



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

# Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen hyte-palvelutarjottimen palvelumuotoilu

Kevät 2024

# Johdanto

---

Tässä loppuraportissa vedetään yhteen konsulttitoimisto Kaskasin Pohteelle keväällä 2024 toteuttaman palvelumuotoiluhankkeen tulokset. Työn tavoitteena oli lisätä ymmärrystä Pohteen digitaalisen hyte-palvelutarjottimen ensisijaisista käyttäjäryhmistä, luoda digitaalisen palvelutarjottimen toimintamallin kuvaus sekä käyttäjäymmärryksen pohjalta tehdyt sisältökonseptit ja käyttötapauskuvaukset.

Pohde halusi varmistaa käyttäjäymmärryksen avulla, että digitaalinen hyte-palvelutarjotin vastaa käyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin ja auttaa ihmisiä pitämään paremmin huolta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Pitkällä aikavälillä tämän toivotaan paitsi lisäävän alueen ihmisten terveyttä ja hyvinvointia myös vähentävän raskaiden sote-palveluiden tarvetta ja säästävän kustannuksia.

Loppuraportti on jaettu kolmeen osioon: tutkimukseen, ratkaisuihin ja johtopäätöksiin. Tutkimus-osiossa esitellään käyttäjäymmärrystä koskevat päätelmät ja eri käyttäjien palvelupolut. Ratkaisut-osiossa käydään läpi käyttäjäymmärryksen pohjalta yhteiskehitetyt ratkaisuehdotukset verkkopalveluun. Johtopäätökset summaavat työn keskeiset huomiot ja vaikuttavuuden.

# Sisällys

---

## Tutkimus

- Johdanto käyttäjäymmärrykseen
- Aineiston kerääminen
- Käyttäjän palvelupolun eri vaiheet
- Käyttäjäryhmien esittely
  1. Kotona asuva ikäihminen
  2. Työtön tai osittain työssä oleva
  3. Ruuhkavuosia elävä työkäinen
  4. Ohjaava ammattilainen
- Käyttäjiä koskevat johtopäätökset

## Ratkaisut

- Toimintamallin kuvaus
- Käyttötapauskuvaukset
- Verkkopalvelun sisältökonseptit

## Johtopäätökset

- Yhteenveto palvelumuotoilun tuloksista
- Työn yhteiskunnallinen vaikuttavuus

# Työn viisi vaihetta



Muotoiluhaasteen rajaaminen ja toimintaympäristön analyysointi.

Käyttäjymmärryksen kerääminen ja nykytilan kartoittaminen ryhmähaastatteluilla.

Käyttäjymmärryksen pohjalta nousseiden konseptiaihioiden, toimintamallin kuvauksen ja käyttötapauskuvausten yhteiskehittäminen työpajoissa Oulussa, Hailuodossa, Ylivieskassa ja etänä.

Konseptiaihioiden ja käyttötapauskuvausten testaus kolmessa fokusryhmässä.

Käyttäjymmärryksen sekä siitä nousseiden kehitysehdotusten ja ratkaisujen paketointi.

# Yhteenveto työssä käytetyistä muotoilun menetelmistä

Muotoilun menetelmä	Kuvaus ja tavoite
<b>Ryhmähaastattelu</b>	<p>Ryhmähaastattelun tavoite oli kerätä mahdollisimman laajalta joukolta näkemyksiä ja toiveita. Haastatteluissa keskityttiin tunnistamaan käyttäjän arkeen ja työhön liittyviä tapoja ja tarpeita sekä kerättiin näkemyksiä, ideoita ja toiveita digitaalisen hyte-palvelutarjottimen kehittämistä ja markkinointia varten.</p>
<b>Yhteiskehittämisen työpaja</b>	<p>Pohjois-Pohjanmaalla toteutettujen työpajojen tavoite oli tarkentaa käyttäjäymmärrystä sekä kehittää ja ideoida yhdessä ryhmähaastatteluista nousseita aihioita. Jokaiselle työpajalle määriteltiin tarkka tavoite ja valittiin soveltuvat työkalut sen mukaisesti.</p> <p>Kahdessa työpajassa Pohteen hyte-palvelutarjottimesta vastaavan tiimin kanssa konseptoitiin käyttäjäymmärryksestä nousseita aihioita etänä virtuaalisten yhteiskehittämisen menetelmien avulla.</p>
<b>Fokusryhmä</b>	<p>Fokusryhmissä testattiin työssä nousseita ideoita, tai tunnistettuja teemoja ja sisältöjä. Fokusryhmän kohtaamisissa esitettiin valitulle kohderyhmälle luonnoksia, visualisointeja ja tarkkoja kysymyksiä, joiden avulla tunnistettiin reaktioita ja saatiin palautetta testattavista asioista.</p>

# Tutkimus

Tässä osiossa esitellään käyttäjätutkimuksen tulokset ja käyttäjien palvelupolut

# Johdanto käyttäjämääräykseen

---

Pohteen digitaalisen hyte-palvelutarjottimen ensisijaisiksi käyttäjäryhmiksi määriteltiin työn alussa hankesuunnitelman mukaisesti: paljon palveluita käyttävät asukkaat, kotona asuvat ikäihmiset sekä työttömät ja osittain työelämässä olevat. Hankkeen tutkimusvaiheen aikana tunnistettiin, että palvelun tärkeä käyttäjäryhmä ovat myös ruuhkavuosien keskellä elävät työssäkäyvät, joten työtä täydennettiin myös heitä koskevilla käyttäjämääräyksellä.

Asukkaiden lisäksi käyttäjämääräystä kerättiin myös asukkaita hyvinvoinnin ja terveyden palveluiden osalta ohjaavilta ammattilaisilta, joiden toivotaan hyödyntävän digitaalista palvelutarjotinta työssään.

Seuraavassa osiossa esitellään jokainen käyttäjäryhmä ja heitä koskevat palvelupolut. Lopussa on koottu yhteen johtopäätöksiä verkkopalvelun kehittämistä varten.

# Aineiston kerääminen

---

Palvelumuotoilun käyttäjiä koskeva tutkimus toteutettiin laadullisesti haastattelemalla eri käyttäjäryhmiä ja tapaamalla heitä työpajoissa. Hankkeen aikana kohdattiin yhteensä yli 50 Pohjois-Pohjanmaan alueen ihmistä. Mukaan kutsuttujen käyttäjäryhmien rekrytoinnista vastasi Pohde. Työttömien ja osa-aikaisesti työssä olevien käyttäjäryhmää koskevaa ymmärrystä täydennettiin Pohteen itse 14.2.2024 järjestämien työpajojen ja keskustelujen muistioilla sekä käyttäjäryhmän kanssa työskentelevien ammattilaisten näkemyksillä, koska heitä ei saatu haastatteluihin ja työpajoihin yhtä paljon kuin muiden käyttäjäryhmien edustajia.

Haastatteluissa kerättiin näkemyksiä, kokemuksia, tarpeita ja odotuksia liittyen terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen palveluihin ja verkkosivuun. Työpajoissa syvennettiin ja täydennettiin ymmärrystä sekä kerättiin palveluun liittyviä toiveita.

Tietoa käyttäjistä kerättiin ja jäsennettiin seuraavilla tavoilla:

- Neljä ryhmähaastattelua etänä Pohteen alueen asukkaille ja ammattilaisille (n. 2 h / haastattelu)
- Käyttäjäymmärryksen syventäminen ja tarkentaminen osana eri käyttäjille suunnattuja yhteiskehittämisen työpajoja (n. 3 h / työpaja): Ylivieska, Hailuoto ja Oulu



# Käyttäjän palvelupolun eri vaiheet:

## miten löydän hyte-palvelutarjottimen ja miten siitä tulee osa arkeani?



# Käyttäjärühmien esittely

---

- Kotona asuva ikäihminen
- Työtön tai osittain työssä oleva
- Ruuhkavuosia elävä työkäinen
- Ohjaava ammattilainen

# Kotona asuva ikäihminen

# Kotona asuva ikäihminen

Yli 65-vuotiaat ikääntyneet muodostavat ison osan Pohjois-Pohjanmaan väestöstä (20,9 % vuonna 2022). Ikäihmisiä käsitellään usein yhtenä ryhmänä, mutta kotona asuvien ikäihmisten kunto ja tarpeet vaihtelevat suuren tuen tarpeessa olevista aktiivisiin ja fyysisesti hyväkuntoisiin. Iso osa ikäihmisistä käyttää internetiä ja digipalveluja sujuvasti, mutta moni kaipaa opastusta sähköisten palvelujen käyttöön.

*“Käyn ABC:n parlamentissa parantamassa maailmaa. Se piristää kummasti.”*

*“Nuorempana mielti, että terveys on sitä, että puuttuu sairaudet. Vanhempana olen oppinut, että sairauksia on, mutta terveet päivät sisältävät liikuntaa, kavereita, ystäviä ja hyvää ruokaa.”*

*“Korona mökkeytti ja yksinäisti ihmiset seinien sisälle. On vaikea päästä liikkeelle kun on pari vuotta ollut kotonaan.”*

*“Kun tulee fyysisessä kunnossa muutoksia niin tarvitaan asiantuntijan ohjaamista. Asiantuntija kertoo, ettei vamma ole este osallistumiselle vaan mennään sen tilanteen mukaan.”*



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

**Pohde**  
Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



# Kotona asuva ikäihminen: keskeiset huomiot

## Yleiskuvaus

Liikunta, monipuolinen ravinto ja sosiaaliset suhteet ovat kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden peruspilarit. Useilla hyvinvointia tukee aiemmin elämässä opittu aktiivisuus. Harrastukset vaihtelevat järjestetystä toiminnasta arkiseen puuhasteluun yksin ja yhdessä. Hyvinvoinnin edistäminen ei jakaudu tasaisesti ikääntyneiden kesken. Aktiiviset ikäihmiset osallistuvat usean yhdistyksen ja harrastuksen toimintaan. Iso osa ei kuitenkaan rohkene tai jaksaa lähteä mukaan hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan tai ei löydä itselleen sopivan tuntuista toimintaa. Vähemmän aktiiviset tai toimintakykyiset tarvitsevat vankempaa tukea hyvinvointinsa edistämiseen.

## Motivaatio

Ikääntyneet haluavat elää hyvää ja tervettä elämää vaikka ikä tuokin mukanaan kaikenlaista. Aktiivinen elämäntapa, liikkuminen ja yhteiskunnallinen aktiivisuus on opittua, monet eivät osaisi muuten elääkään. Monilla on arkisia rutiineja, jotka lähes velvoittavat, kuten mökki, vene tai lastenlapset. Motivaationa on myös oman toimintakyvyn ylläpitäminen: monilla iäkkäillä on kokemus siitä, että on itse vastuussa omasta, ihmisarvoisesta arjesta. Kun sote-palveluista leikataan, on pakko pitää itsestä huolta.

## Haasteet

Korona mökkeytti monet ikääntyneet ja on jättänyt varjon niin psyykkiseen kuin fyysiseen toimintakykyyn. Tulevat kriisit osuvat erityisen kipeästi ikääntyneisiin, jotka ovat jo valmiiksi huonommassa asemassa. Eläkkeelle jäämiseen ei välttämättä osata tai haluta valmistautua. Työn päättymisen myötä on vaarana tipahtaa kokonaan sosiaalisten suhteiden ja tekemisen ulkopuolelle. Pohteen alueella pitkät etäisyydet aiheuttavat haasteita harrastamiseen etenkin liikuntarajoitteiselle. Digipalvelujen käyttö tuntuu välillä haastavalta eikä niiden kasvottomuudesta pidetä: digillä ei voi korvata oikeaa ihmistä yhteyshenkilönä. Hakutoiminnon käyttö varsinkin julkisissa digitaalisissa palveluissa koetaan haastavana.

