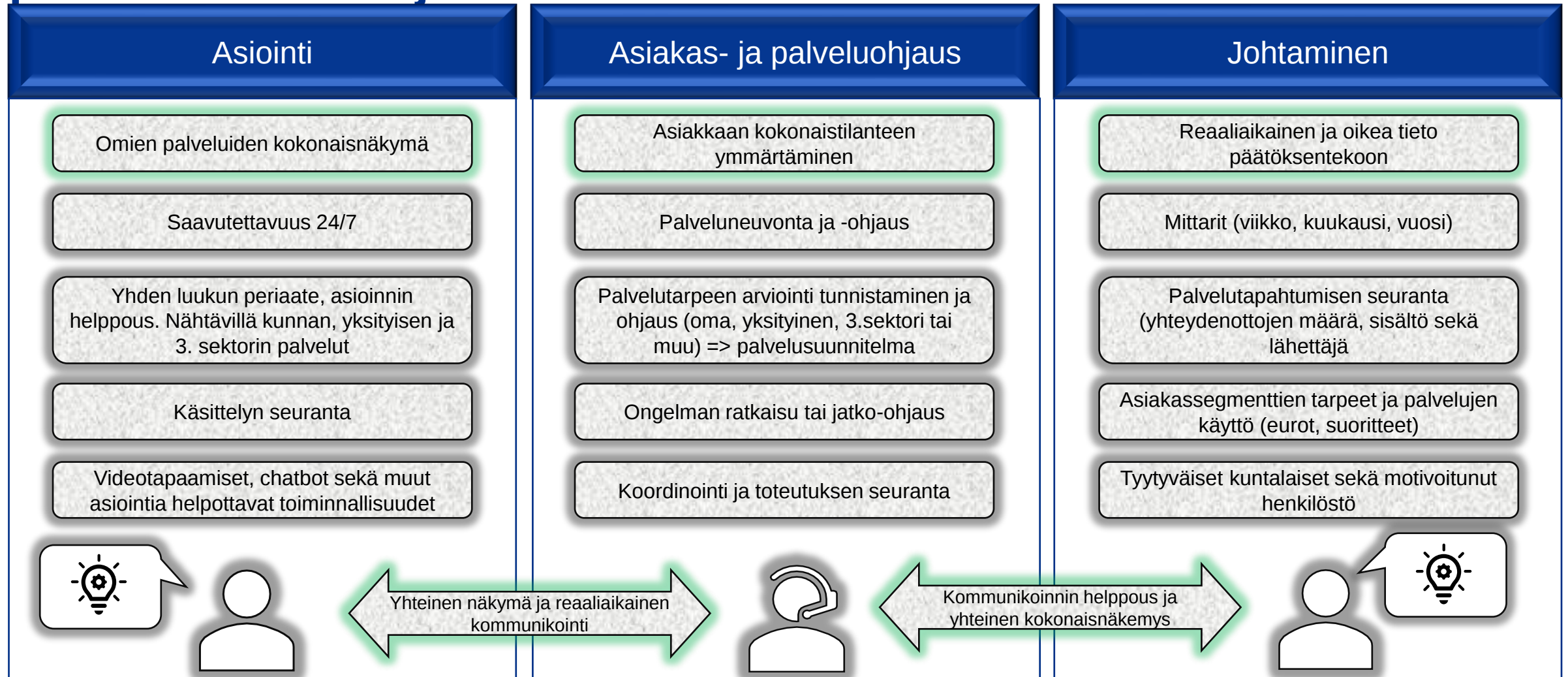
26.8.2021 9

Alusta mahdollistaa tietojohtamisen



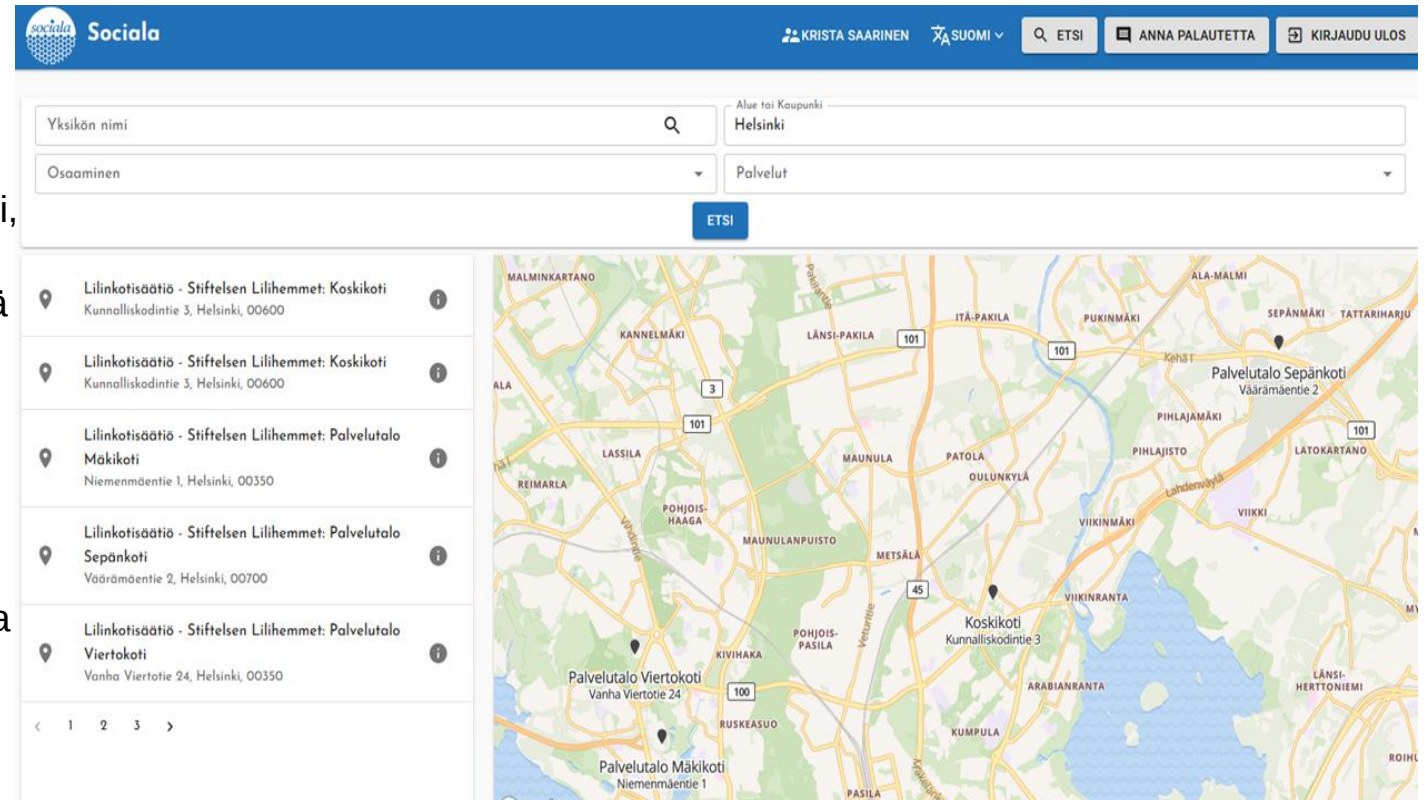
© Copyright Kuntien Tiera Oy

Lopputuloksena parempi asiakaskokemus, asiakas- palvelu sekä tietojohdaminen



Yhteisen hyvän alusta

- Alusta, joka kokoaa yhteen palveluiden tuottajat
- Mahdollistaa yhteistyön tiivistämisen
 - Yhteiskehittäminen
 - Yhteishankinnat
 - Yhteistarjoukset
- Selainpohjainen portaali, jossa on sekä julkinen puoli, jota voivat käyttää kaikki netin käyttäjät ja yksityinen puoli, johon on pääsy vain rekisteröityneillä käyttäjillä
- Palveluiden hakeminen paikkatietoa ja karttapohjaa hyödyntäen
- Kirjautuneet käyttäjät hallinnoivat itse omia tietojaan ja organisaation tietoja
- Palveluiden tuottajat ylläpitävät itse palvelukuvauksia
- Yhteydenotto- ja viestintäkanava
- Roolipohjaiset työjonot tehtävien hallintaan
- Lomakkeet



Yhteisen hyvän alusta, eKotitori



- eKotitori on markkinapaikka, joka auttaa ikääntyviä ja heidän läheisiään löytämään palveluita sekä alueen palveluntuottajia. Sen kautta voidaan antaa palautetta, sekä jättää yhteydenoton pyyntö palveluntuottajalle.
- Toteutus aloitettiin 12.8. ja tuotantoon asiointiportaali saadaan 1.9.
- Toiminnallisuutta kehitetään syksyn aikana, PTV integraatiot, määppäys JHS:ään, uudet lomakkeet asiointiin jne.

KOTITORI

Palvelutuotekuvaukset
Palveluntuottaja (16) ▼
Apteekkipalvelut
Asumispalvelut
Ateriapalvelut
Henkilökohtaisen hyvinvoinnin palvelut
Hyvinvointeknologiapalvelut
Kauppapalvelut
Koti- ja ympäristöpalvelut
Kotihoitopalvelut
Kuntoutuspalvelut
Muut palvelut

Etsi

Asumispalvelut

Palveluntuottajat sitoutuvat palvelutuotteissaan alla kuvattuihin yleisiin vaatimuksiin ja tuotekohtaisiin kuvauksiin.

Yleiset vaatimukset

Tarjottavien palveluiden tulee täyttää erillisessä "Yleiset vaatimukset palveluissa"-dokumentissa määritellyt kaikkia palveluita koskevat palveluntuottajan vastuisiin, henkilöstöön, palvelun laatutason seurantaan ja hinnoitteluun liittyvät vaatimukset.

Erityisesti on huomioitava, että ennen palvelun suorittamista palvelun sisällöstä ja suorittamisesta on sovittava selkeästi asiakkaan kanssa. Lisäksi palveluun tulee sisältyä palvelun tuottamiseen vaadittava välineistö ja laitteisto. Etukäteen sovittujen hintojen tulee sisältää kaikki asiakkaalle aiheutuvat kustannukset.

Asiakkaan kanssa suositellaan aina tehtäväksi kirjallinen sopimus palvelun toteutuksesta, sen sisällöstä, ajankohdasta ja hinnoittelusta.

Lyhytaikaiset kuntouttavat asumispaikat

Palvelulla tarkoitetaan lyhytaikaista tavanomaisimmin 2-14 vuorokauden mittaista tilapäisesti asumispalveluyksikössä tapahtuvaa jaksoa, jonka tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn paraneminen ja/tai omaisen / omaishoitajan vapaan mahdollistaminen.

Palvelun tuottajalta edellytetään kykyä vastata ikääntyneiden, ympärivuorokautista hoivaa ja tukea tarvitsevien henkilöiden lyhytaikaisen hoidon tarpeisiin. Asiakkaat ohjautuvat palveluihin usein asiakasohjaajien päätöksellä, mutta myös omaehtoisesti yksityisinä asiakkaina. Palvelunkäyttäjät ovat

Kehitettäviä toiminnallisuuksia



Portaali



Infokanava



Vuorovaikutus-kanava



Asiointikanava



Palvelun "hankinta"

Vahva tunnistautuminen
Viestit kootusti eri toimialajärjestelmistä
Anonyymi käyttö

Kunnan päätökset
Kuntalaisaloitteet
Avoimet hlökohtaiset vastaukset
Palvelut kartalla

Suunnittelussa/ valmistelussa olevista asioista keskustelu tunnistautuneena
Monivalintakyselyt (asiakastytyväisyys)
Palautekanava
"1-to-1-keskustelut"?

Tunnistautuminen
Lomakkeiden keskitetty esittäytö VTJ-tiedoilla
"Palvelupyynnöt"
"personointi- ja asiointitiedot mukaan muuttajalle"

Varaaminen
Maksaminen
Käyttöluvat (liput, ovikoodit)
Muistutusviestit eri lähdejärjestelmistä kootusti
Eri toimialojen hakuprosessien "lähtöpiste"

Asiakasrekisteri / segmentointi

Palveluluettelo



Tunnistus

Viestit

Maksut

Valtuudet



Kartat

Suomi.fi



Kansalliset ja kuntakohtaiset tiedot

Palautekoosteita tunnistautuneelle kuntalaiselle

Tiedolla johtaminen

Tekoäly

Raportointi
Tilastointi



Mittarit, joita vasten palautetta analysoidaan

Referenssit

Palvelualusta

TIA – asiakkaat

PDA – asiakkaat



Kajaanin kaupunki



Savonlinna



Kaksoiskielinen tunnus.



Kaksoiskielinen tunnus.



SIILINJÄRVI
Kultaa elämäsi



Tiera Hyvinvointialueen yhteistyö 2021 Luottamuksellinen aineisto

- ❖ Talousjärjestelmät
 - ❖ Henkilöstöjärjestelmät
 - ❖ Tiedonhallinnan järjestelmät
 - ❖ Arkistoinnin järjestelmät
- } Tiera
ERP
- } Tiera Tiedonhallinta kilp. Fujitsun CaseM

Tieralta asiakas saa kaiken hallinnon järjestelmiin
liittyvän palvelun.

Järjestelmäpalvelun (SaaS) ja käyttöönottojen lisäksi tuotamme
käyttötuki-, sovellus- ja kehittämisspalvelua.

Missä Tiera voisi olla avuksi



H. Tietohallinnon organisointi

1. Siirron valmistelu organisoitumisen ja jatkuvuuden näkökulmasta

1.1. ICT muutossuunnitelman ja ICT valtionavustushakemuksen valmistelu

1.2. Siirtyvien hallinto- ja palvelutehtävien hoitamista tukevien tieto- ja viestintätekniisten järjestelmien ja ratkaisujen selvittäminen

1.3. Sopimusten siirron valmistelu ja koostaminen yhteistyössä ICT:n kanssa

1.4. Loppukäyttäjäpalveluiden järjestämistavan valinta

2. Tietohallinnon toteutus organisoitumisen ja jatkuvuuden näkökulmasta

2.1. Tietohallinnon alueellinen järjestäminen ja organisointi

2.2. Turvallisuusverkkotiimin rakentamisen ja toteutuksen valmistelu

2.3. Rekisterinpidon muutosten selvittäminen

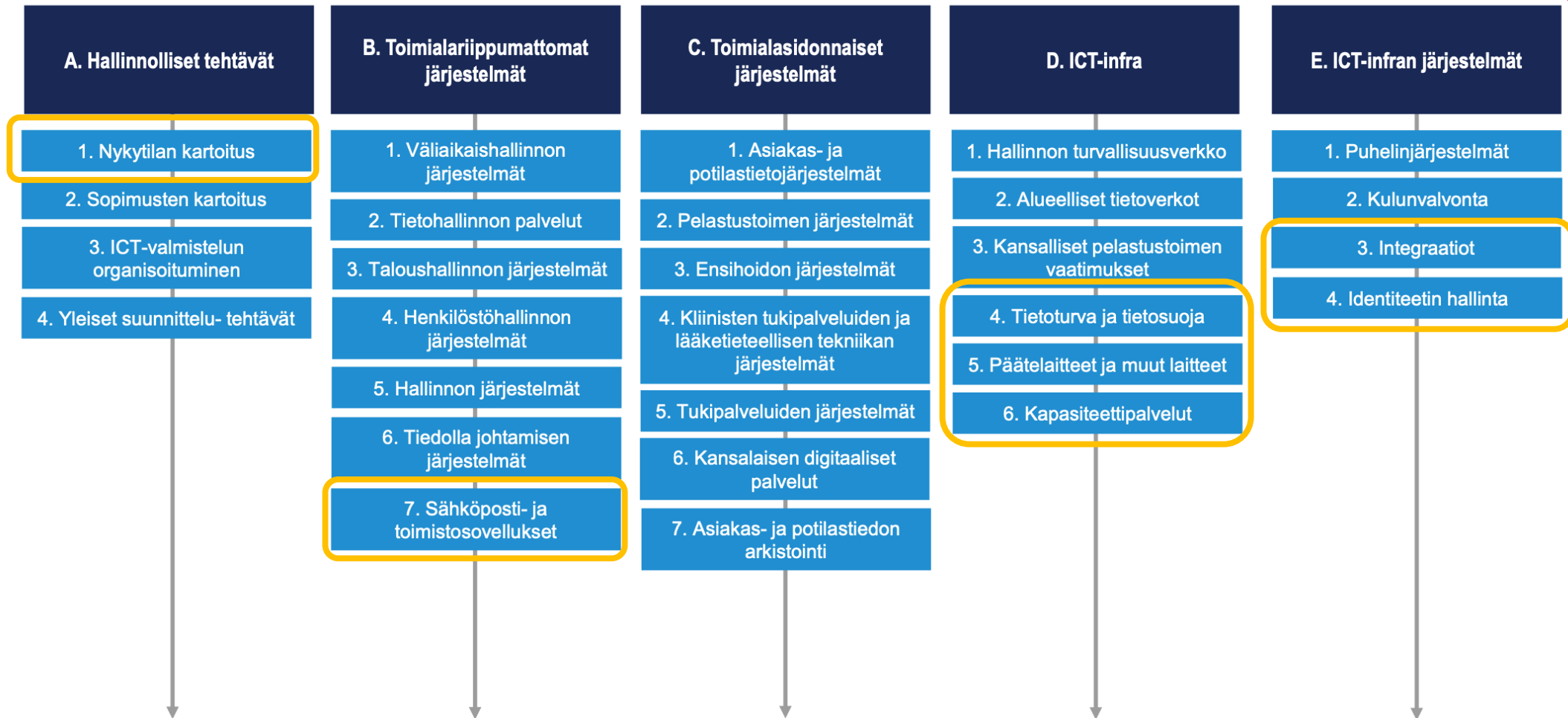
2.4. Tiedontoimitusvelvoitteiden huomioiminen

2.5. Tietojärjestelmien jatkuvuuden varmistaminen yhteistyössä ICT:n kanssa

2.6. Lakkautettaviin järjestelmiin liittyvät tehtävät yhteistyössä ICT:n kanssa

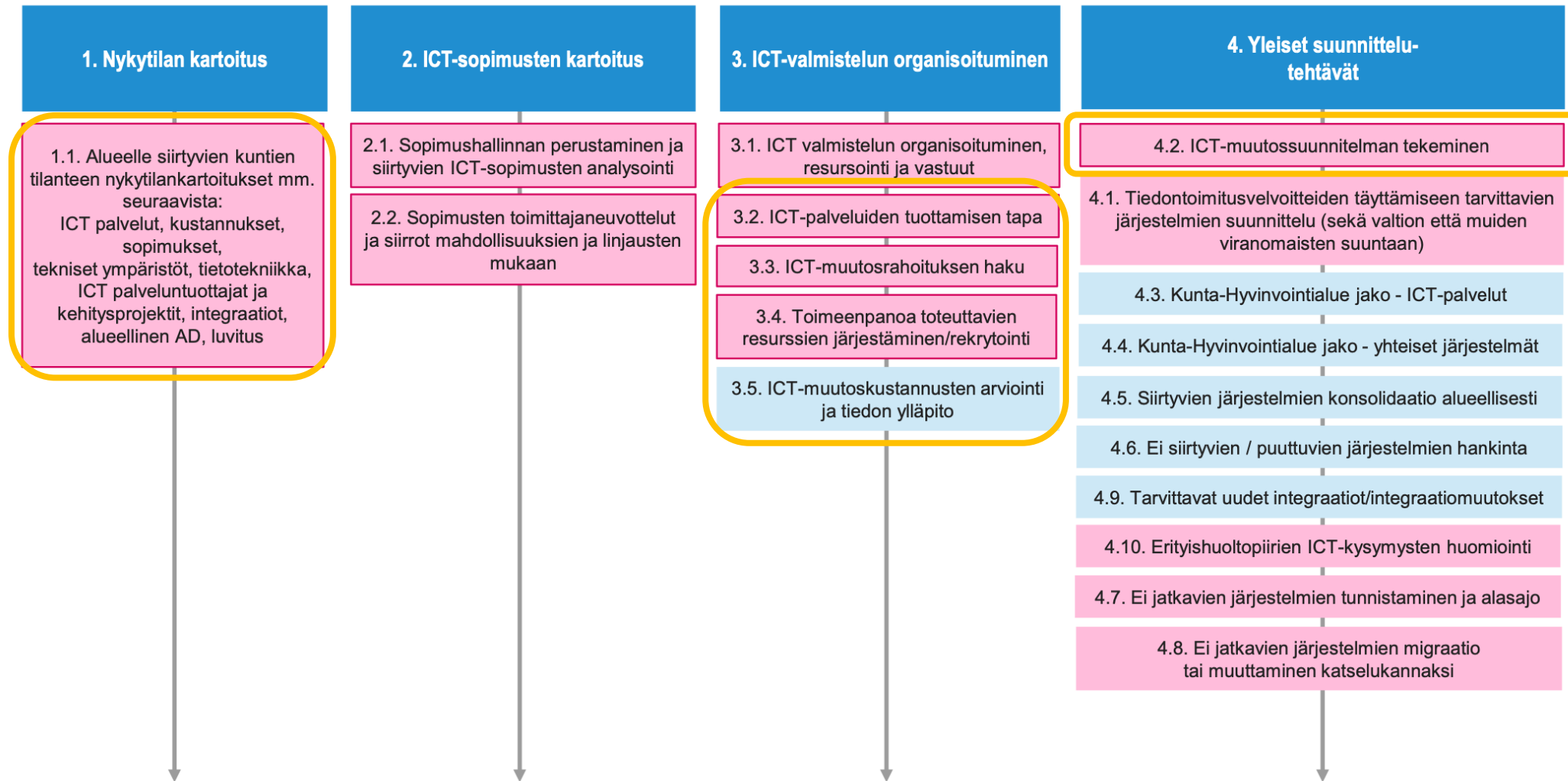
2.7. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

ICT tiekartta



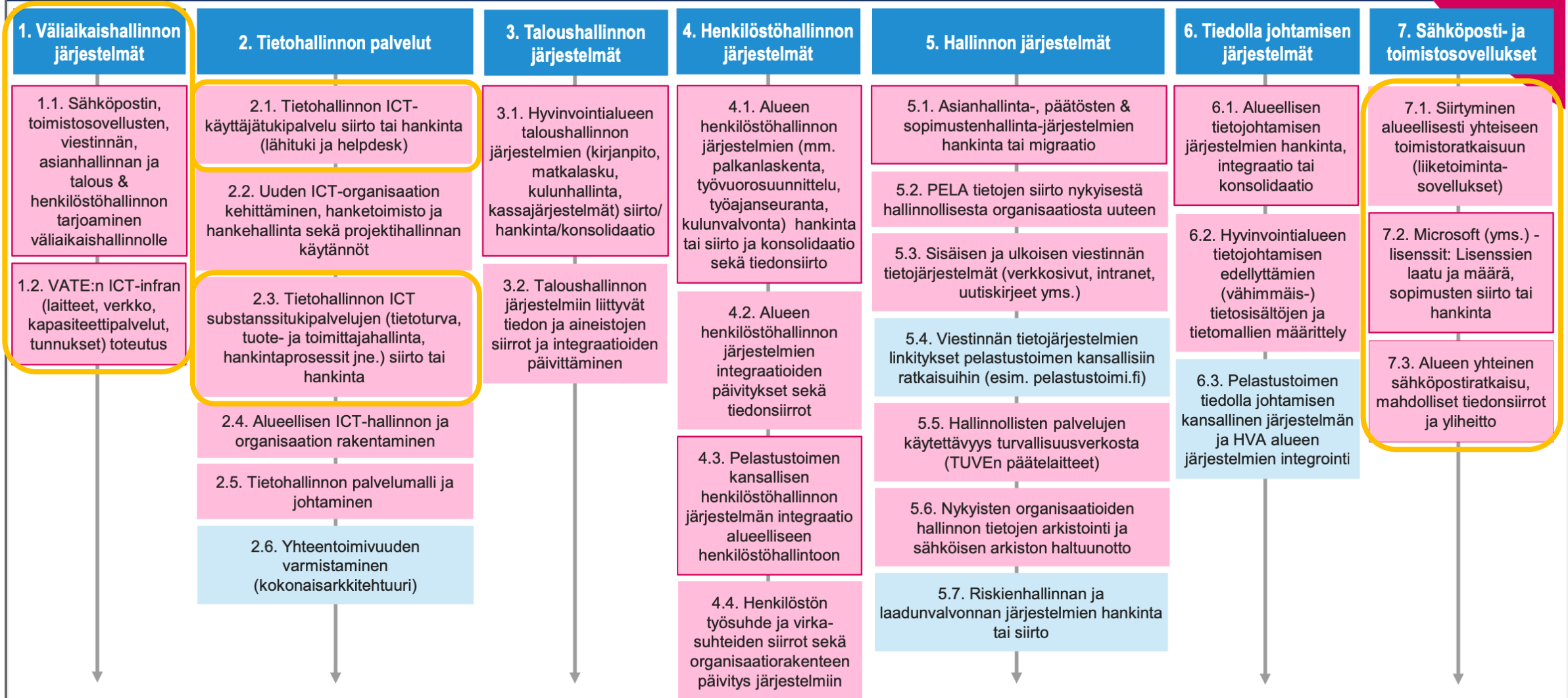


A. Hallinnolliset tehtävät





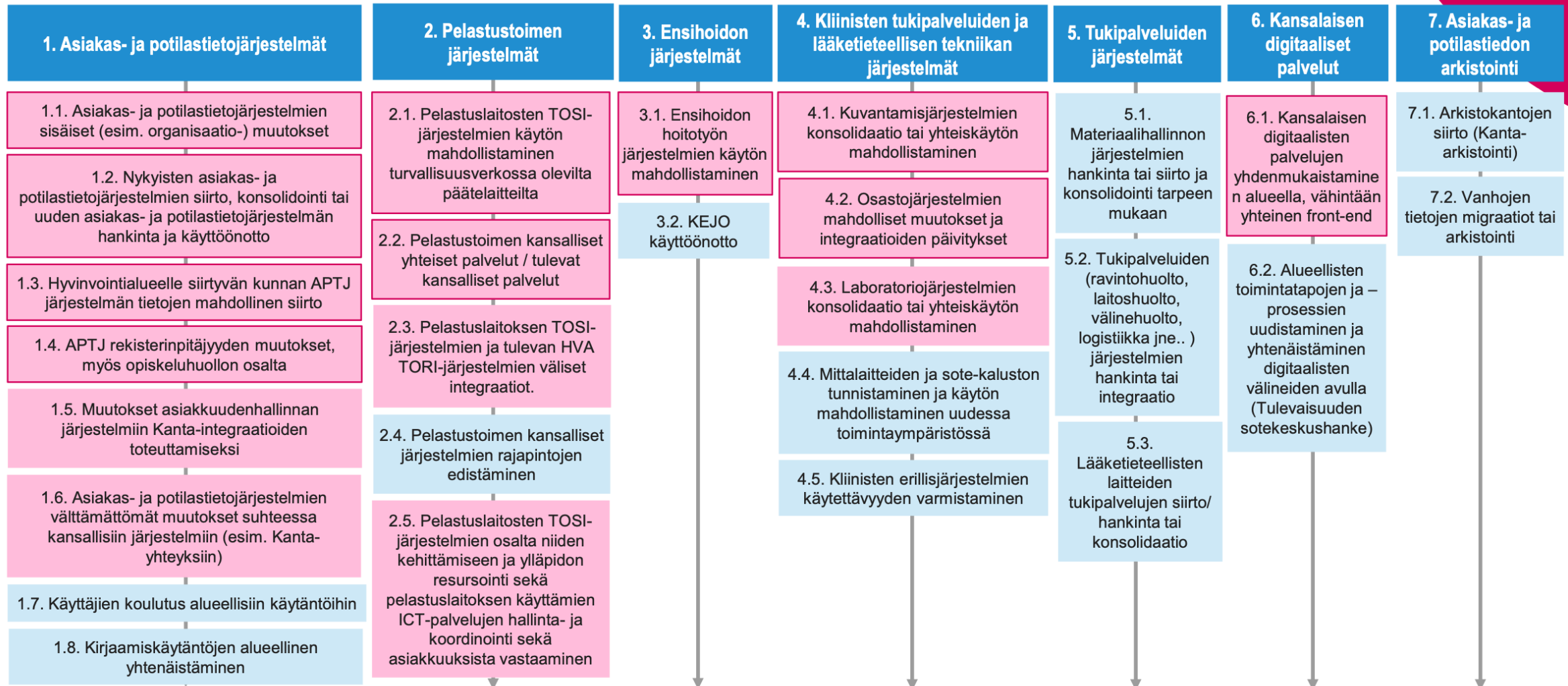
B. Toimialariippumattomat järjestelmät



Tehtäväkokonaisuus
 Tehtävä
 Ei-kriittinen osatehtävä
 Kriittinen osatehtävä
 Osatehtävät, joista tulisi aloittaa ensimmäisenä
 Sote-uudistus



C. Toimialasidonnaiset järjestelmät



D. ICT-infra



■ Tehtäväkokonaisuus

■ Tehtävä

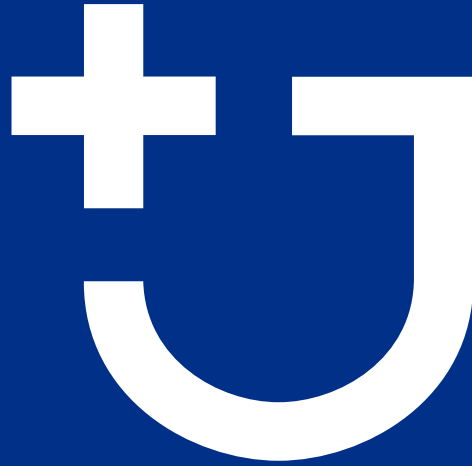
■ Ei-kriittinen osatehtävä

■ Kriittinen osatehtävä

□ Osatehtävät, joista tulisi aloittaa ensimmäisenä

Sote-uudistus

Lisätietoja
Arja Fodstad
Myyntijohtaja,
Tiera Asiakkuudet
0505232213
Arja.fodstad@tiera.fi



Kiitos!