



§ 87

**Aikuisten palvelujen asiakaspalveluprosessien kehittämiseen
liittyvät sähköisen asioinnin projektitilaukset vuonna 2012**

HEL 2012-002230 T 05 00 00

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti oikeuttaa vs. tietohallintopäällikön tilaamaan aikuisten palvelujen asiakaspalveluprosessien ja ATJ-järjestelmän kehittämiseen liittyvät vuoden 2012 sähköisen asioinnin projektit Logica Suomi Oy:ltä. Tilauksen arvo on enintään 600 000 euroa ilman arvonlisäveroa ja arvonlisäverollisena 738 000 euroa (alv 23 %).

Hankinta perustuu sosiaaliviraston ja Logica Suomi Oy:n väliseen puitesopimuksen 20608, 13.2.2009 (Asiakastietojärjestelmä ATJ:n kehittäminen – Konsultointi- ja projektipalvelut). Logica Suomi on sosiaalivirastolle räätälöidyn ATJ-järjestelmän toteuttaja.

Tarvittavat määrärahat on varattu sosiaaliviraston vuoden 2012 atk-investointimäärärahoihin.

Käsittely

Palautusehdotus:

Sanna Vesikansa: Asia palautetaan uudelleen valmisteluun ja projektista tehdään ulkopuolinen auditointi. Kehittämishanke pysäytetään, kunnes tiedetään tarkemmin sähköisen asioinnin integrointi sosiaali- ja terveystieteiden ja HUS:n ja pääkaupunkiseudun kuntien yhteiseen asiakastietojärjestelmään.

Kannattaja: Sirkku Ingervo

Suoritetussa äänestyksessä asetettiin vastakkain käsittelyn jatkaminen ja jäsen Sanna Vesikansan palautusehdotus, jolloin käsittelyn jatkaminen voitti äänin 6 - 5.

Enemmistön muodostivat varapuheenjohtaja Olli Valtonen sekä jäsenet Gunvor Brettschneider, Jouko Kajanoja, Tuomas Nurmela, Jaana Pelkonen ja Antti Valpas. Vähemmistöön palautusehdotuksen kannalle jäivät Sanna Vesikansan ja puheenjohtaja Sirkku Ingervon lisäksi jäsenet Terhi Mäki, Sara Paavolainen ja Jussi Tarkkanen.

Sanna Vesikansa ilmoitti päätökseen seuraavan sisältöisen eriävän mielipiteen, johon puheenjohtaja Sirkku Ingervo yhtyi: Kehittämishankkeesta tulisi tehdä ulkopuolinen auditointi ja pysäyttää kehittämisshanke, kunnes tiedetään tarkemmin sähköisen asioinnin integrointi sosiaali- ja terveystieteiden ja HUS:n ja



pääkaupunkiseudun kuntien yhteiseen asiakastietojärjestelmään.
Kyse on mittavasta (2011-13 noin 1,8 miljoonaa) kehittämishankkeesta.

Esittelijä

sosiaalijohtaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Maarit Vajavaara, tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 43309
maarit.vajavaara(a)hel.fi
Kalle Pesonen, vs. tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 43007
kalle.pesonen(a)hel.fi

Otteet

Ote

Tietohallintopalvelut
Logica

Otteen liitteet

Päätösehdotus

Sosiaalilautakunta päättäneen oikeuttaa vs. tietohallintopäällikön tilaamaan aikuisten palvelujen asiakaspalveluprosessien ja ATJ-järjestelmän kehittämiseen liittyvät vuoden 2012 sähköisen asioinnin projektit Logica Suomi Oy:ltä. Tilauksen arvo on enintään 600 000 euroa ilman arvonlisäveroa ja arvonlisäverollisena 738 000 euroa (alv 23 %).

Hankinta perustuu sosiaaliviraston ja Logica Suomi Oy:n väliseen puitesopimuksen 20608, 13.2.2009 (Asiakastietojärjestelmä ATJ:n kehittäminen – Konsultointi- ja projektipalvelut). Logica Suomi on sosiaalivirastolle räätälöidyn ATJ-järjestelmän toteuttaja.