# Kotona asuva ikäihminen

Asukkaiden odotukset, esteet ja kontaktipisteet palvelupolun varrella

## Motivaatio

## Markkinointi ja tiedonhaku

## Ensivaikutelma

## Sisältöjen löytäminen

## Innostuminen ja sitoutuminen

### Odotukset:

- mielekästä tekemistä mukavassa porukassa
- jatkan työelämän jälkeen tuttuja harrastuksia tai löydän uutta
- toiminnassa huomioidaan rajoitteet toimintakyvyssä ja kunnossa
- saan ohjausta eikä toiminta ei ole kasvotonta
- löydän ja suunnittelen yhteistä tekemistä perheenjäsenten tai ystävien kanssa

- selkeää tietoa verkkopalvelusta ja sen tarkoituksesta
- tietoa siitä, mistä saa tukea ja neuvontaa verkkopalvelun käyttöön
- verkkopalvelusta kerrotaan paikoissa, joissa omat asiat ovat läsnä
- selkeää neuvontaa käytöstä

- löydän itseäni koskevan ja ajantasaisen tiedon heti
- helposti hahmotettava ja selkeä etusivu
- relevantit otsikot ja selkeät teemat valikossa, josta löydän helposti haluamani
- yhteystiedot helposti löydettävissä
- kohdennettu tieto: kenelle sisällöt on tarkoitettu
- lyhyet polut tiedon äärelle
- saan opastusta tai lainaan laitteen verkkopalvelun käyttöön (digipiste, kiertävä tabletti)

- ajankohtaiset tiedot palveluista: kenelle, missä, milloin, hinta, sitoutuminen/ilmoittautuminen
- teemoittelu tai kategorisointi (esim. liikunta, puutarha)
- yksinkertainen, kiinnostava ja perinteikäs kuvaus toiminnasta ja lisätietojen antaja
- kulkemiseen vinkkejä ja tietoja
- kalenterimuotoinen näkymä ja karttapalvelu
- esittelyvideot, paikallisten julkisten suosittelut
- tulostettavat arjen vinkit ja ohjeet

- koko ajan päivittyvät sisällöt, jotka vastaavat siihen syhyyn miksi sivuille mennään saavat myös palaamaan
- paikka, josta tarkistaa ajantasaiset tiedot esim. liikuntapaikkojen aukioloajoista
- helppokäyttöisyys

### Esteet:

- liikkuminen ei ole aina helppoa
- taloudellinen tilanne estää kalliit harrastukset
- huonot kokemukset digitaalisista palveluista tai epävarmuus digitaaloista

- palvelun tarkoitus jää epäselväksi: tieto verkkopalvelusta ei saavuta tai ei koeta, että palvelu koskee itseä
- neuvonta ei auta, jos hyödyt jäävät epäselväksi

- etusivu on liian täynnä tavaraa
- en ymmärrä kieltä tai termejä
- toiminnan hakeminen on liian hankalaa ja soitan mielummin oikealle ihmiselle

- liian pitkät sisällöt tai videot
- kirjautuminen tai salasanojen käyttö – tieto ei löydy ilman kirjautumista
- vaikea kieli
- vanhentuneet sisällöt

- epäonnistuneet käyttökerrat

### Kontaktipisteet:

- eläkkeelle jäämiseen liittyvät keskustelut ja tiedotteet
- ystävien, omaisten ja yhdistysten ja järjestöjen suosittelut
- muun asioinnin yhteydessä esim. sote-palveluissa tai kirjastoissa

- kuntien verkkosivut ja somet
- kotiin jaettavat palveluoppaat
- paikallislehdet
- paikkakuntien puskaradiot ja muut someyhteisöt
- järjestöjen, yhdistysten ja seurakunnan toiminta
- kunnan tai kirjastojen digipisteet
- hoitaja terveyskeskuksessa

- Aino-neuvonta
- kuntien ja kirjastojen digipisteet

- omaisen, kaverin ja neuvojan suosittelu tai linkkaus
- Aino-neuvonta
- kuntien ja kirjastojen digipisteet
- järjestöjen, yhdistysten ja seurakunnan ohjaajat

- kalenteritoiminto ja muistutukset tulevasta toiminnasta tai tapahtumista
- viestintä verkkosivujen päivittämisestä: "olemme parantaneet ja uudistaneet sivuja"

# Työtön tai osittain työelämässä oleva



# Työtön tai osittain työelämässä oleva

Työttömien ja osittain työelämässä olevien kohderyhmä on Pohjois-Pohjanmaalla monimuotoinen. Elokuussa 2023 alueella oli yhteensä 19 800 työtöntä työnhakijaa, Moni heistä tarvitsee työllistymisen ja työkyvyn tukea, mutta palvelut ja tuki on pirstaleista. Usein heikko taloudellinen tilanne vaikuttaa arkeen ja hyvinvointiin. Digipalvelujen käyttö on monille luontevaa ja verkossa tutustutaan ja vietetään aikaa yhdessä muiden kanssa. On kuitenkin myös heitä, jotka tarvitsevat verkossa asiointiin tukea tai joilla ei ole sopivia laitteita.

*“Pois täältä kotoakin olisi hyvä päästä. Että kotiinkin pystyy laitostumaan, jos ei käy ihmisten ilmoilla. Niin se aina vaan nousee se kynnyks korkeammalle.”*

*“No minä itsekin tykkään lenkkeillä. Pyritään joka päivä käydä.”*

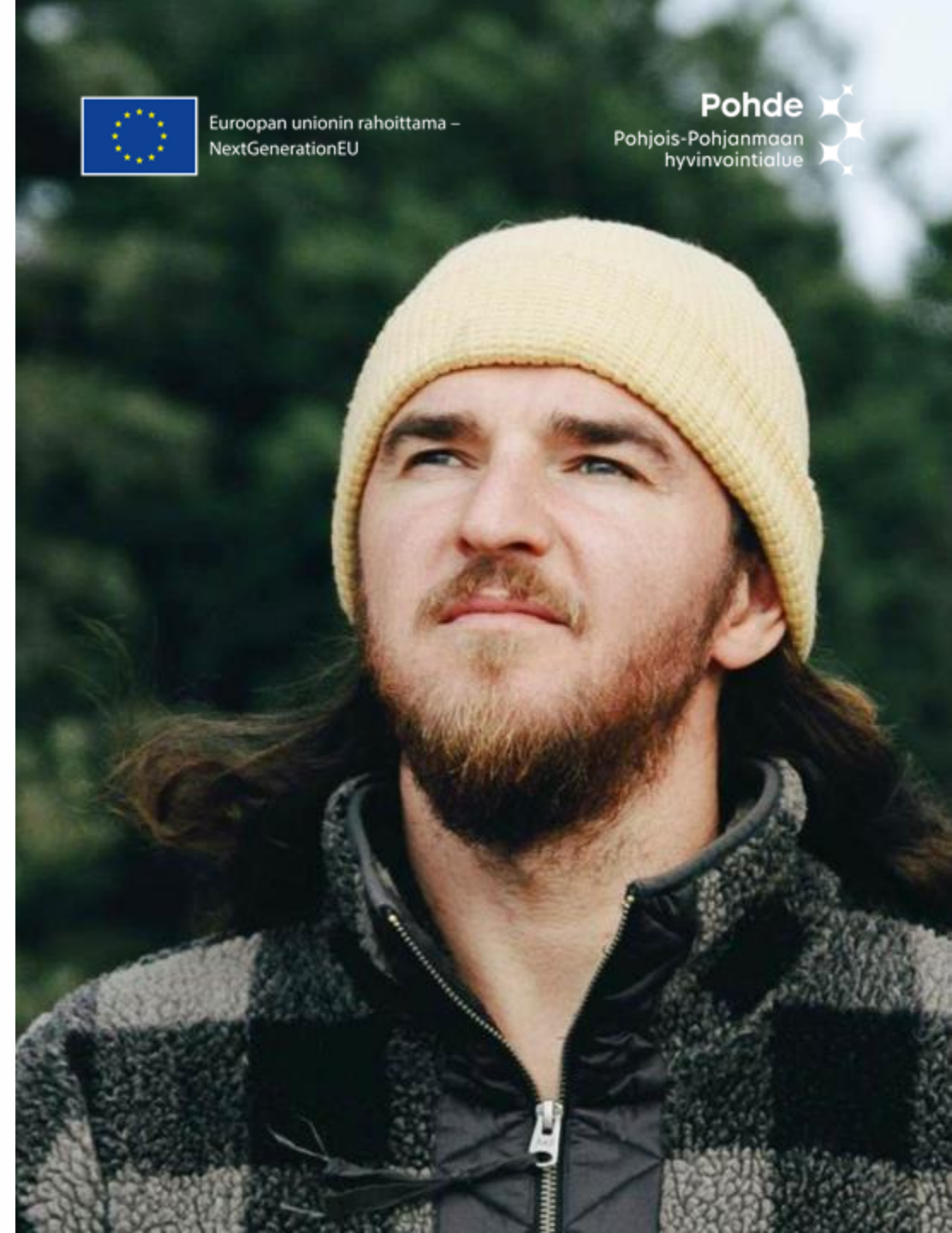
*“Ja sitten minä tykkään kuunnella ihmisten puhetta. Yleensä menen kattoo jotain videoita nettiin – jos on mielenkiintoisia aiheita, niin se jotenkin rauhoittaa, kun saan kuunnella. Se on vähän semmonen erityisempi rentoutumiskeino mulle.”*

*“Mulle tämmöinen kaiken näköinen käsillä tekeminen on ollut tosi kauan aikaa tärkeää. Semmoinen asia, mikä pitää yllä mielen hyvinvointia, kun on pitkään kärsinyt erilaisista kroonisista kivuista ja muuta, niin ne on hirveän tärkeä osa.”*



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

Pohde  
Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue





# Työtön tai osittain työelämässä oleva: keskeiset huomiot

## Yleiskuvaus

Omaehtoinen arkinen tekeminen ja sosiaaliset kohtaamiset sen lomassa ovat työttömille ja osittain työelämässä oleville keskeinen osa omasta hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtimista. Esimerkiksi ulkoilu, käsillä tekeminen ja kulttuurin kuluttaminen kuten musiikin kuuntelu, elokuvien katselu tai kirjastossa käyminen ovat tärkeitä aktiviteetteja. Toimintakyvyn haasteiden tai kroonisten sairauksien vuoksi matalan kynnyksen osallistumismahdollisuudet ovat tärkeitä.

## Motivaatio

Hyvinvointia ja terveyttä tukeva toiminta tarjoaa osallisuuden kokemuksia. Kohtaamiset muiden ihmisten kanssa ja yhteinen tekeminen tuovat arkeen mielekästä sisältöä, joka vie ajatukset parhaimmillaan hetkeksi pois arjen hankalista asioista. Muilta saa myös tärkeää vertaistukea. Toimintaan osallistuminen tuo mukanaan myös positiivista ryhmäpainetta: kotoa tulee lähdettyä, kun on muitakin osallistujia.

## Haasteet

Erilaiset henkiset ja fyysiset toimintakyvyn haasteet voivat nostaa kynnystä osallistua tai erityisesti sitoutua säännölliseen toimintaan. Haasteet voivat olla myös taloudellisia. Lisäksi Pohjois-Pohjanmaalla pitkät etäisyydet vaikuttavat osallistumismahdollisuuksiin, eikä toiminta tai kulkemisvaihtoehdot ole aina esteettömiä. Suuret ryhmäkoot voivat olla haastavia. Hyvinvoinnista huolehtimista vaikeuttaa myös, jos malleja siihen ei ole opittu kotona.

