

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tietohallinto

Näkymiä vuodelle 2025





Vantaan ja Keravan hyvinvointialue Vanda och Kervo välfärdsområde





- Vantaan ja Keravan alueella asuu reilu 288 000 asukasta
- **Vieraskielisten** osuus väestöstä on maan suurin (25 %)
- Vuoteen 2030 mennessä vieraskielisten osuuden ennustetaan olevan 45 % väestöstä
- Joka neljäs perhe **yhden vanhemman** perhe
- **Metropolialueen erityispiirteet**, kuten korkeat asumiskustannukset, asunnottomuus ja päihdeongelmat, korostuvat
- Palvelutarve tulee kasvamaan väestön kasvaessa ja ikääntyessä





- VAKEssa työskentelee 5870 työntekijää (ml. määräaikaiset)
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitos vastaa pelastustoimesta VAKEn lisäksi Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella
- Henkilöstön saatavuus ja riittävyys suuri haaste, mutta vuokratyövoiman käyttöä on onnistuttu vähentämään
- Loppuvuodesta 2023 hyväksytyn uudistusohjelman mukaisesti VAKE tavoittelee 300 M€ tuottavuustoimia vuoteen 2030 mennessä





Vantaan ja Keravan hyvinvointialue Vanda och Kervo välfärdsområde

Aluehallitus

Hyvinvointialuejohtaja

LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUT

- Perheiden ennalta ehkäisevät palvelut
- Perheitä tukevat palvelut
- Perheiden erityispalvelut

AIKUISSOSIAALI- TYÖ JA VAMMAIS- PALVELUT

- Aikuis-
sosiaalityö
- Vammais-
palvelut

VANHUSTEN PALVELUT

- Kotona
asumisen
palvelut
- Hoiva-
asumisen
palvelut

TERVEYDEN HUOLLON PALVELUT

- Sairaala-
palvelut
- Terveysasema-
palvelut
- Suun
terveyden-
huollon
palvelut

KESKI- UUDENMAAN PELASTUSLAITOS

- Pelastus-
palvelut
- Ensihoito
- Strateginen
kehittäminen
- Turvallisuus
ja varau-
tuminen

KONSERNI- PALVELUT

- Talous
- HR
- ICT
- Järjestämisen tuki ja hankinnat
- Hallinto
- Viestintä
- Tilakeskus
- Asiantuntija- ja kehittämisspalvelut

Muutosvoimia

Aluevaalit – uusi valtuustostrategia

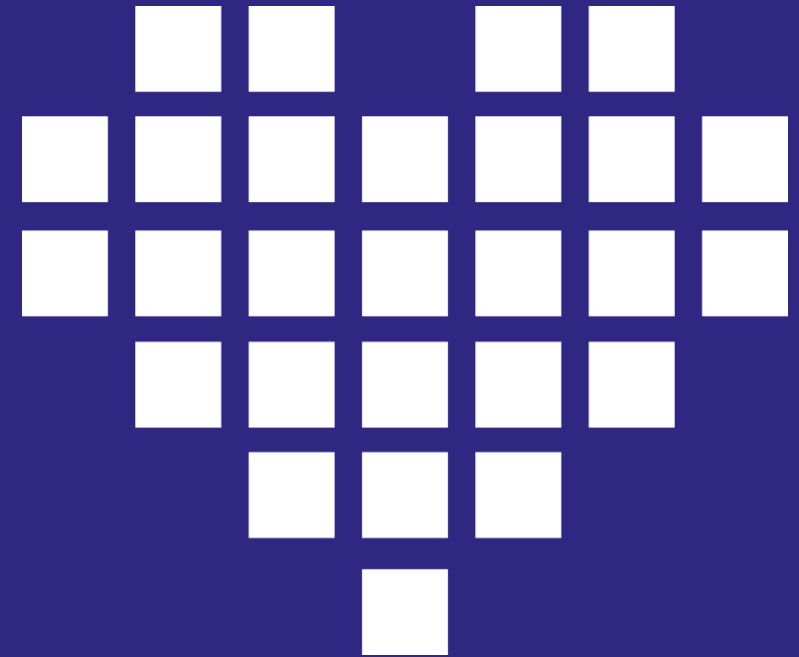
Toimialojen toimenpiteet muutosohjelmassa

Johtamisrakenteen uudistaminen

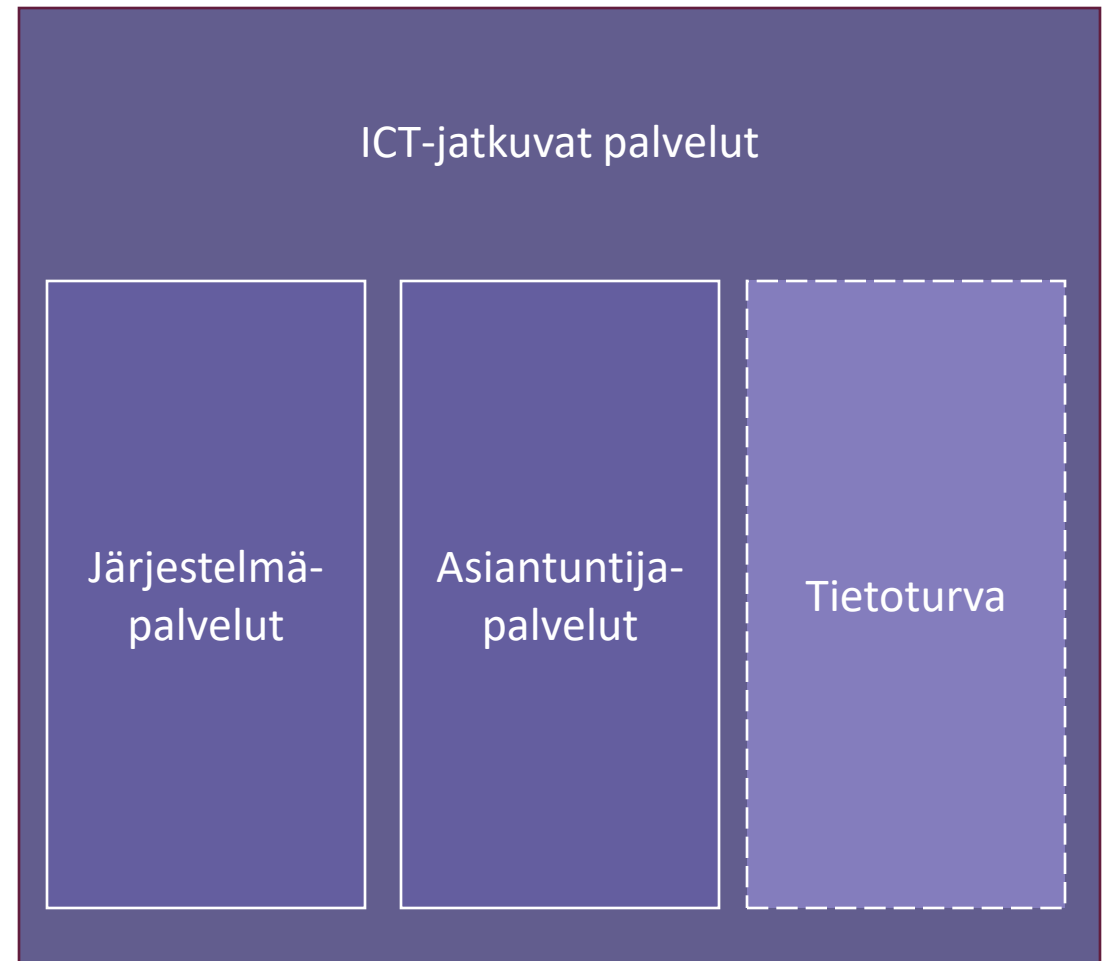
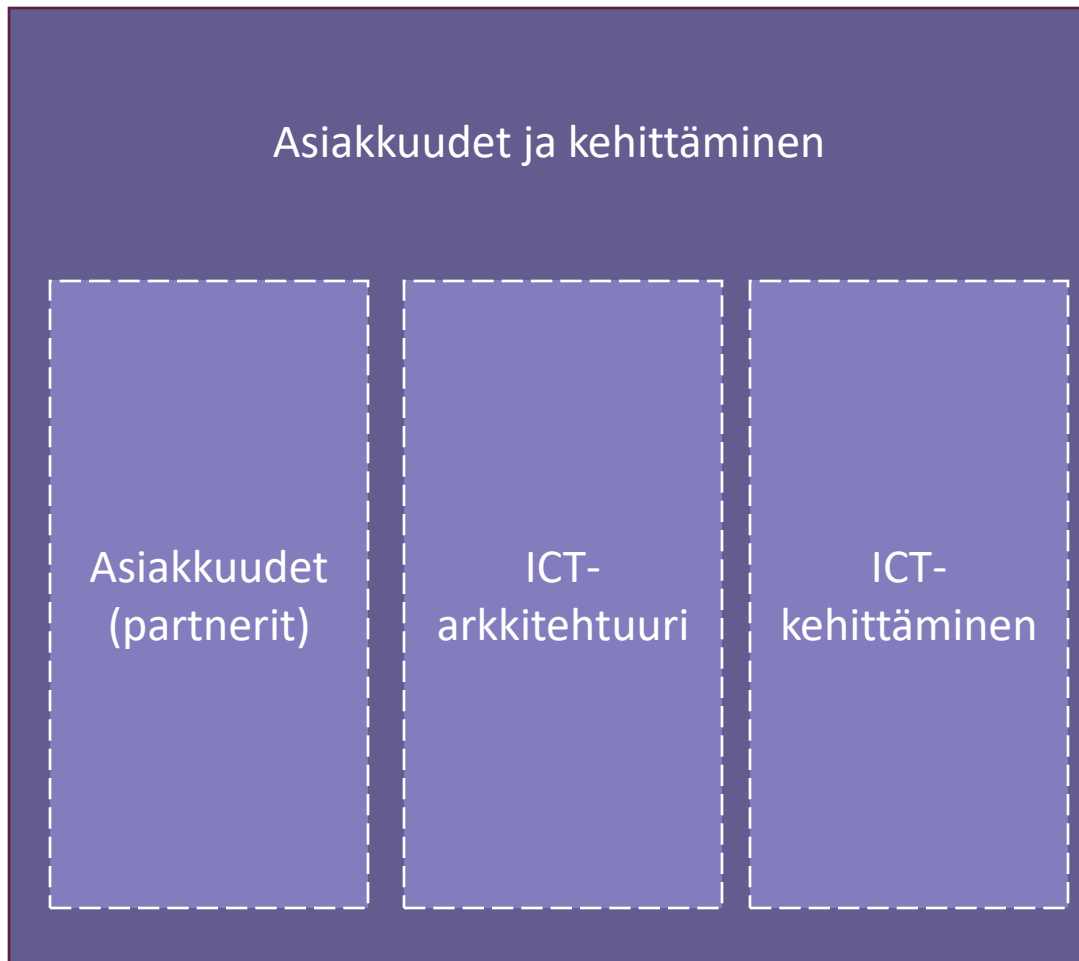
Valtion ohjauksen tiivistyminen



