



Rahoituksen hakija (www.sivulle)

Hakijan nimi/Hankkeen hallinnoija (yritys/virasto/tms.):

Palmia/Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

diaarinumero: HEL 2015-009455

Hankkeen perustiedot (www.sivulle)

Hankkeen nimi:

Hoivapalveluiden tehostaminen

Hankkeen kokonaisaikataulu (kk.vvvv – kk.vvvv):

09.2015-12.2016

(www.sivulle)	2016	2017	2018
Innovaatorahastosta haettava rahoitus (euroa)	101.000		
Oma rahoitus (euroa)	65.000		
Muu rahoitus (euroa)			
Yhteensä (euroa)	166.000		

Hankkeen yhteistyökumppanit (www.sivulle)

Yhteistyökumppanit kaupungin sisällä:

Sosiaali- ja terveysvirasto, kotihoito

Yhteistyökumppanit kaupungin ulkopuolella:

Innofactor, VideoVisit, MenuMat, Tunstall

Tiivis kuvaus hankkeen keskeisestä sisällöstä (www.sivulle)

Hankkeen tärkeimmät tavoitteet:

Contact center-toiminnan kehittäminen ikäntyneiden hoivapalveluissa, hoitokäyntien tehostaminen analyysitoiminteilla ja apuvälineillä (turvapuhelimet, ateria-automaatti, virtuaalihoito, virtuaalikuntoutus ja älyrannekkeet). Edistyksekkäiden asiakas-, analyysi- ja ohjausjärjestelmän luominen

Hankkeen konkreettinen sisältö lyhyesti:

Kotihoidon keskeinen ongelma on työvoiman riittämättömyys ja teknologian vähäinen hyväksikäyttö. Teknologisilla ratkaisuilla voidaan helpottaa kotona asumisen tuen rutiiniväilyä ja keskittää ajankäyttöä kotona tapahtuvaan asiakkaan hoivaan ja hoitoon. Uudet välineet helpottavat Soten kotihoidon ja Palmian hoivapalveluiden työntekijöiden työtä, poistavat turhia rutiineja ja tehostavat toimintaa. Aikaa jää enemmän asiakkaan kohtaamiseen.

Hankkeessa rakennettava Palmian hoivapalveluiden Contact Centerin IoT-taustajärjestelmä (internet of things) analyysitoimintoinen yhdistetään jo olemassa olevaan CRM-asiakkuudenhallinta- ja työpyyntöjärjestelmään. Tämä helpottaa huomattavasti asiakkaiden tarpeiden kohtaamista ja ennakoimista, sekä terveyteen liittyvien haasteiden ehkäisyä. Kirjaukset voidaan tehdä asiakkaiden luona käydessä välittömästi järjestelmään. Innofactorin toimittamassa IoT-järjestelmässä ovat osana uusi MenuMat-ateria-laite, VideoVisit-virtuaalihoitojärjestelmä sekä Tunstall-turvalaitteet, joista uutuutena esimerkiksi uudenlainen älykkäämpi turvaranneke. Kaikki järjestelmässä osallisena olevat laitteet keskustelevat taustajärjestelmän kanssa ja saadusta datasta tehdään analyysit asiakkaan tarpeista ja haasteista ennakkoivasti. Automaattiset hälytykset epänormaalista toiminnasta saadaan myös hoitajille välittömästi ja näin ehkäistään mahdollisia vaaratilanteita.



Myös asiakkaiden virtuaalikuntoutusta jatketaan pidemmälle ja tehokkaammaksi nykyisestä mallista – nykyisellään kotona oleville potilaille on jo järjestetty etäohjausta, fysioterapeutin vetämä harjoitus on ollut mahdollista suorittaa kotona virtuaalihoitolaitteiston avulla ja terapeutin ohjaukseen on päässyt huomattavasti helpommin sekä enemmän potilaita kuin normaalisti. Käyttöön otetaan tehokkaampaa ja monipuolisempaa laitteistoa, jolla mahdollistetaan vielä useampien osallistuminen samaan terapiasessioon, sekä tarkempi seuranta tehtyjen liikkeiden oikeellisuudesta ja tehokkuudesta sekä näiden analysointi IoT-järjestelmällä (VideoVisit, MS Kinect, MS Surface Hub).