Tarvittavat määrärahat on varattu sosiaaliviraston vuoden 2012 atk-investointimäärärahoihin.

Esittelijä

Lähtökohdat

Kehittämishanketta varten sosiaalivirasto ja Logica Suomi Oy, joka on sosiaalivirastolle räätälöidyn asiakastietojärjestelmän (ATJ) toteuttaja, solmivat 13.2.2009 puitesopimuksen 20608 (Asiakastietojärjestelmä ATJ:n kehittäminen – Konsultointi- ja projektipalvelut). Puitesopimuksessa on sovittu yhteistyön raameista, yhteistyön edelleen kehittämisestä sekä sopijapuolten oikeuksista ja velvoitteista yhteistyön toteuttamisessa. Tarkoituksena on kehittää ATJ asiakastietojärjestelmää sosiaaliviraston tavoitteiden ja strategioiden mukaisesti. ATJ:n jatkokehittäminen toteutuu hankeohjelman mukaisesti projekteittain. Puitesopimus on voimassa vuoden 2013



loppuun ja sen jälkeen, mikäli halutaan, kalenterivuoden kerrallaan 6 kuukauden irtisanomisajalla.

Aikuisten palvelujen asiakaspalveluprosessien kehittäminen sähköinen asiointi -hankekokonaisuus perusteluineen käsiteltiin sosiaalilautakunnassa 14.6.2011 ja 16.8.2011. Kokouksessaan 16.8.2011 (§ 308) sosiaalilautakunta hyväksyi vuodelle 2011 suunnitellut hankkeen projektit. Hankkeen suunnitellut sähköisen asioinnin toiminnallisuudet valmistuvat vaiheittain vuoden 2013 loppuun mennessä. Vuosien 2012 ja 2013 kehittämisprojektit esitetään sosiaalilautakunnalle kummankin vuoden alkupuolella.

Aikuisten palvelujen asiakaspalveluprosessien kehittäminen on yksi kaupunkitasoisen vuoden 2012 tietotekniikan hankeohjelman sähköisen asioinnin kehittämishankkeista ja sille on varattu tarvittavat määrärahat sosiaaliviraston vuoden 2012 atk-investointimäärärahoihin.

Hankkeen kuvaus

Kehittämishankkeen tavoitteena on mahdollistaa sähköinen asiointi asiakkaiden ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä sekä taata sosiaaliviraston työntekijöille ajanmukainen työväline mm. parantamalla järjestelmän käytettävyyttä kehittämällä järjestelmän käyttöliittymää ja parantamalla asiakaspalvelua mm. kehittämällä tulosteita.

Hankkeen kehittämisprojektit toteutuvat hankeohjelman ja -suunnitelman sekä vuosittaisten tarkennusten mukaisesti erillisinä projekteina tai työtehtävinä. Kehittäminen tapahtuu vastuualueiden toiminnan tarpeiden ja priorisoinnin mukaisesti tiiviissä yhteistyössä talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa kansalliset sosiaalitoimen tietotekniikkavaatimukset huomioiden. Asiakastietojärjestelmään integroitavat sähköiset palvelut integroidaan kaupunkitasoisten linjausten mukaisesti Helsingin kaupungin yhteiseen portaaliin (asiointi.hel.fi) ja sen kuntalaisen asiointitiliin. Asiointitilin avulla asiakas voi seurata kaikkia omia asiointejaan Helsingin kaupungin palveluissa ja esimerkiksi hakemuksensa etenemisen tilaa. Palvelut ovat tarjolla ympärivuorokauden kolmella eri kielellä.

Sosiaaliviraston ja terveystieteiden yhdistämisellä 2013 alusta ei ole suoraa vaikutusta asiakastietojärjestelmään (ATJ) kehitettävään sähköiseen asiointiin. ATJ:ssa olevat palvelut ovat pääasiassa avopalvelua, toimeentulotuen palveluja ja sosiaalityötä. Virastojen yhdistäminen voi vaikuttaa lähivuosina siten, että ATJ:n käyttö voi vähentyä mm. asumispalvelujen ja laitoshoidon asiakaslaskutuksessa ja tilastoinnissa. Mahdollinen ATJ-käytön väheneminen ei koske toimeentulotukea.



