

# **Omaolo -palvelun levittämisen käsikirja eli Omaolon keittokirja**

# Sisällys

1.	Omaolo-palvelun levittämisen käsikirjasta .....	3
2.	Omaolo-palvelusta .....	3
3.	Sanasto .....	6
4.	Periaatteet palvelun käyttöönottoon liittyen .....	6
5.	Palvelun käyttöönoton eri vaiheet .....	7
5.	Resurssit ja osaaminen .....	10
6.	Hyvät käytännöt.....	10
7.	Esimerkkejä käyttöönotosta .....	10

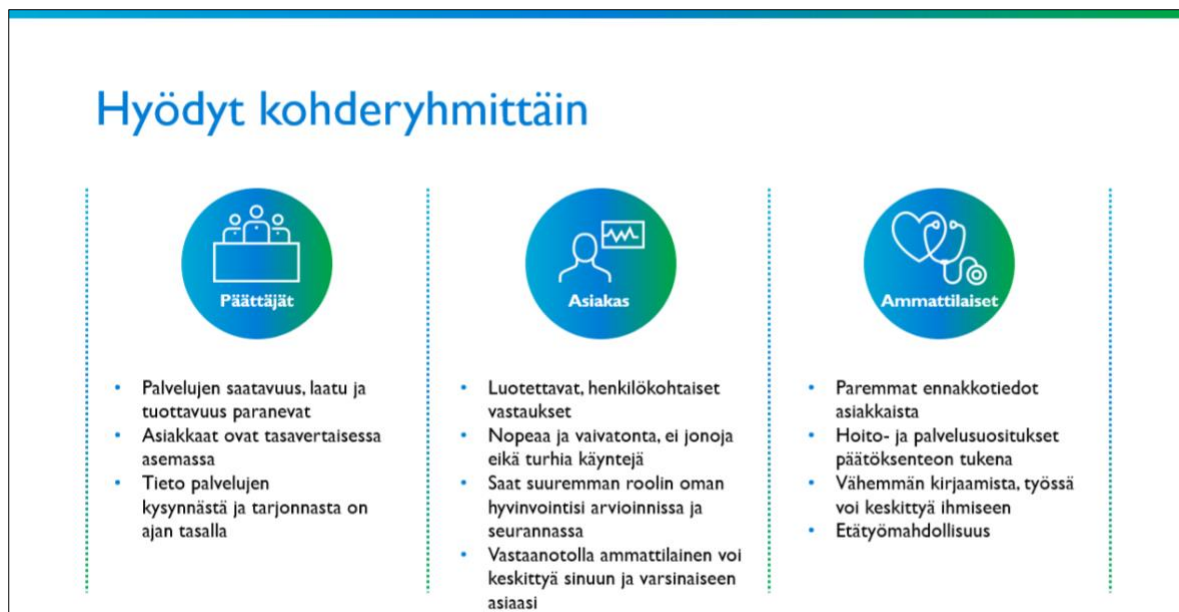
## 1. Omaolo-palvelun levittämisen käsikirjasta

Omaolo -palvelun levittämisen käsikirjassa ja sen liitteissä on kuvattu, miten Omaolo-palvelun voi ottaa käyttöön ja millainen käyttöönoton prosessi on. Käyttöönottoa lähestytään laajasti, ei pelkkänä teknisen järjestelmän käyttöönottona. Tästä syystä käsikirjassa painotetaan paljon toiminnallisen muutoksen tekemistä ennen kuin sähköiset palvelut viedään prosesseihin.

Dokumentin tavoite on olla hyvin konkreettinen tuki ja apuväline käyttöönoton eri vaiheissa. Se on nk. elävä dokumentti eli sitä päivitetään tarpeiden ja tilanteen muuttuessa. Tärkeä osa dokumenttia on sen liitteet, joista löytyy mm. käyttöönoton eri vaiheissa käytettyjä dokumenttipohjia ja hyödyllisiä malliesimerkkejä. Tässä dokumentissa viitataan usein muihin Omaolo-palveluun liittyviin keskeisiin dokumentteihin eli periaatteena on ylläpitää tietoa vain yhdessä paikassa ja viittausten sekä linkkien avulla varmistaa tiedon riittävyys lukijalle.