Toimittajat ovat jo yhteistyössä Palmian kanssa ja ovat sitoutuneet hankkeeseen myös osittain omalla kustannuksellaan.

Mitkä elementit hankkeessa ovat uusia ja innovatiivisia?

- IoT-taustajärjestelmä analyysi- ja ennustetoimintoihin ja sen kytkeytyminen kaikkiin asiakkaaseen liittyviin tapahtumiin ja toimintoihin
- uusi MenuMat-ateria-automaatti etäohjaus- sekä IoT-toimintoihin
- uudet rannekellomaiset turvarannekkeet edistyksellisine seuranta- ja yhteystoimintoihin
- eri toimintoihin yhdistyvä ja skaalautuva virtuaalihoito- ja kuntoutusjärjestelmä

Millä tavalla hanke tukee tulevaisuuden osaamis- ja elinkeinoperustaa?

Ulkopuoliset yhteistyökumppanit voivat panostaa resursseja uusien tuotteiden kehittämiseen ja pilotointiin hankkeen myötä huomattavasti tehokkaammin. Helsingin kaupunki referenssinä tuotteiden ja itse yritysten markkinointi on huomattavasti helpompaa. Myös jo hankkeen skaala sinällään on yrityksille huomattava työllistämisaikutus.



Kuvaus hankkeen taustasta ja toimintakentästä

Hankkeen taustaa, miksi hankkeeseen ryhdyttiin, mikä ongelma hankkeen taustalla on? Kotihoidon asiakkaiden määrän kasvu, kyseisten asiakkaiden voinnin huonontuminen sekä heidän yhteydenottojensa määrän kasvu esim. Palmian hoivapalveluiden contact centeriin on huomattavasti kuormittanut henkilöstöä ja vaatii edellä kuvattuja toimenpiteitä. Analyysitoimintojen kautta henkilöstölle voidaan antaa herätteitä ja hälytyksiä, sekä tarkemmin ja paremmin tarjota hoitoa, helpottaen Palmian sekä kotihoidon työkuormaa. Myös uusien palveluiden käyttöönotto ollut irrallista ja hankalaa.
Onko hakija tai muut tahot aikaisemmin edistäneet hankkeeseen liittyviä asioita ja miten mahdollisia aikaisempia tuloksia aiotaan hyödyntää? Turvapuhelimien ja turvarannekkeiden yhteydenotot on siirretty Palmian hoivapalveluiden contact centerin vastattavaksi ja asiakkuudenhallintajärjestelmän paremman muokattavuuden ja liitettävyyden vuoksi. Virtuaalihoitopalvelulla on jo saatu vähennettyä käyntejä esim. lääkkeiden ottamisen ja syönnin valvomisen osalta, sekä mahdollistettu eri tahojen yhteydenpito, kuten esim. omaisten ja eri alojen specialistien konsultointi. Asiakas- ja kontaktimäärät, sekä asiakkaiden ja henkilöstön tarpeet kuitenkin kasvavat jatkuvasti, joten edistysaskeleita on otettava.
Mitä vastaavia hankkeita on meneillään muualla? Palasia kokonaisuudesta on muissakin kaupungeissa koekäytössä ja tuotannossa (turvapuhelinpalvelut, virtuaalihoitopalvelut, virtuaalilääkäripilotit, ateria-automaatti), mutta eri osien yhdistäminen kommunikoidaan keskenään sekä liittäminen asiakkaan tietoihin ja niiden analysointiin & hoivatyön ohjaukseen on täysin innovatiivinen ja edistysellinen hanke. Myöskin alusta, johon uusia toimintoja ja innovaatioita voidaan liittää on uniikki nimenomaan ennakoivan analyysin ansiosta.