Sosiaalilautakunta päätti (21.2.2012, §47) omalta osaltaan terveystoimen ja sosiaalitoimen yhteisen asiakastietojärjestelmäpalvelun hankintayhteistyöstä ja päätti esittää kaupunginhallitukselle sopimuksen mukaisen hankintayhteistyön hyväksymistä.

Valmisteilla olevan asiakas- ja potilastietotietojärjestelmäpalvelun hankinnan tavoitteena on erikoissairaanhoidon sekä perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoito- ja hoivakokonaisuuksien parempi hallinta, palvelujen tuottavuuden parantaminen, parempi laatu sekä toimintatapojen ja prosessien uusiminen. Tavoitteena on ajanmukainen sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon yhteinen järjestelmä, joka mahdollistaa monipuolisen toiminnan tukemisen, helpon laajennettavuuden ja sellaisen avoimen rajapinnan, jonka avulla liitytään sujuvasti muihin käytössä oleviin tietojärjestelmiin.

Hankittava järjestelmä ei ratkaise kaikkia sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon tietojärjestelmätarpeita. Tämän hetken käsityksen mukaan valmisteltavana oleva sosiaali- ja terveystoimen yhteinen asiakastietojärjestelmäpalvelun hankinta ei kuitenkaan korvaisi nykyistä sosiaaliviraston toimeentulotuen palveluprosessissa käytettävää järjestelmää, vaan sen toiminnallinen painopistealue olisi ensisijaisesti hoitoon ja hoivaan liittyvissä palvelukokonaisuuksissa.

Hankkeen tulokset ja määrärahan käyttö vuonna 2011

Vuonna 2011 toteutettiin sähköisen asioinnin ja tulostuksen Proof-of-Concept –projektit, joissa on teknisesti todennettu määritellyn tavoitearkkitehtuurin toimivuus, sekä toimeentulotuen sähköisen asioinnin vaatimusmäärittely -projekti, jonka teknisen läpiviennin toteutti Capgemini Oy. Toteutettujen projektien kokonaiskustannukset vuonna 2011 olivat yhteensä 303 000 euroa.

ATJ:n käytettävyyden kehittämisen suunnitteluprojektit (tulostus, käyttöliittymä) aloitettiin vuoden 2011 lopussa. Nämä projektit jatkuvat vuodelle 2012. Vuodelle 2011 hankkeelle varatuista atk-investointimäärärahoista on siirretty 138 000 euroa vuoden 2012 puolella päättyvien projektien kustannuksiin.

Kehittämishankkeen eteneminen 2012–2013

Vuonna 2012 toteutetaan toimeentulotuen sähköisen asioinnin ensimmäisen vaiheen suunnittelu ja toteutus vuonna 2011 tehdyn vaatimusmäärittelyn ja teknisten testien pohjalta. Tavoitteena on aloittaa pilotointi loppuvuonna 2012.



Toimeentulotuen sähköisen asiointin ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan toimeentulotuen sähköinen hakeminen, missä asiakas laatii sähköisen hakemuksen Helsingin kaupungin asiointiportalissa ja lähettää hakemuksen sähköisesti ATJ-järjestelmään. ATJ:ssa hakemukset otetaan vastaan sähköisesti.

Lisäksi vuonna 2012 jatketaan syksyllä 2011 aloitettuja käytettävyyden (tulostus, käyttöliittymä) muutostarpeiden suunnittelua ja teknistä testausta ja aloitetaan tarvittavien toteutusten tekeminen.

Hankkeen suunnitteluvaiheen sekä teknisten testien tulokset vaikuttavat toteutusvaiheen ratkaisuihin sekä etenemislinjauksiin. Tästä syystä alkuvuonna 2012 ei voida arvioida, mitkä tulevat olemaan yksittäisten projektin tehtävät ja kestot. Näin ei myöskään yksittäisten projektin kustannusarvioita voida saada ennen kuin tehtävät ovat määriteltäviä.

Kustakin projektista pyydetään erilliset kirjalliset tarjoukset kustannusarvioineen sen jälkeen, kun ao. projektin tehtävät, tulokset, aikataulu ja resursointi on määriteltä projektisuunnitelmassa. Projektisuunnitelman hyväksyy projektin ohjausryhmä; tarvittaessa projektisuunnitelma käsitellään johtoryhmässä. Tarvittaessa laaditaan projektikohtainen toimitussopimus.

Hankkeen kokonaisvastuu on sosiaaliviraston tietohallinnolla. Projektien resursseina ja asiantuntijoina toimivat aikuisten palvelujen ja hallinto- ja kehittämiskeskuksen työntekijät. Projektien tekniset toteutukset tekee ATJ-järjestelmän toimittaja Oy Logica Ab. Hankkeen johtoryhmän puheenjohtaja on aikuisten palvelujen sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö.

Tavoitteena on, että hankkeessa suunnitellut sähköisen asiointin toiminnallisuudet valmistuvat vaiheittain vuoden 2013 loppuun mennessä. Toteutukset ja toteutusjärjestys riippuvat toiminnan tarpeista ja käytössä olevista resursseista. Hankesuunnitelman toteuttaminen suunnitellusti edellyttää, että hankkeella on käytössään riittävät resurssit.

Hankkeen toteutukset mahdollistavat toimeentulotuen palvelujen lisäksi myös muiden ATJ-järjestelmää käyttävien palvelujen sähköistämisen.

Suunnitellut sähköisen asiointin projektit 2012 - 2013 ja niille varattu investointimääräraha

Vuodelle 2012 suunnitellut projektit/tehtäväkokonaisuudet.

Varattu investointimääräraha 600 000 euroa



- Toimeentulotuen sähköisen asiointin 1. toteutuksen suunnittelu: hakemuslomakkeet ja lisäselvityspyynnöt, asiointi ATJ:ssä (Hakemus ja liitteet)
 - Toimeentulotuen sähköisen asiointin 1. toteutus ja pilotoinnin aloitus: hakemuslomakkeet, lisäselvityspyynnöt, asiointi ATJ:ssä
 - Käytettävyyden kehittäminen (Tulostus, Käyttöliittymä): Siirtymäsuunnittelu, toteutus, pilotointi, käyttöönotto
 - Vuorovaikutteinen asiointi: Toiminnallinen määrittely ja suunnittelu
 - Asiointi 2: Määrittely ja suunnittelu (Päätös).
- Vuodelle 2013 suunnitellut projektit/tehtäväkokonaisuudet alustavasti.
- Varattu investointimääräraha 600 000 euroa
- Toimeentulotuen sähköisen asiointin 1. toteutuksen käyttöönotto (Hakemus ja liitteet)
 - Vuorovaikutteinen asiointi: Suunnittelu, toteutus, pilotointi, käyttöönotto
 - Asiointi 2. toteutus (Päätös): Suunnittelu, toteutus, pilotointi, käyttöönotto
 - Käyttöliittymämuutosten käyttöönotot jatkuvat
 - Tulostusmuutoksen lopputehtävät
 - Seuraavat sähköisen asiointin toteutukset vastualueen priorisointien mukaan: alustavat suunnitelmat.

Projektit toteutetaan tiiviissä yhteistyössä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkayksikön ja Helsinki-portaalin teknisen toimittajan IBM:n kanssa.

Esittelijä

sosiaalijohtaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Maarit Vajavaara, tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 43309
maarit.vajavaara(a)hel.fi
Kalle Pesonen, vs. tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 43007
kalle.pesonen(a)hel.fi

Otteet

Ote

Tietohallintopalvelut

Otteen liitteet



Logica

Muutoksenhaku
hankintapäätökseen,
sosiaalilautakunta

Päätöshistoria

Sosiaalilautakunta 06.03.2012 § 74

Pöydälle 06.03.2012

HEL 2012-002230 T 05 00 00

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

sosiaalihoitaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Maarit Vajavaara, tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 43309
maarit.vajavaara(a)hel.fi
Kalle Pesonen, vs. tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 43007
kalle.pesonen(a)hel.fi