VAKE-tietohallinto



Tietohallinnon organisaatio



Tietohallinnon organisaatio



ICT-hankinnat

Tietohallinto

Asiakkuudet ja kehittäminen

Asiakkuudet (partnerit)

- Asiakkuuden SPOC
- ICT-tilannekuva asiakkaittain
- Kysynnän hallinta
- Ratkaisut
- Hyöty-kustannus-analyysit

ICT-arkkitehtuuri

- Kokonais-arkkitehtuuri
- Sovellus-arkkitehtuuri
- Ratkaisuarkkitehtuuri
- Arkkitehtuurikuvaukset ja –menetelmät

ICT-kehittäminen

- Kehittämisen hallinta
- Hankesalkun hallinta
- Projektityön menettelyt ja ohjeet
- Projektinhallinta
- Investointibudjetti

ICT-jatkuvat palvelut

Järjestelmäpalvelut

- Service Desk
- Palveluiden hallinta
- Järjestelmähallinta
- Toimittajaohjaus

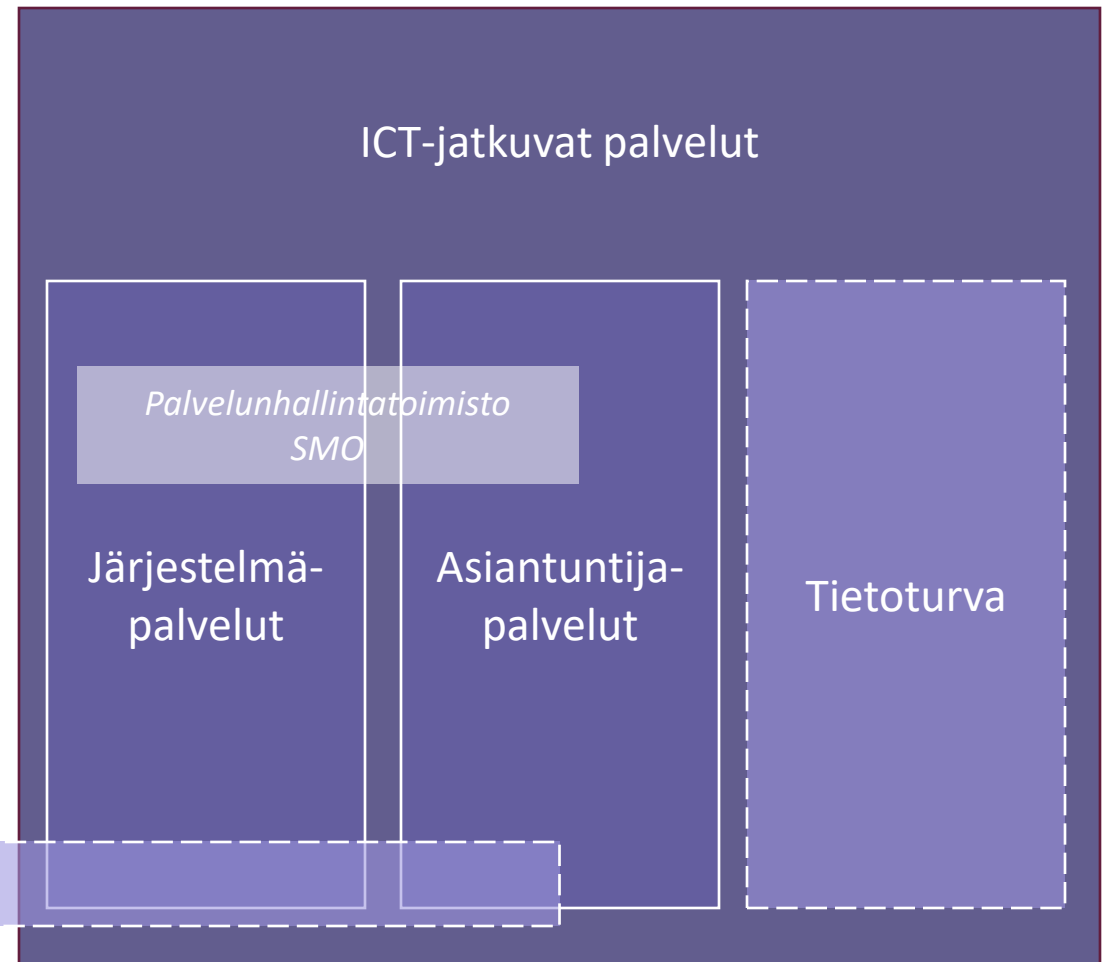
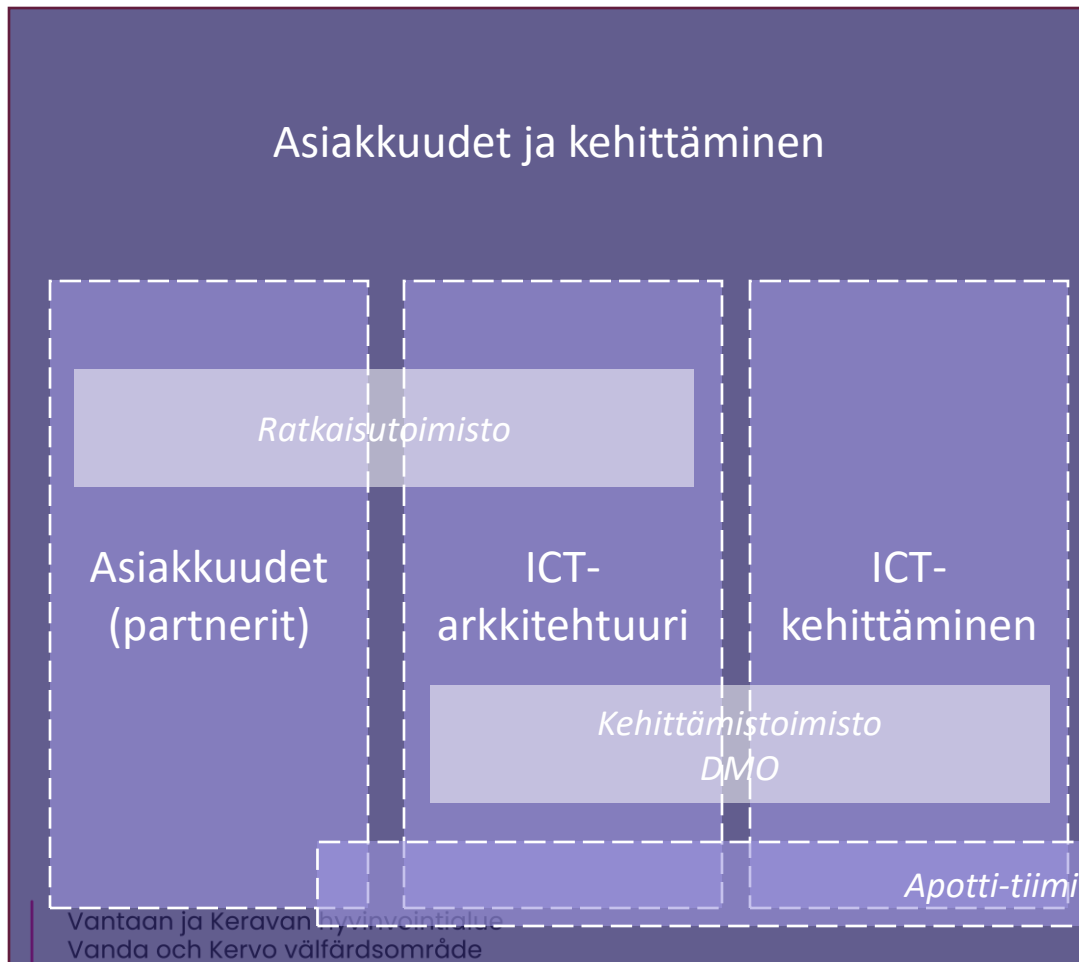
Asiantuntijapalvelut

- ICT-asiantuntija-tehtävät
- Sovellustuki
- Pääkäyttäjäpalvelut
- ICT-kouutukset
- Lisenssihallinta

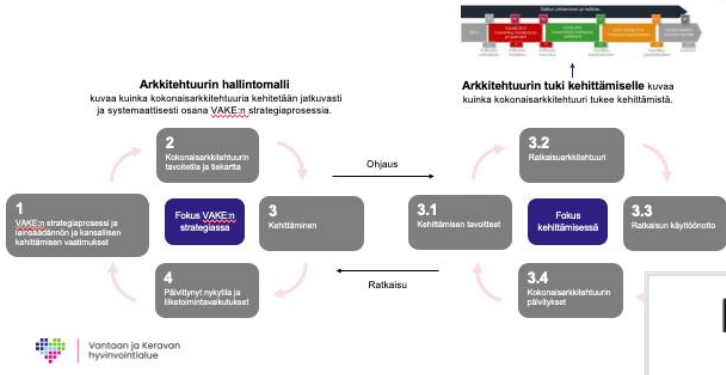
Tietoturva

- Tietoturvan hallinta
- Linjaukset ja ohjeistukset
- Kehittäminen
- Tietoturvaosaamisen kehittäminen ja viestintä
- Tietoturva-raportointi

Tietohallinnon organisaatio



Arkkitehtuurin hallintomalli



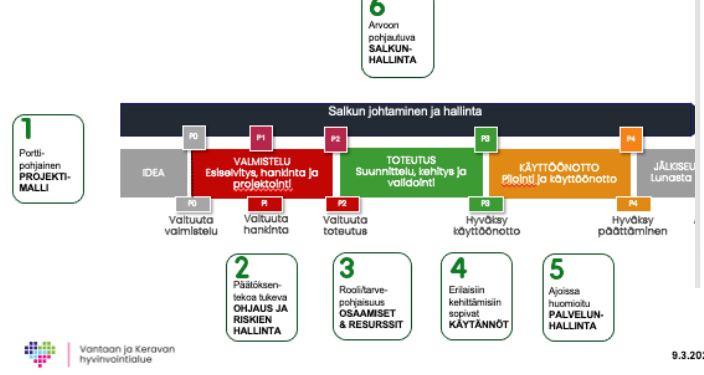
Digikehitystoimiston (DMO) tavoitteet ja vastuut



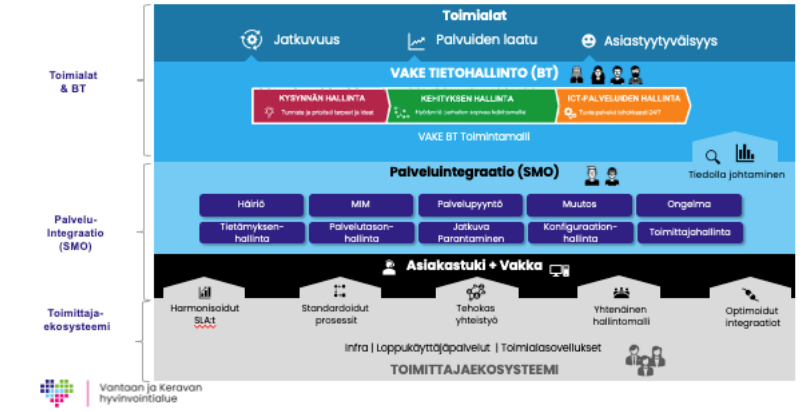
Palveluluettelo

VANPA (Satu Mäkelä)	LANUPE (Juho Oksanen)	AIVA (Vuokko Vahnoniemi)	TERHU (Hanna Karhakangas)	ICT-käyttäjän palvelut
Kotona asumisen palvelut	Perheiden tukemat palvelut	Aikuisosaajien palvelut	Suun terveydenhuolto	Tulopalvelut
Hoiva-asumisen palvelut	Perheiden erityispalvelut	Vammaisten palvelut	Terveysasemapaikalliset	Päätelaitteet
KUPELA (Anu Kautto)	Perheiden ennaltaehkäisevät palvelut		Sairauspalvelut	Puhelupalvelut
Pelastustoimen palvelut	Yhteiset palvelut (Pia Sallinen)	Kansalaisen avustajat	SGTE- ja PEI-A-vierailijain tukipalvelut	Turustus
Ensihoito				Yhteistyö ja kommunikointi
Johtaminen ja kehittäminen	Konsernipalvelut (Jasmin Kankkonen)	Tilienhoito	Hallinto- ja viestintäpalvelut	
Järjestämisen tuki ja hankinnat	Hankintäpalvelut	Taloushallinto	Tiedolla johtaminen	
Tietoliikenne	ICT-taustapalvelut	Tietoturva		
Kapasiteettipalvelut	Tietohallinnon työkalut	Päätöshallinta	Arkkituuri	

VAKE projektimalli kehittämisen keskiössä



SMO-palvelu (Palveluintegraatio)





Tietohallinnon työmaa

Yli 7000 sote-käyttäjän perusjärjestelmä, jonka kokonaisbudjetti **> 20 Meur/vuosi**.

Käynnissä **noin 50 projektia** tai kehittämistehtävää

Yli 100 ICT-toimittajaa hallittavana

Salkussa **yli 200 ICT-sopimusta**, vuosittaisten kilpailutusten arvo **yli 41 Meur**

Käsiteltävänä **2000 vikailmoitusta ja 1900 palvelupyyntöä** kuukaudessa, sekä **yli 1000 tietoturvahavaintoa per vuosi**

Ratkaisee **kuukaudessa 40 toimeksiantoa** sekä valmistellee noin **viisi kehittämisen käynnistämispäätöstä** (arkkitehtuuri, teknologia, tietoturva...)

Yli 300 tietojärjestelmää tuettavana





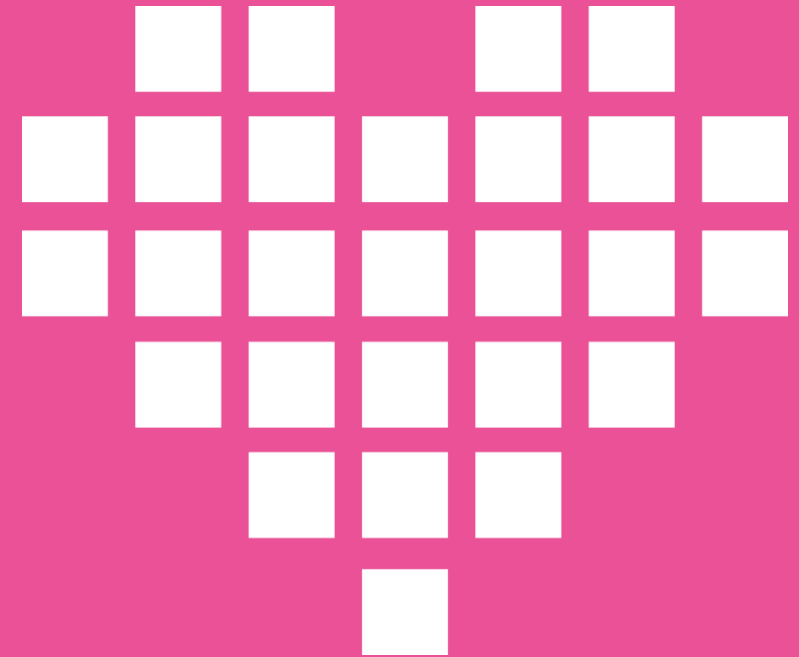
Tietohallinnon voimavarat

Tällä hetkellä noin 90 yksittäistä työntekijää – noin 75 htkk

- Näistä on omia noin 2/3
- Kehittämiseen liittyvissä tehtävissä noin 40%, jatkuvissa 60%
- Osa tehtävistä on ulkoistettu integraattoripalvelusopimuksella Sofigatelle
- Tavoite: konsulttiriippuvuuden vähentäminen, oman osaamisen kasvattaminen ja kustannussäästö



ICT-arkkitehtuuri

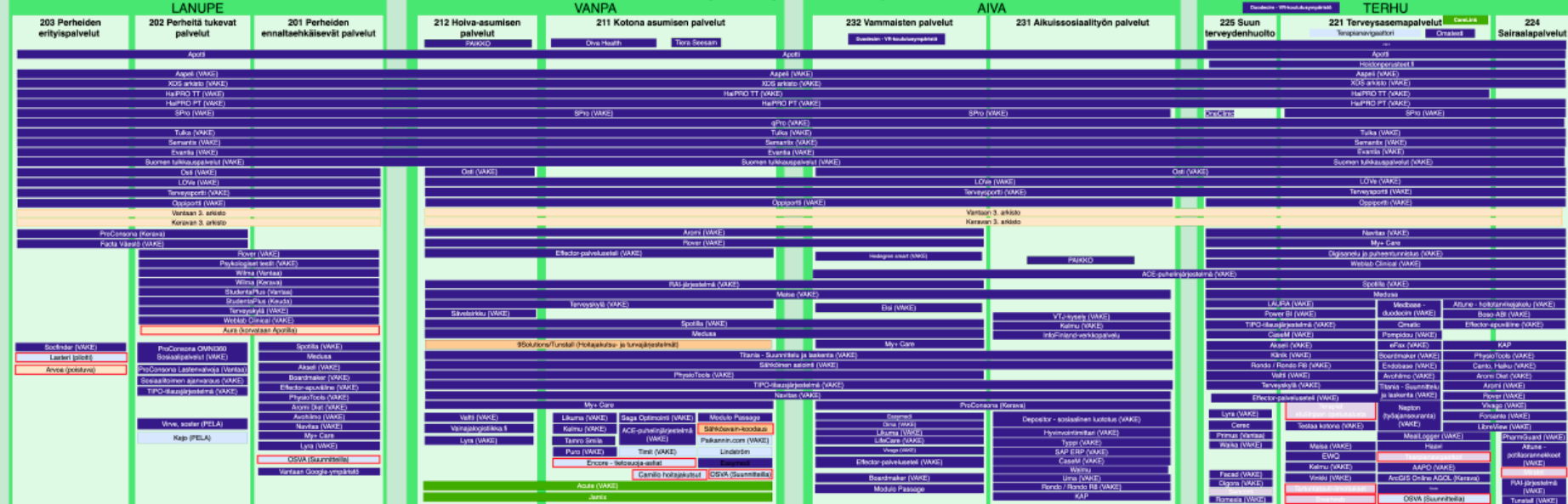


Yhteiset palvelut

Kansalaisen asiointi



Sosiaali ja terveydenhuollon palvelut



Pelastuslaitoksen palvelut



Yhteiset palvelut

SOTE- ja PeLa-toiminnan tukipalvelut



Konsernipalvelut

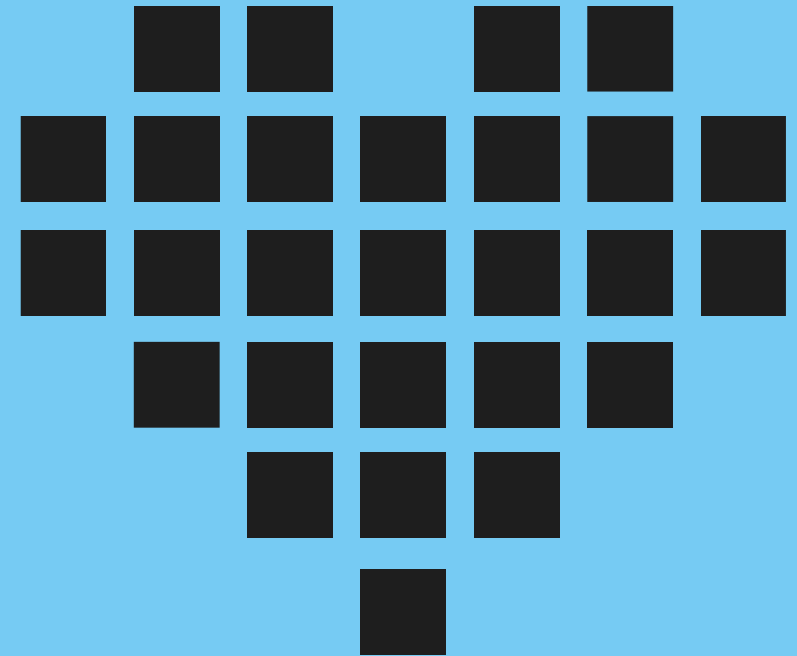


ICT-arkkitehtuuri

- Luotiin käytännössä tyhjästä HVA:n perustamisvaiheessa
- Arkkitehtuuriin panostettu: perusteellinen dokumentointi ja ylläpito
- Keskeiset järjestelmät:
 - Taloushallinta – **SAP**, Fujitsun toimittamana
 - Palkanmaksu ja HRM – CGI:n **Populus**, Sarastian toimittamana
 - Asiakas- ja potilastietojärjestelmä – **Apotti** (Epic) Apotti Oy: n toimittamana
 - Sähköinen asiointi – **MAISA**, Klink, Terveyskylä
 - Perustietotekniikka – **CGI**
 - Tietoliikenne – **DNA**
 - Office-ympäristö – **Microsoft**



ICT-kehittäminen



Digikehittämisen ohjaus tiekartan avulla

- Digikehittämisen hallinta ja rahoitus on keskitetty tiehallintoon
- Kehittämistä ohjataan HVA-johtoryhmän hyväksymällä tiekartalla
- Tiekarttaa ylläpidetään ja muutetaan kvartaaleittain
- Kehittämistä tehdään HVA-strategian, uudistusohjelman ja tuottavuuden ehdoilla
- Digikärjissä kehitetään sähköistä asiointia, asiakasohjausta (Digi#1) sekä henkilöstöhallintaa ja resurssioptimointia (Digi#2)
- Projekteissa toteutetaan laajoja järjestelmäkäyttöönottoja ja –uusimisia.
- Pienkehittämisellä pyritään säilyttämään tai kehittämään olemassa olevan järjestelmän toimintakykyisyyttä.
- Osa kehittämisestä on lakisääteistä ja pakollista.

Tiekartta – Digikärjet



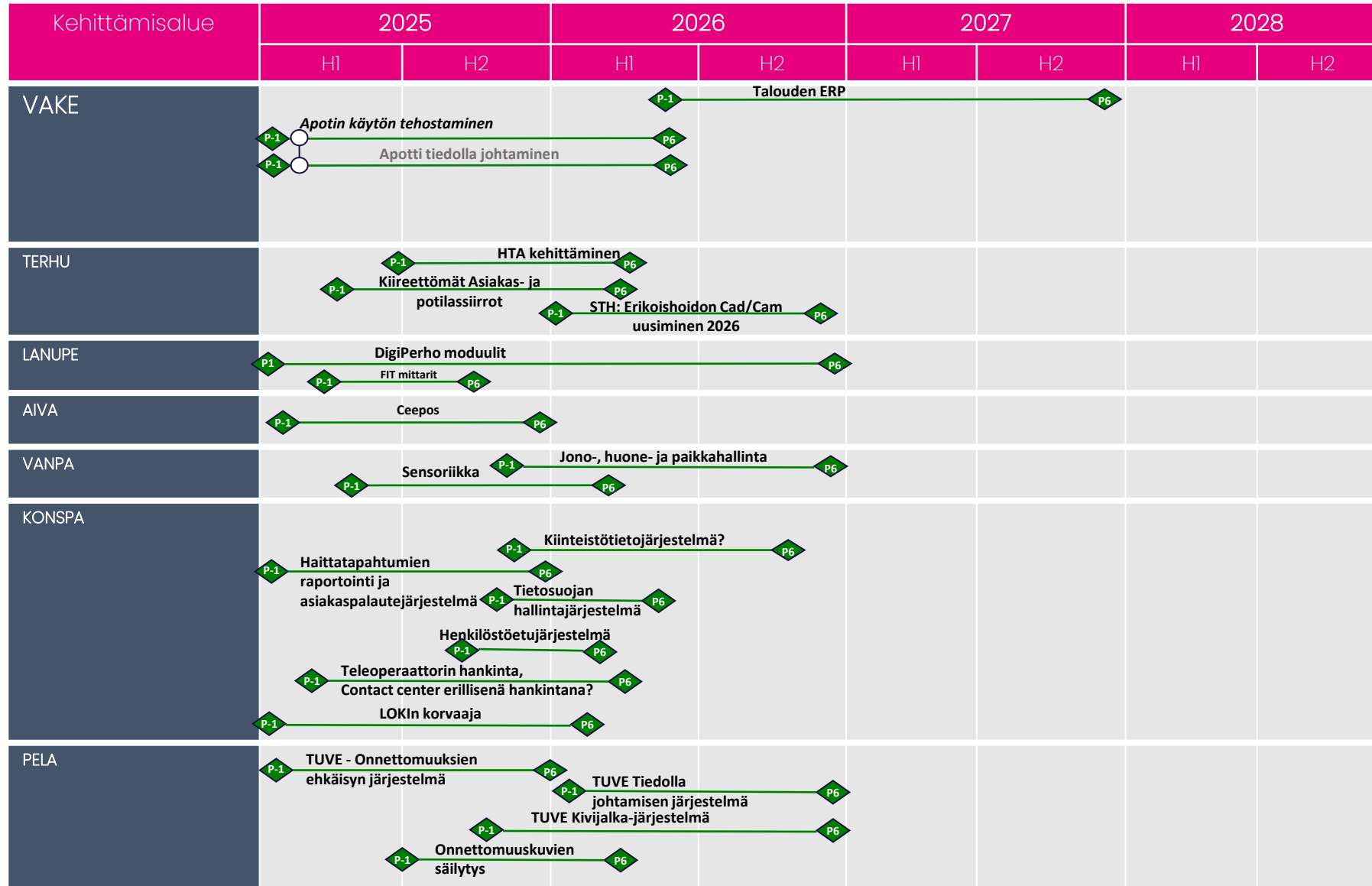
Kehittämisa-alue+	2025		2026		2027		2028	
	H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Kärki#1	1. käyttöön- Chatbot-kokeilut, käyttöönnotot ja mahdolliset Chatit							
	Teleoperaattorin hankinta, Contact center erillisenä hankintana?							
	WWW-sivut toimittaja							
	Sähköinen asiointi							
	Palvelutarjotin							
	Etusivu Ajanvaraukset, ym							
Kärki#2	Työvuorosunnittelu ja -optimointi							
	Työajan seuranta							
	Palkanlaskenta ja HR-Järjestelmä							
	Henkilöstösuunnittelu ja -optimointi							

Tekoälykokeilut ovat jatkuvan kehityksen painopiste 2025 ilman erillistä hankerakennetta

- Valmisohjelmistojen tekoälyominaisuuksien hyödyntäminen
- Tekoälyn tuominen olemassa olevien ohjelmistojen sisään
- Toimisto-ohjelmistojen AI-ominaisuuksien hyödyntäminen (Copilot)
- Tekstikäännökset
- Puheentunnistus
- Reaaliaikainen tulkkaus
- Ostolaskujen tiliöinti
- AI-agentit automatisaatioissa
- Tietosuojan vaikutusten arvioinnit etenemisen edellytyksenä!



Tiekartta – Toimialakierroksella nousseet uudet tarpeet



Arkkitehtuurin Tiekartta – Kehitysteemat – luonnos



Strateginen kärkitavoite	2025		2026		2027	
	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Palveluihin pääsy nopeutuu ja paranee	Sähköinen asiointi / Mobiilitoiminnallisuudet (Maisa)					
	Asiakkaan ohjaus (oikeaan tiimiin)					
	Ajanvaraukset (avaaminen)					
	HTA kehittäminen					
	Chatbot - Chat					
	Etävastaanotot					
Lasten ja perheiden palvelujen saatavuus ja vaikuttavuus paranevat	DigiPerho				Tekoäly-kokeilut ja käyttöönnotot	
	Turvallisuus - hoitajakutsu					
Ikäntyneiden kotona asumisen edellytykset paranevat, ja kuntouttava työote lisääntyy	Sensoriteknologian käyttöönottoja →Hoitajamitoitus					
Henkilöstötilanne paranee merkittävästi	Jono- ja paikkahallinta					
	Työvuorosuunnittelun optimointi					



ICT-projektit



SALKUN TILANNE PRIORISOINTI TALOUS +

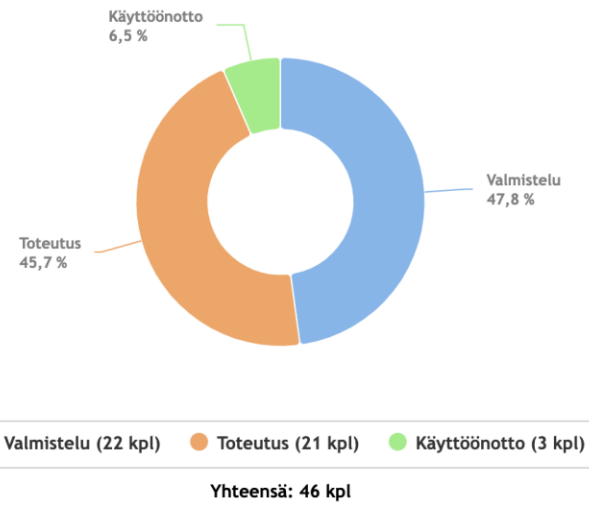
Projektien lukumäärä

46 kpl

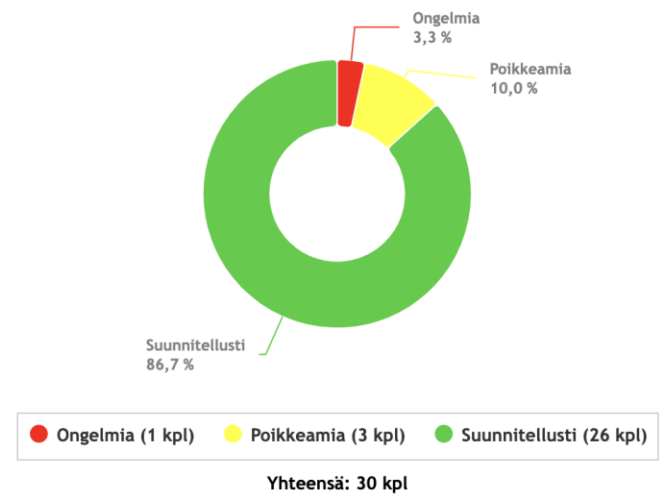
Keskimääräinen päivitysaika

14 pv

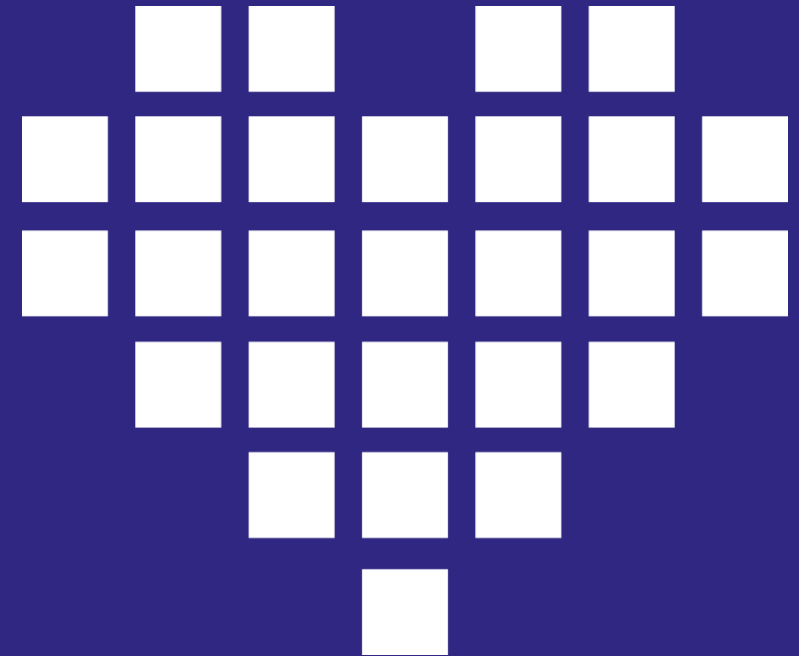
Nykyisen vaiheen mukaan



Projektien kokonaistilanne



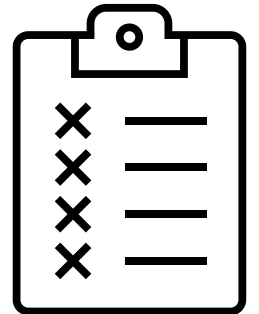
ICT-hankinnat



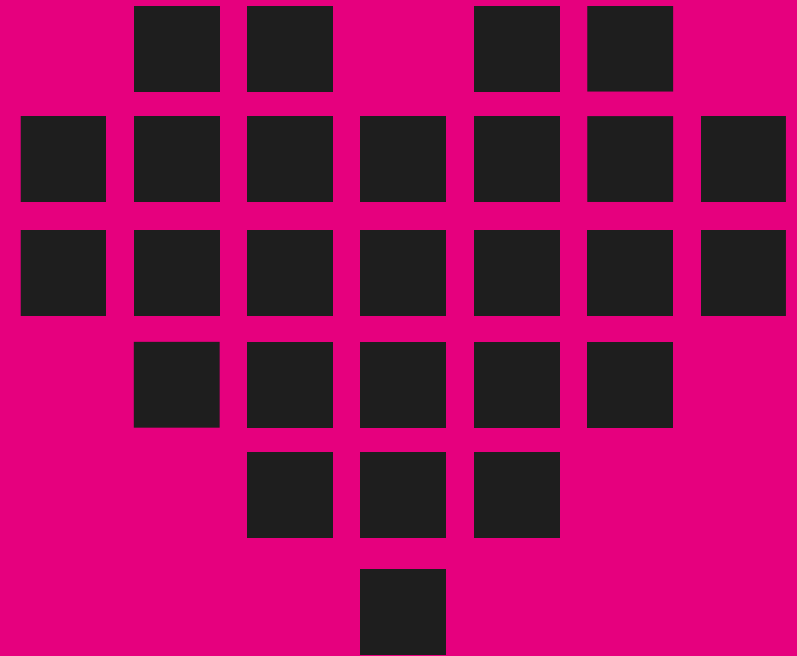


ICT-hankintojen tilanne

- Cloudia-sopimushallinnan käyttöönotto ICT-sopimusten osalta
- Työvuorosuunnittelun tarjouspyynnön uudelleen julkaiseminen
- Palkanlaskentapalvelun ja henkilöstöhallinnan teknisen vuoropuhelun käyminen
- Sähköisen pysyväisarkiston toimittajavalinta
- Taloushallinnan kilpailutuksen esivalmistelut



Apotti



Ajankohtaista Apotista

Ekosysteemihallintaa kevennetty: johtaminen yhden ohjausryhmän alle

Tilaajayhteistyö (VAKE-LUVN-HUS) tiivistetty tietohallintojen välillä

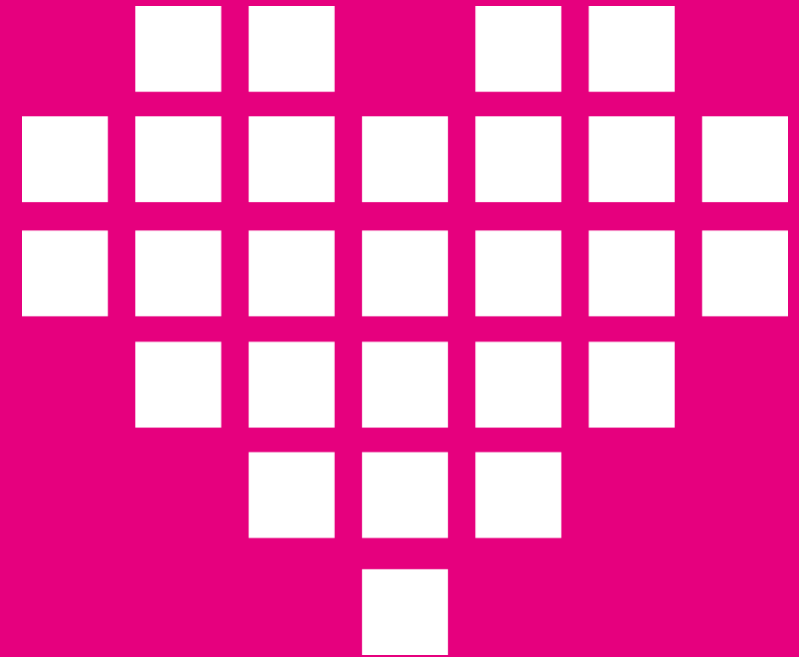
KV-yhteistyö käynnistetty pohjoismaalaisten toimijoiden kesken (Suomi-Tanska-Norja)

Apotin muutosneuvottelut ja organisaatiouudistus ohi: henkilövähennys < 100 henkeä

VAKEn sisäistä Apotti-hallintaa kehitetään: omistajavastuuta siirretään toimialoille



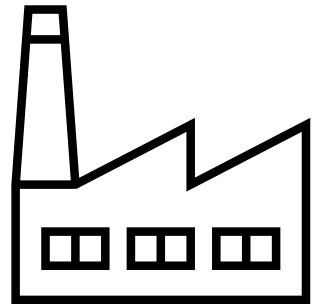
ICT-tuotanto



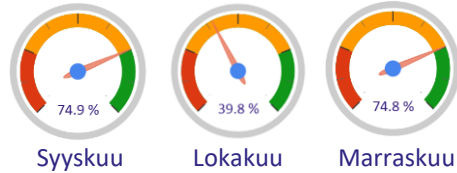
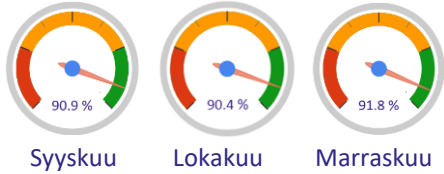


ICT-tuotanto

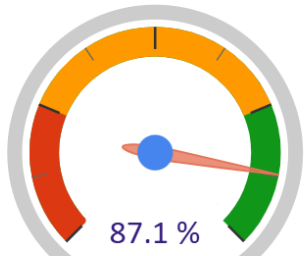
- **Onnistuttiin ICT-sopimusten hinnankorotusten hillitsemisessä: korotukset maltillisia tai aiempaa sopimusta edullisempia**
- **Päällekkäisten ja marginaalisten palveluiden kartoitus käynnissä**
 - Tavoitteena konsolidoida palveluita ja järjestelmiä.
 - Tällä hetkellä tuotannossa on yli 300 ICT-järjestelmää ja sovellusta
- **Jatkuvia palveluita johdetaan tiedolla**
 - ICT-tuotannon tilaa ja ydinprosesseja seurataan reaaliaikaisilla mittareilla
 - Puuttumalla poikkeuksiin tikettien ratkaisuaajat ja asiakaskokemus ovat erittäin hyvällä tasolla
- **Asiakaskokemus – parantanut –itsepalvelu lisääntynyt**
 - Yli 50%:a yhteydenotosta tapahtuu Vakka-portaalin kautta. Lokakuussa Vakka-portaalissa käytiin yli 13000 kertaa.



Palvelutuotannon tila (12/24)



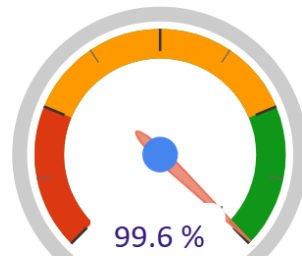
Vakka-portaalin käyttö (itsepalvelu)



Osa-alue	Painoarvo	Toteuma
Yhteydenottokanava	40 %	36.67 %
Tyytyväisyys ratkaisuihin	20 %	20.00 %
Vakiolomakkeiden käyttöaste	20 %	11.33 %
Vakka-portaalin vapaasanahaku	20 %	19.11 %
Total	100 %	87.11 %

- Turvaposti tunnuspyyntö aiheuttivat piikin vakiolomakkeiden käytössä.

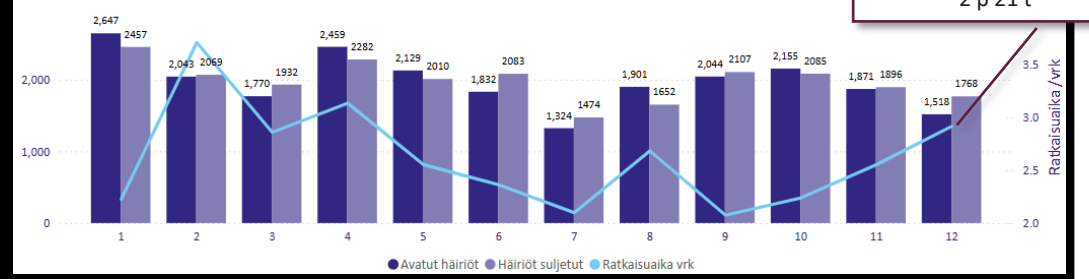
Häiriöttömyys



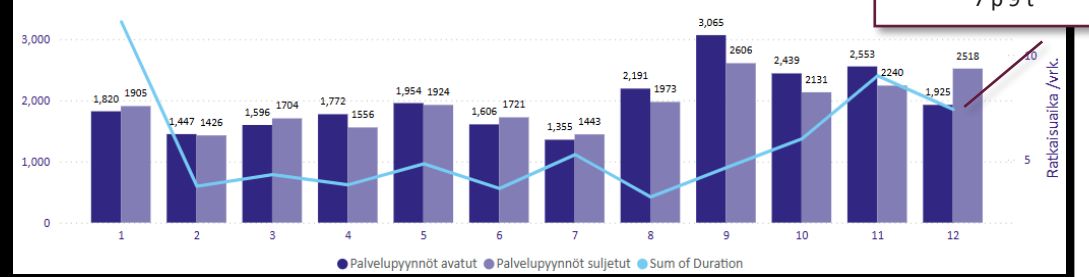
Osa-alue	Painoarvo	Toteuma
Häiriöiden tavoiteluku	40 %	40.00 %
Häiriöiden ratkaisuaika, SLA	20 %	19.58 %
Laajavaikutteiset häiriöt	20 %	20.00 %
Tietoturvaepoikkeamat	20 %	20.00 %
Total	100 %	99.58 %

- Joulukuussa ei laajavaikutteisia häiriöitä
- 2024 joulukuussa vähemmän häiriöitä kuin 2023 joulukuussa (1653 vs 1518)

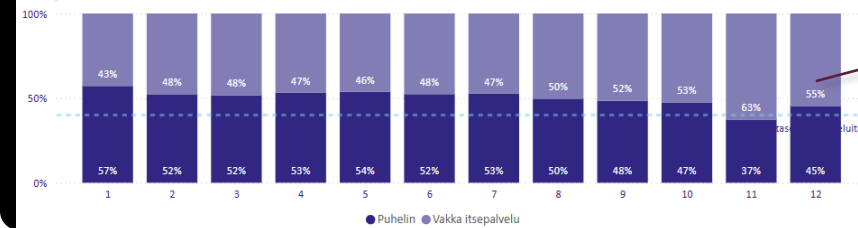
Häiriöt avatut ja suljetut



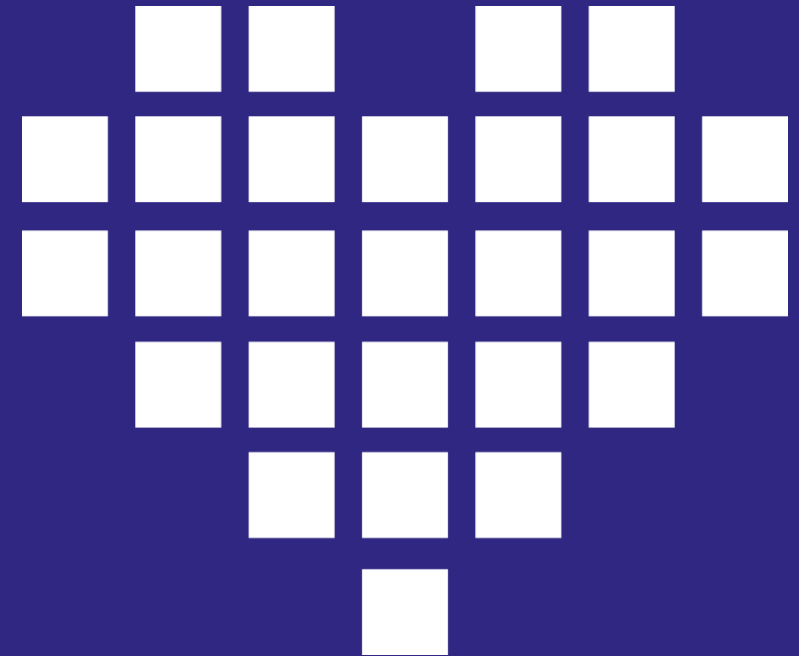
Palvelupyynnöt avatut ja suljetut



Yhteydenottokanavat



ICT-talous



Talouslukuja 2024

- Alkuperäinen budjetti 51 Meur
- Toteutunut 43 Meur
- **Säästetty 8 Meur**

Säästöt toteutettu:

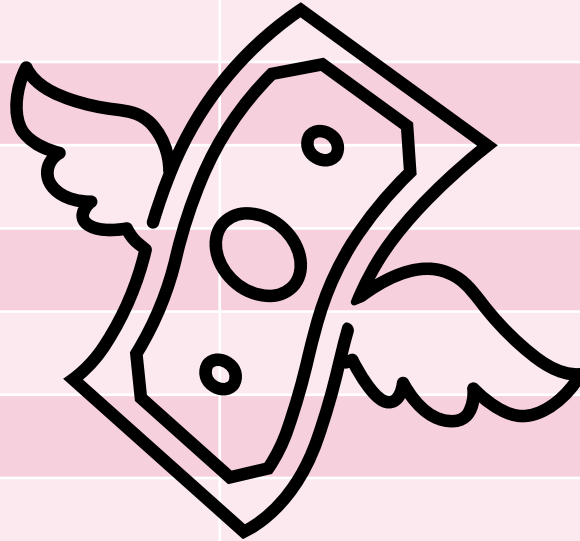
- 1) Apotin muutosohjelma
- 2) Kehittämiskustannusten ja ulkopuolisten resurssien siirto "Kiuru-rahoitukseen"
- 3) Palveluiden ulkoistusten purkaminen
- 4) Kehittämisen karsiminen ja osittainen lykkääminen
- 5) Muut toimenpiteet





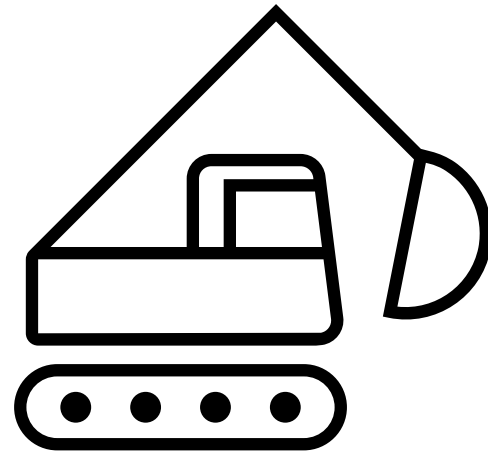
Talousarvio 2025

Kustannuspaikka		
Henkilöstökulut		3,9
Yhteiset		0,3
Asiakkuudet ja ratkaisutoimisto		1,3
Arkkitehtuuri		0,1
APTJ		24,0
Tietoturva		0,7
ICT-asiantuntijapalvelut		2,3
Palvelut ja sovellukset		14,1
ICT-infra		3,9
	YHTEENSÄ	50,5



Kehittämisen rahoittaminen

- Ensi sijaista Kiuru-rahoitusta jäljellä noin 5 Meur, mikä on käytettävä kuluvana vuonna
- Investointirahan käyttöä pantataan vuodelle 2026
- Omia kehittämisresursseja nejä (projektipäällikköä), loput kustannetaan ulkopuolisella rahoituksella



Tietoturva ja riskit





Tietoturva

- Operatiivisen tason tietoturva- ja tietosuoja ovat sisäänrakennettu kaikkiin tietohallinnon prosesseihin ratkaisusta palvelutuotantoon.
- Tietoturva ja tietosuoja hallintaan yhdessä turvallisuusyksikön, tietosuojavastaavan ja tietohallinnon kesken
- Tietohallinnossa tietoturvan operatiivisesta hallinnasta vastaa tietoturvapäällikkö apunaan tietoturva-asiantuntija
- Lisäksi tietohallinnossa on kaksi kyberturvallisuuskoulutuksen suorittanutta päällikköä
- Vuonna 2024 tietoturvan hallintaan ja kehittämiseen budjetoitiin 200 000 €. Summalla ostettiin ulkopuolista erityisosaamista muun muassa NIS2-projektin tarpeisiin.
- Tietoteknisen ympäristön tietoturva on pidetty korkealla tasolla: perustietotekniikkapalvelusopimukseen sisältyy laaja tekninen valvontapalvelu, SOC
- Tietohallinto tuottaa [kyberturvallisuusraportin](#) kuukausittain

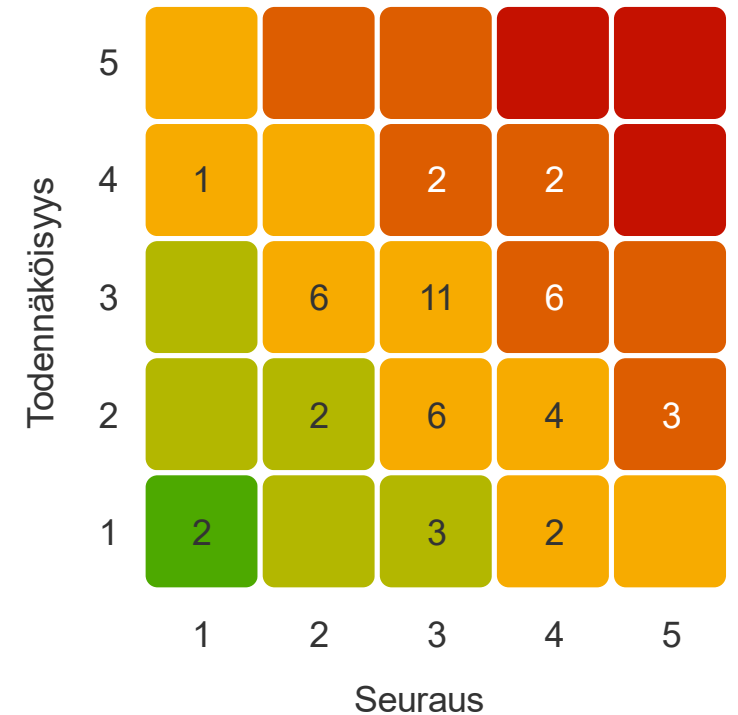




Tietohallinnon strategiset riskit

Riski (7)

Riskin lähde	Riski	Riskitaso
Liiketoiminnan kehitys	Apotin omistajuus ja käytön johtaminen	16
Liiketoimintaympäristö	VAKE epäonnistuu strategisten sidosryhmien ja suurien ekosysteemitomijoiden johtamisessa	16
Liiketoiminnan kehitys	Toimialojen kypsyyt ja matala ambitio digipalveluiden käyttöön lisäämiseksi estää tuottavuusloikan	12
Liiketoimintaympäristö	Vantaan ja Keravan hyvinvointialue joutuu kyberiskun kohteeksi	12
Teknologia	Uusien teknologioiden mahdollisuudet jäävät tunnistamatta ja hyödyntämättä	9
Teknologia	ICT-teknologian vanhentuminen	6
Liiketoimintaympäristö	Palvelualuiden ja toimialojen vastuut ja roolit ovat epäselviä	6



Tietohallinnon operatiiviset riskit



Riskit, koonti

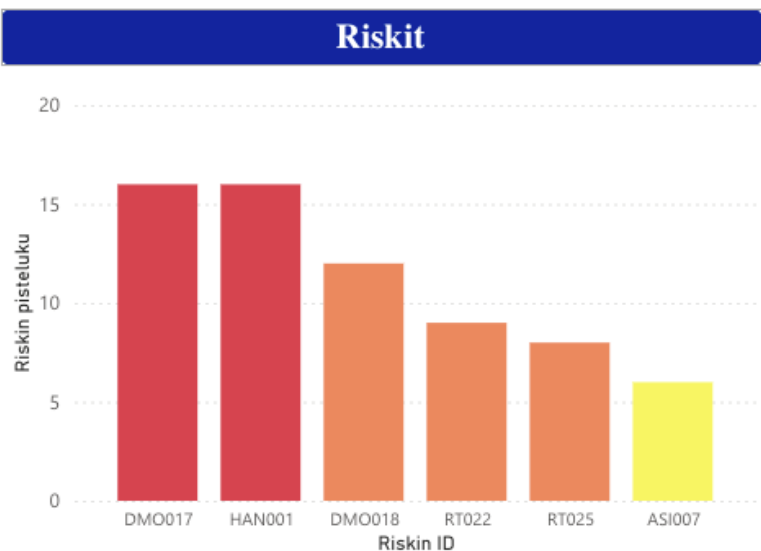
Koonti riskit

Koonti liikennevalot

Koonti eskaloitavat asiat

Koonti vuositavoitteet

Koonti kvartaalitavoitteet



Vaikutus	Todennäköisyys				
	1	2	3	4	5
5	5	10	15	20	25
4	4	RT025 8	DMO018 12	DMO017 16 HAN001	20
3	3	ASI007 6	RT022 9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5

Kuukausi

12 / 2024

Todennäköisyys

- 1 = Hyvin epätodennäköinen
- 2 = Epätodennäköinen
- 3 = Mahdollinen
- 4 = Todennäköinen
- 5 = Hyvin todennäköinen

Vaikutus

- 1 = Vaikutus epäolennainen
- 2 = Vaikutus vähäinen
- 3 = Vaikutus huomattava
- 4 = Vaikutus vakava
- 5 = Vaikutus kriittinen

Riskin ID	Riskin kuvaus	Pisteluku	Riskiluokka	Toimenpiteet	Vastuullinen
DMO017	Toimintasuunnitelman 25 arvioiden pitäminen ja rahoitusten riittävyys, uudet suunnitelmasta puuttuvat tarpeet	16	4	Uusien tarpeiden tarkka arviointi - kriittisyys ja vaikuttavuus	
HAN001	Voimavarojen riittävyys, hankintojen viivästyminen sekä tiimin jaksaminen	16	4	Rekrytointi tehty	Aulis ja Timo
DMO018	Muutamien kriittisten ja merkittävien projektien resurssointi niin tietohallinnon kuin toimialojen osalta	12	3	Resurssien lisäys? Työjaon ja tehtävien selkeytys	
RT022	Toimialojen digimuutoskyky ja johtaminen, erityisesti Apotti. Riskinä mm. Apotin ajanvarausten käyttöönotto.	9	3	Eskalointi tapaus tapaukselta. Toimialojen valmentaminen	Silja, Juho, Pia
RT025	Roadmapin hyväksynnän jälkeen kaikki pitäisi suunnitella ja aloittaa heti	8	3	Vahva priorisointi, ratkaisusuunnittelun kohdistaminen	Juho, Silja ja Timo



Tietohallinnon tavoitteet 2025



Sitovat tavoitteet

- Tuottavuuden parantamiseksi kehitetään automaatio- ja tekoälyratkaisuja kaksi tuotannossa, kaksi valmistelussa.

Konspa-tavoitteet

- Varmistaa hyvinvointialueen onnistuminen uudistusohjelman toimeenpanossa. Kehittää omia palveluita ja toimintaa tehokkaammaksi
- Tukee ja mahdollistaa uudet ja tehokkaat tavat tuottaa palveluita asiakkaillemme
- Varmistaa ajantasaisen ja oikean tiedon saatavuuden koko hyvinvointialueella
- Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin edellytyksiä tuetaan laaja-alaisen yhteistyön sekä asiakaslähtöisen viestinnän keinoin
- Varmistaa hyvän hallinnon ja hyvän hallintotavan toteutumisen hyvinvointialueen päätöksenteossa ja asiakkaiden saamassa palvelussa

Tietohallinnon tavoitteet

1. Tietohallinto ohjaa ja fasiltoi toimialoja käyttämään olemassa olevien Apotin toiminnallisuuksia oikein, tehokkaasti ja täysimääräisesti, mikä mahdollistaa tiedolla johtamisen sekä varmistaa tietoturvan ja tietosuojan toteutumisen.
2. Apotti-ekosysteemin johtamista ja järjestelmän kehittämistä tiivistetään entisestään yhteistyössä toimialojen ja muiden omistajaorganisaatioiden kanssa siten, että se tuottaa nykyistä enemmän strategiaa tukevia lopputuloksia.
3. Tietohallinto tarjoaa kustannustehokkaita, tietoturvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluita
4. Tietohallinto edistää palveluiden tuottamista ja työn tehostamista uusien digitaalisten ratkaisujen, automaation ja tekoälyratkaisujen avulla.
5. ICT-hankinnat tuottaa kustannustehokkaita, laadukkaita sekä lainmukaisia ICT-hankinta- ja sopimuspalveluita.