Kuvaus hankkeen kulusta ja lopputuloksista tarkemmin

Hankkeen yksilöidyt toimenpiteet vaiheittain/osakokonaisuuksittain (kustannuserittely jäljempänä): 1. Kartoitetaan yritysten lähtötilanne: tuotteen/palvelun kehitysvaihe, yritysten kehittämis- ja aikataulusuunnitelma, yritysten välinen yhteistyö. 2. Kartoitetaan ympäristö: Päädetään ympäristön asiakasrakenne, työntekijöiden aikaresurssi, järjestetään aikainen tiedotus. Päädetään projektin kokonaissuunnitelma ja aikataulu, aikataulutavoitteet ja toimenpiteet kunkin yrityksen tuotteen/palvelun kehittämiseksi ja käyttöönotolle. Laaditaan koko projektin tiekartta, yritykset mukana. 3. IoT-järjestelmän rakentaminen CRM-järjestelmän yhteyteen 4. rajapintojen ja CRM-järjestelmän valmistelu palveluiden liittämiseksi 5. rajapintojen ja ydinjärjestelmän toiminnan testaus 6. tiedonkeruun, analysoinnin ja herätteiden/hälytysten toimivuuden testaus 7. VideoVisit-virtuaalihoitopalvelun liittäminen järjestelmään 8. MenuMat-ateria-automaattipalvelun liittäminen järjestelmään 9. Tunstall-laitteiden liittäminen järjestelmään 10. Toiminnan seuranta, analyysi ja mahdolliset muutostoimenpiteet 11. Tulosten raportointi
Hankkeen keskeiset lopputulokset: Tehokkaampi ja luotettavampi hoitotyön tulos, pienempi työkuorma, sekä sujuvampi työ – säästöt ja toiminnan tehostaminen kotihoidossa kautta linjan tärkeimpiä asioita. Yritysten uusien tuotteiden ja toimintatapojen tuominen kentälle



ja käyttöön, sekä leviäminen maailmalle – myös tuotekehityksen ja innovaatioiden kiihdyttäminen & helpompi käyttöönotto keskeinen tavoite.
Miten tuloksia viedään käytäntöön ja kuka vastaa niistä hankkeen loputtua?
Inka-hankkeen tavoin toimivien ratkaisujen tuominen saataville muillekin tahoille. Vastuullisina Palmian puhelin- ja hyvinvointipalvelut, asiakkaat kotihoidon asiakkaita.
Kuka on hanketulosten loppukäyttäjä ja miten käyttäjää osallistetaan hankkeeseen?
Puhelin- ja hyvinvointipalveluiden hoivapalvelun, sekä Soten asiakkaat kotihoidossa. Myös hoivapalveluiden ja kotihoidon hoitajat. Koulutus ja molempien osapuolien arkea helpottavien tekijöiden esittely ja painotus auttavat osallistamaan, myös asiakkaiden laajentuvat toimintamahdollisuudet ja parantuva turva apuna.
Miten hankkeen päätyttyä resursoidaan ylläpito?
Nykyisen mallin mukaisesti, toimittajat vastaavat omista kokonaisuuksistaan ylläpitosisojen mukaisesti.
Mitkä ovat hankkeen hyötyjen merkitykset hakijan kannalta? Missä määrin tehdään omaa tuotekehitystä ja missä määrin hanke hyödyntää kaupunkia ja kuntalaisia?
Merkittävät hyödyt tehokkaamman toiminnan ja laadukkaamman myötä ja sen myötä huomattavasti suuremmat asiakasvirrat. Lisäksi hyödyt ja säästöt yleisemmin hoivapalveluissa ja kotihoidossa.
Tunnista 2–4 mittaria, joilla voidaan seurata ja mitata hankkeen vaikuttavuutta hankkeen aikana ja sen päättymisen jälkeen. Kerro myös miten näitä tietoja tullaan keräämään.
1. kontaktimäärät ja niiden pituudet hoivapalveluihin sekä asiakkaisiin – ”turhat kontaktit” 2. hoivapalveluiden käyntimäärät asiakkaiden luona ja niiden pituudet 3. virtuaalikäyntien määrä ja niiden pituudet suhteessa kotihoidon fyysisiin käynteihin 4. ennakoimisen ja eri käyntityyppien kustannusvertailu
Tunnista kolme suurinta riskitekijää, jotka saattaisivat estää hankkeen tavoitteiden toteutumista. Kerro myös miten näitä riskejä voidaan vähentää.
1. IoT- ja analytiikkataustajärjestelmän ja CRM-järjestelmän toimimattomuus tai yhteensopimattomuus muiden kanssa - vakavuus: suuri - todennäköisyys: 20% - varautuminen: pääjärjestelmät (analytiikka/CRM) tulevat samalta toimittajalta, joka tekee tiivistä yhteistyötä tälläkin hetkellä muiden hankkeen järjestelmätoimittajien kanssa. Innofactor sitoutunut luomaan innovatiivisen & toimivan järjestelmän tuotteeseen, ennakkovalmisteluilla ja tiiviillä kommunikaatiolla estettävissä - vaikutukset: hankkeen viivästyminen tai rajoittuminen ja kustannusten kasvaminen 2. toimittajien aikataulujen/palvelulupausten pettäminen - vakavuus: pieni - todennäköisyys: 20% - varautuminen: huolella tehdyt tekniset ja sopimukselliset ennakkovalmistelut ja käytännön toteutukset & sopimukset sanktioineen, yritykset ovat sitoutuneet sopimuksilla jo hankkeeseen - vaikutukset: hankkeen viivästyminen ja kustannusten kasvaminen 3. rahoituksen puute - vakavuus: keskiuuri - todennäköisyys: 60% - varautuminen: valmiit rahoitukset ja investoinnit yrityksiltä, Palmian omat investointisuunnitelmat - vaikutukset: hankkeen rajoittuminen tai peruuntuminen

Rahoituksen hakijan tiedot

Y-tunnus:
0201256-6



Toimipaikka (osoite ja postinumero):
Läkkisepäntie 23, 00620
Yhteyshenkilön nimi (hankkeen hankepäälikkö/vastuuhenkilö):
Jukka Paldanius
Yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti):
0406742239, jukka.paldanius@palmia.fi
Pankkiyhteys ja tilinumero:
täydennetään myöhemmin
Onko yritys saanut valtiontukea viimeisen kolmen verovuoden aikana?
Ei

Hankkeen organisointi

Ohjausryhmän kokoonpano:
Riitta Karvinen (Palmia), Anna-Liisa Lyytinen (Sote), Petri Tikkanen (Videovisit), Jukka Penttinen (Menukat), Kim Ek (Tunstall, Perttu Rönkkö (Innofactor)
Projektiryhmän kokoonpano:
Jukka Paldanius (Palmia), Sote, Innofactor, Menukat, Tunstall, Videovisit
Hankkeen hyväksyjä, virastopäälikkö, hyväksymispäivämäärä (koskee vain virastoja ja tytäryhteisöjä):
Antti Värtelä, 27.8.2015

Hankkeen yhteistyökumppaniin liittyvät tiedot (ei koske virastoja ja tytäryhteisöjä)

Hankkeeseen sitoutunut Helsingin kaupungin virasto tai tytäryhteisö:
Yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti):
Päätös sitoumuksesta tehty (päivämäärä ja kenen päätöksellä):
Millä tavalla yhteistyökumppani sitoutuu hankkeeseen (euroa/työmäärä/ohjausryhmän jäsenyys)?
Miten hanke tukee kumppanin ja kaupungin strategisia tavoitteita ja linjauksia tai olemassa olevaa kehitystä? Mitä valmiuksia hankkeen tulosten testaamiseen ja käyttöön ottamiseen organisaatiossa on? Onko resursseja työn ohjaamiseen varattu?



Hankkeen rahoitus- ja kustannuserittelyt

Muu rahoittaja/rahoituskanava (nimi):	Myönnetty rahoitus (euroa)	Haettu rahoitus (euroa)	Haettu rahoitus varmistuu (pvm)
Ei ole			

Kuluerittely	Kokonaiskustannukset (euroa)	Innovaatorahaston osuus (euroa)
Palkkakulut,	50.000	0
joista henkilöstösivukuluja	15.000	0
Matkakulut	6000	6000
Ostopalvelut,	40.000	40.000
josta asiantuntijapalveluita	40.000	40.000
Koneiden ja laitteiden hankintamenot	45.000	45.000
Toimisto- ja vuokratkustannukset		
Muut menot	10.000	10.000
Yhteensä	166.000	101.000

Kustannusten jakautuminen vuosille ja erittely hankkeen vaiheittain/ osakokonaisuuksittain	2015 (euroa)	2016 (euroa)	2017 (euroa)
muut kulut		101.000	
henkilöstökulut		65.000	
...			
...			
Yhteensä:		166.000	