# Työtön tai osittain työelämässä oleva

Asukkaiden odotukset, esteet ja kontaktipisteet palvelupolun varrella

## Motivaatio

## Markkinointi ja tiedonhaku

## Ensivaikutelma

## Sisältöjen löytäminen

## Innostuminen ja sitoutuminen

### Odotukset:

- terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisen pitää olla helppoa
- haluan löytää kiinnostavaa tekemistä, joka ei ole leimallisesti vain työttömille vaan avointa kaikille
- osallistun ohjattuun toimintaa, jos se on helppoa ja kynnyks matala
- haluan mahdollisuuden vaikuttaa toiminnan sisältöön

- selkeät tiedot, mikä verkkopalvelu on ja mitä sieltä löytää
- palvelusta kerrotaan monessa kanavassa: kaikki eivät seuraa digikanavia aktiivisesti
- saan suosituksia ja tukea verkkopalvelun käyttöön

- suora puhuttelu ja yleiskieliset sanoitukset ovat lähestyttäviä
- lyhyet polut sisältöihin: hahmotan etusivulla, mistä löydän itselleni sopivat sisällöt
- selkeä ulkoasu: ei liikaa hälyä
- simppele url, joka helppo muistaa ja jakaa

- helppokäyttöinen hakutoiminto ja tulosten suodatus: löydän helposti lähialueen toiminnan
- löydän perustiedot toiminnasta ja palveluista: kuka voi osallistua, maksullisuus, missä ja milloin järjestetään, ryhmäkoko, ilmoittautuminen, saavutettavuus ja esteettömyys
- kuvat toiminnasta ja toimipisteistä: näen, minne olen menossa
- löydän konkreettisia ohjeita palveluiden, esimerkiksi Kaiku-kortin käytöstä

- saan sivustolta helppoja vinkkejä hyvinvoinnin tukemiseen arjessa
- tieto on ajantasaista ja näen myös ajankohtaisia nostoja: mitä on meneillään juuri nyt omalla alueella
- helppokäyttöisyys

### Esteet:

- taloudelliset syyt rajoittavat harrastamismahdollisuuksia
- kotikasvatus ei ole antanut malleja hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtimiseen, eikä aiheesta ole puhuttu
- toimintakyvyn haasteet ja liikuntarajotteet, henkinen kuormitus

- digikanavien kuten tapahtumakalentereiden sekavuus

- liika sisältöä etusivulla
- verkkopalvelun käyttö vaatii kirjautumista tai omien tietojen syöttämistä

- liian pitkät listat hakutuloksia ilman selkeää jaottelua
- toiminnan kuvaukset eivät ole ymmärrettäviä ja tiiviitä
- sopivaa toimintaa ei löydy yksinkertaisilla hakusanoilla
- lisä- ja yhteystietoja ei löydy helposti tai niitä täytyy kysyä chatbotilta

- liian pitkät sisällöt, jotka eivät auta sopivan toiminnan tai palvelun löytämisessä
- epäonnistuneet käyttökerrat, esimerkiksi hakutoiminto ei ole toiminut toivotulla tavalla

### Kontaktipisteet:

- kavereiden ja vertaistukihenkilöiden suosituksia
- podcastit ja videot
- sote-palveluissa asiointi

- kuntien ja järjestöjen kanavat
- ilmaisjakelulehdet
- sosiaalinen media ja Google
- kirjastot
- opistojen tapahtumavihot ja verkkosivut
- Etappi-kohtaamispaikka
- työllistämishankkeet
- kolmannen sektorin järjestämä toiminta
- kylätalot ja kyläyhdistysten toiminta
- ystävien ja tuttavien suosittelut

- kuntien ja kirjastojen digipisteet sekä muut tilat, joissa yhteiskäyttöisiä laitteita

- kuntien ja kirjastojen digipisteet
- järjestöjen, yhdistysten ja seurakunnan ohjaajat
- kaverin tuki
- tulostettava ohje palvelun käyttöön

- yhteystiedot: keneen voin olla yhteydessä jos minulla on kysymyksiä
- suosittelu: hakutoiminto ehdottaa toimintaa myös lähialueilta ja vinkkaa kulkemisvaihtoehtoja

# Ruuhkavuosia elävä työikäinen

# Ruuhkavuosia elävä työikäinen

Ruuhkavuosia elävät ovat suuri potentiaalinen käyttäjäryhmä verkkopalvelulle. Kohderyhmä on kirjava: esimerkiksi perheiden taloudelliset ja sosiaaliset lähtökohdat vaihtelevat. Työ- ja perhe-elämän välillä tasapainoilu on iso kohderyhmän arkea määrittelevä tekijä. Valtaosa ruuhkavuosia elävistä osaa ja haluaa käyttää digitaalisia palveluita sujuvasti arjessaan.

*“Kun on lapset, pitkiä työpäiviä ja vähän opiskellaan, sosiaalisiin suhteisiin pitää varata aikaa, Työelämä repii jaksamista, ei yksinkertaisesti jaksaa ylläpitää hyvinvointia.”*

*“Tenavafudista vedän, koska oma poika pelaa. Tenavafudiksessa olen vaikuttunut arvopohjasta ja siksi olen mukana edelleen.”*

*“Meillähän on valtavan iso joukko ihan työikäisiä työssäkäyviä ihmisiä, joilla ei ole käytännössä taloudellisia resursseja tehdä mitään ja heillä ei ole oikeutta mihinkään kelaan.”*

*“Aikasidonnaisuus estää harrastamasta, illat olen töissä eikä osallistuminen onnistu.”*

*“Tietysti kun tässä elää tällöisiä kiihkeitä ruuhkavuosia, niin ehkä se ohjattu harrastustoiminta itsellä painottuu sitten tällöiseen palauttavaan ja tasapainoa vahvistavaan.”*



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

Pohde  
Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



# Ruuhkavuosia elävä työikäinen: keskeiset huomiot

## Yleiskuvaus

Työelämässä tiiviisti mukana olevat huolehtivat omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään kaiken muun ehdoilla. Perheellisillä harrastaminen yritetään sovittaa perheen arkeen ja vuorotyöläinen etsii harrastuksille aikaa tyypillisten aikataulujen ulkopuolelta. Ryhmää kuvaa vahva kahtiajako. Osa on kaikessa aktiivisia oli sitten kyse lasten harrastuksista tai ravitsemussuositusten noudattamisesta. Toisilla taas ei ole voimavaroja osallistua ja olla aktiivinen esim. taloudellisista ja mielenterveydellisistä syistä.

## Motivaatio

Työelämä ja erityisesti istumatyö vaatii vastapainoa. Perheellisillä esimerkiksi omat lapset ja ikääntyvät vanhemmat ovat muistutus siitä, että ympärillä on läheisiä, joiden vuoksi pitää huolehtia omasta hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Työltä liikenevä aika halutaan käyttää omien arvojen mukaisesti. Tämä korostuu erityisesti elämän kriiseissä. Joskus kriisit kannustavat elämänmuutoksiin ja uusien lajien pariin, mikä lisää terveyttä ja hyvinvointia.

## Haasteet

Ruuhkavuosia elävillä työssäkäyvillä on hyvä ymmärrys ja tieto siitä, että itsestään huolehtiminen on tärkeää. Aikaa ja voimavaroja ei vain tunnu riittävän. Työelämä on vaativaa ja perheellisillä myös perhe-elämä haukkaa ison osan ajasta. Erityisesti aikataulutettuun vapaa-ajantoimintaan on vaikea sitoutua työaikojen ja lasten harrastusten vuoksi. Monella on myös taloudellisia haasteita, jotka rajoittavat erityisesti harrastustoimintaa.

# Ruuhkavuosia elävä työhminen

Asukkaiden odotukset, esteet ja kontaktipisteet palvelupolun varrella

## Motivaatio

## Markkinointi ja tiedonhaku

## Ensivaikutelma

## Sisältöjen löytäminen

## Innostuminen ja sitoutuminen

### Odotukset:

- löydän helposti ja matalalla kynnyksellä tapoja pitää terveydestä ja hyvinvoinnista huolta kiireen keskellä
- vastapainoa työlle ja perhe-elämälle
- omia arvojani ja elämäkokemuksiani vastaavaa tekemistä

- suoraan minulle kohdennettu viestintä
- vertaisteni kokemukset ja arviot palvelusta ja sen sisällöistä

- puhutellaan suoraan eikä piiloduta hallinnollisen kielen taakse
- lähestytään asian kautta linkitykset toimivat, asiasta ja osiosta toiseen on helppo siirtyä
- hyvät kuvat

- löydän juuri sen mitä haen
- karttapalvelu toimii
- voin silmällä kännykällä, ei ole pakko syventyä
- ajankohtaisuus

- toimii mobiililla selaimessa
- päivittyvät suosittelutoiminnot

### Esteet:

- kiire
- taloudelliset haasteet

- ei tunnu osuvan omaan tilanteeseeni ja arkeeni
- tiedonhaku, ilmoittautuminen tai osallistuminen vie liikaa aikaa

- vaikeat käsitteet ja termit
- mainosmaisuuks
- etusivun hälyisyys
- liikaa tekstiä

- pitkät tekstimassat

- uusien sovellusten asentaminen
- pitkät videot

### Kontaktipisteet:

- lasteni harrastusryhmät
- työyhteisö ja ystävät
- vertaisteni suosittelut eri some-kanavissa

- some-kanavat ja yhteisöt,
- kunnan viestintäkanavat,
- neuvolakäynnit,
- perhekahvilat ja järjestetty liikunta
- oppilashuollon ja varhaiskasvatuksen tapaamiset ja vanhempainillat
- Wilma

- oppilashuollon ja varhaiskasvatusten tapaamisissa ja tilaisuuksissa
- omat harrastusryhmät ja yhdistykset

- google-haku
- terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotto (kunta tai työterveys)
- yksittäisten sisältöjen ajankohtaiset mainokset some-kanavilla
- linkitys lahella.fi
- linkitys kansalaisopiston sivuille ja vihkoseen

- jatkuvasti päivittyvä linkitys kunnan ja kaupungin tapahtumakalenteriin

# Ohjaava ammattilainen



# Ohjaava ammattilainen

Pohjois-Pohjanmaan asukkaat saavat ohjausta, tukea ja tietoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä ja palveluista monissa tilanteissa ja monilta eri ammattilaisilta: esimerkiksi asiakas- ja palveluohjaajilta, hankkeiden, järjestöjen, seurakuntien ja opistojen työntekijöiltä, sote-ammattilaisilta ja kuntien hyte-koordinaattoreilta. Hyvinvointialueiden ja kuntien välisen työnjaon muuttuminen näkyy ammattilaisten arjessa monella tavalla ja yhteistyön malleja etsitään.