## 2. Omaolo-palvelusta

Omaolo-palvelu on sosiaali- terveyden- ja suun terveydenhuollon sähköinen palvelu- ja asiointikanava, joka tukee oma- ja itsehoitoa sekä ohjaa tarvittaessa tarkoituksenmukaisen hoidon piiriin. Lähtökohtana on sosiaali- ja terveystalouden toimintamallien uudistaminen, mitä Omaolo tukee. Yleisesti voidaan sanoa, että palvelu parantaa sosiaali- ja terveystalouden laatua ja poistaa päällekkäisiä prosesseja sekä mahdollistaa vaikuttavuuden seurannan ja väestötason datan keräämisen.



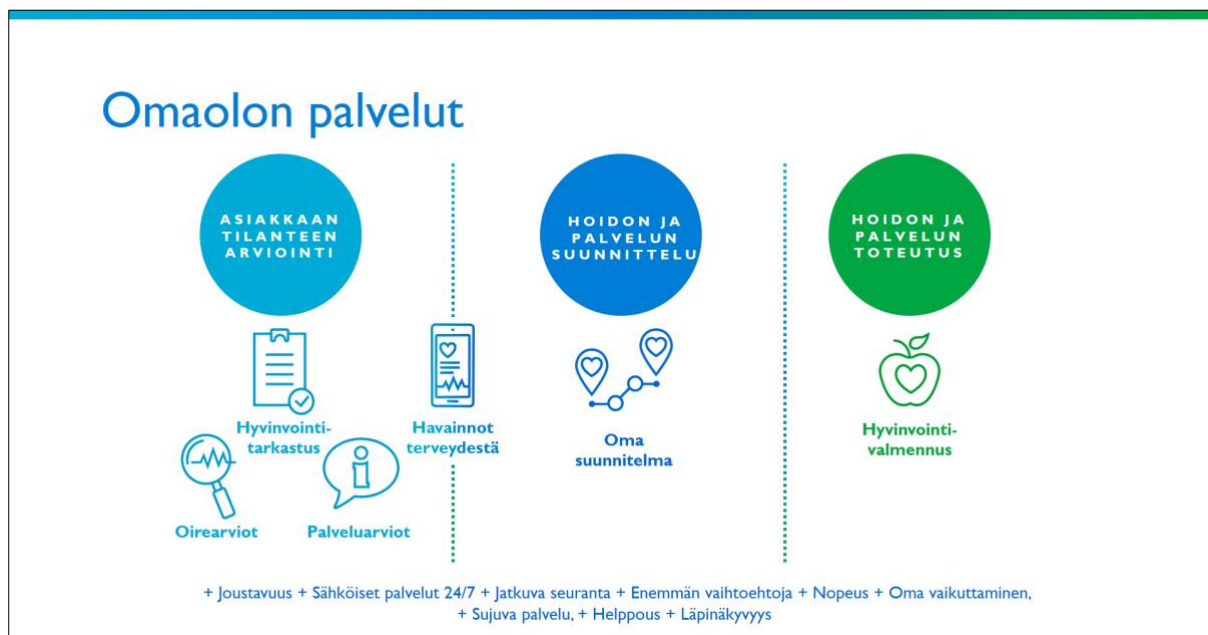
kuva 1: Omaolo-palvelun hyödyt kohderyhmittäin

Omaolo auttaa asiakkaan tilanteen arvioinnissa (hyvinvointitarkastus, oirearviot, palveluarviot, määräaikaistarkastukset), hoidon ja palvelun suunnittelussa (oma suunnitelma) sekä niiden toteutuksessa (hyvinvointivalmennukset).

Toteutettavat palvelut on valittu sillä perusteella, että ne ratkaisevat perustason palvelujen keskeisiä ongelmia. Toisena kriteerinä on ollut se, että niitä ei kansallisesti toteuteta muissa kehitysprojekteissa tai hankkeissa:

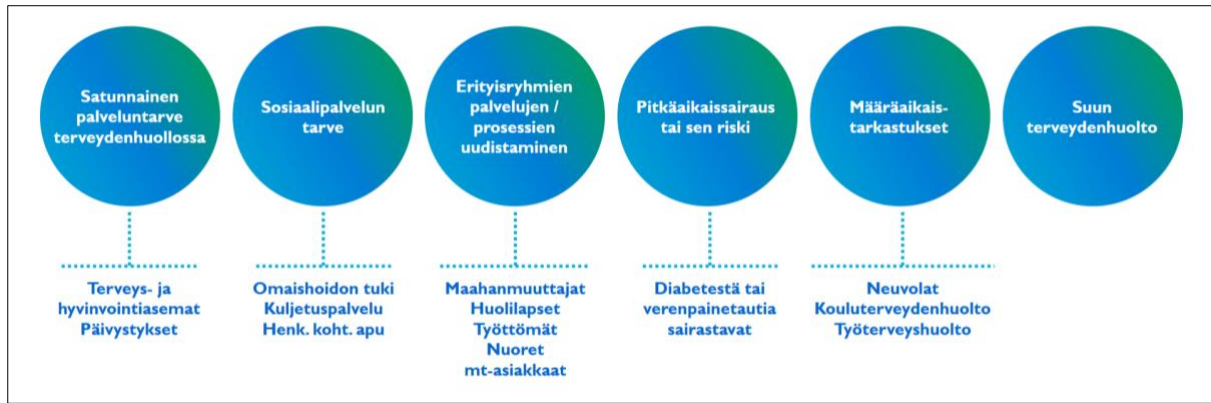
- Asiakkaan tilanteen arviointi (oire- ja palveluarviot, hyvinvointitarkastus, määräaikaistarkastukset, havainnot terveydestä): Hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnissa suurta variaatiota, yhdenvertaisuus ei toteudu, asiakkaat eivät ohjaudu oikein
- Hoidon- ja palvelun suunnittelu (oma suunnitelma): Hoidon ja palvelun prosessit eivät tällä hetkellä ole useinkaan suunnitelmallisia. Erityisesti 10% asiakkaista, jotka tuottavat 80% kustannuksista ja käyttävät paljon ja useita palveluja, ajelehtivat useissa päällekkäisissä ja toisistaan irrallisissa prosesseissa, joissa samoja asioita kysytään ja tehdään moneen kertaan. Kokonaisuus ei ole kenenkään hallussa.
- Hoidon ja palvelun toteutus (hyvinvointivalmennukset): Sekä ennaltaehkäisevässä toiminnassa että pitkäaikaissairaana prosesseissa tarvitaan kustannustehokkaita tapoja tukea elin- ja elämäntapamuutoksia

Palvelut hyödyntävät lääketieteellistä ja hyvinvoinnin tietämystä, joka jalostaa ja analysoi kansalaisen antamia nykyisiä ja historiatietoja tarjoten hänelle henkilökohtaista palautetta ja huomioita. Omaolo muodostaa kansalaisen näkökulmasta sujuvia, pitkälle automatisoituja itse- ja omahoidon palveluketjuja, joissa korostuu kansalaisen oma rooli ja vastuu. Kansalainen ohjautuu Omaolon avulla sujuvasti tarkoituksenmukaisen palvelun piiriin laajennetussa palveluvalikoimassa. Laajennettuun palveluvalikoimaan kuuluu perinteisten puhelin- ja vastaanottopalvelujen lisäksi erilaisia sähköisiä palveluja ja ryhmämuotoisia palveluja julkisella, kolmannella sektorilla ja yksityisellä sektorilla.



kuva 2. Omaolo-palvelun sisältökokonaisuudet

Palvelua on testattu monipuolisesti erilaisissa toimintaympäristöissä ja erilaisille kohderyhmille. Näin on voitu varmistaa palvelun saavutettavuus, sisältöjen skaalautuvuus ja palvelun hyödyt erilaisille kohderyhmille. Osa kohderyhmäkohtaisista piloteista on vielä tämän dokumentin kirjoittamisen aikaan käynnissä.



Kuva 3: Omaolo-palvelun asiakastestauksen kohderymiä

Palvelu on kehitetty hallituksen kärkihankkeessa Omat digiajan hyvinvointipalvelut (ODA)-projektissa 2016-2018. Omaolo-palvelun jatkokehittäminen ja sen levittäminen siirtyi 6.9.2018 SoteDigi Oy:lle. Ensimmäinen tuotantoversio Omaolo-palvelusta julkaistaan joulukuussa 2018 ja se otetaan käyttöön ODA-projektissa mukana olleilla 14 kunnalla ja sairaanhoitopiirillä: Espoo, Helsinki, Turku, Tampere, Oulu, Joensuu (1.11.2018 alkaen Siun Sote), Hämeenlinna, Kuopio, Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä, Porvoo, Sodankylä, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri sekä Keski-Suomen ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirit.

Ensimmäinen Omaolo-palvelun tuotantoversio sisältää oirearvioita (hengitystieinfektio, virtsatie tulehdus ja alaselän kipu) ja palveluarviota (omaishoidon, liikkumisen ja henkilökohtaisen tuen arviot). Sisältöjä laajennetaan nopeassa tahdissa kattamaan uusia oirearvioita, sekä muita kokonaisuuksia. Omaolo-palvelukuvauksista (asukkaan ja ammattilaisen) saa kattavan käsityksen palvelun toteutuksesta ja kehittämisen roadmapilta kuvan tulevien sisältöjen ja ominaisuuksien kehittämisestä ja julkaisusta. Palvelun levittäminen uusille toimijoille aloitetaan vuoden 2019 alussa. Omaolo-palvelun kehittämistä ohjataan yhdessä sovitun hallintamallin mukaisesti.

## Kooste Omaolo-palvelusisällöistä

**Hyvinvointitarkastus**

- Terveystarkastus
- Elämäntila (BREF)
- Suun terveys (OHIP)
- Omaishoitajan jaksaminen (COPE)
- THL lakisääteiset lomakkeet (koulu, NLA)
- Nuoren hyvinvointi (3x10D)
- Maahanmuuttajan kysely

**Oirearviot**

- Hengitystie tulehdus
- Kurkkukipu
- Yskä
- Korvakipu
- Närästys
- Olkapään kipu
- Peraäukon oireet
- Polven oireet
- Ripuli(n) oireet
- Selkäkipu
- Päänsärky
- Räähmä ja vetistävä silmä
- Naisen (18-65-v.) virtsatieinfektio
- Sukupuolitauti
- Tuberkuloosi (keuhko)
- Suun terveys

**Palveluarvio ja -ohjaus**

- Omaishoidontuki
- Kuljetuspalvelu
- Henkilökohtainen apu

**Suunnitelmapohjat**

- Verenpaine
- Diabetes
- VTI

**Verkkokurssit**

- Typin 2 diabeetikon ABC
- Näin käytät Marevania
- Haluaisitko nukkua paremmin?
- Polven ja lonkan nivelrikon hoito
- PEF-seuranta
- Suola ja verenpaine
- Rannemurtuman hoito

**Hyvinvointivalmennukset**

- Alkoholin käytön vähentäminen
- Liikuntaohjelma askeltajille
- Hyvät teot -valmennusohjelma
- Lapsiperheiden valmennusohjelma
- Kitollisuus-harjoitusohjelma
- Optimismi-harjoitusohjelma
- Positiivinen vuorovaikutus parisuhteessa
- Ristiriitojen ratkaisu parisuhteessa
- Arjen harmituksen vähentäminen
- Lihaskunto, liikkuvuus ja tasapaino -ohjelma
- Liikuntaohjelma 3, 4, 5, yli 7 tuntia viikossa
- Liikuntaohjelma diabeetikolle, sepevaltimo- tai verenpainetauti sairastavalle, tuki- ja liikuntaelsairaalle, astmaatikolle
- Painonhallinta
- Terveellinen ravinto
- Stressin hallinnan -harjoitusohjelma
- Tietoisuusaidot
- Tupakoinnin lopettamisen valmistelu, lopettaminen
- Univalmennus

**Päätöksenteki**  
n. 150 muistutetta

kuva 4: kaikki Omaolo-palvelun sisällöt

Lisätietoa: Omaolo-palvelun visio, Omaolon palvelukuvaus, Pilotti/kohderyhmäkohtaiset kuvaukset Omaolo -palvelusta ja toiminnallisista muutoksista, kehittämisen roadmap

### 3. Sanasto

Sanasto työstetään ihan viimeiseksi. Tähän kohtaan voi lisätä sanoja, joita olisi hyvä avata lukijalle:

ODA1, ODA2, ODA3, ODA4

Medidemo, oda.demo.fi, Beta-ympäristöt, tuotanto

Oirearvio, palveluarvio, hyvinvointitarkastus, määräaikaistarkastus, oma suunnitelma, hyvinvointivalmennus

Palveluarkkitehtuuri

IPR

konsortio

Pilotti

integraatio, minimikontekstinhallinta

Toiminnallinen muutos

Lean

Pääkäyttäjä

Asikas/palveluprosessi

Asiakkaat ja kehittäjäasiakkaat

Omakanta, Kanta, Omatietovaranto

### 4. Periaatteet palvelun käyttöönottoon liittyen

Palvelun kehittämisessä ja käyttöönotossa on seurattu yhdessä sovittuja periaatteita, jotka ovat myös linjassa yleisiin kansallisen tason periaatteellisiin linjauksiin. Seuraavaksi käymme läpi tärkeimmät periaatteet.

1. Kaikki lähtee toiminnan muutoksesta: Lean-menetelmä ja sen rooli Omaolon - käyttöönotossa

Omaolo-palvelun käyttöönoton keskeinen periaate on, ettei digipalvelua tule ottaa nykyisiin, jo olemassa oleviin, prosesseihin käyttöön. Ennen Omaolo-palvelun käyttöönottoa tulee siis laittaa asiakasprosessit ja niiden sisäiset toimintamallit kuntoon. Muutoksen tueksi olemme koonneet myös erillisen kuvauksen siitä, miten ODA-hankkeeseen osallistuneet organisaatiot muuttivat prosessejaan Leanin työkalujen avulla.

2. Itse- ja omahoitoa tukeva sähköinen palvelukokonaisuus (Omaolo) on:

- Perusjärjestelmä- ja toimittajariippumaton
- Pohjautuu kansalliseen palveluarkkitehtuuriin
- IPR ja jatkokehitys omassa hallinnassa
- Ketterä, avoimen lähdekoodin ratkaisuihin perustuva järjestelmä
- Hyödyntää uusia teknologioita, joilla on pitkä elinkaari
- Kustannustehokas ja skaalautuva järjestelmä
- Avoimet rajapinnat, mahdollistaa yhteentoimivuuden kansallisen palvelujen ja muiden sovellusten kanssa

3. Omaolo-palvelu integroituu kansallisiin tietovarantoihin –ja palveluihin sekä alueellisiin järjestelmiin, esimerkiksi omatietovaranto, kun tallennetaan itse- ja omahoitotietoja.



4. Teknisen toteutuksen oikeudet jäävät tilaajalle, jolloin jatkokehityksen hallinta on turvattu ja kustannukset kyetään pitämään maltillisina

Muita yleisiä periaatteita kehittämisessä ja käyttöönotossa: asiakaslähtöisyys, ketteryys, palautteeseen perustuvat kehittäminen, kansallinen yhteistyö ja kansalliset yhteiset palvelut, hyvien käytäntöjen jakaminen.

## 5. Palvelun käyttöönoton eri vaiheet

Palvelun käyttöönottoa voi tarkastella kuuden vaiheen kautta (tämä visualisoidaan):

### 1) Valmisteluvaihe

Valmisteluvaiheessa käydään läpi uuden liittäjän toiminnalliset tarpeet, ongelmat, joita palvelujen avulla halutaan ratkaista sekä ne toiminnalliset prosessit, joissa palvelu ensimmäisenä otettaisiin käyttöön. Tässä vaiheessa järjestetään Omaolo-palvelun esittelytilaisuus ja erillinen työpaja, jossa valmisteluvaiheen kokonaisuuksia työstetään eteenpäin. Tuotantovaiheeseen siirryttäessä Omaolo-palvelu tulee kullekin alueelle käyttöön ns. kokonaisuutena. Käyttöön ottoa voi kuitenkin vaiheistaa esim. sellaisten palveluiden osalta, jotka eivät ole avoimesti asukkaiden saatavilla (esim. määräaikaistarkastukset). Valmisteluvaiheessa käydään läpi myös alueen tekninen ympäristö, johon palvelu halutaan tuoda sekä tarkastella esim. integraatioiden tarvetta. Valmisteluvaiheessa voidaan käydä läpi jo olemassa olevia käytäntöjä samoista tai vastaavista prosesseista ja luoda mahdollisuuksia parhaiden käytäntöjen jakamiseen eri alueiden välillä.

### 2) Neuvotteluvaihe

Neuvotteluvaiheessa sovitaan liittymisestä Omaolo-palvelun piiriin yhdessä SoteDigi Oy:n ja toimittajien kanssa. Sopimusten näkökulmasta uuden toimijan tulee liittyä konsortion yhteistyösopimukseen ja tehdä ns. asiakaskohtaiset sopimukset toimittajien kanssa. Sopimuskokonaisuudet on kuvattu liitteessä 1.

Neuvotteluvaiheessa sovitaan myös liittymisestä hallintamallin mukaisiin ryhmiin. Omaolon-hallintamalli kuvaa päätöksentekoa ja yhteistyöryhmiä, joilla Omaolo-palvelun kehittämistä viedään eteenpäin. Sopimuksissa ja niiden liitteissä on myös määritetty, millaisia resursseja Omaolo-palvelun käyttöönotto ja käyttö vaatii.

Lisäksi neuvotteluvaiheessa sovitaan käyttöönoton projektisuunnitelmasta aikatauluineen yhteistyössä uuden toimijan ja SoteDigin kanssa.

### 3) Toiminnallisten muutosten valmennusohjelma

Toiminnallisen muutoksen valmennusohjelma pitää sisällään seuraavia asioita:

- Nykytilan kuvaus ja mittaaminen
- Ongelmien kartoitus ja juurisyyt
- Tavoitetilan täsmentäminen ja mittarien valinta
- Jatkuva parantaminen ja
  - muutosten suunnittelu
  - muutosten toteutus
  - muutosten arviointi
  - uusien muutosten toteutus
- Omaolo-palvelut käyttöön
- Vaikutusten mittaaminen

Valmennukset -vaihe pitää sisällään vähintään noin viikon verran lähityöskentelypäiviä noin kuuden kuukauden aikaikkunassa. Lähityöskentelyssä käydään läpi edellä mainittuja Lean-menetelmään kuuluvia käsitteitä sekä opetellaan niiden käyttöä käytännön harjoitusten avulla. Valmennuksissa otetaan tarkastelun kohteeksi aito asiakasprosessi, johon myös Omaolo-palvelua ollaan ottamassa osaksi prosessia. Lähityöskentelypäivien välissä voidaan



pitää 1-2 verkkopalaveria, joissa käydään läpi, miten tiimi on työskennellyt lähipäivien välissä. Lisäksi tiimillä on mahdollisuus pyytää neuvoja ja ohjausta työskentelyynsä.

Tiimissä tulee olla mukana kehittämiskohteeksi valitun asiakasprosessin omistaja, 3-4 prosessin parissa työskenteleviä ammattilaisia (sairaanhoitajia, lääkäreitä, fysioterapeutteja, suuhygienistejä, sosiaalityöntekijöitä) sekä Omaolo-palvelun käyttöönotosta vastaava projektipäällikkö. Valmentajana toimivan tulee tuntee Omaolo-palvelu sekä Lean-menetelmä ja hänellä tulee olla kokemusta menetelmän läpiviennistä asiakasprosesseissa.

#### 4) Tuotantoon siirtymisen valmisteluvaihe

Tuotantoon siirtymisen valmisteluvaiheessa on tärkeintä varmistaa, että:

- Omaolo-palvelua käyttävät ammattilaiset on resursoitu ja koulutettu
- Omaolo-palvelun organisaatiokohtaiset tiedot ja ohjaukset työstetty (mm. käyttöoikeudet ja niiden hallinta, työjonot, paikalliset palveluohjaukset, jne.)
- Kieliversiot paikallisista sisällöistä toteutettu
- Omaolon paikalliset tukiprosessit varmistettu ja pääkäyttäjät resursoitu ja koulutettu (ml. palautteiden käsittely)
- Alueellinen ja organisaatiokohtainen viestintä suunniteltu ja valmistelu
- Tuotannon mittarit valittu ja seuranta aloitettu
- Mahdolliset paikalliset integraatiot suunniteltu ja toteutettu (esim. potilastietojärjestelmän ja Omaolon välillä)
- Käyttöönottoon liittyvät tekniset sopimukset tehty, mm. yhteisrekisterinpitäjäyys-sopimus, VRK:n suomi.fi -sopimus

Tuotantoon siirtymisen valmisteluvaiheessa on oleellista, että käyttöönottoa valmistellaan riittävän laajalla rintamalla ja varmistaen, että koko organisaatio on valmis muutokseen. Tuotantoon siirtymisen valmisteluvaiheeseen on tärkeää varata riittävästi aikaa, sillä mm. paikallisten ohjausten tuottaminen vaatii tarkkuutta, huolellisuutta ja raakaa työtä paljon. Tuotantoon valmistautumisen vaiheessa hyödynnetään yhteisiä hyvä tapoja ja jo tuotettuja pohjia. Tuki jo aiemmin tuotantoon siirtyneiltä kuntatoimijoilta on tarpeellista ja tavoitteena on edesauttaa tiedon siirtoa ja hyvin käytäntöjen välittymistä kuntatoimijoiden välillä. Tietoa ja osaamista tuotantovaiheeseen siirtymisen vaiheesta kerätään parhaillaan.

Liitteenä valmisteluvaiheen muistilista

#### 5) Testausvaihe

Testausvaihe on osittain limittäinen muun valmisteluvaiheen kanssa. Testauksessa on tärkeintä varmistaa, että paikalliset sisällöt ja muut organisaatiokohtaiset tiedot (kuten työjono, käyttöoikeudet, jne.) toimivat Omaolo-palvelussa, kuten suunniteltu. Myös integraatioiden testaaminen (esim. potilastietojärjestelmään) ja toiminnan varmistaminen on kriittistä. Testausvaiheen aikana varmistetaan sisällöllinen, toiminnallinen ja tekninen valmius varsinaiseen tuotantoon.

#### 6) Tuotanto

Palvelun varsinainen käyttöönotto asiakasprosesseissa ja siirtyminen tuotannon ja jatkuvan palvelun piiriin.

Lisätietoa: jatkuvan palvelun malliin ja ketterän kehittämisen projektisuunnitelma

## **5. Resurssit ja osaaminen**

vaatii luultavasti useampia kehittämiä tms. jos ovat uudistamassa useampia prosesseja ja ottamassa käyttöön omaolo siinä laajuudessaan kuin sitä on valmiina keväällä 2018. Tämän lisäksi teknistä asiantuntijuutta ja pääkäyttäjä

## **6. Hyvät käytännöt**

Pilottiryhmäkohtaiset esimerkkikuvaukset

## **7. Esimerkkejä käyttöönotosta**

Tätä osiota kasvatetaan, kun kokemusta käyttöönotosta on enemmän.

## **Liitteet**

### **Valmennuskonsepti**

### **Käyttöönoton dokumenttipohjat**

### **Sopimukset**

## Liite 1: Sopimukset:

- ODA1
  - SaaS Palvelusopimukset kuntatoimijat- Kustannus Oy Duodecim määräaikainen 9/2020 saakka + 3v optio
  - Asiakkaan päätöksentuki 48snt per asukas per vuosi, väestöpohjan mukaan. Ylikunnalliset organisaatiot, esim. maakunnat maksaa väestöpohja \* 0,3333.
  - Lisäksi edelleenkehityksen ja koulutuksen kustannukset
- ODA2
  - Projektitoimitussopimus ja Ketterän vaiheen sopimus SoteDigi - MC Solita 31.12.2020 saakka määräaikainen + 4 v optio
  - Tuki- ja ylläpitopalvelujen sopimukset sekä SLA sopimukset Kuntatoimijat- MC Solita (allekirjoitetaan kevään 2018 aikana)
- ODA3
  - Käyttö- ja kapasiteettipalvelujen sopimus määräaikainen 31.12.2020 saakka + 4 v optio

## Tuotantoon siirtymisen valmisteluvaiheen muistilista

Oman organisaation tietojen määrittely Omaolon-palveluun

Miten hallitaan organisaation ammattikäyttäjiä ja palveluita?

Palveluohjaukset ja niiden rakentaminen

Tietoliikenne ja tietojärjestelmäintegraatiot

Varmista ammattilaisten pääsy Omaolo-palveluun ja linkitettyihin palveluihin työasemilta tai mobiililaitteista

Varmista ammattilaisten palveluun tunnistautuminen: varmennekortit tai mobiilivarmenteet tai muu?

Omaolo-palvelun tukemien tai jo käytössä olevien integraatioiden kuvaus =>

- esim. matriisi järjestelmistä ja toiminnoista
- linkit (kuvauksiin, mitä integraatioilla voidaan tehdä tarkemmin esim. korkean tason sekvenssi-kaaviot tms.), jos tarvetta lisätietoihin

Selvitä omien tietojärjestelmien tuki mahdollista kontekstinhallintaa, ajanvarausta ja muita integraatioita varten; tee tarvittaessa Omaolon-”tuen” ja omien järjestelmätoimittajien kanssa koordinoitu käyttöönotto-projekti

Integraatioiden käyttöönotto

Varmista, että käytössä on testiympäristö

Verkkotopologian kuvaus niin testi- kuin tuotantoympäristön osalta helpottanee kokonaisuuden hallintaa

Testaa mahd. potilastietojärjestelmän tms. konfiguraatiot testiympäristössä Omaolon toteutusta vasten

- Kontekstinhallinnan käyttöönotto ja sovittaminen Omaolo-palvelun kanssa, esim. koordinaattori
- Ajanvarausintegraatioiden määrittelyt omassa järjestelmässä - dokumentaatio toimittajalta

Tietoliikenteeseen liittyen tarvitaan

- Omien järjestelmien sertifikaattien hankinta: jos käyttöön tulee uusia integraatioita, tarvitaan (yleisesti tunnetun ja hyväksytyyn sertifikaatin myöntäjän allekirjoittamat) sertifikaatit
- Palomuurien avaukset Omaolo-liikennettä varten (testin avaukset alpha tai beta? ja tuotanto):  
<https://github.com/omahoito/definitions/blob/master/deployment.md>