

Mitä asiakaskokemuksen kehittämisen ja työn sujuvoittamisen kokeiluista opittiin?

Yhteenveto kokeilukampanjan tuloksista ja opeista
21.2.2023

Ville Meloni ja Kokeilukiihdyttämön tukitiimi, Helsingin kaupunki
Withmore Oy
Kokeilutiimit ja yrityskumppanit

Helsinki

Julkaisun versio: 0.9



Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille

Sisältö

1. Kokeilukiihdyttämö ja kokeilukampanjan kulku (s. 3-9)
2. Yhteenveto kokeilukampanjan opeista ja palautteista (s. 10-15)
3. Kokeilujen yhteenvedot (s. 16-103)
4. Lisätietoja (s. 104)

Kokeilukiihdyttämö ja kokeilukampanjan kulku

Kokeilukiihdyttämö

- **Osa kaupungin digitalisaatio-ohjelmaa.** Toiminta käynnistyi elokuussa 2019.
- **Kokeilukampanjoissa on tuettu tekoäly-, ohjelmistorobotiikka- ja paikkatietokokeiluja sekä asiakaskokemuksen kehittämistä ja työn sujuvoittamista.** Parhaille ehdotuksille ollut tarjolla n. 10.000 euroa / kokeilu.
- Kiihdyttämöön on saatu kolmen vuoden aikana n. **100 ehdotusta** joista n. **45 kokeilua edennyt toteutukseen.**
- **Kokeilut kestävät noin 3 kk ja yrityskumppanit** tukevat toteutuksessa. Kokeiluja on toteutettu **kaikkien toimialojen kanssa.**
- **Hankimme oppeja ratkaisusta** - emme valmiita ratkaisuja.

Helsinki

Kokeilukiihdyttämöä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä kanslian ja toimialojen kanssa!

Kokeilugalleria
Kokeilugalleriassa voit tutustua tehtyihin kokeiluihin ja niiden tuloksiin.

KAMPAANJA Valitse kampanja TILA Valitse tila Hae Tyhjennä rajaukset

27 kokeilua

Datapohjainen analyysi helsinkiläisten ikäihmisten liikkumisesta

Yli 65-vuotiaiden helsinkiläisten liikkuminen - Datapohjainen analyysi liikkumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Meri Virta

Plattynyt **Tekninen juttaminen** **Ohjelmistot** **Ohjelmistot** **Ohjelmistot**

Näytä kokeilu

ONNI-järjestelmässä olevien osaamistarvetietojen hyödyntäminen ketterän kehittämissuunnittelun tueksi

Miten tekoäly voi tukea esienkilotä työtehtävien osamisen kehittämisen suunnittelussa?

Plattynyt **Ohjelmistot** **Ohjelmistot** **Ohjelmistot**

Näytä kokeilu

Tekoälyä tukea työvuorosunnittelun

Kokeilun tavoitteena oli luoda robotilla kolmen viikon työvuorosunnittelu kotihoidon työntekijöille.

Plattynyt **Ohjelmistot** **Ohjelmistot** **Ohjelmistot**

Näytä kokeilu

Virtuaalinen matkapaas taluttua virkamatkalle

Sote-toimialan pilakapsalautajärjestelmän asiakaspalautteen analysointi

Valtionkorvausten hakeminen tulkkilaskuista

Kokeilujen opit kokeilugalleriassa
kokeilukiihdyttamo.hel.fi/results

Kokeilukiihdyttämön kokeilujen hyötyjä

Kokeiluista on saatu arvokasta tietoa ennen isompia hankkeita ja investointipäätöksiä. *Kokeilujen opit ohjaavat toteuttamista oikeaan suuntaan.*

Lisääntynyt ymmärrys teknologioista osana toiminnan kehittämistä

- uusien teknologioiden mahdollisuuksista ja myös rajoitteista kaupungin palveluiden kehittämisessä
- datan saatavuuden ja laadun merkityksestä
- auttanut tunnistamaan digitalisaation kehittämiskohteita

Lisääntynyt ymmärrys toiminnan ja palveluiden kehittämisestä

- projektitoiminnasta, hankinnoista, tietosuoja-asioista ja eri kehittämisen menetelmistä
- edistänyt kaupungin sisäistä ja ulkoista yhteistyötä sekä tiedonvaihtoa
- auttanut tunnistamaan organisaation haasteita ja kehittämisen pullonkauloja

Mitä kokeilujen jälkeen?

Tunnistettuja eri lopputulemia tehdyistä kokeiluista

- hyödynnetään kokeilun opit osana isompaa kehittämiskokonaisuutta ja mahdollista järjestelmähanketta
- jatkokehitetään kokeiltua ratkaisua tuotantoon asti omalla toimialalla
- hyödynnetään opit osana uutta kaupunkiyhteistä ratkaisua
- etsitään kokeillulle ratkaisulle omistajaa muualta
- päädytään ratkaisemaan ongelma työtapoja uudistamalla ja “perinteisemmällä ATK:lla”

“Kokeilukiihdyttämö tukee idean kokeilemista käytännössä. Vastuu oppien hyödyntämisestä ja lupaavan ratkaisun edistämisestä tuotantoon on kokeilun tehneellä toimialalla. Kanslia tukee mahdollisuuksien mukaan kaupunkiyhteisten ratkaisujen synnyttämistä.”

Kokeilukampanjat ja tuotokset

Kokeilukiihdyttämön kampanjat

- Tekoäly (2019) (7 kpl - 75K€)
- Tekoäly ja ohjelmistorobotiikka (2020) (10 kpl - 100K€)
- Tekoäly ja ohjelmistorobotiikka + lean-kehittäminen osana kokeiluja (2021) (10 kpl - 100K€)
- Ikäihmisten arjen liikkumisen edistäminen: kohderyhmän data-analyysit sekä sosiaalisen median -mainonnan kohdentaminen analyysejä hyödyntäen (2021-2022 alku) (3 kpl - 50K€)
- Data-analytiikan ja paikkatiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä (2021-2022) (4 kpl - 30K€) (Kymp-yhteistyössä)
- Asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen (2022) (9 kpl - 90K€)



Loppuraportin sisältö

1. Kokeilun onnistuminen
2. Kokeilun eteneminen
3. Kokeilun tuotokset
4. Opit teknologian mahdollisuuksista
5. Opit ratkaisun kehittämisestä
6. Opit kokeilemisestä
7. Opit resurssoinnista
8. Kokeilun tekninen ympäristö
9. Johtopäätökset ja jatkoideat

<https://kokeilukiihdyttamo.hel.fi/results>

Hakuvaiheen kulku ja tuki

Teemana asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen

**Kehittämisehdotus jätettiin
Kokeilukiihdyttämön sivuille**

**Moniammatillinen tiimi arvioi
ehdotukset 2 kertaa viikossa**

**Kokeilukiihdyttämö haastatteli
(30min) ja keräsi lisätietoja**

**Ideointityöpaja (2h) jossa
tuotettiin kokeiltavia ideoita
syksylle visiolakanan avulla.**

Saimme **22** kehittämisehdotusta

Luo ehdotus

Kampanja: Asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen 2022

Ehdotukset eivät ole julkisia, ne näkyvät vain kirjautuneille kaupungin työntekijöille.

← Palaa takaisin ehdotuslistaukseen

Tähdellä * merkityt kentät ovat pakollisia, jotta ehdotuksen saa lähetettyä.

Huom! Tässä kokeilukampanjassa sinun ei tarvitse vielä tehdä valmiita kokoussuunnitelmia hakuvaiheessa - kehittämistarpeen kuvaus riittää mutta samalla voit kertoa alustavista toiveista tai ideoista ratkaisu-ongelmaksi, kokeilukiihdyttämö ottaa yhteyttä ehdotuksen jättäneisiin yhteydenotopuheluyksiköihin ja auttaa eteenpäin.

Kehittämisehdotuksen otsikko *

1 Katso tarkentavat kysymykset

Kehittämistarpeen kuvaus *

1 Katso tarkentavat kysymykset

0/2000 merkkiä käytetty

Kokousohjelma *

1 Katso tarkentavat kysymykset



KT KANSLIA – Kokeiluehdotu...

Kehittämisehdotukset

+ Lisää tehtävä

Kasko

☐ Varhaiskasvatuksen Nopean avun henkilöstön välittäminen alueille kettärästi ja luotettavasti

Kehittämistarpeen kuvaus
Nopean avun yksikkö on 20 työntekijän yksikkö varhaiskasvatuksen akuutin henkilöstövajeen helpottamiseksi. Toimintaa ollaan mahdollisesti laajentamassa vuoden...

Määräpäivä



HAASTATTELU

- Ongelman kuvauksen läpikäyntiä
- Miten on jo koitettu ratkoa?
- Mitä haluaisi kokeilla ja oppia?
- Minkälaisen parannuksen haluaisi saada?
- Mitä toivoo työpajalta?



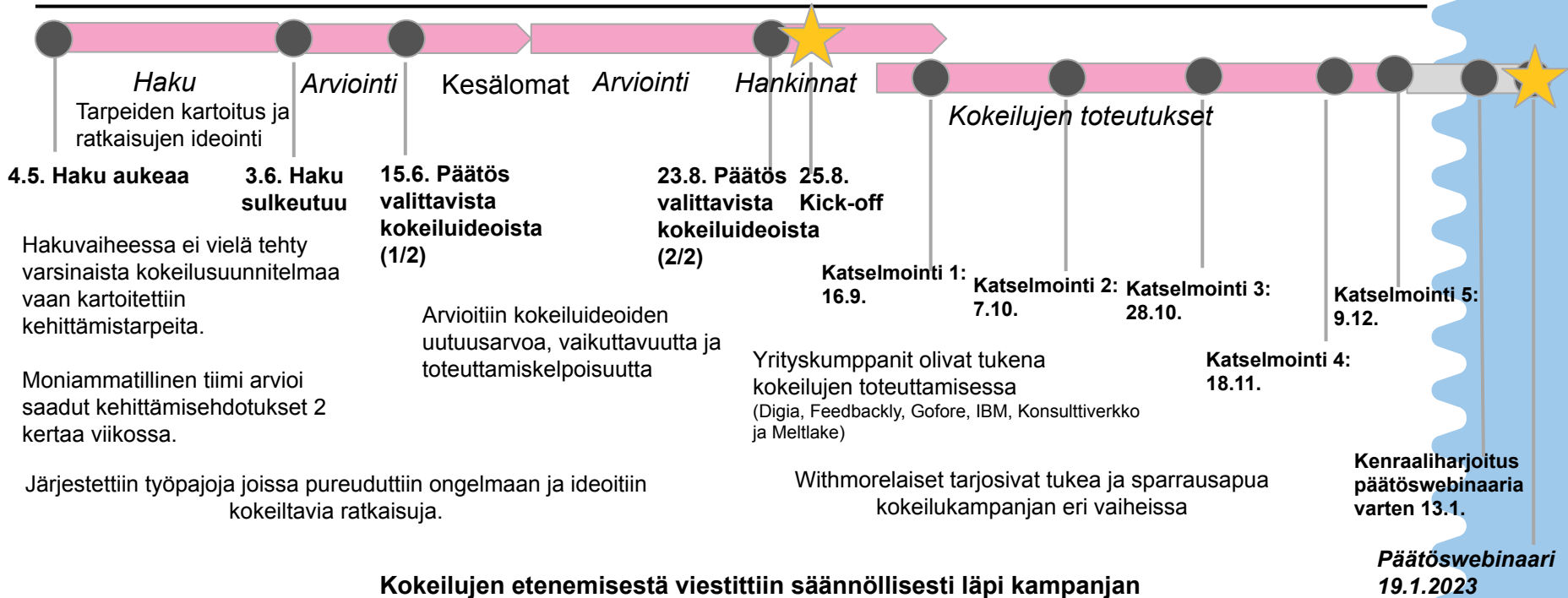
IDEOINTITYÖPAJA



Kokeilukampanjan aikataulu

Teemana asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen

Toukokuu '22 Kesäkuu '22 Heinäkuu '22 Elokuu '22 Syyskuu '22 Lokakuu '22 Marras-
-joulukuu '22 Tammikuu '23



Kokeilujen etenemisestä viestittiin säännöllisesti läpi kampanjan

[Ajankohtaista - Asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen 2022 - Kokeilukiihdyttämö \(hel.fi\)](#)

Yhteenveto kokeilukampanjan opeista ja palautteesta

Tyytyväisyys Kiihdyttämön tukeen ja yhteistyöhön kaupungin kanssa

- Kokeilijoiden tyytyväisyys valmisteluvaiheen tukeen 4,4 / 5
- Kokeilijoiden tyytyväisyys kokeiluvaiheen tukeen 4,7 / 5
- Kokeilijoiden tyytyväisyys kumppaniyrytykseen 3,3 / 5
- Kumppaniyrytyksen tyytyväisyys yhteistyöhön kaupungin kanssa 4,25 / 5

“Erittäin hyvä konsepti joka **tukee kokeilemaan erilaisia teknisiä ratkaisuja riippumatta omasta osaamisesta tai toimialasta**. Teillä oli aito halu auttaa ja tukea, etsiä ratkaisuja ja olitte joustavia. Vien kyllä ilolla kokeilukiihdyttämön sanomaa eteenpäin.”, **Anna-Leena, Kasko**

“Suosittelen kokeilukiihdyttämöä, jos ratkaistavissa on helposti rajattavissa oleva ongelma samalla tiedostaen resurssien rajallisuuden. Meille **kokeilukiihdyttämö antoi tärkeän alkusysäyksen ongelman ratkaisua kohti**, vaikka kokeilun puitteissa ratkaisua ei saatukaan valmiiksi.”, **Aleksi, Kuva**

“Hieno kokemus kokonaisuudessaan!

Oli todella **mielenkiintoista seurata muiden kokeiluiden etenemistä prosessin eri vaiheissa**. Oman kokeilun läpivieminen oli helppoa kun sille oli määritelty tarkat raamit kiihdyttämön toimesta.”, **Marianna, Palvelukeskus Helsinki**

“Kokeilut tuottavat konkreettista kokemusta mahdollisista kehityssuunnista”
Teemu, Kymp

“Valitun ongelman rajaus oli selkeä. **Lähestymistapa oli suoraviivainen ja ratkaisukeskeinen**”, **Tomi, Konsulttiverkko**

“Kokeilukiihdyttämö **antoi selkeän ja kunnianhimoisen briiffin**, jonka puitteissa oli hauskaa ja mielenkiintoista lähteä suunnittelemaan OmaStadi-palvelun kehittämistä ja prototyyppiä.”, **Joonas, Gofore**

Loppuwebinaari 19.1.2023

- Yli 180 osallistujaa
- Tyytyväisyys webinaariin 4,5/5

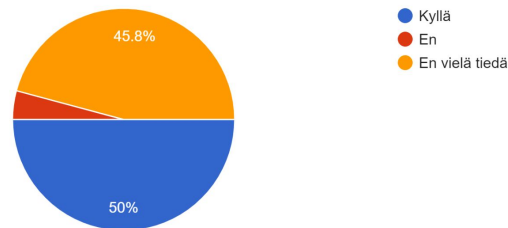
“Upea kokonaisuus, hyvin tiivistetty paljon asiaa. Monet olivat kaupunkitasoisia. Kokeiluja voi hyödyntää ja parastaa oman toimialan palveluiden kehittämiseen. "Aina ei tarvitse itse keksiä pyörää." Hyvät fasilitaattorit.”

“Voisiko webinaarin toteuttaa tulevaisuudessa hybridinä jostain toimipisteestä ja ehkä streamata Helsinki-kanavalle myös... Onnistuu esim Kaupungintalon aulasta, Oodista tms.”

Kiinnostus osallistua seuraavaan kokeilukampanjaan

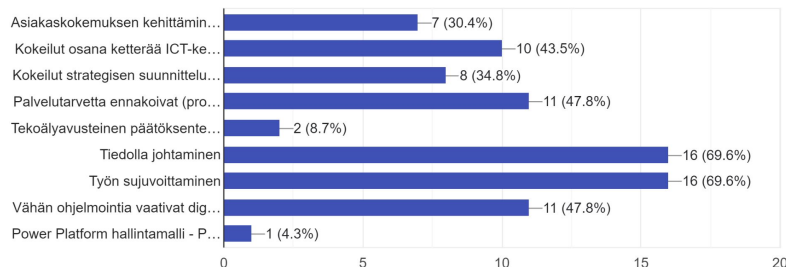
Olisitko kiinnostunut osallistumaan tuleviin kokeilukampanjoihin?

24 responses



Mistä teemoista toivoisit Kokeilukiihdyttämön tekvän kampanjoita jatkossa?

23 responses



Oppeja ja pohdintoja jatsoon

- Kokeilut tuottavat konkreettista kokemusta mahdollisista kehityssuunnista.
- Uudistettu tukiprosessi helpotti kokeilun rajaamista ja suunnittelua mikä auttoi kokeiltavan ratkaisun tunnistamisessa sekä oikeanlaisen toteutuskumppanin löytämisessä.
- Kokeileminen on palkitsevaa mutta siihen voi mennä paljonkin työaika mihin on hyvä varata aikaa kalenterista heti alkuun - tätä kannattaa tuleville kokeilijoille painottaa.
- Välikatselmoinnit rytmittivät hyvin kokeilua, mutta niitä voisi pitää harvemmin ja jossain vaiheessa pienemmällä porukalla.
- Väkiraportointi voisi olla kehittyvä jatkumo, joka täydennettynä siirtyy lähes sellaisenaan loppuraportiksi.

Oppeja ja pohdintoja jatkoon

- Tyytyväisyys yrityskumppanin tukeen oli alhaisempi kuin aikaisemmissa kampanjoissa. Tähän saattaa vaikuttaa yritysten aiempaa myöhempi mukaantulo vasta kokeilujen toteutusvaiheessa.
- Säännöllinen ja tiivis yhteydenpito, selkeä tarpeista viestiminen ja odotusten hallinta yrityskumppanin kanssa on edelleen keskeisessä roolissa kokeilun onnistumisessa.
- Osa kokeilijoista olisi tarvinnut enemmän tukea kumppanin kanssa työskentelyyn, koska ei ollut aiempaa kokemusta vastaavasta.
- Osa kokeilijoista olisi toivonut pääsevänsä pidemmälle teknisen ratkaisun osalta kuin mitä kokeilun puitteissa ja budjetissa oli mahdollista.

Oppeja ja pohdintoja jatkoon

- Kokeilukiihdyttämöltä toivotaan tukea ja näkemystä kokeiluista viestimiseen toimialoilla. Tehtyjen kokeilujen oppeja kannattaa jakaa esimerkiksi toimialojen kehittämis- ja digi-toimintojen johdolle systemaattisesti kokeilujen valmistuttua.
- Kokeilut voivat nostaa pintaan kaupungin digitalisaatioon ja kehittämiseen liittyviä pullonkauloja. Esimerkiksi Power platformia hyödyntävistä kokeiluista saatiin osin hyviä tuloksia mutta kyseisen teknologian hyödyntämiseen toivotaan selkeämpää omistajuutta, hallintamallia ja tukea kaupungilla ennen laajempaa käyttöönottoa toimialoilla.
- Tulisiko kokeilut luokitella jatkossa kolmeen kategoriaan, jotta voidaan tarjota kullekin kategoriaan sopivaa tukea ja resursseja: 1) nykyistä toimintaa parantavat, 2) nykyistä toimintaa uudistavat / niiden elinkaarta jatkavat ja 3) kokonaan uusia innovaatioita synnyttävät kokeilut.

Kokeilujen yhteenvedot

1. **Digitaaliset ratkaisut deliberaation tukena OmaStadissa** (Kanslia & Kymp & Gofore)
2. **Kouluruokaparannus - Asiakaskokemusymmärryksen kasvattaminen Palvelukeskus Helsingin palvelupoluilla** (Palvelukeskus & Feedbackly)
3. **Omavalvontaisten asukaskäyttöön tarkoitettujen tilojen sähköinen avain- ja sopimushallinta** (Kuva & Meltlake)
4. **Paljon palveluita tarvitsevien potilaiden tunnistaminen ja palvelupolun kehittäminen asiakaslähtöisesti Vuosaaren terveystasemalla** (Sote & Konsulttiverkko)
5. **Palvelussuhteen alkaessa -prosessin tehtävät sujuvammiksi** (Kuva & Meltlake)
6. **RAKKI - Robotti tuottamaan analyysia tietoaineistoista esim. paikkatiedosta tiedolla johtamisen tarpeisiin** (Kymp & IBM)
7. **Soten massarekrytointin prosessien edistäminen digitaalisin keinoin** (Sote & Gofore)
8. **Varhaiskasvatuksen Nopean avun henkilöstön välittäminen alueille kettärästi ja luotettavasti** (Kasko & Meltlake)
9. **Älykäs esihenkilön perehdytyspolku** (Kanslia & Digia)

Digitaliset ratkaisut deliberaation tukena OmaStadissa

Kaupunginkanslia

Kirsi Verkka
Sanna Moisala
Anni Salla

Kaupunkiympäristön toimiala

Anu Kiiskinen
Kaisa Koskinen

Yrityskumppanit

Joonas Luotonen
Meeri Aaria



Tieto kaupungin toiminnasta
ja kaupunkilaisista omalla
alueella lisää motivaatiota
osallistua Oma Stadiin
ja yhdenvertaisuutta
ideointiin.

Menetelmät



syyskuu

lokakuu

marraskuu

joulukuu

Kokeilun aloitus

2.9.

Kyselyn ketterä
testaaminen

0

Kysely
13.10.–30.10.
133 vastausta

1

Tiedon hankinta
ja muotoilu

2

Tiedon keruu

Haastattelut
syys–loka
10 kpl

Proton ketterät
kokeilut

Työpajan
suunnittelu
+
tietopakettien
muotoilu

Työpaja
11.11.
5 kaupunkilaista

3

Proton testaus
joulukuun alku

4

Tiedon
muotoilu ja
raportointi

Profiilit,
empatiakartat,
proton heuristinen
arviointi

Saavutettavuus?

Loppu
raportti

19.12.

Raportin palautus

Millaista tietoa
kaupunkilaiset
tarvitsevat?

Miten
kaupunkilaiset
käyttävät tietoa?

Millaista tietoa
on saatavilla?
Mitä vielä tarvit-
semme? Miten
rajaamme?

Miten tieto
esitetään?

Helsinki

Käyttöliittymän prototyypin
versiot

Mitä tietoa kaupunkilaiset toivovat ja tarvitsevat osallistuakseen?

- Monenlaiset teemat kiinnostavat, haastetteluissa esille nousivat erityisesti kestävä kehitys ja ekologisuus
- Halutaan tietoa osallistumisen mahdollisuuksista
- Oman kaupunginosan tiedot kiinnostavat eniten
- Yhdenvertaisuutta pidettiin tärkeänä, mutta ratkaisut vaihtelivat. Kaikille kaikkea vai enemmän niille, joilla on vähemmän?
- Lisää visualisointia, oleelliset asiat tiivistetysti esille
- Yksinkertaistetun tiedon lisäksi toivotaan mahdollisuutta paneutua asiaan laajemmin

Mistä halutaan tietoa?

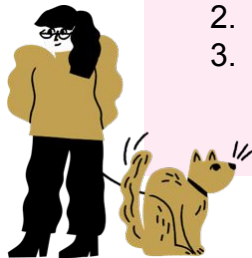
1. Tietoa kaupunkilaisten tarpeista ja kokemuksista alueella
2. Tietoa kaupungin suunnitelmista alueella
3. Turvallisuudesta ja siihen vaikuttamisesta

Mistä tietoa saadaan?

1. Omat havainnot alueella
2. Sosiaalinen media
3. Valtakunnan- ja paikallislehdet

Miten tieto pitäisi esittää?

1. Karttapohja
2. Kuvat ja kaaviot
3. Tekstit



Tiedon hankinta



- Tieto on pirstaleista ja monessa eri paikassa ja muodossa
- Tiedon etsimisen tueksi tarvittiin useita haastatteluita
- Tiedon selkeyttämiseen ja tulkintaan meni paljon aikaa
- Tietoja vähän yhdistelty ja hyödynnettynä palvelujen kehittämiseksi
- Toimialallakin haasteellista etsiä ja löytää ajantasaiset ja relevantit suunnitelmat alueelta, sillä ne ovat pirstaleisesti eri paikoissa ja eri muotoisina
- Kaupunkilaisia eniten kiinnostavaa alue- tai kaupunginosakohtaista tietoa vähän saatavilla
- Tiedon tuotantoa ei voitu automatisoida rajapintoja avaamalla, sillä hyödynnettäviä tietokantoja ei ollut riittävästi

Miten tieto pitäisi esittää?

- Tiedon muotoilussa oleellista selkeät kuvat, infograafit ja taulukot
- Tietoa pitää yksinkertaistaa, jotta se herättää mielenkiinnon
- Tarvittaessa mahdollisuus saada lisää tietoa esim. linkin takaa
- Esitetään yksi asia kerrallaan ja käytetään yhtenäistä visuaalista ilmettä ja valokuvia tuomaan kiinnostavuutta
- Kartta hyvä keino ohjata kaupunkilaisia ajattelemaan aluetta laajemmin
- Pelkkä teksti ei innosta tutustumaan, kuvat ja selkeät isot numerot toimivat paremmin

Helsinki

Tietoa Kaakosta



Kuinka moni puhuu näitä kieliä?

	arabia	norja	urdu
634	10	89	
kiina	230	539	813
venäjä	1625	90	135



Seitsemän löytöä aluetta

- 53 km pyörätiä aluetta
- 150 eläintä Korkeasaaren eläintarhasta
- 24 kanttia ja tuijaa
- Rakhuksen kirkkapöytä
- 13 luomonsuojelualuetta
- 5 puresseuraa
- Santahaminassa on korattu uusia elokuvi, kuten Uuno Turhapuro armeijan leivissä

Kuinka moni asuu täällä?

51 407
asukasta

Naisia 50,2 %
Miehiä 49,8 %
0-18 9806

Hei! Helsingin palvelut Kaakon alueella

- Tarvittavien laatu- ja palvelut ja yhtäläinen raitareitti
- Ra-Helsingin kulttuuripisteiden kehittäminen ja kulttuuripisteiden kunnossapito
- Räätäliä kirkkopöytä, lähtökappeli, kirkko-palvelut, kirkkopöytä
- Luomonsuojelualueiden toteuttaminen, myös vierailun laatu- ja palvelut
- Lähtökappeli kirkon kävelyn ja pyöräilyn reitit ja asuinalueiden kehittäminen

18-65-vuotiaat työssäkäynti



62 % käy töissä
23 % on työvoiman ulkopuolella
15 % on työttömiä

Kuinka moni alueen asukas on sitä mieltä, että aluetta on riittävästi maankäytön vapaa-ajan toiminta- ja palvelualueita?



Enemmän alue 86 %
Enemmän samaa



Kaakkois-Helsinki 79 %
Enemmän samaa



Länsi-Helsinki 64 %
Enemmän samaa

The Fun Theory

Fun Theory on tutkimus, joka osoittaa, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät. Tämä teoria on kehitetty ja käytetty ympäri maailmaa, ja se on osoittanut, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät.

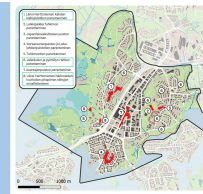
Flora-pöytä
Flora-pöytä on pöytä, jossa on erilaisia kasveja, jotka kasvavat pöydän ympärillä. Tämä pöytä on kehitetty ja käytetty ympäri maailmaa, ja se on osoittanut, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät.

Vierailijapöytä
Vierailijapöytä on pöytä, jossa on erilaisia kasveja, jotka kasvavat pöydän ympärillä. Tämä pöytä on kehitetty ja käytetty ympäri maailmaa, ja se on osoittanut, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät.

Muutokset ympäristössä
Muutokset ympäristössä ovat muutoksia, jotka tehdään ympäristöön, jotta se olisi miellyttävämpi ja helpompi käyttää. Nämä muutokset voivat olla esimerkiksi uusia kasveja, uusia väriä tai uusia muotoja.

Alueiden laatu
Alueiden laatu on alueen laatu, joka on kehitetty ja käytetty ympäri maailmaa, ja se on osoittanut, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät.

Herttoniemen yleisten alueiden suunnitelman (ALSU 2020-2029) hankepoiminnat



Kaakkois-Helsinki
aluetta koskeva

- 1. Alueen kehittäminen
- 2. Alueen kehittäminen
- 3. Alueen kehittäminen
- 4. Alueen kehittäminen
- 5. Alueen kehittäminen
- 6. Alueen kehittäminen
- 7. Alueen kehittäminen
- 8. Alueen kehittäminen
- 9. Alueen kehittäminen
- 10. Alueen kehittäminen

Tietopaketti liikunnasta



Lajit ja suorat	Alue	Alue	Alue
1. Alue	Alue	Alue	Alue
2. Alue	Alue	Alue	Alue
3. Alue	Alue	Alue	Alue
4. Alue	Alue	Alue	Alue
5. Alue	Alue	Alue	Alue
6. Alue	Alue	Alue	Alue
7. Alue	Alue	Alue	Alue
8. Alue	Alue	Alue	Alue
9. Alue	Alue	Alue	Alue
10. Alue	Alue	Alue	Alue

Käytetty kulkuväline

Käytetty kulkuväline on kulkuväline, joka on kehitetty ja käytetty ympäri maailmaa, ja se on osoittanut, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät.

Yhteinen suuri tila	Alue	Alue	Alue
1. Alue	Alue	Alue	Alue
2. Alue	Alue	Alue	Alue
3. Alue	Alue	Alue	Alue
4. Alue	Alue	Alue	Alue
5. Alue	Alue	Alue	Alue
6. Alue	Alue	Alue	Alue
7. Alue	Alue	Alue	Alue
8. Alue	Alue	Alue	Alue
9. Alue	Alue	Alue	Alue
10. Alue	Alue	Alue	Alue

6 suosittuun liikuntatilaan

Alue	Alue	Alue	Alue
1. Alue	Alue	Alue	Alue
2. Alue	Alue	Alue	Alue
3. Alue	Alue	Alue	Alue
4. Alue	Alue	Alue	Alue
5. Alue	Alue	Alue	Alue
6. Alue	Alue	Alue	Alue

6 suosittuun liikuntatilaan	Alue	Alue	Alue
1. Alue	Alue	Alue	Alue
2. Alue	Alue	Alue	Alue
3. Alue	Alue	Alue	Alue
4. Alue	Alue	Alue	Alue
5. Alue	Alue	Alue	Alue
6. Alue	Alue	Alue	Alue



Neo Nuori

Neo Nuori on projekti, joka on kehitetty ja käytetty ympäri maailmaa, ja se on osoittanut, että ihmiset tekevät erilaisia asioita, kun he ovat iloisia ja nauttivat siitä, mitä tekevät.

Oppeja osallisuuteen liittyen

Osallisuus ja osallistuminen koettiin hyväksi ja positiiviseksi monessa suhteessa.

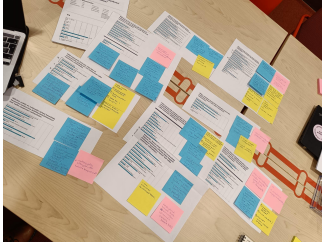
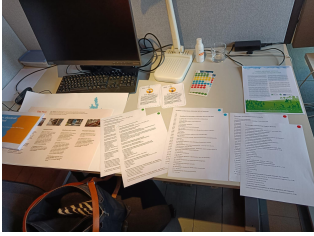
Osallisuudessa kiinnostaa muiden alueen asukkaiden kuuleminen ja ymmärtäminen, sekä vuoropuhelu niin asiantuntijoiden kuin muiden alueen asukkaiden kanssa hyvässä hengessä.

Osa haastateltavista koki myös, että osallisuuden näkyminen paransi alueen viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä, vaikka ei itse ollutkaan kiinnostunut osallistumaan mihinkään yhteissuunnitteluun.

Ikäväksi koettiin aiemmat huonot kokemukset. Näitä olivat tunne ettei oikeastaan vaikuttanut mihinkään mielipiteellään tai panoksellaan, tai huono viestintä siitä miten mielipiteet tai osallisuus vaikutti).



Miten kaupunkilaiset käyttävät tietoa?



- Työpajamuotoisessa työskentelyssä tarvitaan selkeitä ja yksinkertaisia materiaaleja, joihin on helppo ja nopea tutustua
- Työpajassa kaupunkilaiset halusivat keskustella erityisesti omista arjen havainnoista ja kokemuksista alueella
- Erityisen kiinnostuneita oltiin toisten alueen kaupunkilaisten tekemistä ehdotuksista alueella
- Tieto omasta alueesta koettiin kaikkein kiinnostavimpana
- Tarvittaisiin alusta, jossa voidaan turvallisesti ja rakentavasti käydä keskustelua alueen kehittämisestä

Neljä kokeilun aikana tunnistettua käyttäjäprofiilia



Itsevarma



NAUTTII

päästessään parantamaan kaupunkia pala palalta ja samalla lisäten yhteistä hyvinvointia. Kokee, että kaupunkilaiset tietävät itse mitä alueelleen tarvitsevat, ei kaupunki.



Aktiivinen kaupunkikehittäjä. Etsii laajaa ja monimutkaistakin tietoa usein ideoiden ja ymmärryksen tueksi.



Toimintansa kautta saa paljon laadullista tietoa koskien koko suurpiirin asioita, tarpeita ja toiveita. Kiinnostunut kaupungin kehittämisestä laajasti ja moni-puolisesti ympäristöä huomioiden.



TURHAUTUU

epäloogisuudesta tai ristiriitaisista ohjeista. Haluaa löytää tiedon nopeasti ja vaivatta.



Piipahtaja



TURHAUTUU

hitaudesta, esteistä tai mikäli joutuu ottamaan muita huomioon. Haluaa että tieto on selkeästi esitetty, ja niin että ajan salliessa voi aiheeseen voi paneutua syvemmin.



NAUTTII tiedonkeruusta, ja siitä että pääsee syventämään omaa osaamistaan jopa nippelitasolle.



Kipinä tiedon etsimiseen herää omaa elämää tai arkea koskettavasta asiasta.



Huomio pistomaisesti oman asuinalueensa epäkohtia ja tarpeita, varsinkin silloin kun ne hankaloittavat omaa tai perheen arkea.



TURHAUTUU mikäli luettava teksti on epä-se lvää, sivusto on monimutkainen tai prosessit vaikuttavat haastavilta ymmärtää. Turhautuu myöskin, mikäli osallistuessaan muut kaupunkilaiset "jyräävät" mielipiteillään.

Helsinki



Muut ovat kiinnostuneet ottamaan myös Torkkujan tarpeet ja toiveet huomioon, itse ei niistä pitäisi meteliä. Haluaa kuitenkin, että mahdollinen muutos hyödyttäisi myös muita.



Lähtee etsimään tietoa harvoin, muiden auttaessa motivaatiota syntymään. Mikäli etsitty tieto ei löydy helposti, innostus saattaa lopahtaa nopeasti. Ei välttämättä jaksaa uskoa, että omilla kokemuksilla ja ajatuksilla on muille merkitystä.



NAUTTII hiljaisuudestaan huolimatta tullessaan kuulluksi. Päästessään vaikuttamaan, kokee että Helsinki tuntuu taas vähän enemmän kotoisalta ja ylpeyttä osallistumisestaan.



On kiinnostunut siitä miten omassa peruspiirissä ja yhteisössä voidaan, sekä alueen turvallisuudesta. Kiinnostunut paran-ta maan ihmisten hyvinvointia eri tavoin.



NAUTTII huomattaessaan että omasta työstä on iloa muille aluetta käyttäville.



Jatkuvasti uudesta tiedosta kiinnostunut oman asuinalueensa ja yhteisönsä kehittäjä. Kiinnostuu uusista asioista ja innovoinneista.



TURHAUTUU mikäli apua ei ole saatavilla, tietoa ei löydy tai se on liian hajanaisesti esitettynä. Turhautuu myös kokiessaan, ettei kaupungin asiantuntija kuuntele tai kuule mitä hänellä on sanottavaa.

Proto: Tieto OmaStadi sivustolla

- Kokeilualueena Kaakkoinen Helsinki ja teemoina liikuntapaikat ja yleiset alueet.
- Tietoa hankittiin kaupungin suunnitelmista, alueen asukkaista sekä alueen asukkaiden kokemuksista ja ajatuksista alueeseen liittyen
- Ketterät kokeilut ja testaus 13 kpl, heuristinen arviointi ja kognitiivinen auditointi
- Jatkokehitys jatkuu keväällä 2023

"Kivat ja selkeät visualisoinnit"

"Kaakon suurpiiri ei sano alueena mitään, mutta kartta selkeyttää sen hyvin"

"Sivusto herättää mielenkiinnon tutkia eri alueita ja osallistua"

"Hyvä määrä tietoa ideoista, ja hyvä että halutessaan voi lukea aiheista laajemmin"

Johtopäätökset

Tiedon tuotannossa tulisi huomioida kaupunkilainen loppukäyttäjänä ja hyödyntää **enemmän sisältömuotoilua**, jotta tieto olisi visuaalisesti ja sisällöllisesti selkeää ja käytettävää.

Tieto selkeästi esitettynä **ohjaa ajattelemaan** asioita **laajemmin** ja huomioimaan myös alueellisen ja asukkaiden välisen **yhtenäisyyden**.

Kaupungilla paljon tietoa kaupunkilaisten toiveista, palautteista ja kokemuksista. **Tietoa tulisi koota ja analysoida**, jotta sitä voitaisiin hyödyntää palvelujen kehittämisessä paremmin.

Erilaiset **tekoälyä hyödyntävät tekstianalyysin työkalut** tulisivat olla laajemmin kaupungilla käytössä.

Pelkästään tarjolla oleva tieto ei riitä synnyttämään sen pohjalta keskustelua. Tarvitaan **sopivia menetelmiä** ja työskentelyn rakennetta **motivoimaan** tiedon käyttöä ja siitä käytävää **keskustelua**.

Jotta tiedon hankinta ja käsittely saataisiin automatisoitua, tulisi tietoa **rakenteistaa ja koota** selkeämmin eri tietokantoihin.

Tiedon hyödyntämisen automatisointia edistäisi myös **yhtenäiset mittarit** ja sopimukset tiedon keruusta



Kiitos!

Helsinki

Kouluruokaparannus - Asiakaskokemusymmärryksen kasvattaminen Palvelukeskus Helsingin palvelupoluilla

Kokeilussa pyritään saamaan kohdennettua palautetta kouluruokailusta.

Palautteen avulla pyritään tarjoamaan parempaa ja maistuvampaa kouluruokaa

Palvelukeskus Helsinki:

Marianna Mäenpää, Seppä Päivi, Viiru Pirjo, Johanna Kuisma

Feedbackly:

Jasmin Rajava

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin kaupungin työntekijöille

Kokeilun tausta, tavoite ja eteneminen

TAUSTA

Palvelukeskus Helsinki tuottaa päivittäin noin 100 000 ruoka-annosta noin 450 kohteeseen. Ruokaa tuotetaan mm. ylä- ja alakouluihin, lukioihin sekä ammattioppilaitoksiin. Tällä hetkellä oppilailta kerätään jatkuvaa palautetta fyysisillä palautelaitteille kohteissa sekä QR-koodein. Kaikista kohteista saadaan tällä hetkellä jatkuvaa palautetta, mutta palautteen kohdentaminen yksittäiseen ruokalajiin nykymallilla ei ole mahdollista, ja kokeilu pyrkii tuomaan siihen haasteeseen ratkaisun.

TAVOITE

Tavoitteena oli oppia keräämään uudenlaista tarkempaa dataa tuotannonohjauksen tueksi ja samalla lisätä oppilaiden vaikutusmahdollisuuksia.

ETENEMINEN

Kokeilun lopputuotoksena syntyi kyselytyökalu ruokalistojen suunnittelun ja tuotannon ohjauksen tueksi

Ratkaisun kehittäminen



Kokeilun ajaksi yhteen peruskoulun pikapalautelaitteeseen rakennettiin kysely johon voitiin yhdistää tuotannonohjausjärjestelmästä tiedot päivittäisestä ruokalistasta, jolloin oppilas pystyi antamaan palautetta ateriakohtaisesti.

Kokeilun toteutusympäristönä toimi kaksi erillistä työkalua feedbackly järjestelmä sekä Cumul.io työkalu

Kokeilun tuotokset

Kokeilun lopputuotoksena syntyi visuaalinen työkalu ruokalistojen suunnittelun ja tuotannon ohjauksen tueksi

- ✓ Työkalun avulla pystyttiin selvittämään mm. seuraavat asiat:
 - ✓ Keskittytyväisyys ruokalajeittain
 - ✓ Oppilaiden mieltymykset ruokalajien suhteen
 - ✓ Vastajamäärä kokeilun ajalta sekä keskittytyväisyys
- ✓ Tiedon avulla pystytään mahdollisesti tulevaisuudessa vaikuttamaan toteutettuun ruokalajiin



Kokeilun tunnuslukuja

Ruoasta annetun palautteen määrä kasvaa

Kokeilujakson aikana vastaajamäärät nousivat kohteessa yli sadalla prosenttiyksiköllä (**107 %**)



Ruoasta annetun palautteen numeerinen keskiarvo on parempi kuin ennen

Kohteen numeerinen keskiarvo oli kokeilun aikana **3,66** ja ennen kokeilua **3,52 > nousua 4 %**

Hävikkiruoan määrä kohteissa vähenee

Pilotin aikana kohteen hävikkiruoan määrä väheni **n. 2 %**

Kiitos palautteesta!

Eniten ja vähiten suositut ruoat tällä hetkellä:



Kalapuikot



Beanit -juurespata

Vielä ehdit vaikuttamaan, kysely jatkuu 9.12. saakka!

Huomioimme kaikki palautteet kouluruokien suunnittelussa.



**Kiitokseksi osallistumisesta
tarjoamme jäätelöä 9.12.**

Kokeilun kesto ja opit

Projekti alkoi elokuussa 2022 ja päättyi saman vuoden joulukuussa.
Projekti kesti yhteensä 18 viikkoa

Yhteistyön tärkeys

- ✓ Kokeilu vaati tiivistä yhteistyötä kaikkien kokeiluun linkittyvien tahojen kanssa (mm. Kasko, tuotannonohjaus, pilottikohde, viestintä, Kanslia, Whitmore)

Viestinnän tärkeys kaikille sidosryhmille

- ✓ Kohteessa sekä kokeiluun liittyville sidosryhmille tiedotettiin kokeilun etenemisestä säännöllisesti eri kanavissa

Data-analytiikka työkalun prototypoinnin tärkeys

- ✓ Graafiset taulukot auttoivat havainnoimaan kerättyä dataa sekä varmistumaan siitä, että data on laadukasta ja luotettavaa
- ✓ Graafisten taulukoiden avulla tietoja pystyttiin jakamaan myös sidosryhmille helposti, jolloin kokonaisvaltainen kehittäminen helpottui



Mitä kokeilun jälkeen?

- ✓ Kokeilun perusteella tuotantokelpoista ratkaisua varten tulisi selvittää toinen teknisen ratkaisun omaavaa toimija, jonka avulla prosessia saataisiin automatisoitua entisestään
- ✓ Mahdollinen jatkokokeilu voitaisiin toteuttaa kahden eri toimijan kanssa, jolloin toimijoiden välinen yhteistyö toimisi seuraavasti:
 - ✓ Toinen toimija kerää ja siirtää koulukohtaista tietoa kyselyiden rakentavalle ja dataa keräävälle taholle automaattisesti tuotannonohjausjärjestelmästä
 - ✓ Kyselyt saadaan automatisoitua ruokalistojen avulla
 - ✓ Kokeilua pystytään helpommin skaalaamaan myös laajempaan käyttöön
- ✓ Jatkokokeilu voi olla myös pienimuotoisempi, jolloin toimintaa jatketaan samalla tavalla, mutta kysely laajennetaan useamman koulun käyttöön
 - ✓ Tällöin tulee huomioida, että ruokalistojen tulee olla näissä kouluissa samat
 - ✓ Ratkaisun saa automatisoitua ja skaalattua koko Palvelukeskuksen tasolle, mutta Feedbackly koee että se vaatii useamman toimittajan yhteistyötä eikä Feedbackly yksin pysty koko palvelua pilotin tavalla tuottamaan alusta loppuun automatisoituna

Omavalvontaisten asukaskäyttöön tarkoitettujen tilojen sähköinen avain- ja sopimushallinta

- Eerikki Pihlajamaa, Miika Kyllönen, Aleksi Fonselius
- Kumppani: Meltlake; Petri Sohlberg, Timo Vallius, Janne Petäjäjärvi

Helsinki



**Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille**

Kokeilun tavoite ja eteneminen

- Nykytilanne: sopimukset paperisina, arkistointi kansioihin, tiedonsiirto sisäisessä postissa
- Ongelmat: arkistointi paperisena, tietoturvan ongelmat, tiedonkulun heikkous
- Tavoitetilä: sopimukset sähköisiksi, arkistointi sähköiseen järjestelmään, tiedonsiirron automatisointi
- Kokeilun tavoitteena oli luoda prototyyppi sovellukselle, jossa edellä mainitut toiminnot onnistuvat
- Tarkoitus oli löytää nopeasti sopiva kumppani, joka pystyy luoda suunnitelmien mukaisen sovelluksen
- Meltlaken kanssa aloitettiin hommat ja päästiin nopeasti samalle sivulle tavoitteista

Ratkaisun kehittäminen

- Kokeilu eteni työpajoissa Meltlaken kanssa ja työpajojen välissä Meltlake työsti prototyyppiä
- Ensimmäisessä työpajassa kartoitettiin nykytilaa ja rajattiin ongelmaa
- Toisessa työpajassa käytiin läpi sovellusta ja tavoitetilaa ja mahdollisia muokkauksia joita sovellukseen haluttiin
- Kolmannessa työpajassa käsissä oli valmis sovelluksen prototyyppi, jonka jälkeen luotiin suunnitelmaa jatkosta
- Tämän jälkeen käytiin läpi tietosuojaan liittyviä asioita ja arvioita jatkokehityksen kustannuksista

Ratkaisukuvaus

- Meltlaken luoma ratkaisukuvaus
- Power Platforms, Power BI, Power Apps

Raportit ja ajantasainen
tilanne sopimuksista



Sovellus
avainsopimusten luontia
ja kirjanpitoa varten

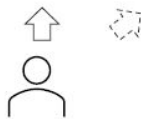


Automaatio sopimuksen
tilan tarkistamiseen

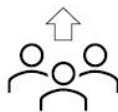


Sähköinen allekirjoitus
avainsopimuksiin

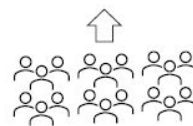
Visma Sign



Avaimista vastaava henkilöt
Helsingin kaupungin työntekijä
1-5 henkilöä



Kohdevastaava
Palmian, Solin tai L&T:n työntekijä
Noin 50 henkilöä
Laite?
Lisenssointi?



Avaimen käyttäjät
Kaupunkilainen
Noin 1000 henkilöä

Tuotokset

- Kokeilun tuotoksena on prototyyppi sovelluksesta, jolla kohdevastaava ylöskirjaa luovutetut avaimet ja jolla asiakas sähköisesti allekirjoittaa avaintenluovutus sopimuksen, (sähköisen allekirjoituksen liittäminen sovellukseen ei mahtunut kokeilun raameihin)
- Ajatuksia vaihtoehtoisista ratkaisuista

Tuotokset

- Kuvakaappaus sovelluksen prototyypistä (Meltlake)
- Helppokäyttöinen sovellus kohdevastaavalle

Helsinki

Helsinkin kaupunki liikuntapaikat - Avaintenhallinta - Kohdepaikan valinta

LOPETA

Aloita kirjoittamalla vaaditut tiedot ja paina JATKA

Kohdepaikka (Hae kirjoittamalla kohdepaikan nimi)

Find items

Kohdevastaava

Sähköposti

aleksi.fonselius@hel.fi

Työnantaja

Puhelinnumero

☒ Vuokraus

☐ Palautus

Jatka

Tuotokset

- Kuvakaappaus sovelluksen avaintenluovutuksesta
- Helppo asiakaskäytettävyys

Helsinki

Helsinkin kaupunki liikuntapaikat - avaintenhallinta

LOPETA

Aleksi Fonsellus
aleksi.fonsellus@hel.fi
Lassila & Tikanoja
0503623638

Testikylän testikoulu

Vuokralaisen seura/yhteisö

Vuokralaisen nimi

Vuokralaisen sähköposti

Vuokralaisen puhelinnumero

Avalimen numero

+

Luovutettavat avaimet

×

Tallenna

Vuokralaisen nimi	Sähköposti	Puhelin	Sopimus PVM	Avaimet
Testi Testinen	testi@gmail.com	000998877		U5764,U5432,U5443
Maija Meikäläinen	maija@gmail.com	00000001112		L9861,Y9087
Testi Testinen	asd@gmail.com	0501234567		Y7634
Sarina Testinen	sarina@hel.fi	05036326		Y6540,Y6541,Y6543
Mikko Meikäläinen	mikko@gmail.com	0503623638		
Pekka Testi	peksi@gmail.com	000 876590		U8730,U8731
Maija Testinen	Maija@gmail.com	0503623638		U7200
Maisa Meikäläinen	maisaa@gmail.com	050123456789		

Tuotokset

- Kuvakaappaus koordinaattorin raporttinäkymästä
- Ketterä tiedon etsiminen ja hallinta

Helsinki

Kuva - Avainten hallinta

Valitse koulu

Mattilan ala-aste

Testikylän testikoulu

Testilän yläaste

Avainten status

Sopimuksen pvm

Kohdevastaava

Kohdepaikka

Vuokralaisen nimi

Avaintunnus

Vuokralaisen yhteisto

Palaut...

13

Vuokra...

12

		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Majja Meikalainen	L9861	HKV
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Majja Meikalainen	Y9087	HKV
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Testi Testinen	U5432	HKV
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Testi Testinen	U5443	HKV
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Testi Testinen	U5764	HKV
1.8.2022		Majja Testaaja	Testilän yläaste	Heli Heikelainen	M4567	ToPoLa
		Aleksi Fonselius	Mattilan ala-aste	Sarina Testinen	Y6540	Torpan poja
		Aleksi Fonselius	Mattilan ala-aste	Sarina Testinen	Y6541	Torpan poja
		Aleksi Fonselius	Mattilan ala-aste	Sarina Testinen	Y6543	Torpan poja

Status ● Palautettu ● Vuokrattu

Helsinki

Vaikutukset

- Asiakkaalle: parantunut tietosuoja, parempi kokemus avainten luovutuksesta, vähemmän väärinkäsityksiä
- Kohdevastaavalle: Parantunut käyttökokemus, helpottunut tiedonsiirto, tiedon parempi saatavuus
- Avaimista vastaavalle koordinaattorille: parempi tiedonkulku, data paremmin saatavilla, asiakkaiden tiedot paremmin tallessa

Kokeilun opit

- Kokeilussa saatiin yleisellä tasolla tärkeää oppia tekniikan luomista mahdollisuuksista ratkaista tämän tyllisiä ongelmia
- Kokeilussa tärkeintä on mielestämme järkevä raja-
aus, tässä kokeilussa kyseessä oli selkeä ongelma, jonka ratkaisuun voitiin luoda selkeä suunnitelma
- Ymmärrys resurssien rajallisuudesta
- Herättänyt keskustelua koskien isompaa kuvaa avaintenhallinnassa
- Yhteistyö Meltlaken kanssa on sujunut hyvin ja on tärkeää, että yhteistyökumppani on alusta asti samalla sivulla

Mitä kokeilun jälkeen?

- Kartoitetaan mahdollisuuksia työstää sovellusta eteenpäin Meltlaken kanssa, tavoitteena sovelluksen pilotointi
- Pilotoinnin esteenä vielä esimerkiksi sähköisen allekirjoituksen liittäminen sovellukseen
- Kartoitetaan myös muita mahdollisuuksia avaintenhallintaan pidemmällä tähtäimellä esimerkiksi mahdollisuutena voisi olla avaintenhallinnan ulkoistaminen

Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen ja palvelupolun kehittäminen asiakaslähtöisesti

Vuosaaren terveysasema
Mimi Rantanen

Konsulttiverkko

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille

Kokeilun tavoite ja eteneminen

10 % sote-asiakkaista kerryttää 80 % kustannuksista.
5 % kerryttää 65 % kustannuksista.

Ratkaistava ongelma

- Helsingin sotepeassa pyritään tunnistamaan paljon palveluita tarvitsevia (PPT) asiakkaita, jolloin voisimme tarjota heidän tarpeidensa mukaista palvelua hoidon jatkuvuus huomioiden.
- Vuosaaressa PPT-asiakkaiden tunnistaminen ja siihen perehdytys on ollut riittämätöntä. Emme ole voineet tarjota asiakkaille heidän tarpeidensa mukaan räätälöityä hoitoa.
- Työkaluja ja aikaa PPT-työhön ei ole ollut tarpeeksi.

Halusimme selvittää

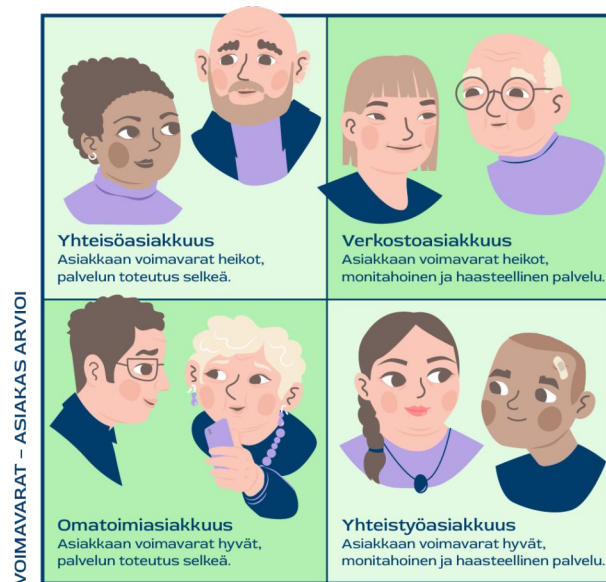
- Millaisia paljon palveluita tarvitsevia potilasryhmiä meillä on Vuosaaren terveysasemalla (Tiedolla johtaminen)
- Tunnistaa PPT-prosessin toimimattomat kohdat ja kehittää sitä (Suuntima-pilotti)

Halusimme oppia

- Tunnistamaan ja kohtaamaan paremmin PPT-asiakkaita ja tarjoamaan heidän tarpeidensa mukaista hoitoa
- Hyödyntämään Apotin raportointiominaisuuksia osana tiedolla johtamisen työkaluja

Suuntima

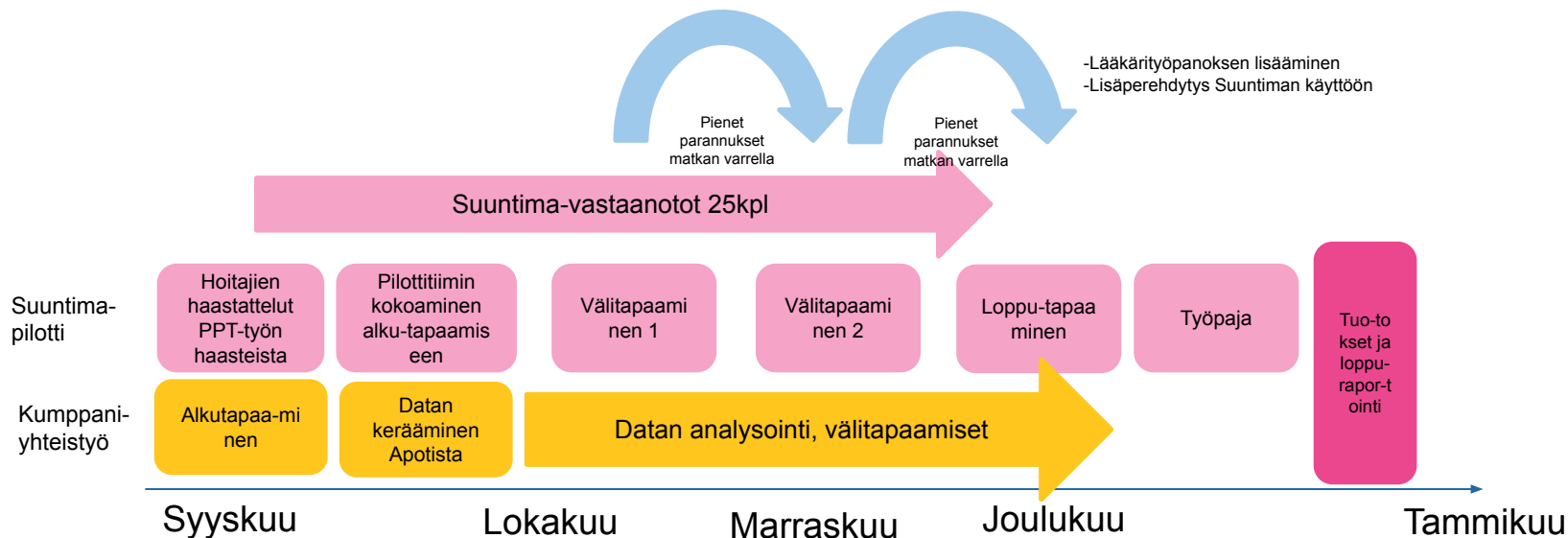
- DigiFinlandin työkalu, joka yhdistää asiakkaan arvion omasta tilanteestaan sekä voimavaroistaan sekä ammattilaisen arvion.
- Työkalu asiakkuussegmentointiin, eli auttaa tunnistamaan, mihin neljästä asiakasryhmästä kukin asiakas sillä hetkellä kuuluu.
- Helsingin sotessa toteutettiin Suuntima-työkalun pilottijakso 9-11/2022. Kokeilu toteutettiin useissa eri yksiköissä, joista terveysasemia edusti Vuosaaren terveysasema.
- Suuntiman oletettuja hyötyjä
 - Asiakas kokee tulevansa kuulluksi
 - Resursseja ja palveluita voidaan kohdentaa paremmin
 - Henkilöstö oppii huomioimaan potilaiden tilanteen kokonaisvaltaisemmin



TILANTEEN HAASTEELLISUUS – AMMATTILAINEN ARVIOI

Kuva: [DigiFinland](#)

Ratkaisun kehittäminen

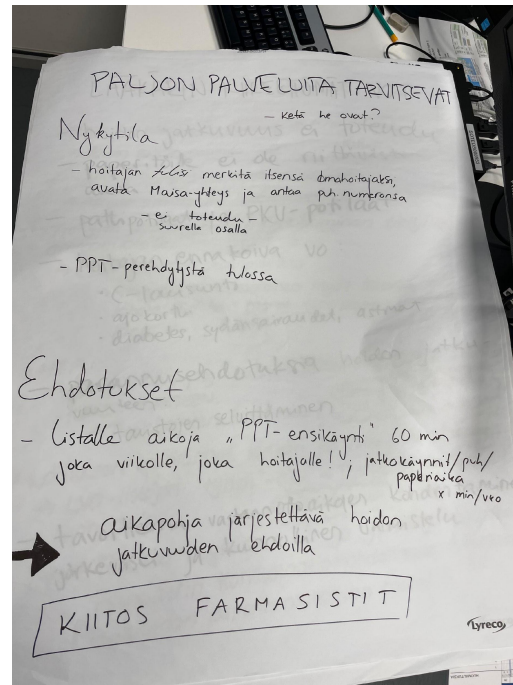


Tuotokset

- Projektista muodostui varsin laaja ja rajaaminen oli haastavaa. Matkan varrella nousi esiin paljon kehityskohteita, joista osaan oli helppo puuttua välittömästi, osan kehittäminen vaatii paljon aikaa.

Tuotosten yhteenveto

- Löydökset
 - Käyntitietojen analysointi
 - Haavapotilaat
 - Hoidon pirstaloituminen
 - Puutteelliset kirjauskäytännöt
 - Työn akuuttipainotteisuus
 - Suuntima-pilotti
- Jatkokehityskohteiden tunnistaminen
 - Apotin toiminta sekä raportointiominaisuudet
 - Puhelinjärjestelmä
 - Työn uudelleenjärjestelyyn liittyvät ehdotukset
 - Koulutustarpeet
- Konkreettiset tuotokset
 - Tarkistuslista puhelintyöhön
 - Työpaja hoidon jatkuvuudesta henkilöstölle



Kokeilun opit

Suuntima-pilotin tulokset olivat odotettuja

- Kokeilun myötä opittiin kohtaamaan asiakkaita kokonaisvaltaisemmin heidän tarpeensa huomioiden.
- Asiakkaat kokivat työkalun käyttämisen vastaanotolla hyödylliseksi ja lupaus hoidon jatkuvuudesta keräsi kiitosta. Alustavan arvion mukaan yhteydenotot vähentyivät kunnolla toteutettujen alkutapaamisten myötä.
- PPT-asiakkaiden tunnistaminen kehittyi Suuntima-koulutuksen tuoman ymmärryksen myötä myös niillä hoitajilla, jotka eivät aktiivisesti käyttäneet Suuntimaa asiakastyössä.
- Työtyytyväisyys kasvoi vastaanottoihin liittyvän epävarmuuden vähentyessä sekä tiimityön ja paremman lääkärituen myötä.
- Muissa yksiköissä Suuntiman hyödyt jäivät selvästi pienemmiksi.

“Mielenkiintoinen pilotti, antoi taas uusia näkökulmia ja ajattelemisen aihetta, joskus asiakas tarvitsee tukea vähemmän, sitten taas enemmän, meidän on kyettävä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin riittävän herkästi.”

-Pilottiin osallistunut hoitaja

”Mä olen odottanut tätä vastaanottoa vuodesta 2014”

-Suuntima-asiakas lääkärin vastaanotolla

Kokeilun opit

Tiedolla johtaminen

- Käyntitietojen analysoinnin osuudessa tuntui olevan jonkin verran käynnistymisvaikeuksia. Yhteinen kieli löytyi tapaamisten myötä.
- Haavapotilaiden lisäksi muita paljon palveluita käyttäviä yksittäisiä potilasryhmiä emme saaneet tarkastelussa esiin.
- Saimme ideoitua sitä, miten dataa voisi jatkossa analysoida rajaamalla potilasryhmiä käyntimäärien perusteella ja tarkastelemalla käyntisyitä tarkemmin.
- Hoidon jatkuvuusindeksin kehittäminen lähti myös alkuvaikeuksien jälkeen käyntiin, mutta laskukaavaa ei saatu projektin aikataulun puitteissa valmiiksi. Yhteistyö kaupungin tilastopalveluiden kanssa jatkuu.

Yleistä kokeilemisesta

- Kehittämistyö on mahdollista vain, kun siihen on suunniteltu aikaa ja ajasta pidetään kiinni.
- Yhdessä kehittäminen ja tekeminen lisää työntekijöiden intoa ja sitoutumista työhön sekä oman osaamisen esiintuomista.

”Projektin lääkäreiden tuki merkinnyt paljon henkilökohtaisesti ja ryhmäkoontumiset toimineet hyvin. Vertaistuki on tärkeää, koska PPT asiakkaat ovat antoisia ja kuormittavia. Avoimuus ja sallivuus palavereissa.”

-Pilottiin osallistunut hoitaja

Mitä kokeilun jälkeen?

Hoidon jatkuvuus teemana Vuosaaren terveysasemalla myös keväällä 2023

- Jatkokehitetään PPT-työtä
 - Vahvistetaan ymmärrystä erilaisista potilasryhmistä ja ryhmien poluista perehdytyksen keinoin. Käytetään Suuntimaa tässä apuna, kun tulee käyttöön Helsinkiin.
 - Kevään 2023 aikana opinnäytetyö, joka sisältää ohjeistusta ja henkilöstön perehdytystä PPT-työhön
 - Jokaiselle vastaanottoja tekeväälle hoitajalle työpohjiin korvamerkittyä vastaanottoaika PPT-asiakkaille.
 - Lisätään Maisa-viestintää ja omien puhelinnumeroiden jakoa PPT-asiakkaille, kunnes saadaan parempi takaisinsoittojärjestelmä.
 - Nimetään PPT-syväosaajat terveysasemalle tukemaan PPT-työtä tekeviä hoitajia ja lääkäreitä.
 - Hälvennetään ”PPT-stigmaa” eli rohkaistaan kaikkia tekemään tätä terveysaseman ydintyötä.
 - Lisätään PPT-työtä erityisesti tiettyjen potilasryhmien, kuten kipupotilaiden, diabeetikoiden ja haavapotilaiden osalta, koska säästöjä ja terveyshyötyä saavutettavissa.
- Lisätään lääkäreiden osaamista Apotin käytössä sekä järjestellään työtä niin, että hoidon jatkuvuuden toteuttaminen on mahdollista.
- Huomioidaan eri ammattiryhmien osuus hoidon jatkuvuuden edistämisessä.
- Tiivis yhteistyö asiakasraadin kanssa.
- Jatkokehitetään hoidon jatkuvuuden laskukaavaa tilastopalveluiden kanssa. Hyödyttää potentiaalisesti kaikkia kaupungin terveysasemia.

5 min biotauko

> jatketaan klo 14:00

Tauon jälkeen

- Palvelussuhteen alkaessa -prosessin tehtävät sujuvammiksi (Kuva)
- Robotti tuottamaan analyysia tietoineistoista esim. paikkatiedosta tiedolla johtamisen tarpeisiin (Kymp)
- Soten massarekrytoinnin prosessien edistäminen digitaalisin keinoin (Sote)
- Varhaiskasvatuksen Nopean avun henkilöstön välittäminen alueille kettärästi ja luotettavasti (Kasko)
- Älykäs esihenkilön perehdytyspolku (Kanslia)

Kokeilujen esittelyt

- Palvelussuhteen alkaessa -prosessin tehtävät sujuvammiksi (Kuva)
- RAKKI - Robotti tuottamaan analyysia tietoaaineistoista esim. paikkatiedosta tiedolla johtamisen tarpeisiin (Kymp)
- Soten massarekrytoinnin prosessien edistäminen digitaalisin keinoin (Sote)
- Varhaiskasvatuksen Nopean avun henkilöstön välittäminen alueille kettärästi ja luotettavasti (Kasko)
- Älykäs esihenkilön perehdytyspolku (Kanslia)

**Herääkö esityksestä
kysymyksiä tai
kommentteja?**

Laita ne muistiin! Pääset
kysymään ja keskustelemaan
esitysten jälkeen
QA-osuudessa.

Palvelussuhteen alkaessa –prosessin sujuvoittaminen

- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala (KUVA) / toimistopalvelut: Tanja Kammarback-Rossi, Jonna Lopenen, Päivi Lassila, Heidi Mäkinen, Jaana Majanen, Hanna Räisänen ja Maria Tammelin
Kaupunkiympäristön toimiala (Kymp) / kehittämispalvelut Laura Berg
- Yrityskumppani Meltlake Oy: Petri Sohlberg ja Janne Petäjäjärvi

Helsinki



**Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille**

Kokeilun tavoite ja eteneminen

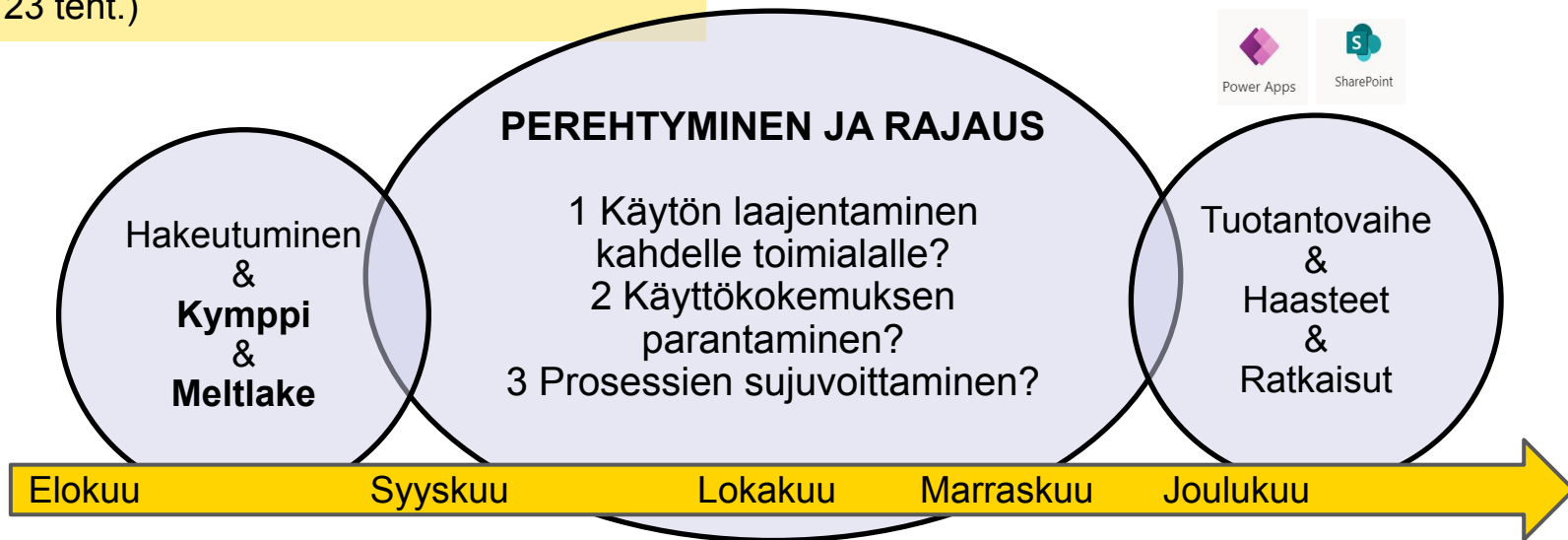
TAVOITE 1

Sujuvampi palvelussuhteen aloitusprosessi ja ohjeistus esihenkilön ja uuden työntekijän näkökulmasta. (KUVA 2022/123 teht.)



TAVOITE 2

Kuvassa 2020 alk käytetyn Power Apps –sovelluksen käyttökokemuksen parantaminen, tutkiminen ja yleisesti oppiminen



Ratkaisun kehittäminen

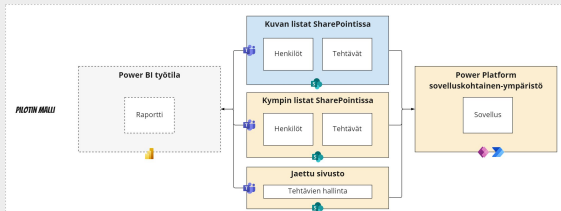
Ratkaisu kehitettiin kolmessa työpajassa ja muutamassa lisäpalaverissa, joissa työstiin yhdessä sisältöjä ja teknisiä määrityksiä. Työpajojen välillä yrityskumppani Meltlake toteutti ratkaisun prototyyppejä Helsingin kaupungin ympäristössä Microsoftin Power Platformin työkaluilla. Näin suunnitelmat muuttuivat nopeasti konkreettisiksi, kommentoitaviksi lopputuotoksiksi.



Tuotokset

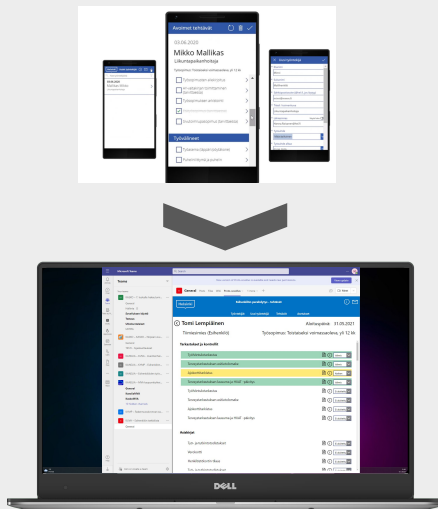
Skaalautuva arkkitehtuuri

Ratkaisulle tehtiin sivustot ja listat, joiden avulla koestettiin ratkaisun käyttöönotto muilla toimialoilla



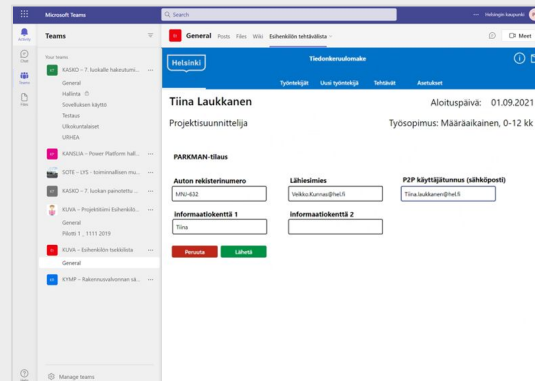
Parempi käyttökokemus

Sovelluksen tuominen Teamsiin ja käyttö työpöytäkoneella avaa uusia mahdollisuuksia



Prosessien kehittäminen

Sovellukseen tuotiin esimerkkinä pysäköintipaikkatunnuksen tilaaminen



Microsoft Teams

Activity

Chat

Teams

Tasks by PL...

Shifts

Approvals

Calendar

Calls

Files

...

Apps

Help

Join or create a team

Teams

Your teams

K7 KASKO – 7. luokalle hakeutumi... ..

General

Hallinta

Sovelluksen käyttö

Testaus

Ulkokuntalaiset

URHEA

KASKO – KASKO – Nopeat avu... ..

General

TESTI - Sijaiskuitaukset

KX KANSLIA – KUVA - Avaintenhal... ..

KX KANSLIA – KYMP - Esihenkilön... ..

KE KANSLIA – Esihenkilöiden työn... ..

KANSLIA – MVA kaupunkiyhte... ..

General

KansliaMVA

KaskoMVA

10 hidden channels

KX KYMP – Rakennusvalvonnan sä... ..

RT KUVA – Esihenkilön tsekkilista

General

Search

New version of Proto-sovellus is available and needs new permissions. View update

General Posts Files Wiki Proto-sovellus 1 more +

Helsinki Esihenkilön perehdytys - tehtävät

Työntekijät Uusi työntekijä Tehtävät Asetukset

⌚ **Tomi Lempiäinen** Aloituspäivä: 31.05.2021

Tiimiesimies (Esihenkilö) Työsopimus: Toistaiseksi voimassaoleva, yli 12 kk

Tarkastukset ja kontrollit

Työhöntulotarkastus	📄 ⓘ Valmis
Terveystarkastuksen esitietolomake	📄 ⓘ Valmis
Ajokorttitarkistus	📄 ⓘ Kesken
Terveystarkastuksen lausuma ja HIJAT -päivitys	📄 ⓘ Valmis
Työhöntulotarkastus	📄 ⓘ Ei aloitettu
Terveystarkastuksen esitietolomake	📄 ⓘ Ei aloitettu
Ajokorttitarkistus	📄 ⓘ Ei aloitettu
Terveystarkastuksen lausuma ja HIJAT -päivitys	📄 ⓘ Ei aloitettu

Asiakirjat

Työ- ja tutkintotodistukset	📄 ⓘ Ei aloitettu
Verokortti	📄 ⓘ Ei aloitettu
Henkilöstökortin tilaus	📄 ⓘ Ei aloitettu
TvÄ- ja tutkintotodistukset	📄 ⓘ Ei aloitettu

Microsoft Teams

Activity

Chat

Teams

Tasks by PL...

Shifts

Approvals

Calendar

Calls

Files

...

Apps

Help

Join or create a team

Teams

Your teams

- K7 KASKO – 7. luokalle hakeutumi...
 - General
 - Hallinta
- Sovelluksen käyttö
- Testaus
- Ulkokuntalaiset
- URHEA
- KASKO – KASKO – Nopeat avu...
 - General
 - TESTI - Sijaiskuitaukset
- KX KANSLIA – KUVA - Avaintenhal...
 - KX KANSLIA – KYMP - Esihenkilön...
 - KE KANSLIA – Esihenkilöiden työ...
 - KANSLIA – MVA kaupunkiyhtei...
- General
- KansliaMVA
- KaskoMVA
- 10 hidden channels
- KYMP – Rakennusvalvonnan sä...
- KUVA – Esihenkilön tsekkilista
- General

Search

New version of Proto-sovellus is available and needs new permissions. [View update](#)

General Posts Files Wiki Proto-sovellus 1 more +

Helsinki

Esihenkilön perehdytys - tehtävät

Työntekijät Uusi työntekijä Tehtävät Asetukset

Tiina Laukkanen

Aloituspäivä: 01.09.2021

Projektituunnittelija

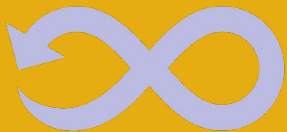
Työsopimus: Määräaikainen, 0-12 kk

PARKMAN-tilaus

Auton rekisterinnumero	Lähiesimies	P2P käyttäjätunnus (sähköposti)
MNJ-632	Veikko.Kunnas@hel.fi	Tiina.laukkanen@hel.fi
Informaatiokenttä 1	Informaatiokenttä 2	
Tiina		

[Peruuta](#) [Lähetä](#)

Kokeilun opit



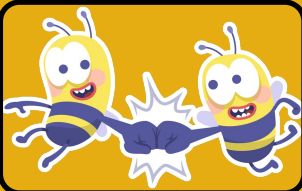
Menetelmäkohtaiset opit (Power Apps ja SharePoint)

- Käytön laajentamismahdollisuus (pääallekkaisen työn vähentäminen)
- Selainnäkömman muokkaus (asiakkaan parempi kokemus)
- Sovelluksen sisäiset lomakkeet (työn sujuvoittaminen)
- Olemassa olevan ratkaisun parempi tunteminen
- ++ tekninen osaamisen tarve edellisistä (ja ymmärrys SharePoint rajoista)



Kehittämiskohteen taklaaminen

- Palvelussuhteen alun prosessin sujuvoittaminen on laajasti esihenkilöiden toivoma tulos, johon voidaan päästä yhteiskehittämällä prosessia ja työvälineitä.
- Yhteiskehittäminen □ Kehittämisvastuulliset yksiköt + asiakkaat, toimialojen ja kanslian HR-palvelut, ICT sekä muut osapuolet



Viisautta, rajoja ja osaamista yhteiskehittämiseen

- TARVITSEMME ASIAKASKOKEMUKSEN PARANTAMISEEN:
- Hallintamallin Power Platformille – tärkeä yhteiskehittämisen ja yleensä jatkos edellytys
- Dokumentaation, toteuttajan perehtymisen, teknisen tuen ja rahoitusnäkymät
- Yhteistä puhetta (ja strategiat) tavoitteista ja vastuista
- Avoimen mielen siihen kehitämmekö prosessin osia vai koko prosessia



Mitä kokeilun jälkeen?

KOKEMUS- ARVIOINTI

Työryhmän
sisäiset
keskustelut

Osaamisen
välitilinpäätös

ARVIOINTI- KESKUSTELUT

Asiakkaiden
(esihenkilöiden ja
uuden työntekijän)
tarvenäkökulmasta

Sovellukseen/muuhun
ratkaisuun liittyvien
teknisten edellytysten
näkökulmasta

Osaamisen,
resurssoinnin ja
rahoituksen
näkökulmasta.

Kuva +
Kymp

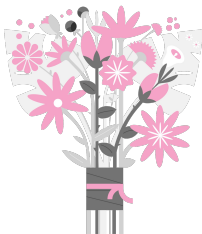
PÄÄTÖKSET
suunnitelmista ja
jatkoaskeleista

Esim. Sovelluksen
kehitysversion
esittely-/uuskäyttöönnotto
toimialalla/toimialaoilla?

(+sisällöntarkistus)

Suunnitelmat ja
päätökset tulevasta
ratkaisusta, teknisestä-
ja sisältötuesta,
jatkoaskelluksesta ja
resurssoinnista.

(+mahdollisesti toisen
ratkaisun tutkimisesta)



RAKKI-projekti

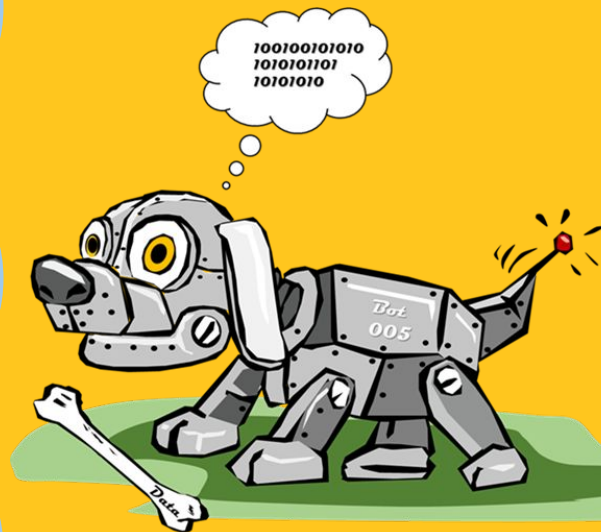
Helsingin kaupungin tiimi:

KYMP: Teemu Kiiveri, Saska Lohi ja Timo lipponen

Yrityskumppanit

IBM

Helsinki



RAKKI-PROJEKTI

Robotti aineistojen koneellisen
käsittelyn integrointiin

Kokeilun tavoite ja eteneminen



ASIAKKAAN ONGELMA

Paikkatietoanalyysien tekeminen on hidasta ja aikaa vievää, varsinkin jos niitä ei tee joka päivä eikä ole rutiinia. Halutun aineiston saaminen paikkatietosintuntijalta kestää kauan tai ei onnistu lainkaan heidän työkuormansa takia.



RATKAISU ONGELMAAN



Tavoitteena oli rakentaa Helsingin paikkatietopalvelulle automaattisen palvelun konsepti ja kehitysmalli, jossa käytettiin chatbot tyyppistä käyttöliittymää ja yksinkertaista itsekäyttöpalvelua.

Kokeilun tavoitteen kuvaus

HAVAINNOLLISTETUT PALVELUMALLIT

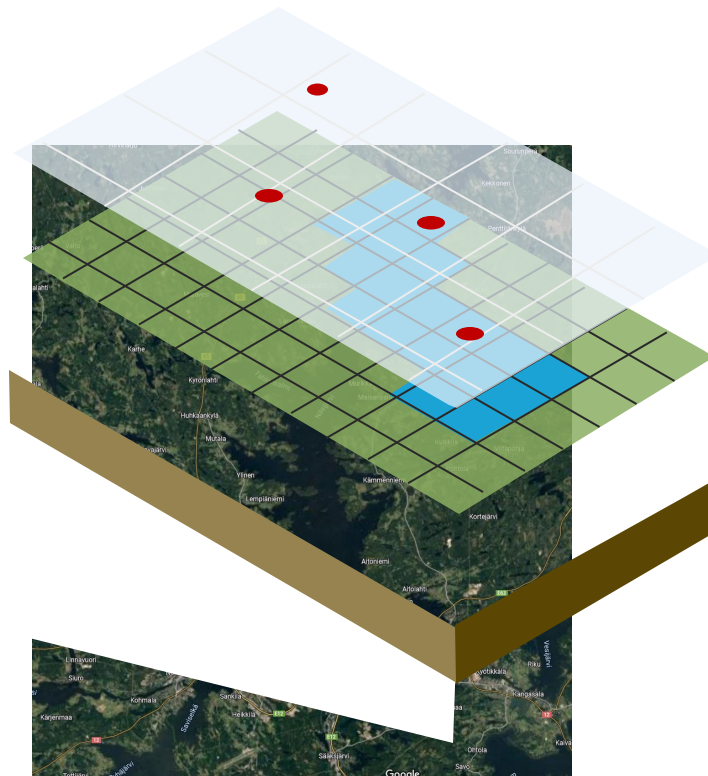
ASIAKASPALVELU Paikkatietoasiantuntija palvelee tiedon tarvitsijaa.	TIETOTARVE  Montako pyöräpysäköinti aluetta on Vuosaaren kaupunginosassa?	VAIHE 1  Kysymys esitetään paikkatietoasiantuntijalle	VAIHE 2  Paikkatietoasiantuntija etsii tarvittavan datan paikkatietoaineistoista	VAIHE 3  Paikkatietoasiantuntija suorittaa analyysin QGIS ohjelmalla	VAIHE 4  Paikkatietoasiantuntija export tuloksen Excel muotoon	VAIHE 5  Paikkatietoasiantuntija poistaa Excel taulukosta turhat tiedot	VAIHE 6  Paikkatietoasiantuntija toimittaa kysyjälle valmiin Excel tiedoston
KOULUTTAUTUMINEN Tiedon tarvitsijalle tarjotaan data ja kouluttautumista vaativat välineet paikkatiedon analysointiin.	TIETOTARVE  Montako pyöräpysäköinti aluetta on Vuosaaren kaupunginosassa?	VAIHE 1  Kysyjä ohjeistetaan opettelemaan itse paikkatiedon analysointia	VAIHE 2  Kysyjä opettelee käyttämään QGIS ohjelmistoa	VAIHE 3  Kysyjä etsii itse sen paikkatietoaineiston jota tarvitsee	VAIHE 4  Kysyjä suorittaa datan analyysin QGIS ohjelmalla	VAIHE 5  Kysyjä export tuloksen Excel muotoon	VAIHE 5  Kysyjä poistaa Excel taulukosta turhat tiedot
ITSEPALVELU Tiedon tarvitsijalle tarjotaan data ja helppokäyttöiset välineet paikkatiedon perustason analysointiin.	TIETOTARVE  Montako pyöräpysäköinti aluetta on Vuosaaren kaupunginosassa?	VAIHE 1  Kysyjä ohjeistetaan ottamaan itse selvää asiasta QGIS avulla	VAIHE 2  Kysyjä asentaa QGIS ohjelmiston itselleen	VAIHE 3  Kysyjä ottaa käyttöön pelkistetyin QGIS käyttöliittymän	VAIHE 4  Kysyjä suorittaa datan analyysin QGIS ohjelmalla	VAIHE 5  Kysyjä export tuloksen Excel muotoon	VAIHE 5  Kysyjä poistaa Excel taulukosta turhat tiedot
GEO-BOTTI Tekoälyä hyödyntävä palvelu palvelee tiedon tarvitsijaa	TIETOTARVE  Montako pyöräpysäköinti aluetta on Vuosaaren kaupunginosassa?	VAIHE 1  Kysyjä esittää kysymyksen bot / Ai	VAIHE 2  Bot / Ai tunnistaa itsenäisesti tarvittavat paikkatietoaineistot	VAIHE 3  Bot / Ai suorittaa itsenäisesti tarvittavat paikkatietoanalysit	VAIHE 4  Bot / Ai kysyy kysyjältä missä muodossa vastaus halutaan	VAIHE 5  Bot / Ai export tuloksen Excel muotoon	VAIHE 6  Bot / Ai toimittaa kysyjälle valmiin Excel tiedoston

Ratkaisun kehittäminen

POC:ssa mahdollistetaan tietopyyntö käyttäen käyttöliittymää yhdestä aineistosta (Puurekisteri), josta haetaan lukumäärätieto valitulla alueella (suurpiiri tai kaupunkiosajako).

Kokeilussa selvitettiin ja toteutettiin seuraavat keskeiset asiat:

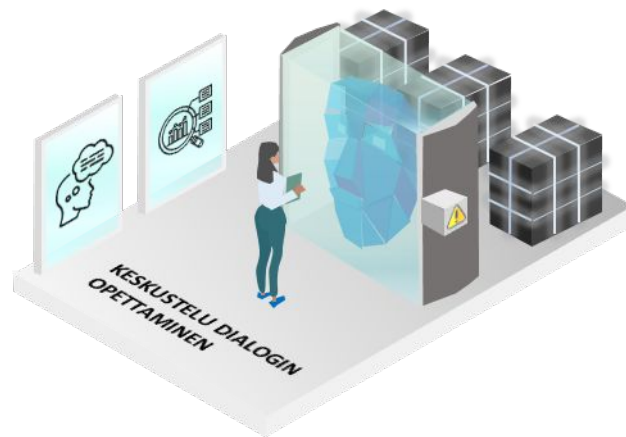
- Paikkatietojärjestelmän (geoserver) tarjoaman avoimen rajapinnan (REST API) toiminnan selvitys ensin sitä varten rakennetun Web-sivun avulla
- Tarvittavan Geoserver REST API -kutsun määrittäminen.
- Rajapintakutsun toteutus chatbot-alustan integraatiokyvykkyksiä käyttäen
- Chatbotin käyttöliittymän ja dialogin kehitys kysymys/hakuparametrien keräämiseen ja vastausten muotoiluun.



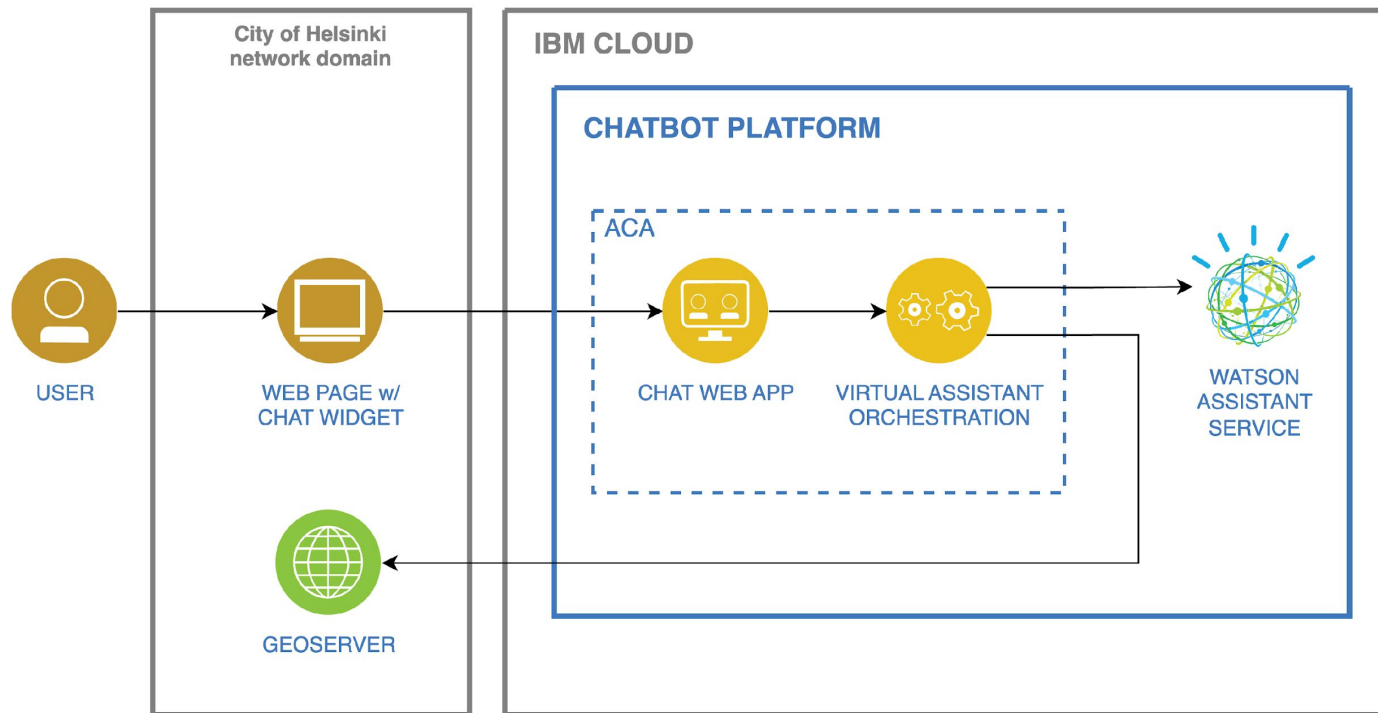
Ratkaisun kehittäminen

ESIMERKKIKYSYMYS JA ODOTETTU VASTAUS OLIVAT SEURAAVANLAISIA:

- Montako Lehmusta (Puu) on Eirassa?
- Vastauksena Chatbotissa esitetään suoraan puiden lukumäärän
- Chat botin tietopyyntö toteutetaan siten, että dialogi ohjaa ja kertoo mitä pitää tehdä ja mitä tietoja milloinkin tarvitaan. Samalla mallilla voidaan myöhemmin dialogia laajentaa ja käyttää useita pisteaineistoja, aluejakoja ja tehdä useampia rajoituksia.



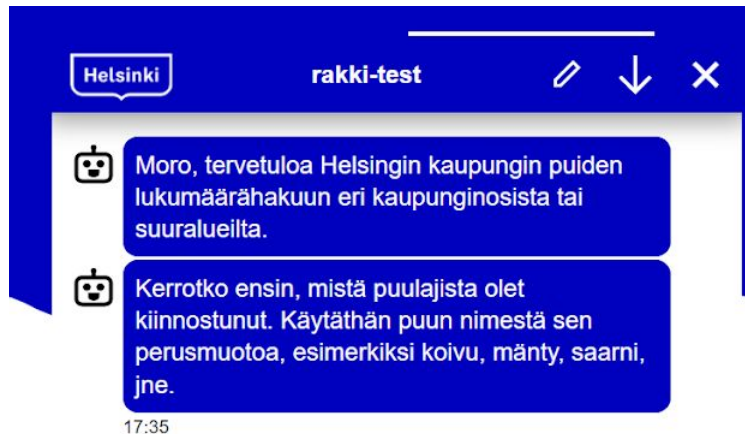
Ratkaisun kehittäminen



Tuotokset (Chatbot käyttöliittymä)

Projektin pääasiallisena tuotoksena on Proof of Concept (PoC) -tasoinen Demobotti, joka toimii Helsingin testiympäristössä.

- Demobotilla voidaan kokeilla Chatbot-alustan ja -käyttöliittymän toimivuutta tavoitteisiin nähden ja todeta kannattaako kehitystyötä jatkaa.



Tuotokset (Itsekäyttöpalvelu)

Proof of Concept (PoC)

-tasoinen

itsepalvelukäyttö-liittymä, joka toimii Helsingin sisäverkon testiympäristössä.

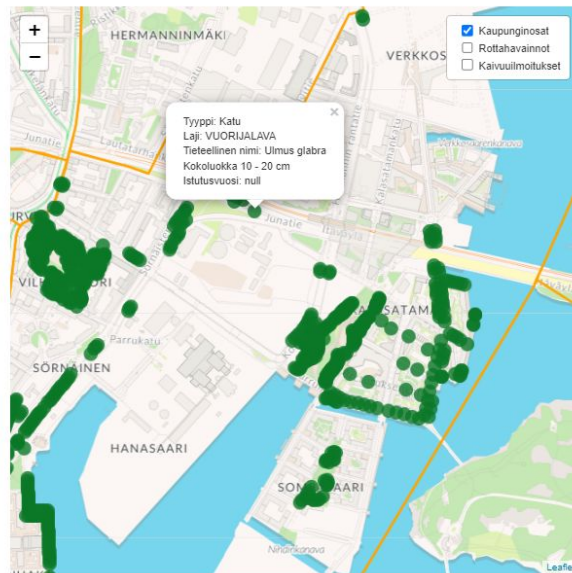
- Demopalvelulla testattiin miten katu- ja puistopuiden esiintymistä eri kaupunginosissa voitaisiin havainnollistaa käyttäjälle. Lisäksi tehtiin kokeeksi top5-listaukset yleisimmistä puulajeista sekä yleisimmistä istutusvuosista
- Karttakäyttöliittymä tarjoaa visuaalisemman käyttökokemuksen chatbottiin verrattuna, mutta käyttäjää ei juurikaan opasteta palvelun käyttöön.

Helsinki



Hae kaupunginosan puustotiedot

Valitse tasovalinnasta (oikea yläkulma) mitä näytetään kartalla taustakartan lisäksi.



Kaupunginosassa SÖRNÄINEN on puita puurekisterissä yhteensä 1047 kappaletta.

Niistä katupuita on 485 ja puistopuita 562 kpl.

Kaupunginosan top 5 puistopuulajit:

METSÄMÄNTY: 170 kpl
VUORIJALAVA: 85 kpl
METSÄVAAHTERA: 57 kpl
TERVALEPPÄ: 53 kpl
PUISTOLEHMUS: 39 kpl

Kaupunginosan top 5 katupuulajit:

PUISTOLEHMUS: 350 kpl
LEHTIKUUSI: 25 kpl
VUORIJALAVA: 17 kpl
KEISARINLEHMUS: 16 kpl
VAAHTERA: 15 kpl

Kaupunginosan puiden top 5 istutusvuodet

null: 680 kpl
2020: 213 kpl
2016: 100 kpl
2022: 26 kpl
2017: 25 kpl

Klikkaa nappia.

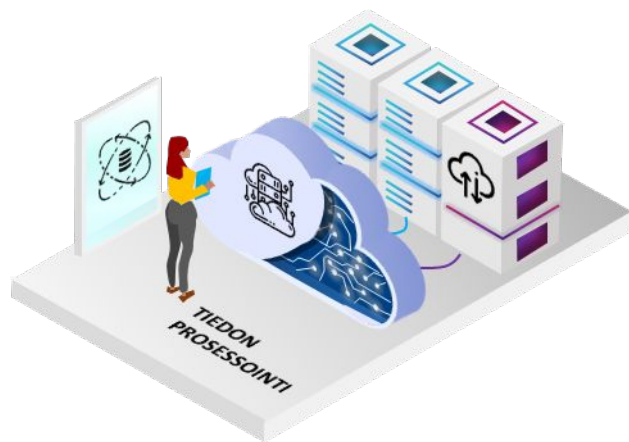
Valitse kaupunginosa: [10 SÖRNÄINEN]

Hae

Aloita chatti »

Kokeilun opit

- Projektissa hyödynnettiin olemassa olevaa chatbot-alustaa ja sen integrointikyvykkyyttä. Nämä toimivat hyvin ja soveltuvat myös jatkokehitykseen varsinkin käyttöliittymän osalta.
- Chatbot-alustaa ei ole kuitenkaan ensisijaisesti tarkoitettu analytiikka-alustaksi. Jos tällä mallilla jatketaan, uudet käyttötapaukset vaativat käytännössä aina tarvittavan analyysin toteuttavan koodin kirjoittamista jokaiseen käyttötapaukseen erikseen.
- Jos paikkatietojärjestelmässä ei ole riittävää analyysikyvykkyyttä, laajempia kokonaisuuksia varten kannattaa miettiä varsinaisen analytiikka-alustan käyttöönottoa. Tällöin samantyyppisten käyttötapauksien vaatimaa analytiikkaa voidaan kehittää tehokkaammin ja hyödyntää valmiita malleja.
- Rajapintakyselyt: keskeisin oppi, että yksinkertaisia laskentoja kyetään paikkatiedosta näin tekemään aluejaollisesti rajapintakyselyjen avulla.

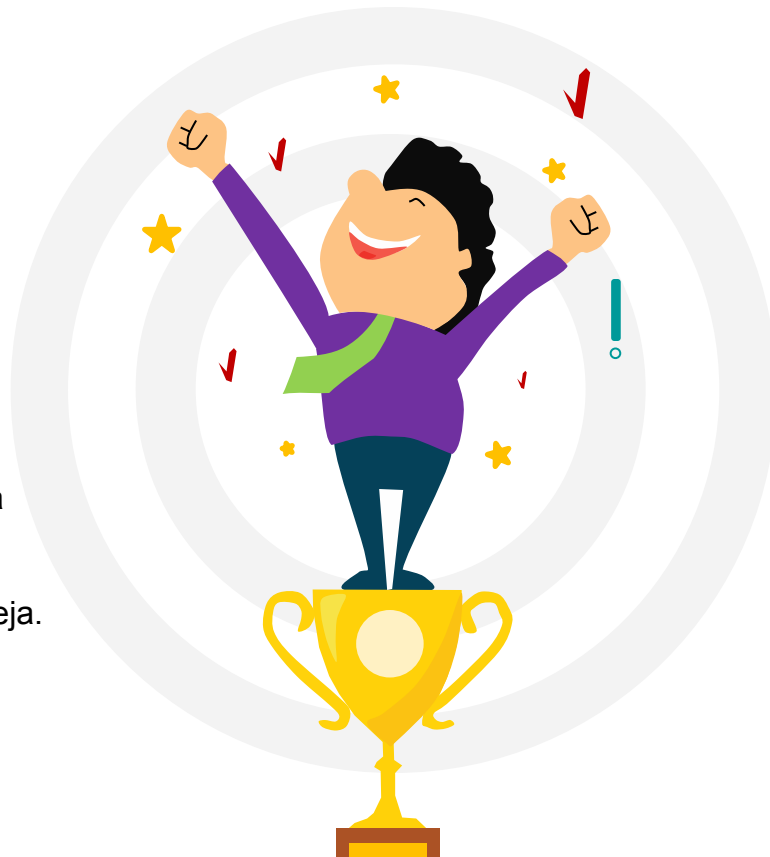


Kokeilu oli onnistunut!

Saimme kerättyä tietoa asiakaskokemuksen eroista itsekäyttöpalvelun ja chatbot ratkaisun välillä.

Pystyimme osoittamaan, että perinteisten paikkatiedon palvelumallien rinnalle on tuotavissa uusia palvelumalleja.

Helsinki



Saimme pilotilla todistetulla, että uusilla palvelumalleilla on mahdollista vapauttaa niin asiakkaiden kuin myös paikkatietoasiantuntijoiden työresurssia.

Pilotin kautta pystyimme testaamaan kevyesti miten erilaisen käyttökokemuksen eri ratkaisut mahdollistavat.

Mitä kokeilun jälkeen?

- 1) Tekoälyn hyödyntämisestä paikkatiedon analysoinnissa laskentaan ei saatu kokemusta. Se vaatisi tarkempaa / laajempaa tutkimista kuin tämän pilotin puitteissa oli mahdollista toteuttaa.

Jos pilottia halutaan jalostaa eteenpäin, olisivat vaiheet seuraavat:

1. Tunnistaa, mitä laskentaa voidaan suoraan rajapintakyselyllä tehdä eri paikkatietoaineistoista.
2. Miettiä mitä laskentaa voidaan helposti tehdä kevyellä erillisellä laskentakerroksella.
3. Tunnistaa mitä tietoa loppukäyttäjä haluaa käyttää chatbot käyttöliittymällä ja mitä itsekäyttöpalvelun kautta.
4. Tämän jälkeen tulisi testata tekoälyn yhdistämistä laskentakerrokseen ja laskentakerrokseen kohdistuviin kyselyihin.



Kiitos



Kiitos myös kaikille muille syksyn kokeiluissa mukana olleille ryhmille saamestamme vertaistuesta kokeilun aikana. Kiitämme myös koko kokeilujen asiantuntijatiimiä kokeilun aikana saamastamme tuesta ja sparrauksesta.

Soten massarekrytointien sujuvoittaminen digitaalisin keinoin

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Sini Miettinen, Maiju Ripatti,
Elsa Mäki-Reinikka

Gofore
Suvi Leander, Michelle Sahal Estimé

Helsinki



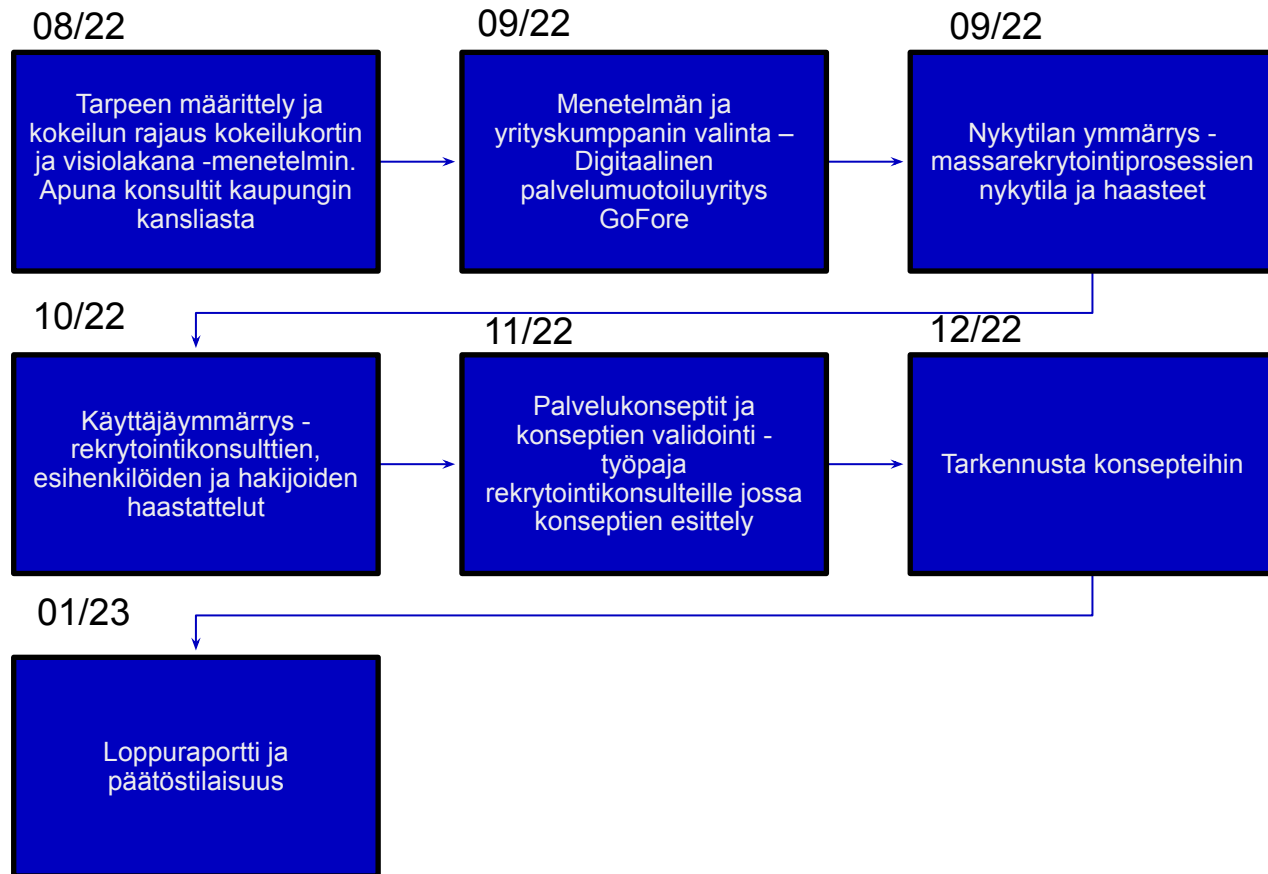
Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille

Kokeilun tavoite ja eteneminen

"Uskomme, että on mahdollista nopeuttaa ja sujuvoittaa Soten massarekrytointeja parantamalla prosessia ja käyttämällä parempia työkaluja."

- Massarekrytoinneissa sadat hakijat yhdistetään satoihin paikkatarpeisiin.
- kesäsijaiset lähi- ja sairaanhoitajat 338/862 hakija/paikkatarve
- kesänuoret 892/230
- Koronarokottajat 590/130
- Rekrytointeja koordinoi henkilöstöresurssipalvelut. Rekrytoinnit vaativat paljon resursseja toimialalta ja henkilöresurssipalveluista.
- Nykyisin prosessia hoidetaan manuaalisesti exceleiden ja rekrytointi-järjestelmä Helbitin avulla. Prosessi ei ole sujuvaa eikä meillä ei ole yhteisiä toimintatapoja. Excel on hankala käyttää ja hakijan tilanne prosessissa on epäselvä.
- Kokeilussa selvitettiin nykyisen massarekrytoinnin prosessi ja ongelmakohdat. Kehitysehdotusten pohjalta luonnosteltiin neljä konseptiehdotusta sekä uusi massarekrytointiprosessi.

Ratkaisun kehittäminen



Tuotokset: Palvelukonseptit

1. Pilkottu hakemus

- Ihmisläheinen, lyhyt ja simppeli hakemus
- Kysytään hakijan osaamiset ja toiveet
- Tuodaan esiin toimipisteiden erityispiirteet ja mahdollisuudet

Hae työ- tai harjoittelupaikkaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysalalta.

Aloita vastaamalla kysymyksiin:

Mikä on koulutuksesi?

en ole vielä valmistunut ▼

Mitä opiskelet?

sairaanhoitajan opinnot ▼

Kuinka paljon opinnoistasi on valmiina?

0 % 100 %

Mitkä luvat sinulla on olemassa?

☐ Lupa 1

☐ Lupa 2

Mitä haluaisit oppia uudessa työssäsi?

Mikä sinua kiinnostaa?

Tehohoito ▼

Mitä haluaisit oppia?

verenssiirrot ▼

Millä alueella haluaisit työskennellä?

☐ Pohjois-Helsinki

☐ Etelä-Helsinki

☐ Itä-Helsinki

☐ Länsi-Helsinki

Etsi paikkoja

Sopivimmat työpaikat sinulle:

1. [Malmi sairaala: teho-osasto](#)

• osaamiset: yy, kaa, koo

Hae paikkaa

2. [Suursuon sairaala: akuutti](#)

• osaamiset: yy, kaa, koo

Hae paikkaa

3. [Laakson sairaala: geriatris](#)

• osaamiset: yy, kaa, koo

Hae paikkaa

[Näytä lisää](#)

2. Perehdytyspaketti

- Toimipisteen esittely
- Vaatimukset, luvat ja todistukset selkeästi kerrottu, jotka hakija voi hoitaa etukäteen
- Mahdollisuus ilmoittautua koulutuksiin

PEREHDYTYSPAKETTI

Tervetuloa töihin Suursuon sairaalaan!

Toimipisteen esittely

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim

Lue lisää Suursuon esittelyvideolta

Luvat ja vaadittavat todistukset:

☒ Lääkeluvat

☐ Toiset luvat (suoritetaan työn alkaessa)

☒ Kolmannet luvat

☐ Rokotetodistus Täytä

☐ Perustieto ilmoitus Täytä

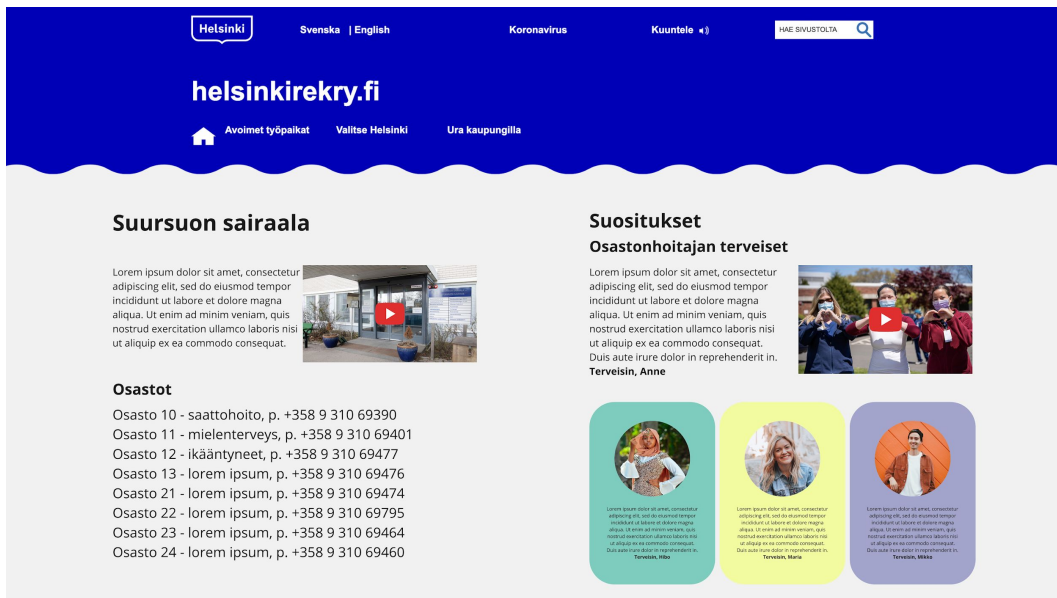
Vaadittavat koulutukset:

☐ Apotti-koulutus Ilmoittautu

Tuotokset: Palvelukonseptit

3. Esittelyt ja suositukset

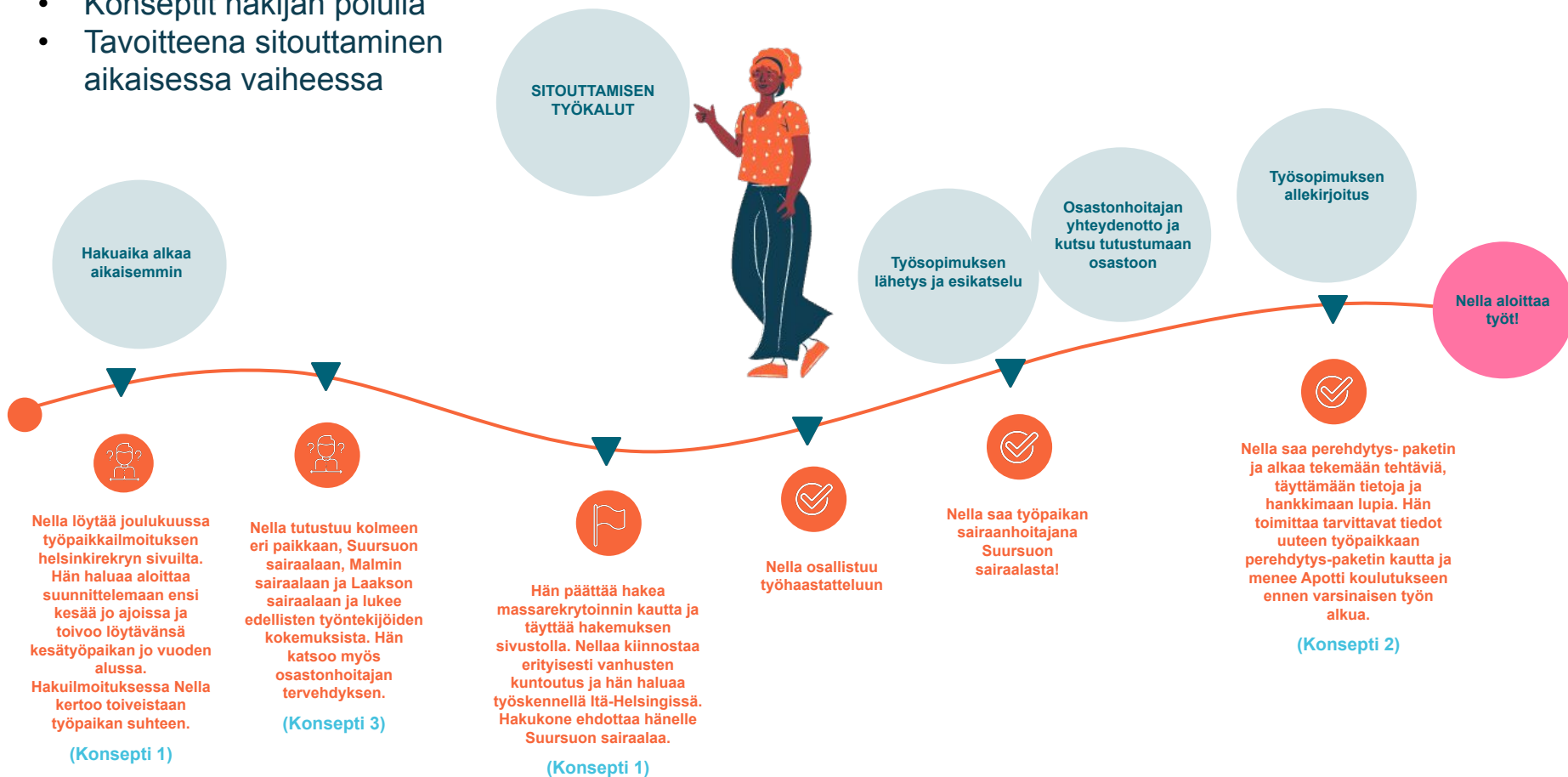
- Ihmisläheiset terveiset, esittelyt ja suositukset
- Toimipisteiden osastojen nimet ja yhteystiedot



Sitouttamisen työkalut

- Konseptit hakijan polulla
- Tavoitteena sitouttaminen aikaisessa vaiheessa

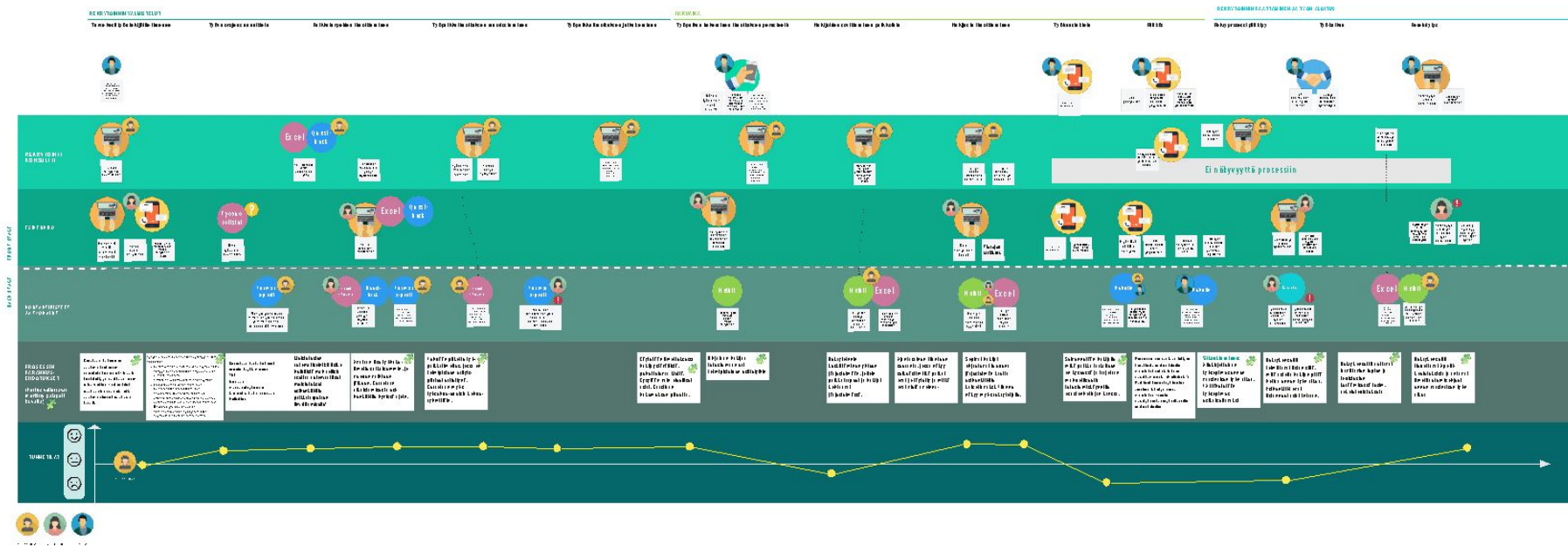
GOFORE



Tuotokset: Service Blueprint

Massarekryointiprosessin Service Blueprint, jossa kuvattu nykyprosessi ja parannusehdotukset

- **3 kohderyhmää omilla kaistoillaan: tehtävät, kontaktipisteet ja työkalut**
- **Alareunassa ehdotukset prosessin eri kohtien parantamiseksi**



Kokeilun opit

- **Palvelumuotoilun menetelmin saimme konseptoitua tärkeitä kehitysideoita sekä massarekrytointiin selkeän uuden prosessikuvauksen, jota lähdimme hakemaan**
 - **Kokeilun puitteissa ei resursseja järjestelmähankintoihin**
 - **Paikkatarvetilaus-Excelin toimintojen parantaminen olisi tuonut lisäarvoa jo varhaisemmassa vaiheessa kokeilun aikana**
- **Kehitysideat ja prosessikuvaus skaalattavissa kaupunkitasolla eri toimialojen tarpeisiin**
- **Kehittämistarpeen kohderyhmän tarkemmalla määrittelyllä ja isommalla haastatteluotoksella kattavampaa asiakasymmärrystä**
- **HR:llä olisi voinut olla vahvempi rooli käyttäjätutkimuksessa ja yhteiskehittämisessä palvelumuotoiluprojektin aikana**
- **Benchmarkkaus toimiva tapa kerätä kokemuksia ja hyviä käytäntöjä muilta organisaatioilta**

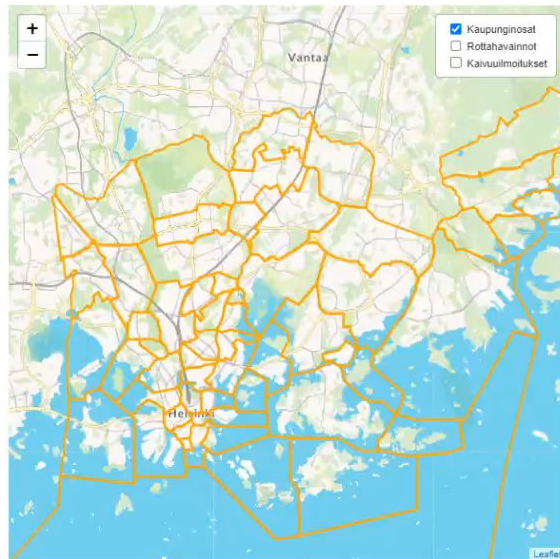
Mitä kokeilun jälkeen?

- Paransimme paikkatarvetilaustaulukkoa saamiemme kehitysideoiden pohjalta
- Kehitämme yhtenäisen toimintamallin kaikkiin massarekrytointeihin (hakijat, paikkatarpeiden kysely ja tiedonkulku)
- Jalkautamme esiin nousseita kehitysideoita toimintaan Sotessa (1. HR, 2. muut sidosryhmät)
- Hakijaviestinnän ja -kokemuksen kehittäminen
 - Helsingin kaupungin vetovoimaisuus työnantajana, esim. palveluiden/ toimipisteiden esittelyt ja osaamisvaatimukset näkyviin massarekrytointien yhteydessä
- Perehdytyksen kehittäminen Sotessa verkostoyhteistyönä
- Uuden HR-kokonaisjärjestelmän vaatimusten määrittely

Helsinki

Hae kaupunginosan puustotiedot

Valitse tasovalinnasta (oikea yläkulma) mitä näytetään kartalla taustakartan lisäksi.



Klikkaa nappia.

Valitse kaupunginosa: 01 KRUUNUNHAKA ▼

Hae

Varhaiskasvatuksen nopean avun henkilöstön välittäminen alueille ketterästi ja luotettavasti

Helsingin kaupungin tiimi: Anna-Leena Olkinuora (Kasko-toimiala)

Meltlake

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille

Kokeilun tavoite ja eteneminen

- Luoda työkalu jolla mahdollistetaan henkilöstön välittäminen ja nopea viestintä työntekijöille sekä alueille, kun aikaa on käytettävissä rajallisesti
- Tavoitteena on välittää yksikkötieto henkilöstölle ja alueiden koontitiedon kohdalla päädyttiin siihen, että tieto välitetään sähköpostilla, koska se ei ole sijoittelussa kriittinen tekijä
- Tehdä koordinaattorin työstä joustavaa, sujuvoittaa sitä ja helpottaa hallintaa aamun tilanteissa
- Nopeuttaa tiedon välitystä teknologisin keinoin

Ratkaisun kehittäminen

Ratkaisu kehitettiin kolmessa työpajassa, joissa työstiin yhdessä prosessikuvausta ja määrityksiä. Samaan aikaan yrityskumppani Meltlake toteutti ratkaisun prototyyppiä Helsingin kaupungin ympäristössä Microsoftin Power Platformin työkaluilla. Näin suunnitelmat muuttuivat nopeasti konkreettisiksi, kommentoitaviksi lopputuotoksiksi.

Ma 12.9. klo 11:00-11:45

TYÖPAJA 1
NYKYTILAN
KARTOITUS JA
TARPEEN MÄÄRITYS

Meltlake työstää
suunnitelmaa ja
prototyyppiä

21.9. 12:00-13:50

TYÖPAJA 2
KÄYDÄÄN LÄPI
SUUNNITELMA JA
PROTOTYYPIN
ENSIMMÄINEN VERSIO

Meltlake
prototyyppiä ja
valmistele
jatkosuunnitelma

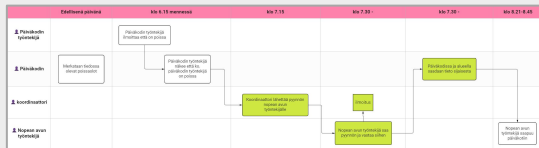
6.10. 9:00-10:20

TYÖPAJA 3
TEHDÄÄN
JATKOSUUNNITELMA

Tuotokset

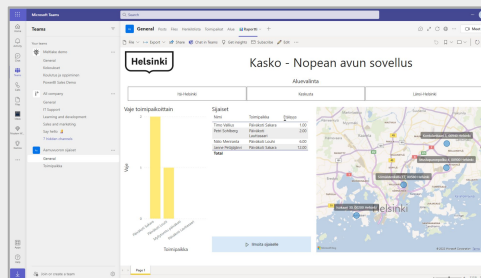
Prosessin kartoitus

Teimme yhdessä ”uimaratakuvauksen” siitä miten nopean avun työntekijät sijoitetaan päiväkoteihin aamulla ennen päiväkotien avaamista.



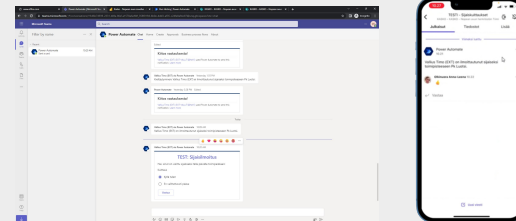
Työkalu työn koordinointiin

Power BI-pohjaisesta Teamsiin sijoitetusta työkalusta näkee kuka työntekijä sopii parhaiten kuhunkin nopean avun tilanteeseen.



Ideoita tulevaisuuteen

Kokeilun toteutus rajattiin tarkasti paikkaamaan lyhyen aikavälin haasteet, mutta prosessin läpikäynti loi listan jatkokehitykselle esimerkiksi viestinnän parantamiseen ja automatisointiin



Teams

Your teams

- Meltlake demo
- General
- Kokoukset
- Koulutus ja oppiminen
- PowerBI Sales Demo
- All company
- General
- IT Support
- Learning and development
- Sales and marketing
- Say hello
- 7 hidden channels
- Aamuvuoron sijaiset
- General
- Toimipaikka

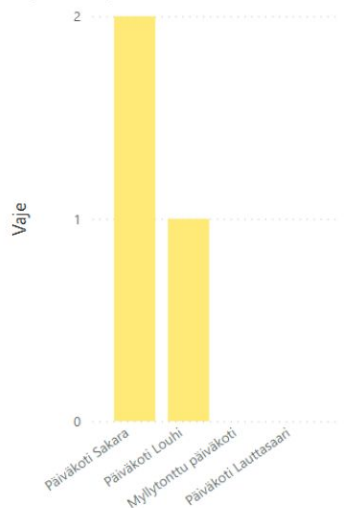


Kasko - Nopean avun sovellus

Aluevalinta

- Itä-Helsinki
- Keskusta
- Länsi-Helsinki

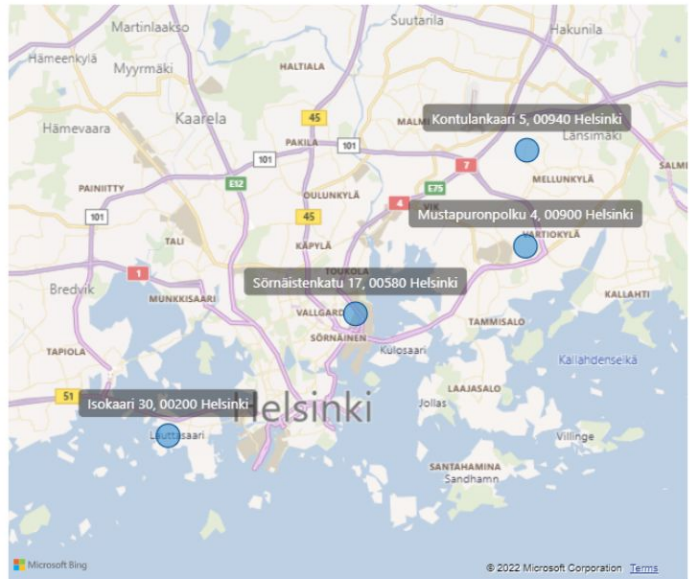
Vaje toimipaikoittain



Sijaiset

Nimi	Toimipaikka	Etäisyys
Timo Vallius	Paivakoti Sakara	1.00
Petri Sohlberg	Paivakoti Lauttasaari	2.00
Niilo Meriranta	Paivakoti Louhi	6.00
Janne Petäjäjärvi	Paivakoti Sakara	12.00
Total		

Ilmoita sijaiselle



Mikä muuttuu

- Tieto välittyy alueille Nopeasti, tämä on asiakaslähtöisyyttä ja auttaa alueiden yksiköitä hankalissa henkilöstötilanteissa.
- Sijoitteluissa voidaan paremmin huomioida Nopean avun henkilöstön työmatkat ja sijoitella henkilöstöä optimaalisesti. Siirtyminen työpisteisiin nopeutuu ja työhön siirtymiseen käytetty aikaa lyhenee,
 tämä on pitovoimaa ja asiakaslähtöisyyttä.
- Työkalu tuottaa tilastotietoa, tällä hetkellä tilastot kerätään manuaalisesti arviointia varten, tulevaisuudessa työaikaa säästyy muuhun

Kokeilun opit

- Kannattaa rajata oleelliset asiat, mikä helpottaa työtä ja mihin taas voi käyttää muita järjestelmiä
- Perustiedot ovat hajauttettuna lukuisiin eri exceleihin ja näistä tiedon poimiminen vie paljon aikaa, samoin kuin tietokannan luotettavuuden tarkistaminen, muista tietolähteistä
- Tästä johtopäätöksemme on, että yksikkö- ja henkilöstötietojen pitäisi olla sähköisessä tietokannassa, josta ne ovat luotettavasti poimittavissa ajantasaisena
- Järjestelmän ylläpito ratkaistava, jotta luotettavuus voidaan taata
- Ongelma on ratkaistavissa sähköisellä työkalulla

Mitä kokeilun jälkeen?

- Tavoitteena on saada kokeilu vietyä käyttöönottoon ja myös suunniteltua ylläpito
- Tietopohjan rakentaminen valmiiksi ja työkalun käyttöönoton laajentaminen kaikille suurpiireille
- Mahdollistaa 35 Nopean avun työntekijän päivittäistä
- siirtelyä suomenkieliseen varhaiskasvatukseen ja 5 ruotsinkieliseen varhaiskasvatukseen
- Jatkon rahoitus ja ylläpito
- Henkilöstö ja yksikkötietojen päivittämisen suunnittelu ja toteutus, miten se tehdään jää toiveeksi jatkokehittelyyn

Esihenkilön älykäs perehtymispolku

- Kanslia: Taru Wickström, Julia Hannula, Hanna Keiriö
- Digia: Jukka Ikonen, Ristomatti Väänänen, Jari Karjalainen

Helsinki



**Tukea digitalisaatiokokeiluihin
kaupungin työntekijöille**

Kokeilun tavoite ja eteneminen

- Kaupungilla on erinomaisia perehtymismateriaaleja, mutta uudet esihenkilöt eivät löydä tiedon lähteille.
 - HR:ssa ei ole tietoa siitä, kuinka materiaaleja hyödynnetään.
- Kokeilun tavoitteena oli koota materiaalit yhteen työkaluun ja tarjota uudelle esihenkilölle selkeä kokonaisuus. Vahvistamme osaamisen johtamista, kun voimme varmistaa, että tietyt kokonaisuudet on läpikäyty.
- Osaamisen kehittämisen ja työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena on työntekijäkokemuksen vahvistaminen. Myös tähän voimme kokeilun lopputuloksena vaikuttaa.

Ratkaisun kehittäminen

- Työskentelyn aloitus viivästyi jonkin verran suunnitellusta, kun haimme kumppania.
- Työskentelyn aluksi marraskuussa järjestettiin kaksi työpajaa, joissa tarkennettiin kokeilun tavoitetta.
- Työpajojen jälkeen Digia alkoi työstää perehdytyssovellusta marraskuussa. Pidimme viikoittain kokoukset, joissa tehtiin tarkennuksia.
- Joulukuussa tehtiin testausta HR:ssa.

Tuotokset

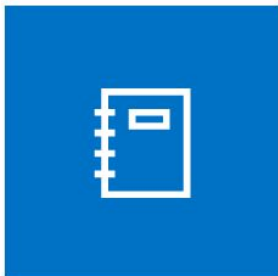
Perehtymisen hallinta

Tällä sovelluksella pystyt hallitsemaan perehtyjien perehtymispolkuja. Voit luoda uusia perehtymispolkuja ja muokata olemassaolevia sekä hallita aktiivisessa perehtymisvaiheessa olevia perehtyjiä



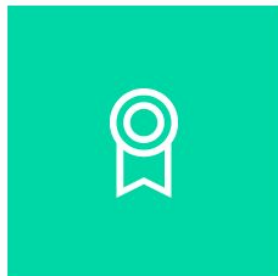
Perehtyjät

Lisää uusia perehtyjiä ja aseta heille perehdyttäjät



Perehtymispolut

Muokkaa perehtymispolkujen sisältöä lisäämällä niihin kursseja. Aseta perehtymispolku perehtyjälle



Kurssit

Lisää uusia kursseja, joita voit sisällyttää perehtymispolkuihin

Tuotokset

Perehtymispolut

Muut kurssit ja koulutukset

Hyvä tietää

Perehtyminen Helsingin kaupungin kanslia



Julia Hannula

Hallinto-osasto

HR partner

Tervetuloa Kansliaan esihenkilöksi!

Onpa hienoa saada sinut mukaan tekemään yhdessä vaikuttavia töitä!

Esihenkilönä johdat niin ihmisiä, työyhteisöä kuin toimintaa, jolla on merkitystä helsinkiläisille. Johtamistyöhösi tarvitset monenlaista tietoa, työkaluja ja toisinaan tukeakin, joten perehtymällä yhteisiin periaatteisiin ja toimintatapoihin perehtymispolkusi mukaan, saat hyvän alun työhösi. Tämä perehdytys painottuu arjen HR-asioihin. Lähin esihenkilösi vastaa muutoin kaikkiin kysymyksiisi ja on ensisijainen työhösi ja tehtäväsi perehdyttäjä. Kanslian HR auttaa myös tarvittaessa.

Onni -ohje

Onni vaatii erillisen kirjautumisen. Voit tehdä sen etukäteen [tästä](#)

Sinulle on valittu seuraava perehtymispolku. Onni -ohje Onni vaatii erillisen kirjautumisen. Voit tehdä sen etukäteen [tästä](#)

Aloittava esihenkilö, uusi työntekijä kaupungilla

Perehtymispolun kokonaisedistyminen



25% Suoritettu

75% Aloitettu

Kokeilun opit

- Ulkopuolisen yhteistyökumppanin kanssa työskennellessä tavoitteen kirkastamiseen tulee käyttää enemmän aikaa. Nyt käytimme liian vähän aikaa yhteiseen keskusteluun.
- Nyt kehittämiseen käytetty noin 2,5 kuukautta oli aivan liian lyhyt aika halutun lopputuloksen saavuttamiseksi.
- Ennen yhteistyön aloittamista, olisimme voineet käyttää enemmän aikaa oman visiomme kirkastamiseen. Lisäksi jatkossa tulee varata enemmän resurssia testaamiseen ja kehittämisen tiimin sisällä.

Mitä kokeilun jälkeen?

- Testaamme sovellusta Kansliaan kevään aikana tulevien uusien esihenkilöiden kanssa.
- Sovellusta ei viedä vielä sellaisenaan osaksi Kanslian perehdyttämisprosessia, vaan aluksi se toimii HR:n työvälineenä.

Lisätietoja

Ville Meloni

Kaupunginkanslian digitalisaatioyksikkö

Kokeilukiihdyttämötoiminta

puh. 0400 260 000

ville.meloni@hel.fi

Lisätietoja

Kokeilujen yhteenvedot, loppuraportit ja esittelyvideot löydät kätevästi

[Kokeilukiihdyttämön Kokeilugalleriasta.](#)

Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma

[Etusivu - Digitaalinen Helsinki](#)

Helsinki

KAMPANJA

Asiakaskokemukse

TILA

Valitse tila

Hae

Tyhjennä rajoitukset

9 kokeilua



Tieto osallistuvan budjetoinnin tukena OmaStadissa

Kokeilun tavoitteena oli tukea tietoon perustuvaa keskustelua ja ideointia, jonka pohjalta syntyy tarpeeseen kohdentuvia ehdotuksia OmaStadiin

Sanna Moisala

Kirsi Verkka

Päätynyt

Digitalisaatio

Tiedolla johtaminen

Osallistuva budjetointi

Näytä kokeilu



Robotti tuottamaan analyysia paikkatietoaineistoista

Kokellussa tavoitteena oli rakentaa Helsingin paikkatietopalvelulle automaattisen palvelun konsepti ja kehitysmalli, jossa käytetään chatbot-tyyppistä käyttöliittymää ja yksinkertaista itsekäyttöpalvelua.

Saska Lohi

Teemu Kiiveri

Päätynyt

Digitalisaatio

Chatbot

Automaatio

Paikkatieto

Näytä kokeilu



Sosiaali- ja terveysalan massarekrytointien sujuvoittaminen digitaalisin keinoin

Kokeilun tavoitteena oli sujuvoittaa hakija- ja rekrytointiprosessia sujuvoittamalla ja automatisoimalla



Älykäs esihenkilön perehdytyspolku

Uudet esihenkilöt eivät löydä kaupungin perehitysmateriaalia äärellä eikä HR:lla ole tietoa, miten perehdytysprosessi sujuvoitetaan

[Kokeilugalleria - Kokeilukiihdyttämö \(hel.fi\)](#)