*“Työntekijät isossa organisaatiossa ovat vaikeasti tavoitettavissa, kasvotonta, ihmiset ovat tottuneet asioimaan kunnantalolla tai konttoreissa.”*

*“Yhtenäiset ohjeistukset ja periaatteet ovat oikeasti tärkeitä, että pystyttäisiin tarjoamaan tasalaatua palvelua, olipa missä tahansa kunnassa meidän asiakkaat. Ne on myöskin meidän työntekijöiden tukena ja turvana tiukoissa tilanteissa.”*

*“Itse olen törmännyt eniten että juurikin palveluihin hakeutumisesta kysytään ja siihen halutaan tukea, että mistä löytyy ja miten saa yhteyden sinne ja voidaanko varata yhdessä aikaa vaikka psykiatriselle sairaanhoitajalle tai työttömien terveystarkastukseen.”*



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

Pohde  
Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue





# Ohjaava ammattilainen: keskeiset huomiot

## Yleiskuvaus

Ammattilaisen työ on ihmisten kohtaamista, kuulemista ja yhteistyötä eri tahojen kanssa. Ennaltaehkäisevää hyvinvoinnin edistämistä tarjoaa Pohjois-Pohjanmaalla niin moni, että yksittäisen ammattilaisen on vaikea hahmottaa kokonaiskuva: mitä kaikkea ennaltaehkäisevä toiminta pitää sisällään ja mitä kaikkea voi asiakkaille suositella ja tarjota. Työssä tulee vastaan tiukkojakin tilanteita, koska asiakkaille palveluiden kokonaisuus ei ole selkeä ja sote- ja hyte-palvelut menevät sekaisin.

## Motivaatio

Tärkeintä on, että asiakkaat löytävät itselleen oikean palvelun oikeaan aikaan. Asiakkaiden hyvinvointi lisääntyy, kalliiden palveluiden kuormitus vähenee ja kustannuksia säästyy. Ammattilaiset haluavat kohdata alueen kaikki asiakkaat yhdenvertaisesti ja tarjota tasalaatuista tukea: yhtenäisten toimintamallien ja ohjeiden rooli on siksi niin tärkeää. Erityisen huolissaan ammattilaiset ovat asiakkaista, joita ei tavoiteta.

## Haasteet

Tieto erilaisista hyte-palveluista on hajallaan eri lähteissä: kuntien verkkosivuilla, lähellä.fi -sivustolla, jaetuissa Teams-työtiloissa ja järjestöjen verkkosivuilla. Myös asiakkaan palveluohjauksen dokumentointi on paikoin retuperällä. Erilaisten asiakasohjausta tekevien työntekijöiden nimet ja soittoaajat eivät löydy kootusti mistään. Monet näkevät arjessaan myös Pohde-alueen ihmisten pettymyksen järjestelmää ja jatkuvia muutoksia kohtaan.

# Ohjaavan ammattilaisen palvelupolku

---

Ammattilaisen kannalta digitaalinen hyte-palvelutarjotin toimii ennen kaikkea työn tukena. Se auttaa työssä asiakkaiden parissa. Seuraavaksi esiteltävä ohjaavan ammattilaisen palvelupolku eroaa siksi aiemmin esitellyistä käyttäjien poluista. Ammattilaisen palvelupolku on rakennettu asiakaspalvelun näkökulmasta. Palvelupolku kuvaa, miten ammattilainen kohtaa eri asukkaat heidän palvelupoluillaan. Se kuvaa siis ne konkreettiset hetket ja kanavat, joissa ammattilainen voi käyttää digitaalista hyte-palvelutarjotinta työkaluna asiakkaiden ohjaamisessa.

- Motivaatio-vaiheessa tunnistetaan, missä ammattilainen voi suoraan tai välillisesti herätellä eri käyttäjien motivaatiota terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen.
- Markkinointi ja tiedonhaku, ensivaikutelma ja sisältöjen löytäminen -vaiheissa on tunnistettu kanavia ja kohtaamisia, joissa ohjaava ammattilainen markkinoi palvelua asukkaalle, ohjaa sen pariin, auttaa käyttämään sitä tai hyödyntää itse palvelua osana työtään eri käyttäjien kanssa.
- Innostuminen ja sitoutuminen -vaiheessa kuvataan kontakteja, joiden avulla ammattilainen vahvistaa asukkaan pysymistä verkkopalvelun parissa myös tulevaisuudessa.

# Ohjaava ammattilainen

Asiakas- ja palveluohjaamisen kontaktipisteet erilaisiin asiakkaisiin hyte-palvelutarjottimella

## Motivaatio

## Markkinointi ja tiedonhaku

## Ensivaikutelma

## Sisältöjen löytäminen

## Innostuminen ja sitoutuminen

### Kotona asuva ikäihminen

- Ikäihmisten yhdistykset, järjestöt ja ryhmät
- Läheisten kohtaamiset
- Kirjasto
- Paikallismedia
- Sote-palvelut

- Kunnan, kaupungin, alueen ja kolmannen sektorin viestintä- ja markkinointikanavat sekä some
- Linkitykset muihin alueen, kunnan ja kaupungin digitaalisiin palvelukanaviin
- Vastaanottokäynti (esim. ikäneuvola)
- Etsivä vanhustyö, kotipalvelu ja hyvän mielen työntekijän kotikäynti
- Aino-neuvonta tai muu puhelinneuvonta
- Infotilaisuudet, tapahtumat ja messut alueella sekä kunnissa ja kaupungeissa
- Kaupunkien ja kuntien infopisteet
- Kotiin jaettava palveluopas

- Linkitykset alueen, kunnan ja kaupungin digitaalisiin palvelukanaviin
- Kaupunkien ja kuntien tapahtumakalenteri ja infopisteet
- Palveluohjauksen mahdolliset jatkotapaamiset

### Työtön tai osittain työssä oleva

- Ohjatut vertaisryhmät
- Läheisten kohtaamiset
- Kirjasto
- Paikallismedia
- Sote-palvelut

- Kunnan, kaupungin, alueen ja kolmannen sektorin viestintä- ja markkinointikanavat sekä some
- Kuntouttava toiminta ja sosiaalisen kuntoutuksen tapaamiset
- Työttömille suunnatut palvelut (myös TE-keskus, Kela)
- Puhelinneuvonta
- Vastaanottokäynti (esim. työttömien terveystarkastus)
- Erilaisten työllisyshankkeiden pop-up-tilaisuudet, koulutukset ja asiakastapaamiset
- Nuorten työpajat ja etsivän asiakkaiden kohtaamiset
- Kaupunkien ja kuntien infopisteet

- Linkitykset TE-toimistojen, Kelan ja muiden tahojen kanssa
- Linkitykset alueen, kunnan ja kaupungin digitaalisiin palvelukanaviin
- Kaupunkien ja kuntien tapahtumakalenteri ja infopisteet

### Ruuhkavuosia elävä työikäinen

- Yhteistyö koulun, varhaiskasvatuksen ja lasten harrastusseurojen kanssa
- Paikallismedia

- Kunnan, kaupungin, alueen ja kolmannen sektorin viestintä- ja markkinointikanavat sekä some
- Elintapaohjauksen ja talousneuvonnan tapaamiset
- Työikäisten sosiaalityön kohtaamiset
- Puhelinneuvonta (esim. neuvola, liikuntaneuvoja, palveluohjaus)
- Vastaanottokäynti (esim. hoitaja, lääkäri, neuvola, liikuntaneuvoja)
- Kaupunkien ja kuntien infopisteet
- Koulujen ja varhaiskasvatuksen vanhempainillat ja kanavat

- Linkitykset alueen, kunnan ja kaupungin digitaalisiin palvelukanaviin
- Kaupunkien ja kuntien tapahtumakalenteri ja infopisteet

# Käyttäjiä koskevat johtopäätökset

---

- Keskeiset huomiot eri käyttäjistä
- Käyttäjiä yhdistävät ja erottavat toiveet verkkopalvelulle

# Keskeiset huomiot eri käyttäjistä 1/2

---

Tämän palvelumuotoiluhankkeen perusteella jokainen käyttäjäryhmä on moninainen ja sisältää lähtökohdiltaan, tiedoiltaan, tarpeiltaan ja osaamiseltaan hyvin erilaisia ihmisiä. Käyttäjäryhmien välillä ei ollut merkittäviä eroja sen suhteen, millaisia yleisiä odotuksia ja tarpeita heillä on digitaaliselle hyte-palvelutarjottimelle. Yhdistäviä ja erottavia odotuksia esitellään seuraavilla sivuilla.

# Keskeiset huomiot eri käyttäjistä 2/2

---

Käyttäjiä ammattilaisista asukkaisiin yhdisti huoli “*heistä, jotka eivät käytä digiä*” eli ihmisistä, jotka eivät pidä aktiivisesti huolta terveydestään ja hyvinvoinnistaan eivätkä ole digitaalisten kanavien äärellä. Heidän pelättiin jäävän palvelutarjottimen kehittämisessä paitsioon.

Tässä hankkeessa ei päästy haastattelemaan kattavasti ryhmään kuuluvia ihmisiä Pohjois-Pohjanmaan alueelta. Hankkeen aikana ongelmaa ratkottiin työpajassa alueen ammattilaisten kanssa. Ammattilaiset tunnistivat, että verkkopalvelun sisällöistä voidaan tuottaa tulosteita ja osa sisällöistä voidaan tarjota äänitiedostoina. On myös tärkeää, että verkkosivujen käyttöönoton yhteydessä koulutetaan sekä ammattilaisia että asukkaita. Lisäksi asukkaille on järjestettävä julkisissa tiloissa mahdollisuus kokeilla verkkopalvelun käyttöä ja saada siihen teknistä tukea. Tärkein tapa tavoittaa heidät, jotka eivät käytä verkkopalveluita, ovat erilaiset kohtaamiset ammattilaisten kanssa. Niitä on tunnistettu ohjaavien ammattilaisten palvelupolun esittelyn yhteydessä.

# Käyttäjiä yhdistävät toiveet verkkopalvelulle

---

## Tärkeimmät yhdistävät odotukset:

- Verkkopalvelulta toivotaan visuaalista selkeyttä, ymmärrettävää kieltä ja loogista rakennetta.
- Verkkopalvelun käyttö ei saa edellyttää kirjautumista.
- Sisältöjen on oltava lyhyitä ja saavutettavia.
- Verkkopalvelujen markkinointia ja sisältöjä on kohdennettava ja räätälöitävä eri käyttäjäryhmille.
- Verkkopalvelun on toimittava moitteettomasti mobiilissa, mielellään myös mobiilissa selaimella.
- Palvelumuotoiluprosjektissa mukana olleet käyttäjät eivät kokeneet tarvetta tekniselle keskusteluominaisuudelle muiden käyttäjien tai ammattilaisten kanssa.
- Olennaiset sisällöt verkkopalvelussa: tarjolla olevien palveluiden ja aktiviteettien kattava listaus ja toimiva haku (myös kartta) niiden löytämiseksi; konkreettiset vinkit, jotka auttavat hyvinvoinnin edistämässä arjessa; toimivat linkitykset muille verkkosivuille sekä päivittyvä tapahtumakalenteri.

# Käyttäjiä erottavat odotukset verkkopalvelulle

---

## Tärkeimmät erottavat odotukset:

- Osa käyttäjistä piti valokuvia ja videoita tärkeinä tapoina tuoda esille sisältöjä, osa ei pitänyt niitä olennaisina.
- Eniten eri käyttäjiä erotti odotukset vertaisten suositteluista. Toiset kokivat vertaisten suositukset tärkeinä ja hyödyllisinä, osa taas ei tarvitse niitä esim. aktiviteettien kuvailussa. Markkinoinnissa kanavat, joissa vertaiset ihmiset tavoitetaan, koettiin kuitenkin hyödyllisiksi.
- Paljon palveluita käyttävät toivoivat Pohteen ja oman kunnan ja kaupungin henkilöstön yhteystietoja selkeästi saataville verkkopalveluun. He, jotka käyttävät vähemmän palveluita eivät kokeneet laajoja yhteystietoja tärkeinä.
- Jotkut käyttäjistä toivoivat verkkopalvelusta puhelimeen ladattavaa sovellusta, mutta suurin osa ei arvellut käyttävänsä sovellusta.
- Osa toivoi, että Pohteen, kunnan ja kaupungin tai eri järjestöjen rooli häivyttäisi taustalle. Osa taas piti tärkeänä, että sisällöissä näkyy selkeästi mikä tahoo eri palveluita tarjoaa ja tuottaa.



# Ratkaisut

Tässä osiossa käydään läpi käyttäjäymmärryksen pohjalta laaditut ratkaisut verkkopalveluun.

# Käyttäjämääräyksestä nousseet ratkaisut

---

Seuraavaksi esitellään käyttäjien odotuksista ja tarpeista nousseet ratkaisut verkkopalvelun kehityksen tueksi. Ratkaisuja on kehitetty yhdessä sekä eri käyttäjien että Pohteen hyte-palvelutarjottimesta vastaavan tiimin kanssa.

Esiteltävät ratkaisut: toimintamallin kuvaus, käyttötapauskuvaukset sekä verkkopalvelun sisältökonseptit.

# Toimintamallin kuvaus

# Toimintamallin kuvaus: verkkopalvelun nimeäminen

---

Digitaalinen hyte-palvelutarjotin tarvitsee nimen, jonka käyttäjät tunnistavat ja joka toimii arjessa. Käyttäjätutkimuksen mukaan hyte-palvelut eivät ole Pohjois-Pohjanmaan asukkaille ymmärrettävä ilmaus.

Osana toimintamallin kuvausta ehdotamme verkkopalvelun nimeksi “Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelu”, joka on paitsi tunnistettava myös erottuu riittävästi sosiaali- ja terveysterveystoimista.

Verkkopalvelun lopullinen nimi määritellään hankkeen myöhemmässä vaiheessa.

# Toimintamallin kuvaus: Ratkaisun perusidea asukkaille

---

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelun tarkoituksena on tehdä omasta hyvinvoinnista huolehtiminen helpoksi, saavutettavaksi ja innostavaksi kaikille alueen asukkaille. Tavoitteena on lisätä asukkaiden hyvinvointia, ennaltaehkäistä sairauksia, auttaa tunnistamaan sairauksia ja ongelmia varhain ja vähentää hoidon tarvetta sosiaali- ja terveystaloudissa.

Verkkopalvelusta asukas ja ammattilainen löytävät Pohteen sekä alueen kuntien ja järjestöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävän toiminnan yhdestä paikasta. Palvelusta voi etsiä siis esimerkiksi erilaisia harrastusmahdollisuuksia, vertaistukiryhmiä tai liikuntapaikkoja. Verkkopalvelussa on myös hyvinvointia tukevaa tietoa, ohjeita ja työkaluja itsenäiseen hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Verkkopalvelua voi käyttää itsenäisesti tai yhdessä ammattilaisten kanssa. Asukas voi etsiä itselleen mielekästä toimintaa tai tutkimukseen pohjautuvaa tietoa hyvinvointinsa ja terveytensä tueksi. Ammatilliset löytävät verkkopalvelun avulla asiakkaan tarpeisiin vastaavaa tietoa ja toimintaa helposti ja kootusti yhdestä paikasta.

# Toimintamallin kuvaus: Ratkaisun perusidea ammattilaisille

---

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelun tarkoituksena on tehdä hyvinvoinnista huolehtiminen helpoksi, saavutettavaksi ja innostavaksi kaikille alueen asukkaille. Tavoitteena on lisätä asukkaiden hyvinvointia, ennaltaehkäistä sairauksia, helpottaa sairauksien ja ongelmien varhaista tunnistamista ja vähentää hoidon tarvetta sosiaali- ja terveystaloudissa.

Verkkopalvelu kokoaa Pohde- ja alueen kuntien ja järjestöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävän toiminnan yhteen paikkaan. Lisäksi verkkopalvelussa on tutkimukseen perustuvaa hyvinvointia tukevaa tietoa, ohjeita ja oma- ja itsehoidon välineitä, joita ammattilainen voi käyttää oman työnsä tukena. Ammattilaisille verkkopalvelu toimii ohjauksen työkaluna, josta asiakkaan tarpeisiin vastaava tieto ja toiminta löytyy helposti. Verkkopalvelua voi käyttää asiakkaan kanssa palvelutilanteessa.

Hyvinvointialue, kunnat ja järjestöt kuvaavat tarjoamansa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut palvelutietovarantoon tai lähellä.fi -palveluun, joista ne siirtyvät verkkopalveluun.

# Toimintamallin kuvaus: Toimintaympäristö

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen kuuluu 30 kuntaa, joiden alueella asuu yli 416 000 asukasta. Alueella toimii yli 7000 järjestöä ja yhdistystä sekä yli 50 seurakuntaa ja muuta uskonnollista yhteisöä.

Väestön terveyden ja toimintakyvyn myönteinen kehitys pysähtyi Suomessa 2010-luvulla<sup>1</sup>. Suomalaiset voivat fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti aiempaa huonommin. Alueiden välillä on eroja. Pohjois-Pohjanmaa on Suomessa eniten työkyvyttömyydestä ja sairastavuudesta kärsivien alueiden joukossa<sup>2</sup>.

Saavutettavat hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut hillitsevät sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia ja lisäävät ihmisten hyvinvointia pitkällä aikavälillä, kun suomalaiset pitävät paremmin huolta omasta ja läheistensä terveydestä ja hyvinvoinnista.

Heikoimmassa sosiaalisessa ja taloudellisessa asemassa olevat kärsivät useammin terveyden, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ongelmista. Ihmisten on vaikeampi saada hoitoa myös etnisen taustan vuoksi. Saavutettavat ja selkeät hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut lisäävät alueiden ja ihmisryhmien välistä tasa-arvoa ja vahvistavat eri toimijoiden yhteistyötä.

Alueellisia hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkkopalveluita kehitetään THL:n, hyvinvointialueiden, järjestöjen ja kuntien yhteistyössä. Työtä rahoitetaan Suomen kestävä kasvun ohjelmasta (RRP). Pohde kehittää oman, Pohjois-Pohjanmaan asukkaiden ja ammattilaisten tarpeisiin sopivan verkkopalvelun, jonka kehitystyössä näkyy pohjoispohjalainen hyvinvointikäsite.

Lähteet:

<sup>1</sup> [Väestön terveys- ja hyvinvointikatsaus 2023: tavoitteena sosiaalisesti kestävä Suomi](#)

<sup>2</sup> [Kansallinen terveysindeksi \(THL\)](#)

# Toimintamallin kuvaus

## Kohderyhmä- ja asiakasymmärrys

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkkopalvelun kehittämisessä otetaan erityisesti huomioon haavoittuvasa asemassa olevat eli he, jotka kokevat, että eivät saa ääntänsä kuuluviin. Kun palveluja suunnitellaan heidän lähtökohdistaan, ne hyödyttävät koko alueen asukkaita. Tavoitteena on, että asukkaat voivat elää mielekästä arkea nyt ja tulevaisuudessa. Ihmisen oma toiminta ja arjen valinnat vaikuttavat myös läheisten ja tulevien sukupolvien hyvinvointiin – ja päinvastoin.

Ymmärrystä käyttäjien tarpeista on kartutettu palvelumuotoiluprojektilla, joka toteutettiin keväällä 2024. Sen tavoitteena oli tutkia sekä asukkaiden että ammattilaisten tarpeita, toiveita, odotuksia ja tottumuksia Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelun kehittämiseksi.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelun kohderyhmänä ovat kaikki alueen asukkaat, mutta erityisesti:

- ikäihmiset
- paljon palveluita käyttävät
- pitkäaikaistyöttömät.

Lisäksi kohderyhmään kuuluvat alueen ammattilaiset, mutta erityisesti:

- palvelu- ja asiakasohjaajat
- ikääntyvien ja pitkäaikaistyöttömien palveluiden, hankkeiden tai järjestöjen parissa työskentelevät.

Lisäksi järjestöt, hankkeet, kunnat ja seurakunnat tuovat verkkopalveluun tietoa palveluistaan ja vievät sanaa eteenpäin verkkopalvelusta omille asiakkailleen.



# Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelun toimintamallin visuaalinen kuvaus

## Tiedon tuottajat



### Pohde, kunnat ja järjestöt tai muut kolmannen sektorin toimijat

Hyvinvointialue, kunnat ja järjestöt kuvaavat tarjoamansa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut itse palvelutietovarantoon tai lähellä.fi -palveluun, joista tiedot ohjautuvat verkkopalveluun.

Lisäksi palveluun kootaan tutkimukseen perustuvaa tietoa, itse- ja omahoidon välineitä sekä kansallisia hyvinvointia edistäviä digitaalisia palveluita.

## Hyvinvoinnin verkkopalvelu



Esittelee hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa



Tarjoaa tietoa, ohjeita ja työkaluja omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen



Kokoa hyvinvointia tukevat palvelut asukkaalle yhteen paikkaan helposti löydettäväksi

## Tiedon hyödyntäjät



Käyttö itsenäisesti

Käyttö yhdessä tai ohjatusti



Tiedon etsiminen asiakkaalle

# Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelun toimintamallin visuaalinen kuvaus asukkaalle



**Hyvinvoinnin verkkopalvelun avulla** hyvinvoinnista huolehtiminen on aiempaa helpompaa ja innostavampaa. Löydä Pohjois-Pohjanmaan koko hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelutarjonta yhdestä paikasta.



**Tutustu ja syvenny**  
Vahvista hyvinvointiasi itsenäisesti tai yhdessä ammattilaisen kanssa.

**Löydä tarjonta**  
Hyvinvointia tukevat palvelut löydettävissä helposti yhdestä paikasta.

**Tukea arkeen**  
Hyödynnä arkeen sopivia tietoja, vinkkejä ja ohjeita.

# Käyttötapauskuvaukset

# Mitä ovat käyttötapauskuvaukset?

---

**Käyttötapauskuvaukset** avaavat käyttäjien ja verkkopalvelun vuoropuhelua. Ne vastaavat kysymykseen siitä, mitkä ovat parhaita tapoja hyödyntää hyvinvoinnin verkkopalvelua erilaisissa tilanteissa.

Käyttötapauskuvaukset ovat käyttäjälähtöisiä kuvauksia verkkopalvelun kehittämisen tueksi – ne eivät siis välttämättä kuvaa kaikkia järjestelmän toiminnallisuuksia vaan optimaalista tilannetta. Järjestelmä voi kehittyä ja muuttua, mutta käyttötapauskuvaukset on laadittu kestäväksi pidempään.

Tämän raportin käyttötapauskuvaukset avaavat, miten verkkopalvelua käytetään neljässä haastatteluiden ja työpajojen pohjalta tunnistetussa tyypillisessä käyttötilanteessa. Tilannetta havainnollistetaan esimerkillä käyttäjätarinasta ja sen jälkeen on kuvaus tilanteen käyttötapauksesta. Esimerkit käyttäjätarinoista ovat kuvitteellisia, mutta ne pohjautuvat tilanteisiin, joita nousi esiin työpajoissa ja haastatteluissa. Käyttötapauskuvauksia on tarkennettu fokusryhmähaastatteluissa nousseiden huomioiden pohjalta.

# Käyttötapaukset ammattilaiselle ja asiakkaalle

---

## Ammattilaisen käyttötapauskuvaukset

Käyttötapaus 1: ammattilainen etsii asiakkaalle sopivan palvelun

Käyttötapaus 2: ammattilainen käyttää verkkopalvelua asiakkaan kanssa

## Asiakkaan käyttötapauskuvaukset

Käyttötapaus 3: asiakas etsii itselleen sopivan palvelun verkosta

Käyttötapaus 4: asiakas etsii hyvinvointia ja terveyttä edistävää tietoa verkosta tai vastausta arjen pulmaan

# Käyttötapaus 1: ammattilainen etsii asiakkaalle sopivan palvelun

Pohteen palveluohjausnumerossa palveleva ammattilainen vastaanottaa soiton asukkaalta. Asiakas kertoo olleensa työttömänä usean vuoden. Hänellä on toimintakykyyn vaikuttavia kroonisia kipuja. Asiakas haluaa lisätietoa työttömien terveystarkastuksista, mutta mainitsee myös, että puhuminen samanlaisessa tilanteessa olevien ihmisten kanssa tukisi henkistä jaksamista.

Palveluneuvoja antaa tietoa työttömien terveystarkastuksista. Sitten hän kertoo asiakkaalle verkkopalvelusta, josta löytyy koottuna asiakkaan lähialueen kaikki hyvinvointia ja terveyttä edistävä toiminta, kuten erilaiset vertaistukiryhmät. Palveluneuvoja etsii haun avulla asiakkaalle tietoa tämän kunnan maksuttomista vertaistukiryhmistä, kertoo niistä suullisesti ja tallentaa vaihtoehdot talteen asiakkaalle lähetettäväksi. Asiakas arvelee, että sitoutuminen säännöllisiin tapaamisiin ei vaihtelevasta kunnosta johtuen onnistu. Palveluneuvoja tekee uuden haun, jossa etsii lisäksi lähialueen matalan kynnyksen toimintaa, joka ei vaadi ilmoittautumista ja tallentaa vaihtoehdot talteen. Palveluohjaaja muistuttaa, että asiakas voi käyttää verkkopalvelua ja tutustua lähialueen toimintaan ja erilaiseen tietoon myös itsenäisesti. Puhelu päättyy ja palveluneuvoja lähettää asiakkaalle tiedot keskustelun aikana löydetyistä palveluista, linkin verkkopalveluun sekä palautepyynnön.

# Käyttötapaus 1: ammattilainen etsii asiakkaalle sopivan palvelun

## Taustatiedot:

**Käyttäjät:** palveluohjaaja

**Tavoite:** palveluohjaaja löytää asiakkaan tarpeisiin vastaavaa tietoa tai palveluita

**Edellytykset:** ammattilainen on saanut koulutusta verkkopalvelun käyttöön, palveluntarjoaja (mm. kunnat ja kolmas sektori) on kuvannut tarjoamansa palvelut, palveluista löytyy tarvittavat tiedot (toiminnan tyyppi ryhmiteltynä, aika, paikka, maksullisuus, sitoutuminen), verkkosivujen url-osoitteet ovat lyhyitä, ohjaaja löytää asiakkaan tarvetta kartoittavan kysymyslistan helposti

**Onnistunut lopputulos:** asiakas saa tiedon tarpeisiinsa vastaavista palveluista

## Tilanteen kulku:

1. Palveluneuvoja kertoo asiakkaalle verkkopalvelusta.
2. Palveluneuvoja etsii haun avulla asiakkaalle tarpeeseen vastaavaa tietoa ja/tai palveluita käyttäen avukseen kartoittavia kysymyksiä.
3. Palveluneuvoja kertoo haun tuloksista, tallentaa vaihtoehdot talteen asiakkaalle lähetettäväksi ja kysyy, haluaako asiakas tarkentaa hakua.
  - 3.1 Asiakas antaa lisätietoja vaihtoehdoista ja tilanteestaan.
  - 3.2. Palveluneuvoja tarkentaa hakua uuden tiedon pohjalta ja tallentaa vaihtoehdot talteen.
- Optio:** Palveluneuvoja ilmoittaa asiakkaan suoraan mukaan palveluun tai jättää palvelun järjestäjälle yhteydenottopyynnön.
4. Palveluohjaaja muistuttaa, että asiakas voi käyttää verkkopalvelua myös itsenäisesti ja kysyy miten asiakas haluaa, että hänelle löytynyt tieto toimitetaan.
5. Puhelu päättyy ja palveluneuvoja lähettää jälkikäteen keskustelun aikana löytyneen tiedon asiakkaalle.
6. Asiakkaalta pyydetään palautetta kahdessa vaiheessa: ensin palaute palvelutilanteesta ja jälkikäteen seurantapalaute, jonka tarkoituksena on selvittää päätykö asiakas käyttämään palvelua.

# Käyttötapaus 2: ammattilainen käyttää verkkopalvelua asiakkaan kanssa

Palveluohjaaja kohtaa Aino-neuvontapisteellä ikääntyneen asiakkaan. Asiakas haluaisi löytää päiväsaikaan läheltä kotiaan toimintaa, joka ei maksa paljon ja johon voi osallistua oman jaksamisen mukaan. Asiakkaalla ei ole vielä tarkkaa ajatusta siitä, millainen toiminta kiinnostaisi, mutta hän pitää puutarhatöistä, luonnosta ja käsillä tekemisestä.

Palveluohjaaja kertoo uudesta verkkopalvelusta, josta löytyy koottuna asiakkaan lähialueen hyvinvointia ja terveyttä edistävä toiminta. Ohjaaja kysyy asiakkaan digivalmiuksista, ja asiakas kertoo omistavansa tietokoneen asioiden hoitamista varten, mutta tarvitsee opastusta uusien verkkosivujen käyttämiseen. Palveluohjaaja näyttää asiakkaalle näytöltä, miten verkkosivuille mennään, miltä etusivu näyttää ja miten sivuilta voi etsiä tietoa. Myös asiakas pääsee kokeilemaan verkkosivun käyttöä.

Palveluohjaaja ja asiakas tekevät yhdessä haun lähialueen maksuttomasta toiminnasta. Asiakas kiinnostuu lähellä järjestettävästä seniorien käsityökerhosta. Palveluohjaaja ilmoittaa asiakkaan paikan päällä käsityökerhoon tai auttaa asiakasta ilmoittamaan itsensä. Palveluohjaaja antaa asiakkaan mukaan tulostetut tiedot käsityökerhosta, tulostetun ohjeen verkkosivun itsenäiseen käyttöön ja vinkin kunnan digituesta ikääntyneille. Asiakas saa jonkin ajan päästä pyynnön antaa palautetta neuvonnasta, palvelun sopivuudesta tarpeeseen ja palveluun osallistumisesta.



# Käyttötapaus 2: ammattilainen käyttää verkkopalvelua asiakkaan kanssa

## Taustatiedot:

**Käyttäjät:** palveluohjaaja ja asiakas

**Tavoite:** löytää yhdessä asiakkaan tarpeisiin vastaavaa tietoa tai palveluita ja tarjota opastusta verkkopalvelun käyttöön

**Edellytykset:** ammattilainen on saanut koulutusta verkkopalvelun käyttöön, palveluntarjoaja (esim. kunnat, kolmas sektori) on kuvannut tarjoamansa palvelut, palveluista löytyy tarvittavat tiedot (toiminnan tyyppi, aika, paikka, maksullisuus, sitoutuminen), verkkosivujen url-osoitteet ovat lyhyitä, ohjaaja löytää asiakkaan tarvetta kartoittavan kysymyslistan helposti, verkkosivujen sisällöt ovat tulostettavia, asiakkaan ohjeet verkkosivun itsenäiseen käyttöön on luotu

**Onnistunut lopputulos:** asiakas saa tiedon tarpeisiinsa vastaavista palveluista ja opastusta verkkopalvelun käyttöön

## Tilanteen kulku:

1. Palveluneuvoja kertoo asiakkaalle verkkopalvelusta ja opastaa, miten verkkopalvelu toimii.
    - 1.1. Asiakas kokeilee palvelua itse
  2. Palveluneuvoja ja asiakas etsivät yhdessä samalta päätteeltä haun avulla tarpeeseen vastaavaa tietoa ja/tai palveluita.
  3. Palveluneuvoja ja asiakas keskusteleivat haun tuloksista.
    - 3.1. Hakua tarkennetaan keskustellen.
  4. Palveluohjaaja antaa opastusta haun avulla löytyneen tiedon soveltamiseen (esim. toimintaan mukaan ilmoittautumiseen, ohjeiden soveltamiseen arjessa).
- Optio:** Palveluneuvoja ilmoittaa asiakkaan suoraan mukaan palveluun tai opastaa asiakasta ilmoittamaan itse itsensä palveluun
5. Palveluohjaaja muistuttaa, että asiakas voi käyttää verkkopalvelua myös itsenäisesti.
  6. Palveluohjaaja tulostaa tiedot ja antaa asiakkaan mukaan tulostetut tiedot ja tulostetun ohjeen verkkosivun itsenäiseen käyttöön.
  7. Asiakkaalta pyydetään palautetta kahdessa vaiheessa: ensin palaute palvelutilanteesta ja jälkikäteen seurantapalaute, jonka tarkoituksena on selvittää päätyikö asiakas käyttämään palvelua.

# Käyttötapaus 3: asiakas etsii itselleen sopivan palvelun verkosta

---

Ruuhkavuosia elävän vanhemman lapsi käy kunnan liikuntakeskuksella harrastamassa kerran viikossa. Vanhempi on pohtinut pitkään, että ohjattu liikunta olisi itsellekin hyväksi, mutta tuntuu vaikealta sovittaa oma harrastus arjen aikatauluihin. Hän etsii puhelimitse Googlen avulla edullisia liikuntamahdollisuuksia omasta kunnasta. Hakutuloksista hän päätyy Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalveluun.

Vanhempi löytää etusivulta noston, jonka avulla voi etsiä liikuntamahdollisuuksia omalta alueelta. Hän klikkaa linkkiä ja siirtyy hakusivulle. Ennen haun tekemistä hän valitsee alasvetovalikosta oman kuntansa. Sen jälkeen hän kirjoittaa hakusanan 'jumpa' ja tekee ensimmäisen haun. Hakutuloksia tulee useampia, mutta palvelu ehdottaa suodatusvaihtoehtoja. Hän rajaa hakutulosten ulkopuolelle ikäihmisten ja lasten jumpat sekä maksulliset tunnit. Hakutulosten lista supistuu silmäiltäväksi. Vanhempi selaa tuloksia, ja huomaa yhden vaihtoehtoista olevan samana päivänä lapsen harrastuksen kanssa liikuntakeskuksen vieressä. Hän klikkaa hakutulosta nähdäkseen tarkemman kuvauksen, ja se vaikuttaa hyvältä. Vanhempi ilmoittautuu mukaan ja tallentaa jumpan omaan kalenteriinsa palvelukuvauksen yhteydessä olevasta painikkeesta. Ennen kun hän sulkee verkkosivut, hän vastaa sivulla auenneeseen palauteikkunaan, jossa kysytään, löysikö käyttäjä etsimänsä.

# Käyttötapaus 3: asiakas etsii itselle sopivan palvelun

## Taustatiedot:

**Käyttäjät:** asiakas

**Tavoite:** asiakas löytää itse omia tarpeita vastaavaa palvelua tai toimintaa tai inspiraatiota uusiin harrastuksiin verkkopalvelusta

**Edellytykset:** verkkopalvelu on hakukoneoptimoitu, verkkopalvelu toimii sujuvasti mobiililla, palveluntarjoaja (esim. kunnat, kolmas sektori) on kuvannut tarjoamansa palvelut, palveluista löytyy tarvittavat tiedot (toiminnan tyyppi, aika, paikka, maksullisuus, sitoutuminen), sivuilla on toimiva karttatoiminto, palaute on helppo ja nopea antaa, digituki toimii

**Onnistunut lopputulos:** asiakas löytää haulla ja hakutuloksia suodattamalla muutamia itselleen sopivia vaihtoehtoja omasta kunnasta tai lähialueelta ja tallentaa mieleisen vaihtoehdon tiedot tai siirtyy suoraan ilmoittautumaan verkossa

## Käyttötapauksen kulku:

1. Asiakas menee verkkopalveluun.
2. Asiakas etsii tarpeitaan vastaavia palveluja haun, navigaation, karttatoimintoon tai etusivun nostojen avulla.  
*Optio:* Asiakas käyttää chatbottia tarvitsemansa tiedon löytämiseen.
3. Asiakas suodattaa hakutuloksia paikkakunnan tai hakusanojen avulla.  
3.1 Asiakas kokeilee uutta hakusanaa, jos haku ei tuota toivottuja tuloksia.  
3.2. Palvelu tarjoaa lähellä olevaa samaa palvelua, joka muistuttaa hakutuloksia.
4. Asiakas selaa vaihtoehtoja ja silmäilee lisätietoja palveluista tai toiminnasta.
5. Asiakas ilmoittautuu mukaan toimintaan.  
*Optio:* Asiakas ilmoittautuu mukaan toimintaan suoraan verkkopalvelusta. Asiakas tilaa muistutuksen omaan kalenteriinsa.
7. Asiakkaalta pyydetään palautetta.

# Käyttötapaus 4: asiakas etsii hyvinvointia ja terveyttä edistävää tietoa verkosta tai vastausta arjen pulmaan

---

Eläkeläinen saa kotiin jaetun kuntakirjeen, jossa kerrotaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkkopalvelusta. Esite kertoo lyhyesti konkreettisin esimerkein, mitä palvelu tarjoaa: muun muassa jumppaohjeita ja reseptejä omatoimiseen hyvinvoinnin edistämiseen. Eläkeläinen kiinnostuu katsomaan, löytyisikö uudelta verkkosivustolta helppoja arkiruokavinkkejä, joiden avulla voisi syödä voisi syödä vähärasvaisemmin ja kasvispainotteisemmin.

Eläkeläinen avaa oman tietokoneensa, kirjoittaa selaimeen esitteessä mainitun osoitteen ja menee suoraan verkkosivustolle. Hän silmäilee etusivua ja sivuston navigaatiota rauhassa. Navigaatioissa on sopivalta vaikuttava otsikko tai teema, jota asukas klikkaa. Hän saapuu sivulle, josta löytyvät ravitsemusta koskevat sisällöt. Eläkeläinen tutkii sisältöjä, ja löytää koosteen kevennetyistä pohjoispohjalaisten perinneruokien resepteistä. Eläkeläinen printtaa reseptit talteen seuraavan kauppareissun suunnittelua varten. Ennen kun hän sulkee selaimen, hän vastaa sivulla auenneeseen palauteikkunaan, jossa kysytään, löysikö käyttäjä etsimänsä.

# Käyttötapaus 4: asiakas etsii hyvinvointia ja terveyttä edistävää tietoa

## Taustatiedot

**Käyttäjät:** asiakas

**Tavoite:** asiakas löytää tietoa oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

**Edellytykset:** verkkopalvelu on hakukoneoptimoitu, verkkopalvelu toimii sujuvasti mobiililla, selkeät otsikoinnit ja navigaatio, käyttäjille relevantteja sisältöjä, sisällöt ovat tulostettavia, palaute on helppo ja nopea antaa, digituki toimii

**Onnistunut lopputulos:** asiakas löytää tiedon tarvetta vastaavaa tietoa vaivattomasti ja saa mahdollisesti samalla muita kiinnostavia vinkkejä, jotka täydentävät asiakkaan hakemaa tietoa ja motivoivat edistämään hyvinvointia ja terveyttä entistä kokonaisvaltaisemmin

## Käyttötapauksen kulku:

1. Asiakas menee verkkopalveluun.
2. Asiakas etsii tarpeitaan vastaavaa tietoa haun, navigaation tai etusivun nostojen avulla.

**Optio:** Asiakas käyttää chatbottia tarvitsemansa tiedon löytämiseen.

3. Asiakas selaa aihepiiriin liittyvää sisältöä.
4. Asiakas löytää tarpeeseensa vastaavaa sisältöä, jonka hän tulostaa tai tallentaa omalle laitteelle.
5. Asiakkaalta pyydetään palautetta.

# Verkkopalvelun sisältökonseptit

# Sisältökonseptit ja verkkopalvelun toiminnot

---

Tässä osiossa esitellään käyttäjätutkimuksen pohjalta laaditut sisältökonseptit sekä kootaan, millainen palvelun tai toiminnon kuvaus verkkosivuilla vastaa käyttäjien tarpeisiin.

Ensin esitellään kaksi erilaista sisältöideaa, jotka vastaavat käyttäjätutkimuksessa nousseisiin käyttäjien toiveisiin ja tarpeisiin: vinkit arkeen ja elämäntilanteeseen räätälöidyt kokonaisuudet.

Keskeinen osa hyvinvoinnin verkkopalvelua ovat erilaiset palvelut, joita käyttäjä voi verkkosivulta hakea. Niiden tärkein osio on käyttäjien mielestä palvelun kuvaus.

Sisältökonseptien lisäksi ratkaisuna esitellään käyttäjien tarpeisiin vastaava esimerkki palvelun tai toiminnan kuvaustekstistä verkkopalvelussa.

# Vinkit arkeen

---

Vinkit arkeen tiivistävät tutkittua tietoa käyttäjän kannalta helposti omaksuttavaan muotoon. Ne auttavat ottamaan hyvinvointia vahvistavia suosituksia osaksi omaa arkea ja elämää. Ne toimivat myös erillisinä sisältöinä, joita voi hyödyntää monikanavaisesti markkinoinnissa sekä asiakaspalvelutilanteissa.

Vinkkisisältö on:

- lyhyt,
- kiinnostavasti otsikoitu,
- arkeen sidottu ja ajankohtainen,
- helposti jaettavissa sosiaalisen median kanaviin sekä
- helppo lähettää asukkaalle linkkinä tai tulostaa hänelle mukaan.



# Vinkit arkeen

## Aiheita, joista vinkkejä toivotaan:

- Edullinen arkiruoka ja hävikin hyödyntäminen
- Kasvisten määrän lisääminen omassa ruokavaliossa
- Kausituotteet käyttöön arkiruouassa
- Paremmat rasvat ruokavalioon
- Alkoholin riskirajat ikääntyessä
- Helpot vinkit lähiluonnossa liikkumiseen
- Vinkit parempaan uneen
- Vinkit arkiaktiivisuuden lisäämiseen
- Oma- ja itsehoitovinkit ajankohtaisiin asioihin
- Arjen säästövinkeä
- Vähemmän multitaskaamista, parempaa palautumista – vinkit virkeämpään mieleen
- Helpot vinkit vireystilan säätelyyn
- 5 vinkkiä lapsiperheiden vanhempien jaksamiseen
- Vinkit alueesi kulttuuritarjontaan
- Tule keskustelemaan tupakoinnin lopettamisesta – vinkit alueesi vertaistukiryhmiin!
- Lista lähelläsi olevista ilmaisista ulkoliikuntapaikoista

## Esimerkki sisällöstä



## Kasvikset pääosaan lautasella – viisi helppoa tapaa lisätä kasviksia ruokavalioon

Haluatko syödä terveellisemmin tai lisätä kasviksia ruokavalioosi, mutta ideat arjen keskellä ovat vähissä? Kasvisten määrää omalla lautasella voi lisätä pienillä teoilla.

- Hyödynnä kauden kasviksia:** Vihannekset, juurekset ja hedelmät ovat parhaimmillaan silloin, kun on niiden sesonki. Sesongissa olevat kasvikset ovat usein myös edullisempia.
- Lisää kasviksia jokaiselle aterialle:** Yksikin asia jokaisella aterialla riittää. Lisää esimerkiksi aamiaisleivälle vihanneksia, lounaaseen salaattia ja kahvitauelle hedelmä.
- Korvaa liha kasviproteiinilla:** Erilaisia kasviproteiineja on laaja valikoima kuiva-ainehyllyssä, kylmätuotteissa sekä pakastealtaassa. Kokeile erilaista ja etsi omaan ruuanlaittoon parhaiten sopivat suosikit.
- Kokeile kasvisruokapäivää:** Valitse kerran viikossa lounaalla kasvisvaihtoehto tai ota tavaksi kokeilla päivällistä valmistaessa viikoittain uutta kasvisruokareseptiä.
- Testaa erilaisia valmistustapoja:** Kasviksia voi syödä monella tapaa. Hauduta, grilla, höyrytä, keitä tai paista uunissa. Kokeile erilaisia mausteita ja makuyhdistelmiä tai lisää kasviksia osaksi pataruokia, keittoja ja kastikkeita.

Lisää ideoita kasvisten käyttöön: Satokausikalenteri

Lähteet: Terveyskylä, Martat, Sydänliitto

# Elämäntilanteeseen räätälöidyt kokonaisuudet

Elämäntilanteeseen räätälöidyt sisältöpaketit ovat verkkopalvelussa olemassa olevista sisällöistä koostettuja kokonaisuuksia, joihin on kerätty kyseiseen elämäntilanteeseen sopivia sisältöjä “yksiin kansiin”. Tavoitteena on, että ihminen löytää ilman hakua tai helposti haun avulla tukea hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen uudessa elämänvaiheessa tai muuttuneessa elämäntilanteessa.

Sisällössä on elämänvaiheen mukainen otsikointi, lyhyt kuvausteksti, valikoituja esimerkkejä elämäntilanteeseen sopivista palveluista, aktiviteeteista ja toiminnoista, verkkopalvelun aiheeseen soveltuvat vinkkisisällöt sekä linkkejä muihin aiheeseen liittyviin verkkopalveluihin.

Sisältöpaketti on helposti jaettavissa ja linkitettävissä. Lisäksi sisältöpaketeista voi tehdä esiteversioita jaettavaksi kohtaamisissa.

# Elämäntilanteeseen räätälöidyt kokonaisuudet

**Esimerkkejä elämänvaiheista ja -muutoksista, joissa kootusta sisältöpaketista olisi käyttäjille hyötyä:**

- Eläkkeelle jääminen
- Perhevapaalle jääminen
- Oma sairastuminen
- Läheisen sairastuminen
- Lapsi aloittaa koulun
- Läheisen kuolema
- Työttömäksi jääminen
- Taloudellisten vaikeuksien kohtaaminen
- Raskaaksi tuleminen
- Vaihdevuodet
- Ero pitkästä parisuhteesta
- Uuden työn aloittaminen
- Lapsiperhearki

# Esimerkki sisällöstä



## Esimerkkiaihe: Eläkkeelle jääminen

### Uudenlaista arkea eläkkeellä – Eläkkeelle jäävän tietopaketti hyvinvoinnin tueksi

Eläkkeelle jääminen muuttaa arkea, sen rytmiä ja rutiineja. Tämä tietopaketti kokoaa yhteen tietoa, vinkkejä sekä palveluita omasta hyvinvoinnista huolehtimisen tueksi uudessa elämänvaiheessa.

#### Utta tekemistä arkeen

Eläkkeelle jääneelle on tarjolla monenlaisia toimintaa sekä palveluita. Palvelu- ja harrastushaun kautta löydät mielekästä tekemistä, harrastusmahdollisuuksia ja kohtaamispaikkoja sekä oman kuntasi ja alueen järjestöjen palvelut.

[Kokeile harrastus- ja palveluhakua](#)

#### Vinkkejä arkeen

Vinkit lähiluonnossa liikkumiseen  
Näin pidät huolta lihaskunnosta arkiliikunnalla  
Uusia ystäviä eläkeiällä – vinkkejä  
yksinäisyyden ehkäisyyn  
Alkoholin riskirajat iän karttuessa

#### Tietoa hyvinvoinnin tueksi

Harrastaminen ja vapaa-aika  
Arjen raha-asiat  
Sosiaaliset suhteet  
Mielen hyvinvointi  
Terveellinen ruokavalio  
Kunnosta huolehtiminen  
Vapaaehtoistyöhön osallistuminen

#### Tarvitsetko lisätietoja palveluista?

[Eläkkeelle jäävän palveluopas \(pdf\)](#) kokoaa yhteen tietoa palveluista  
[Aino-neuvonta](#) antaa maksutonta ohjausta ja neuvontaa palveluista puhelimitse ja Aino-pisteillä

# Palveluiden, aktiviteettien ja toimintojen kuvaukset

**Kuvaus sisältää ainakin seuraavat:** tiivistelmä ja palvelun kuvaus, kohderyhmä (ikäihmiset, lapset ja lapsiperheet, nuoret, pitkäaikaissairaat, ulkosuomalaiset, vammaiset), PTV:n kategoria, kieli, alue, maksullisuus/maksuttomuus, ilmoittautuminen, toiminnan järjestäjä, saavutettavuus ja esteettömyys, aika, paikka, lisätietoja

**Mahdollisesti lisäksi:** liikkumisjärjestelyt, samaistuttava ja innostava valokuva paikasta tai toiminnasta, etänä järjestetty toiminta/livenä järjestetty toiminta

Näiden lisäksi toiminta sisältää sanallisen kuvauksen, joka on lyhyt ja informatiivisesti otsikoitu. Kuvauksesta käy ilmi millaisia odotuksia ja vaatimuksia osallistuminen edellyttää ja innostaa mukaan.

# Palvelun tai toiminnan kuvaus

## Maksutonta ulkoliikuntaa lapsille ja perheille kesä–heinäkuussa 2024 Kuusamossa

**Kuusamon liikuntapalvelut järjestää maksutonta ulkoliikuntaa alakouluikäisille lapsille kesälomakaudella Kuusamon liikuntapuistossa. Myös vanhemmat ovat tervetulleita osallistumaan lasten kanssa.**

Ulkoliikunta on tarkoitettu alakouluikäisille lapsille. Myös lasten vanhemmat ovat tervetulleita mukaan liikkumaan. Kesän aikana kokeillaan erilaisia lajeja ja liikuntamuotoja ryhmän koosta riippuen. Osallistujat voivat myös itse esittää toivomuksia lajeista. Ryhmä kokoontuu kesä–heinäkuussa joka tiistai ja torstai Kuusamon Liikuntapuiston kentällä klo 10. Sateen sattuessa siirrytään sisätiloihin. Omia välineitä ei tarvita, liikkumiseen sopivat vaatteet riittävät. Osallistuminen ei edellytä ilmoittautumista ja se on maksutonta.

### Aika ja paikka

4.6.–25.7.2024 tiistaisin ja torstaisin klo 10–12  
Liikuntapuisto, Kitkantie 42, 93600, Kuusamo

### Lisätietoja toiminnan järjestäjältä

Kuusamon liikuntapalvelut

[puhelinnumero, sähköpostiosoite]

**Kohderyhmä**  
Lapset ja lapsiperheet

**Ikä**  
Ikä 7–12

**Kieli**  
Suomi

**Alue**  
Kuusamo

**Maksullisuus**  
Ilmainen

**Ilmoittautuminen**  
Ei vaadi ilmoittautumista

**Saavutettavuus**  
Tarkista lisätiedot esteettömyydestä toiminnan järjestäjältä

# Johtopäätökset

Tässä osiossa vedetään yhteen havaintoja ja tarkastellaan työn vaikuttavuutta



# Yhteenveto palvelumuotoilun tuloksista

Pohteen työn tuloksena syntyy digitaalinen hyte-palvelutarjotin, jonka avulla koko Pohjois-Pohjanmaan alueen asukkailla on nykyistä paremmat tiedot ja taidot ylläpitää omaa ja läheistensä terveyttä ja hyvinvointia. Hyte-palveluiden kehittämisen aikana alueen asukkailla syntyy kipinä oman sekä lähipiirin terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen.

**Palvelumuotoilun avulla tuettiin tätä tavoitetta lisäämällä ymmärrystä eri käyttäjien tarpeista ja toiveista.** Mittariksi asetettiin onnistunut valintojen, rajausten ja konseptien testaus erilaisille käyttäjille fokusryhmien avulla. Valittujen käyttäjäryhmien edustajat osallistuivat työhön kaikissa sen vaiheissa. Työttömien ja osa-aikaisesti työssä olevien käyttäjäryhmän haastatteluihin ja työpajoihin ei saatu yhtä paljon osallistujia kuin muista käyttäjäryhmistä. Heitä koskevaa ymmärrystä täydennettiin siksi Pohteen itse 14.2.2024 järjestämien työpajojen ja keskustelujen muistioilla sekä käyttäjäryhmän kanssa työskentelevien ammattilaisten näkemyksillä. Ymmärrystä työttömien ja osa-aikaisesti työssä olevien tarpeista verkkopalvelulle on syytä täydentää tämän hankkeen päätyttyä.

**Lisäksi palvelumuotoilun toivottiin tuottavan käyttäjien odotuksista ja tarpeista koostettuja lähtökohtia toimintamallin kehittämisen seuraavia vaiheita varten.** Toimintamallia työstettiin yhteiskehittämisen menetelmin työpajoissa eri käyttäjäryhmien kanssa. Tärkeä osa onnistumista olivat myös työpajat Pohteen hyte-palvelutarjottimesta vastaavan tiimin kanssa.

**Projektissa haluttiin tavoittaa pohjoispohjalainen ääni, joka tekee palveluista tunnistettavat, kiinnostavat ja samaistuttavat.** Työn punaisena lankana toimi pohjoispohjalainen hyvinvointikäsitys. Esimerkiksi palvelumuotoilun taustahaastatteluissa hahmotettiin, mitkä ovat pohjoispohjanmaalaisten arjen hyvinvoinnin peruspilareita. Tätä ymmärrystä täydennettiin työpajoissa. Myös verkkopalvelun teemakokonaisuudet perustuvat osin hyvinvointikäsitykseen.

Rajauksia ja valintoja tehtiin alueen asukkaiden kanssa keskustelemalla työn kaikissa vaiheissa. Verkkopalvelun käyttäjiltä kerätty palaute on jatkossa tärkeä työkalu onnistumisen seurantaan ja pohjoispohjalaisen äänen varmistamiseen.

# Työn yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Suomen kestävän kehityksen toimikunnan strategian seurannan (2023) mukaan Suomessa väestön terveyden ja toimintakyvyn myönteinen kehitys pysähtyi eri mittareilla 2010-luvulla. Suomalaiset voivat fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti huonommin. Syitä ovat mm. jatkuva istuminen, vähäinen arjen liikkuminen ja digitalisoituminen. Yhteiskunnassa pitäisi edistää paremmin terveyttä ja hyvinvointia ja ehkäistä siten sairauksien syntymistä. Terveydenhuollon professori Kristiina Patjan (2023) mukaan kansalaisia on autettava tekemään päätöksiä, jotka tukevat terveyttä ja hyvinvointia. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin verkkopalvelu pyrkii juuri tähän.

Jatkossa tieto terveyttä ja hyvinvointia tukevista palveluista löytyy yhden verkkopalvelun alta. Palveluiden saavutettavuuden parantaminen on tärkeää ennaltaehkäisyyn ja koko alueen asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin kannalta.

Verkkopalvelu on kuitenkin vain yksi väline, jolla terveyttä ja hyvinvointia edistetään. Tässä palvelumuotoiluhankkeessa nousi esiin, että viestinnän ja tiedon jakamisen rinnalla tarvitaan järjestelmätason toimia: esim. peruskoulutusta, joka opettaa pienestä saakka pitämään huolta omasta hyvinvoinnista ja maankäyttöä, joka tukee arjen kestävää liikkumista ja turvaa lähiluonnon. Esteet, joita tässä projektissa haastatellut nostivat esille eivät liittyneet siihen, etteivätkö pohjoispohjalaiset pitäisi hyvinvoinnistaan huolehtimista tärkeänä.

Pohjoispohjalaisesta hyvinvointikäsitteestä korostuivat tämän työn haastatteluissa turvallisuus ja suhteet toisiin ihmisiin. Hyvinvoinnin palveluiden ja tiedon rinnalle tarvitaan toimia, jotka lisäävät luottamusta hyte- ja sote-sektoreihin. Työtä luottamuksen rakentamiseksi on tehty verkkopalvelua kehitettäessä, mutta vuoropuhelua alueen asukkaiden ja eri sektoreiden ammattilaisten kanssa on käytävä jatkuvasti, myös verkkopalvelun julkaisun jälkeen.

#### Lähteet:

- [Väestön terveys- ja hyvinvointikatsaus 2023: tavoitteena sosiaalisesti kestävä Suomi](#)
- [Tutkija suositaa: ennaltaehkäisy on tehokkain tapa tukea terveyttä](#)
- [VNK, 2023: Pyöräily ja kävely ovat muutakin kuin liikkumista paikasta toiseen. Pelastavatko ne kansanterveyden?](#)

# Vaikutusten ennakoarviointi

Pohteen hyte-palvelutarjottimen onnistumiseen ja vaikuttavuuden arviointiin vaikuttavat tulevaisuudessa monet tekijät.

[Kansallisen hyte-palvelukonseptin tavoitteena](#) on, että asukkaat ja ammattilaiset löytävät jatkossa helposti oman alueensa kuntien ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut ja toiminnan, jotka edistävät hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, pärjäävyyttä, terveyttä ja osallisuutta. Digitaalisen alustan kehittämistä ohjaava visio on "Hyvinvointia tukeva toiminta helposti löydettäväksi." Onnistuessaan Pohteen hyte-palvelutarjotin toteuttaa palvelukonseptin tavoitetta sekä digikehittämisen visiota. Sitä, miten hyvin palvelutarjotin vastaa [THL:n asettamiin kriteereihin](#), voidaan arvioida vasta toteutuksen jälkeen.

Onnistuessaan hyte-palvelutarjotin edistää [kaikkia Pohteen hyvinvointisuunnitelman Mielen ja kehon hyvinvointi -painopisteen tavoitteita](#) sekä läpileikkaavaa tavoitetta siitä, että asukas ja hänen läheisensä saavat paremmin apua ja tukea.

Digitaalinen hyte-palvelutarjotin tukee isompien ongelmien ennaltaehkäisyä. Tähän on nostettu muutamia avainlukuja säästöistä, joita on mahdollista saavuttaa jos palvelutarjottimelta löytyvän tiedon tai palvelujen avulla voidaan tukea painonhallintaa ja mielenterveyttä. Säästöjen toteutumiseksi tarvitaan kuitenkin myös sote-palveluita.

Liikkumattomuus maksaa tällä hetkellä yhteensä 110 miljoonaa euroa vuodessa, liiallinen paikallaan oleminen puolestaan 133 miljoonaa euroa vuodessa.

→ Noin miljoonan euron säästö on mahdollista saavuttaa, jos 929 aikuisen painoindeksi pysyy alle 30:n.

Heikentynyt mielenterveys maksaa yhtä palkansaajaa kohti 3500 euroa vuodessa. Itsemurhien hinta taas on yhteensä vähintään 24 miljoonaa euroa vuodessa.

→ Noin miljoonan euron säästö on mahdollista saavuttaa, jos ehkäisemme kolmen nuoren aikuisen itsemurhakuoleman.

Lähde: [Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointisuunnitelma 2024-2025](#)



# Pohde

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU