

Anne Lampimäki

Lapsiperheiden internetsivustot:

Case: Kersanet

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Tekniikan yksikkö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Digitaalinen mediatuotanto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Digitaalinen mediatuotanto

Tekijä: Anne Lampimäki

Työn nimi: Lapsiperheiden internetsivustot: Case: Kersanet

Ohjaaja: Hilikka Niemelä

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 0

Tämän työn tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden kehitystä Suomessa sekä suorittaa vertailu Kersanet-verkkoportaalin ja erilaisten lapsiperheille tarkoitettujen internetsivustojen kesken. Kersanet-verkkoportaali on Etelä-Pohjanmaalla asuvien 0–12-vuotiaiden lasten vanhemmille suunnattu palvelu internetissä. Kersanet-verkkoportaali sisältää tietoa lapsista ja lapsiperheiden palveluista Etelä-Pohjanmaan alueella.

Vertailukohteeksi valittiin hyvinkääläisille äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan palveluita käyttäville suunnattu Nettineuvola Nelli sekä kaikille Kotkan ja Pyhtään asukkaille suunnattu hyvinvointipalvelu Nettineuvo. Vertailtavat kohteet olivat sivustojen käytettävyys, visuaalisuus, käyttäjien huomiointi sekä taustaorganisaatio. Vertailu tehtiin kuvailemalla sanallisesti sivustojen palveluita.

Vertailtavilla sivustoilla oli paljon yhteisiä piirteitä. Kaikkien vertailtavien sivustojen tavoite oli sama; antaa käyttäjille nopeasti informaatiota sekä alueen eri toimijoiden yhteystietoja. Kersanet oli paras käyttäjien huomioinnissa, mutta siitä puuttui joitain palveluita, mitä Nettineuvola Nelli ja Nettineuvo tarjosivat. Kersanetistä esimerkiksi puuttui asiantuntijapalvelu, minkä kautta voi kysyä apua tai neuvoja.

Avainsanat: sähköinen, verkkoportaali, lapsiperhe, kehittämishanke, verkkopalvelu, internet

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Business Information Technology

Specialisation: Digital Media Production

Author: Anne Lampimäki

Title of the thesis: Internet sites for families with children: Case: Kersanet

Supervisor: Hilikka Niemelä

Year: 2012

Number of pages: 50

Number of appendices: 0

The purpose of this thesis was to study the development of electronic services in the social and healthcare sector in Finland, and to compare the web portal Kersanet with other internet sites that are aimed at families with children. Kersanet web portal is an internet service aimed at parents of 0–12-year-old children that includes information about children, and services for families with children in the Southern Ostrobothnia region.

The chosen points of comparison were Nettineuvola Nelli for customers of the prenatal, child health and birth control clinic in Hyvinkää; and Nettineuvo, a welfare service for all residents of Kotka and Pyhtää. The comparison was made by the author by comparing, analyzing and describing the accessibility, visualization, user-friendliness and background organization of the services of Kersanet, Nettineuvola Nelli and Nettineuvo.

There were a lot of similarities in the compared sites. They all have the same purpose; to inform the users, and provide them, for example, with contact information of the area's services. Kersanet was the best in user-friendliness but lacked some of the services that Nettineuvola Nelli and Nettineuvo had. For example, Kersanet does not provide users with a possibility to ask questions from specialists.

Keywords: electronic, web portal, family with children, development project, web service, internet

SISÄLTÖ	4
Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	6
KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Työn tausta	8
1.2 Työn tavoite	9
1.3 Työn rakenne	10
2 SÄHKÖISET PALVELUT.....	12
2.1 Sähköisten palveluiden kehitys.....	12
2.2 Mitä sähköiset palvelut ovat?.....	13
2.3 Tarve kehittää sähköisiä palveluita	13
3 KASTE-OHJELMA.....	15
3.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE	15
3.2 Väli-Suomen alueen KASPERI I -kehittämissuunnitelma	17
3.3 Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämissuunnitelma	18
4 KERSANET	21
4.1 Kersanetin valinta kehittämiskokonaisuudeksi.....	21
4.2 Kersanetin kehittäminen	21
4.3 Kersanetin uudistus	22
4.4 Kersanetin sisältö.....	23
5 VERTAILTAVAT SIVUSTOT	26
5.1 Nettineuvola Nelli	26
5.2 Nettineuvo.....	28
6 VERTAILU	31
6.1 Vertailutapa	31
6.2 Vertailtavien sivustojen valinta.....	31
6.3 Sivustojen käytettävyys ja visuaalisuus	34

	5
6.4 Käyttäjäkohderyhmien huomiointi	40
6.5 Taustaorganisaatio	43
7 YHTEENVETO	45
LÄHTEET.....	46

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. KASTE-ohjelman alueet.....	16
Kuvio 2. Väli-Suomen hankkeen maakunnat	18
Kuvio 3. Hankkeen rakenne	19
Kuvio 4. Kersanetin uusittu logo.....	23
Kuvio 5. Lintuperhe	24
Kuvio 6. Verkkopohjaisen perhekeskus Kersanetin sisältö.....	25
Kuvio 7. Kersanetin etusivu.....	32
Kuvio 8. Nettineuvola Nellin etusivu	33
Kuvio 9. Nettineuvon etusivu.....	34
Kuvio 10. Kersanetin alavalikko	35
Kuvio 11. Kersanetin alavalikko	36
Kuvio 12. Nettineuvon alavalikko	37
Kuvio 13. Nettineuvon kolmas alavalikko.....	37
Kuvio 14. Nettineuvon neljäs alavalikko.....	38
Kuvio 15. Nettineuvola Nellin päävalikot	39
Kuvio 16. Kersanetin Kasvu ja kehitys -valikon banneri.....	39
Kuvio 17. Nettineuvon banneri	39
Kuvio 18. Nettineuvon aihekuva.....	40
Kuvio 19. Nettineuvola Nellin banneri	40
Kuvio 20. Yhteistoiminta-alueet Etelä-Pohjanmaalla	41
Kuvio 21. Omahoitajahaku	41
Kuvio 22. Kysy asiantuntijalta, Nettineuvo	42
Kuvio 23. Kysy Nelliltä.....	43

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

Banneri	Internetsivujen, yleensä yläaidassa sijaitseva kuva tai piirros.
eResepti	Sähköisesti luotu ja internetverkossa siirtyvä lääkärin kirjoittama resepti.
Facebook	Sosiaalinen mediapalvelu.
Implementointi	Käyttöönotto.
Internetselain	Ohjelma, jolla pystyy selaamaan eri sivustoja internetissä.
Julkaisujärjestelmä	Ohjelma, millä luodaan, muokataan ja hallitaan internetsivustojen sisältöä.
Kehittämishanke	Edistetään asukkaiden palveluita ja elinoloja kehitettävällä aihealueella.
Navigaatio	Internetsivuston valikko, mistä löytyy sivujen sisältö.
Sähköinen palvelu	Internetyhteyden kautta tietokoneella tai mobiililaitteella käytettävä palvelu.
Verkkoportaali	Sivusto internetissä, johon on koottu kattavasti informaatiota.
Verkkopohjainen	Palvelu, joka on suunniteltu käytettäväksi internetissä.
Väli-Suomi	KASTE-ohjelmassa käytössä oleva nimitys, johon kuuluu Kanta-Häme, Päijät-Häme, Pirkanmaa, Etelä-Pohjanmaa ja Pohjanmaa.
Windows	PC-tietokoneiden käyttöjärjestelmä.

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat muutoksen keskellä. Suomalaiset ikääntyvät ja asuttavat maata epätasaisesti. Tarve palveluille ja resurssit niiden tarjoamiseen eivät kulje käsi kädessä. Työntekijöitä ei ole tarpeeksi ja ympäristö, missä työtä tehdään, on muutoksessa sekin. Näiden kaikkien asioiden myötä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palvelujen kehitys on nousussa. (Hyppönen, Iivari & Ahopelto 2011, 3.)

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -kyselyn mukaan internetin käyttö on erittäin yleistä suomalaisten keskuudessa. 100 % 15–24-vuotiaista kyselyyn vastaajista käyttää internetiä ainakin viikoittain. 65–79-vuotiaat taas suhtautuvat internetin tarjontaan negatiivisimmin kaikista vastaajista ja myös käyttävät sen palveluita vähiten. Kyselyn tulosten myötä sukupuoli tai asuinalueella ei ollut suurta merkitystä, ainoastaan ikä oli määrittävä tekijä, miten internetiin suhtauduttiin. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 3.)

Nuoret ihmiset hakevat ensisijaisesti informaatiota internetin kautta. Lapsiperheen arki voi olla välillä niin hektistä, että ainoa hetki omalle ajalle on vasta myöhään illalla tai yöllä ja tällöin kaikki virastot sekä muut palvelupaikat ovat jo kiinni. Sähköiset tukipalvelut mahdollistavat alustavan avunsaannin mihin vuorokauden aikaan tahansa.

1.1 Työn tausta

Idea opinnäytetyöhön lähti Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet-kehittämishankkeen yhdestä kehittämiskokonaisuudesta, Kersanet-verkkoportaalista. Vuonna 2011 Kersanet-verkkoportaali uudistettiin täysin visuaalisesti sekä sisältöä tuotettiin lisää vanhan rinnalle. Sivusto siirrettiin uudelle palvelimelle ja julkaisujärjestelmälle, jotka tarjosi kehittämishankkeen yhteistyökumppani Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. (Tuomela-Jaskari, Hintsala, Pöytälaakso & Romppainen 2011, 23, 41, 44.)

Digitaalisen median asiantuntijayritys Poutapilvi web design Oy on luonut käyttöönotetun julkaisujärjestelmän P4:n. P4-julkaisujärjestelmällä voidaan perustaa, laajentaa ja ylläpitää verkkopalvelua. Julkaisujärjestelmä tarkoittaa sisällönhallintajärjestelmää, joka on englanniksi CMS Content Management System. P4-julkaisujärjestelmä on täysin suomalainen ja Poutapilven oman kehitystyön tulosta. Julkaisujärjestelmän kehitys on jatkuvaa ja yrityksen tarjoamat päivitykset kuuluvat sovellusvuokraan. (Poutapilvi, [Viitattu 19.10.2012.]

Poutapilvi markkinoi käyttöliittymäänsä helppokäyttöisenä, koska se muistuttaa tietokoneenkäyttäjille tuttuja Windows-ohjelmia. Sisällöntuottajina toimivilla ei tarvitse olla ohjelmointiosaamista, koska sisällön pystyy luomaan itse järjestelmässä ja sen voi myös kopioida jostain toisesta ohjelmasta. Käyttö tapahtuu internetse-laimen kautta eli uusien ohjelmien asentaminen ei ole tarpeellista. Selainpohjainen järjestelmä mahdollistaa sen, että ylläpitoon ja päivittämiseen riittää pelkkä internetyhteys. (Poutapilvi, [Viitattu 19.10.2012.]

Kersanetin kehitys aloitettiin jo vuonna 2004 ja se luotiin palvelemaan alle 7-vuotiaiden lasten vanhempia Järviseudulla sekä Kuusiokunnissa. Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeessa aloitetun kehittämistyön myötä Kersanet laajeni koko Etelä-Pohjanmaan käyttöön ja alle 12-vuotiaiden lasten vanhemmille. (Tuomela-Jaskari ym. 2011, 23, 41, 44.)

1.2 Työn tavoite

Tämän työn tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveystalouden sähköisten palveluiden kehitystä Suomessa sekä vertailla erilaisia lapsiperheille tarkoitettuja sähköisiä palveluita Etelä-Pohjanmaalla toimivaan Kersanet-verkkoportaaliin.

Kersanet verkkoportaali oli yksi osa Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeen kehittämiskokonaisuutta. Opinnäytetyö sisältää sen myötä tietoa Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeesta sekä siitä, miten kehittämishanke on osa Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämishanketta KASTetta.

Tavoitteena oli Kersanetin lisäksi vertailla kahta muuta lapsiperheille suunnattua verkkopalvelua sekä selvittää, millä tavoin Kersanet-verkkoportaali eroaa muista sähköisistä palveluista, joita Suomessa on lapsiperheille tarjolla.

1.3 Työn rakenne

Toisessa luvussa käydään läpi sähköisten palveluiden kehitystä sekä niiden tarvetta sosiaali- ja terveysalalla Suomessa. Luvussa käsitellään, mitä sähköisten palveluiden kehitys vaatii, mistä kehitystyö aloitetaan ja miten sähköisiä palveluita testataan. Lisäksi luvussa käsitellään lyhyesti syitä sähköisten palveluiden kehittämistarpeeseen, sekä käyttäjäryhmien vaatimuksiin.

Kolmannessa luvussa kerrotaan tärkeimmät tiedot niistä hankkeista, joihin opin- näytetyössä käsitelty Kersanet-verkkoportaali liittyy (kuvio 3). Ensimmäisenä kerrotaan Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisesta kehittämisohjelmasta KASTEsta. KASTE-ohjelma jakaa Suomen viiteen alueeseen ja yksi KASTE-alue on Väli-Suomi. Väli-Suomen alue koostuu 66 kunnasta ja 4 sairaanhoitopiiristä. Tällä alu- eella toimi KASPERI I lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämishanke. KASPERI I:n yksi osahanke oli Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet - kehittämishanke. Kersanet -verkkoportaali oli yksi kolmesta kehittämiskokonaisuu- desta Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeessa.

Neljännessä luvussa kerrotaan Kersanet -verkkoportaalista ja sen sisällöstä. Li- säksi luvussa kerrotaan taustaa, miten Kersanet valittiin Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeen yhdeksi kehittämiskokonaisuudeksi. Luvussa kerrotaan myös Kersanetin uudistusprosessista kehittämishankkeen ai- kana.

Opinnäytetyössä tehdyssä vertailussa käsiteltiin Kersanetin lisäksi kahta muuta nettisivustoa. Viides luku käsittelee vertailukohteina olevia sivustoja Nettineuvola Nelliä sekä Nettineuvoa. Nettineuvola Nelli on hyvinkääläisille äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan palveluita käyttäville suunnattu sivusta ja Nettineuvo kaikille Kot- kan ja Pyhtään asukkaille suunnattu hyvinvointipalvelu.

Kuudennessa luvussa on sivustojen vertailu ja siinä keskitytään sivuston käytettävyyteen sekä visuaalisuuteen, käyttäjäkohderyhmien huomiointiin ja taustaorganisaatioon.

Viimeinen eli seitsemäs luku on yhteenveto ja se kokoaa yhteen opinnäytetyössä käsitellyt aiheet.

2 SÄHKÖISET PALVELUT

Sähköisten palveluiden sekä sähköisen asiointin rooli tulee olemaan suuri tulevaisuuden palvelujärjestelmässä. Tällainen seikka olisi hyvä ottaa huomioon nyt, kun kehitetään malleja, joiden varassa tulevaisuudessa toimitaan. (Hyppönen ym. 2011, 3.)

2.1 Sähköisten palveluiden kehitys

Terveystieteiden sähköisiä asiointipalveluita on hankala arvioida, koska ei ole olemassa yhtenäistä tapaa suorittaa arviointia. Lisäksi palvelut ovat epäyhtenäisiä ja vakiintumattomia tutkimuskohteita. Palvelun käyttöönotto vaatii usein monien eri sovellusten käyttöönoton ja se muuttaa palvelun tarjoajan sekä asiakkaan tapoja toimia. Vaikutukset jakaantuvat eri asioihin ja ne ilmenevät eri ajankohtina. Ennen kuin on olemassa käytännöllisiä asiakasvaikutuksia, ei voida arvioida palvelun kokonaisvaikutusta ja näitä ei synny ellei palvelu leviä käyttöön. Palvelun leviäminen käyttöön taas vaatii sitä, että palvelun tarjoaja sekä asiakkaat muuttavat omia käyttötottumuksiaan. Käyttötottumukset eivät muutu, ellei uutta palvelua koeta tarpeeksi hyödyllisenä. Uuden palvelun täytyy tuoda jotain uutta, mitä vanha ei tarjoa. Ellei uusi palvelu ole suunnattu vastaamaan käyttäjäryhmän tarpeita, ei sitä koeta hyödyllisenä. (Hyppönen, Niska, 2008, 3.)

Tutkimustulosten mukaan sähköisten palveluiden kehitys vaatii hyvin paljon samoja asioita, joita normaalit järjestelmälliset palvelukehitykset vaativat. Kehitystyö lähtee liikkeelle siitä, että valitaan tahot, joita aletaan kehittää, ja kaikki yhteistyötahot sitoutuvat kehitystyöhön jo alkuvaiheessa. Kehitystyön suunnitelma implementoidaan toimimaan yhdessä teknologia- ja palveluntuottajatahojen kanssa. Myös perustietojen kerääminen asiakkaiden tarpeista ja tavoista toimia, palveluntuotannosta, informaation käsittelyn tavoista ja toiminnan vaiheista, toiminnan muutospainesta käytettävissä olevan teknologian mahdollisuuksista kootaan ennen kehitystyön aloittamista. Tätä informaatiota hyödynnetään, kun kehitystyö etenee ja tarvitaan ratkaisuja eri ongelmiin ja haasteisiin. (Hyppönen ym. 2008, 3.)

Asiat etenevät asiakas- ja palvelulähtöisesti ja samalla käytössä olevaa tekniikkaa käytetään kehitystyön alla olevissa verkkopohjaisissa palvelumalleissa. Järjestelmässä testataan sille asetettuja teknisiä käyttäjävaatimuksia ennen kuin käytännön koekäyttö voidaan aloittaa. Eri toimijat arvioivat omasta näkökulmastaan palvelun käyttöönoton vaikutuksia, vertaavat muutoksia alkutietoihin sekä palvelulle asetettuihin tavoitteisiin. (Hyppönen ym. 2008, 3, 4.)

2.2 Mitä sähköiset palvelut ovat?

Ei ole olemassa yhteistä kuvausta sähköisille palveluille, sähköiselle asiointille tai sähköiselle vuorovaikutuspalvelulle. Käsitteitä käytetään eri tavoin riippuen asiayhteydestä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä määrittelee tiedonsiirtomenetelmän, sähköisen viestin sekä asiakirjan. Laissa ei ole käsitettä sähköinen palvelu, vaan sähköinen viesti ja asiakirja. Lain määritteliden mukaan sähköinen asiointi sisältää sähköisten hallintoasioiden vireillepanon, niiden käsittelyn sekä päätöksen. (Hyppönen ym. 2008, 12.)

Sisäministeriön määritelmän mukaan sähköinen asiointi on tiedon jakamista sekä julkisten palveluiden tarjoamista ja käyttöä verkossa. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi:

- luotettava tietopalvelu, josta löytyy informaatiota terveydestä, esimerkiksi jonkinlainen terveystietojärjestelmä.
- sivusto, josta löytyy informaatiota palveluista ja etuuksista.
- henkilökohtaisten potilas- ja reseptitietojen katselu.
- sähköinen tunnistautuminen ja -allekirjoitus.
- vuorovaikutukselliset sähköiset palvelut. (Hyppönen ym. 2008, 13.)

2.3 Tarve kehittää sähköisiä palveluita

Sähköisen asiointin asiakkaana voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset. Sähköisiä palveluita kehitetään, jotta asiakkaille saadaan tarjottua uudenlaisia pal-

veluita. Lisäksi halutaan parantaa palveluiden saatavuutta sekä tehostaa palveluntuottajan toimintaa. (Hyppönen, Iivari & Ahopelto 2011, 13.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tietoteknologian hyödyntämisstrategia on julkaistu vuonna 1995 (Hämäläinen, Hyppönen, 2006, 111). Tavoitteena strategialla on ollut tietoteknologian avulla parantaa kansalaisten osallistumista, itsenäistä ja omatoimista suoriutumista sekä tuoda esiin informaatiota terveydestä ja elintavoista. Kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä on tullut esiin useita:

- väestö ikääntyy
- palvelujen käyttö lisääntyy
- asiakkaiden rooli omassa hoidossaan on korostunut yhä aktiivisemmin
- lainsäädäntö on muuttunut liittyen hoidon saatavuuteen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiseen asiointiin
- sosiaali- ja terveydenhuolto on kehittynyt tietotekniikan saralla
- kunta- ja palvelurakennemuutos.

Sähköisiä asiointipalveluita kehittämällä on myös pyritty selvittämään haasteet, jotka koskevat palveluiden saatavuutta, niiden tehostamista ja laadun takaamista. Kunnilla on käytössä yleisesti ottaen verkkosivut, joiden kautta löytyy vaihtelevasti tietoa palveluntarjoajista. On olemassa call center -palveluita eli yhteyskeskuksia, joiden kautta saa ohjausta ja neuvontaa. (Hyppönen ym. 2008, 14, 15.)

Kaikkien palveluiden interaktiivisuus on kasvanut ajan kuluessa. Eniten ovat yleistyneet muun muassa omien tietojen tarkistaminen sekä sähköpostitse lähetetyt ilmoitukset. Julkisen sektorin puolelta käytetyimmät palvelut ovat säätiedot, työhallinnon palvelut, pääkaupunkiseudun yleisen liikenteen reittiopas sekä yliopistojen erilaiset verkkopalvelut. Suurimpien kaupunkien sähköiset palvelut ovat myös suosittuja. Kansaneläkelaitoksen ja verohallinnon palveluita on kehitetty paljon ja niiden käyttö on jatkuvassa kasvussa. (Hyppönen 2011, 13, 14.)

3 KASTE-OHJELMA

3.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE

Valtioneuvosto vahvistaa neljän vuoden välein sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman. Ensimmäinen KASTE-ohjelma vahvistettiin vuosille 2008 - 2011. Kehittämisohjelman tavoitteena on kansalaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hyvinvointi tulevaisuudessa. Peruspalveluministeri Paula Risikon johdolla alkaneen KASTE-ohjelman valmistelu alkoi elokuussa 2007 kuntien sosiaali- ja terveysjohdolle tehdyillä esittelyillä. Kaste-ohjelman tavoite on määritellä sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistavoitteet sekä pääpiirteet, miten niihin lähivuosi- na päästään. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008, 3, 20.)

Kaste-ohjelman päätavoitteita ovat:

- osallisuuden lisääntyminen
- syrjäytymisen vähentyminen
- hyvinvoinnin sekä terveyden lisääntyminen
- kaventuminen hyvinvointi- ja terveyseroissa
- alueellisten eroavaisuuksien pieneneminen
- palveluiden laadun, saatavuuden ja vaikuttavuuden parantuminen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008, 4.)

Kaste-ohjelma nostaa esiin, että todellisia muutoksia on tärkeä saavuttaa. Kuntien kehittämistyötä kehoitetaan suuntaamaan siten, että muutokset ovat konkreettisesti nähtävillä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008, 4.)

Kunnat ja kuntayhtymät voivat hakea valtionavustusta kehittämishanketoimintaan. Sosiaali ja- terveysministeriö nimittää alueelliset johtoryhmät, joiden päämäärä on edesauttaa KASTE-ohjelman toteutumista kullakin alueella. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008, 4.)

KASTE-ohjelman organisaatio koostuu Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunnasta sekä sen alaisesta johtoryhmästä ja lisäksi viidestä alueellisesta johtoryhmästä (kuvio 1). Alueellisen johtoryhmät ovat:

- Etelä-Suomi
- Itä- ja Keski-Suomi
- Länsi-Suomi
- Pohjois-Suomi
- Väli-Suomi. (KASTE-ohjelman organisaatio 2011.)



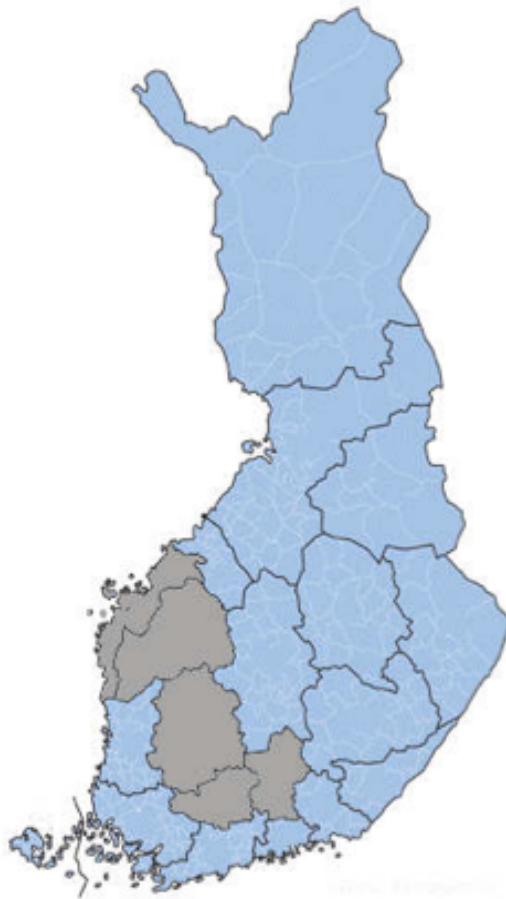
Kuvio 1. KASTE-ohjelman alueet (KASTE-alueet 2010).

3.2 Väli-Suomen alueen KASPERI I -kehittämishanke

Viisi maakuntaa kattavalla Väli-Suomen alueella (kuvio 2) toimi KASTE-ohjelman alainen KASPERI I -hanke eli Väli-Suomen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämishanke. Alueeseen kuului 66 kuntaa ja 4 sairaanhoitopiiriä. KASPERI I:n hallinnointia hoiti Tampereen kaupunki. Johtaminen sekä hankekoordinaatio ostettiin Pikassos Oy:ltä. (KASPERI I, [Viitattu 29.1.2012.]

KASPERI I -kehittämishankkeen osahankkeita oli yhteensä 11 kappaletta. Osahankkeet olivat:

- Pohjanmaan perhekaste
- **Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke**
- Monialaisesti yhdessä lapsen parhaaksi
- Nepsy
- Iina
- PIRKAN Perhepalvelut
- RiiNa
- SEITTI
- Selevä Paletti
- SIHTI
- Silta. (KASPERI I osahankkeet, [Viitattu 30.1.2012.]



Kuvio 2. Väli-Suomen hankkeen maakunnat (Väli-Suomi, [Viitattu 28.3.2012]).

3.3 Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke

Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeen toiminta-alueeseen kuuluivat kaikki Etelä-Pohjanmaan kunnat. Hanke oli yksi Väli-Suomen kehittämishankkeen KASPERI I:n osahankeista (kuvio 3). Odotuksena ja tavoitteena oli hankkeen kohderyhmän hyvinvoinnin lisääntyminen, syrjäytymisen ehkäisy ja palveluiden parantaminen kyseisen ryhmän omassa lähiympäristössä. Toiminnan muotoja olivat ehkäisevä työote sekä varhainen puuttuminen. (Hankesuunnitelma 2009, 6.)



Kuvio 3. Hankkeen rakenne
(Hankkeen rakenne, [Viitattu 28.3.2012]).

Painottamalla enemmän peruspalveluiden kuin erityispalveluiden merkitystä parantuu lasten, nuorten ja lapsiperheiden mahdollisuus tavoittaa palveluita ja lisäksi näiden palveluiden laatu kohenee. Psykiatrasta laitoshoidon tarvitsevien lasten ja nuorten määrä on pienentynyt, kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä laskeutunut sekä perhehoitoa ja psykiatrisia avopalveluita on saatavilla entistä helpommin. (Hankesuunnitelma 2009, 6.)

Kehittämishankkeen kokonaisuudet. Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret- ja lapsiperheet-kehittämishanke koostui kolmesta eri kehittämiskokonaisuudesta:

1. Perhekeskusverkoston kehittäminen. Kehityskohteena oli verkkopohjainen perhekeskus Kersanet. Kehittämiseen kuului Kersanet-verkkoportaalin laajentaminen niin sisällön osalta kuin myös alueellisesti koko Etelä-Pohjanmaan lapsiperheitä palvelevaksi kokonaisuudeksi.

2. Jalkautuvien palvelujen kehittämiskokonaisuus. Tavoitteena oli niveltää varhaiskasvatus, perusopetus sekä sosiaali- ja terveystoimen palvelut toisiinsa niin, että perustason työntekijät uskaltavat puuttua lapsen ja nuoren ongelmiin ja toimia yhteistyössä moniammattillisen verkoston kanssa.
3. Perhetyön kehittäminen ja peruspalveluiden vahvistaminen. Perhetyön tavoitteena oli luoda mahdollisuuksia ehkäisevän perhetyön malleille. Kehitys tapahtuu hankkeessa, ennaltaehkäisevässä työssä, peruspalveluis- ja lastensuojelun sijaishuollossa. (Hankesuunnitelma 2009, 8–9.)

4 KERSANET

Kersanet oli yksi Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet - kehittämishankkeen kehittämisosa. Tämä kehittämishanke oli yksi KASPERI I:n osahankkeen ja KASPERI I taasen toimi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelma KASTE:n alaisuudessa (kuvio 3).

4.1 Kersanetin valinta kehittämiskokonaisuudeksi

Kersanet-verkkoportaalin kehittämistyö alkoi jo vuonna 2004 Järviseudun sosiaali- ja terveyssektorien tietojärjestelmien ja toimintamallien kehittäminen/SOTE-hankkeessa, Kuusiokuntien Sosiaalitoimen tietoteknologian kehittäminen Kuusiokunnissa -hankkeessa sekä Parempaa perheille -hankkeessa. Kehittämistyö jatkui Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishankkeessa. Edeltävien hankkeiden aikana Kersanet-portaalille luotiin pohja ja sinne tuotettiin sisältöä. Tuolloin lapsiperhepalveluista sai tietoa kahden seutukunnan osalta. Yksi tavoite oli tuoda palvelut koko Etelä-Pohjanmaan lapsiperheiden saataville. Näin palvelut ovat saatavilla jokaiseen vuorokauden aikaan ympäri vuoden ja ovat täten osana ennaltaehkäisevää työtä sekä lapsiperheiden varhaista tukemista. (Tuomela-Jaskari ym. 2011, 40–41.)

Kaikki nykyiset hyvinvointipalvelut eivät tarvitse aina henkilökohtaista kontaktia varsinkaan matalan kynnyksen palveluissa. Tämä luo tilanteen, jossa tietyt palvelut voidaan siirtää sähköiseen muotoon. Näin järjestelmä tehostuu ja niiden käyttöönotto helpottuu. (Tuomela-Jaskari ym. 2011, 41.)

4.2 Kersanetin kehittäminen

Hankesuunnitelman tavoite oli kehittää sisällöllisesti sekä alueellisesti verkkopohjaisia perhekeskusmallia. Alueellisesti Kersanet haluttiin laajentaa koko Etelä-Pohjanmaan 0–12-vuotiaiden lasten vanhemmille. Lisäksi tavoitteena oli kehittää lasten ja perheiden avunsaannin mahdollisuutta matalan kynnyksen toiminnan eli Kersanet-verkkoportaalin kautta. Kersanetin uudistuksen alussa oli kokeilussa

mukana myös Väestöliiton Vastaamo-palvelusetelipilotti. Lisäksi uusi tekninen alusta antoi mahdollisuuden keskustelufoorumiin. Hankesuunnitelmaan kuului myös asiantuntijakonsultaation mahdollistaminen, mutta se jäi pois kehittämistyöstä. Kehittämistyöhön otettiin mukaan lapsiperheiden vanhemmista koostuneet asiakasraadit. Yhteistyössä kehitystyössä olivat oppilaitokset, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri sekä kolmas sektori. (Tuomela-Jaskari 2011.)

4.3 Kersanetin uudistus

Kersanetin kehitys on aloitettu vuonna 2004. Tuolloin se luotiin palvelemaan alle 7-vuotiaiden lasten vanhempia Järviseudulla sekä Kuusiokunnissa. Kehittämistyön myötä Kersanet laajeni koko Etelä-Pohjanmaan käyttöön sekä alle 12-vuotiaiden lasten vanhemmille. Uudistuksiin kuului myös uuden sisällön tuottaminen sekä portaalin tekniset muutokset. (Tuomela-Jaskari ym. 2011, 23, 41, 44.)

Kun hankkeen yhteistyötaho Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri suoritti omien verkkosivujensa uudistamista, mahdollistui myös Kersanetin uusien sivujen luominen samalle tekniselle alustalle, jonka Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri oli ottamassa käyttöön. Visuaalinen ilme ja uusi logo (kuvio 4) tilattiin ulkopuoliselta toimijalta. Kersanetin tekstisisällön siirtotyö suoritettiin visuaalisen ilmeen muutoksen jälkeen ja lopulliset muokkaukset portaalin asetuksiin sekä kuvien lisääminen hoidettiin asiasisällön oltua paikallaan. (Tuomela-Jaskari ym. 2011, 23, 41, 44.)

Kersanetin verkko-osoite muuttui siirron myötä sen ollen ennen www.kersanet.fi. Koska verkkoportaali siirtyi Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin tekniselle alustalle muodostui uudeksi osoitteeksi www.epshp.fi/kersanet.



Kuvio 4. Kersanetin uusittu logo (Kersanet, [Viitattu 09.09.2012]).

4.4 Kersanetin sisältö

Kersanetin pääsisältö jakautuu kuuteen osaan, jotka ovat aloitussivu, lapsen odotus, kasvu ja kehitys, vanhemmuus, lapsiperheiden palvelut sekä arki hallussa (kuvio 6). Lisäksi sivuilta löytyy blogi. Kersanetin sisältö on pääasiallisesti kohdennettu palvelemaan Etelä-Pohjanmaalla asuvien 0–12-vuotiaiden lasten perheitä, mutta yleiset tiedot palvelevat koko maan lapsiperheitä. Kersanetin blogin kirjoittaja on päivähoiton ammattilainen. (Kersanet, [Viitattu 09.09.2012].)

Aloitussivu. Aloitussivulta löytyvät päätiedot siitä, mitä Kersanet pitää sisällään, tärkeitä linkkejä eri toimijoiden internetsivuille sekä linkit Väestöliiton Nettivas- taanotto- ja Kysy asiantuntijalta -palveluihin (Kersanet, [Viitattu 09.09.2012]). Etu- sivulla on myös visuaalisen uudistuksen myötä syntynyt piirroskuva lintuperheestä (kuvio 5), joka alun perin suunniteltiin Kersanetin mainosmateriaaleihin ja myö- hemmin se otettiin käyttöön myös Kersanetin sivuilla.



Kuvio 5. Lintuperhe
(Kersanet, [Viitattu 09.09.2012]).

Lapsen odotus. Lapsen odotus -valikko koostuu osioista, jotka pitävät sisällään raskauden, sikiön kehityksen, äitiysneuvolakäynnit, vanhemmuuteen kasvun sekä synnytyksen. (Lapsen odotus, [Viitattu 15.10.2012.])

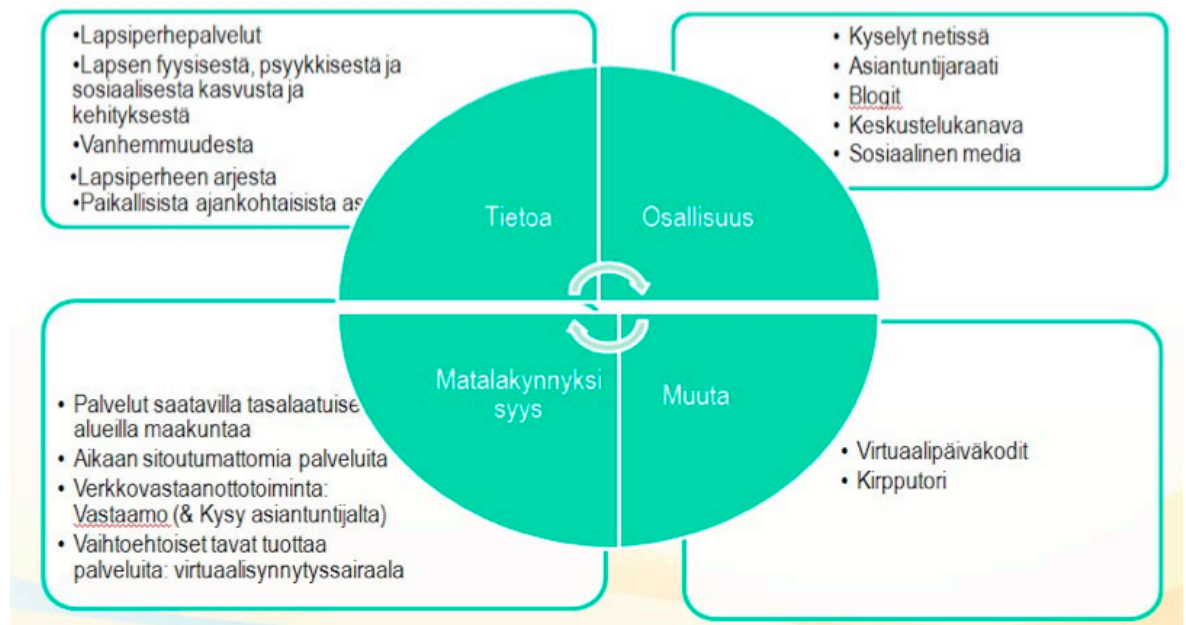
Kasvu ja kehitys. Kasvu ja kehitys -valikko koostuu osioista, jotka pitävät sisällään lapsen eri ikäluokat. Niitä ovat vauvaikä, taaperoiikä, leikki-ikä, esikouluikä ja alakouluikä. (Kasvu ja kehitys, [Viitattu 15.10.2012.])

Vanhemmuus. Vanhemmuus-valikko koostuu osioista, jotka pitävät sisällään perheeksi kasvun, vanhemmuuden sekä pulmat ja kriisit. (Vanhemmuus, [Viitattu 15.10.2012.])

Lapsiperheiden palvelut. Lapsiperheiden palvelut -valikko koostuu osioista, jotka pitävät sisällään neuvolat, päivähoidon, esiopetuksen, koulun, sosiaalityön, terveyspalvelut, erityispalvelut, mistä apua -osion, harrastustoiminnan sekä Kelan palvelut. Jokaisesta osiosta löytyy linkitykset Etelä-Pohjanmaan alueella toimiviin palveluihin ja toimiin. Lapsiperheiden palvelut -valikossa on myös selkeästi kerrottu, mitkä kunnat kuuluvat mihin yhteistoiminta-alueeseen. (Lapsiperheiden palvelut, [Viitattu 15.10.2012.])

Arki hallussa. Arki hallussa -osio tarjoaa erilaisia vinkkejä ruoanlaittoon, arjen rytmiin, pyykin pesuun, siivoukseen ja rahatalouteen. Linkit vievät esimerkiksi Marttojen internetsivuille. (Arki hallussa, [Viitattu 15.10.2012.]

Kersanet on verkkoportaali, josta löytyy lapsiperheille taustatietoa ensihätään, ja tarvittaessa tiedonhakija voi ottaa yhteyttä Etelä-Pohjanmaan alueella toimiviin tahoihin. Kersanetin sivuilta löytyvä informaatio on alan ammattilaisten tuottamaa.



Kuvio 6. Verkkopohjaisen perhekeskus Kersanetin sisältö (Kersanetin sisältö, [Viitattu 28.3.2012]).

5 VERTAILTAVAT SIVUSTOT

Vertailtaviksi sivustoiksi valittiin Etelä-Pohjanmaan lapsiperheille suunnattu Kersanet -verkkoportaali, hyvinkääläisille äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan palveluita käyttäville suunnattu Nettineuvola Nelli sekä kaikille Kotkan ja Pyhtään asukkaille suunnattu hyvinvointipalvelu Nettineuvo. Kersanet -verkkoportaalista on kerrottu tarkemmin neljännessä luvussa.

5.1 Nettineuvola Nelli

Nettineuvola Nelli on suunnattu hyvinkääläisille äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan palveluita käyttäville asiakkaille. Nettineuvola Nellin sivuilta löytyy tietoa palveluista ja vaiheista, jotka liittyvät perhesuunnittelusta elämään lapsiperheessä. Nettineuvola Nelli tarjoaa myös sähköisiä asiointipalveluita. (Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012.]

Nettineuvola Nelli valittiin vertailukohteeksi, koska se on suunnattu hyvinkääläiselle kohderyhmälleen samaan tapaan kuin Kersanet on suunnattu etelä-pohjanmaalaiselle kohderyhmälleen. Nettineuvola Nelli on idealtaan myös samantapainen kuin Kersanet. Se tarjoaa pohjatietoa sekä yhteystiedot, joista voi kysyä jatko-ohjeita sekä varata aikoja tapaamisiin. Myös sivuston sähköiset asiointipalvelut vaikuttivat valintaan.

Nettineuvola Nelli on toimii Hyvinkään kaupungin sivuilla valikossa Terveyspalvelut. Hyvinkäällä on käytössään useita sähköisiä terveyspalveluita Nettineuvola Nellin lisäksi, muun muassa eResepti (eTerveys 2012).

Nettineuvola Nelli koostuu yhdestätoista päävalikosta, joita ovat etusivu, ajanvaraus ja peruutus, palvelumme, tietonurkka, usein kysyttyä, kysy Nelliiltä, perhevalmennus, unikoulu, Nellin videoklipit, keskustelupalsta sekä ruusut ja risut. (Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012].)

Etusivu. Etusivulta löytyvät yhteystiedot, perustiedot, mitä Nettineuvola Nelli pitää sisällään, ajankohtaisia tiedotuksia, linkki Facebook-sivuille sekä keskusteluun (Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012]).

Ajanvaraus ja peruutus. Ajanvaraus ja peruutus -sivun kautta pystyy varaamaan tai peruuttamaan ajan äitiys- ja lastenneuvolan määräaikaistarkastuksiin. Ajanvaraus tapahtuu sähköisen eTerveyspalvelun kautta. (Ajanvaraus 2011.)

Palvelumme. Palvelumme-sivulta löytyy tiedot ehkäisystä ja perhesuunnittelusta, raskaudesta ja äitiydestä sekä vauva- ja leikki-ikästä. Lisäksi osoitehaulla pystyy hakemaan, missä neuvolassa sijaitsee palveluita tarvitsevan Omaterveydenhoitaja. (Palvelumme 2011.)

Tietonurkka. Tietonurkka-sivulta löytyy paljon informaatiota aakkosjärjestyksessä aina adoptiosta änkytykseen. Tiedoissa on useita linkityksiä myös sivuston ulkopuolelle eri toimijoiden sivuille. (Tietonurkka 2011.)

Usein kysyttyä. Usein kysyttyä -sivulla julkaistaan sivustonkäyttäjien lähettämiä, useimmin kysytyjä kysymyksiä vastauksineen. Jos sivulta ei löydy vastauksia ja niitä ei tarjota myöskään Tietonurkka, niin uusia kysymyksiä voi lähettää Kysy Nelliiltä -palvelun kautta. (Usein kysyttyä 2012.)

Kysy Nelliiltä. Kysy Nelliiltä -sivulle voi lähettää kysymyksiä, jos jokin askarruttaa mieltä liittyen raskauden ehkäisyyn sekä perhesuunnitteluun, raskauden kulkuun tai neuvolaikäisen lapsen kasvuun ja kehitykseen. Kysymykset voi lähettää nimettömänä ja terveydenhoitaja vastaa niihin viimeistään 3 arkipäivän kuluessa. (Kysy Nelliiltä 2011.)

Perhevalmennus. Perhevalmennus-sivu tarjoaa tietoa, miten ilmoittautua perhevalmennukseen sivujen kautta sekä aikataulun valmennukseen eri ryhmille. Ryhmät jakautuvat lasketun ajan mukaan. Tarjolla on myös linkki synnytyksen internetvalmennukseen. Palvelun tarjoaa Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUS. (Perhevalmennus 2012.)

Unikoulu. Unikoulu-sivulta löytyy tarpeellista tietoa unikoulusta ja siitä, mistä ja miten hyvinkääläiset perheet saavat lisää apua säännöllisen päivä- ja unirytmien muodostumisessa (Unikoulu 2011).

Nellin videoklipit. Nellin videoklipit -sivulta löytyy lapsiin liittyvistä aiheista opetusvideoita käytännöllisestä näkökulmasta. Keskustelupalstalla pystyy keskustelemaan ja kysymään lapsiin liittyviä asioita. (Nellin videoklipit 2012.)

Risut ja ruusut. Risut ja ruusut -sivu on perinteinen palautelomake, jolla pystyy lähettämään mielipiteensä ehkäisy-, lasten- ja äitiysneuvolasta, kehitysehdotuksia ja yleistä palautetta Hyvinkään neuvolan palveluista (Risut ja ruusut 2011).

5.2 Nettineuvo

Nettineuvo on julkinen, kaikille Kotkan ja Pyhtään asukkaille suunnattu hyvinvointipalvelu. Sivuston pääkohderyhmät ovat lapsiperheet, äitiyttä tai isyyttä suunnittelevat, nuoret, työikäiset aikuiset ja ikäihmiset. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat ja opiskelijat ovat muita kohderyhmiä pääkohderyhmien lisäksi. Nettineuvon sisällön on suunnitellut ja tuottanut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ja tämä tulee ilmi hyvin muun muassa siten, että jokaisen sivun alla on esillä tekstin kirjoittajan pätevyys, nimi sekä organisaatio. Asiantuntevan tekstin lisäksi tarkistuksen on hoitanut toinen asiantuntija. Tällä menetelmällä teksti on varmasti luotettavaa sekä asiantuntevaa. (Nettineuvo-palvelu 2006.)

Nettineuvo valittiin vertailukohteeksi, koska se on suunnattu kotkalaisella ja pyhtääläiselle kohderyhmälleen samaan tapaan kuin Kersanet on suunnattu eteläpohjanmaalaiselle kohderyhmälleen. Eniten Nettineuvo-sivuston valintaan vaikutti se, että se on kehitetty hankkeessa samoin kuin Kersanet alun perin luotiin sekä myöhemmin uudistettiin kehittämishankkeessa.

Nettineuvo-palvelu on kehitetty ja testattu Nettineuvonta-hankkeen aikana vuosina 2003 - 2006. Kehitystyö on jatkuvaa Kotkan ja Pyhtään alueella vaikka Nettineuvo-sivustoa ei enää päivitetäkään. Hallinnoijana toimii Kotkan kaupunki. Silloin kun Nettineuvo-sivustoa vielä päivitettiin, sivujen tuottamisvaiheessa oli määrätty jokaiselle sivulle oma tarkistusajankohta, milloin päivitys on tehtävä. Jokaisen päivityksen ohessa merkittiin uusi päivitysajankohta. Tämän myötä sivuston päivitys oli jatkuva prosessi. (Nettineuvo-palvelu 2006.)

Nettineuvon päävalikoita on kahdeksan ja niitä ovat äitiys ja isyys, lapset, nuoret, aikuiset, ikäihmiset, teemat, kysy asiantuntijalta sekä palveluhakemus. Koska aikuiset ja ikäihmiset eivät liity kahteen muuhun vertailukohteena olevaan sivustoon, osiot jätetään käsittelemättä myös Nettineuvon osalta. Tarjolla on myös aakkosellinen hakemisto sekä palveluhakemisto, mistä löytyvät Kotkan ja Pyhtään alueiden terveys- ja sosiaalipalveluiden yhteystiedot. Lisäksi Nettineuvon sivun alareunasta löytyy linkit ajankohtaista, tietoa sivustosta, sivukartta, palaute sekä sivuston käyttöohjeet. (Nettineuvo-palvelu 2006.)

Äitiys ja isyys. Äitiys ja isyys -valikosta löytyy tietoa seuraavista aihealueista: miten raskaus alkaa, raskauden suunnittelu, lapsettomuus, keskenmenot, raskaus, synnyttäminen, synnytykseen valmistautuville Kymenlaaksossa asuville venäjänkielisille, lapsivuodeaika, isäksi tuleminen, seksuaaliterveys ja nuoren äidin tukipalvelut. (Äitiys ja isyys 2006.)

Lapset. Lapset-valikko koostuu seuraavista osioista: lapsen asema yhteiskunnassa ja lapsen oikeudet, lapsen kehitys, lapsi ikäkausittain, lasten ravitsemus, lapsi sairastaa, lapsen psyykkisen terveyden edistäminen, vanhemmuus ja parisuhde lapsen silmin, ja kun perheessä on vammaisen lapsi. 10–12-vuotiaille on vielä omat erilliset sivunsa. (Lapset 2006.)

Nuoret. Nuoret-osio sisältää valikot nuoret, vartalo kehittyä, seurustelu ja seksuaalisuus, elämäntavat ja itsestä huolehtiminen, psyykinen terveys, päihteet, koulu ja opiskelu, harrastaminen sekä nuoren vanhempana. Nuoret-valikko on suunnattu yli 12-vuotiaille. (Nuoret 2006.)

Teemat. Teemat-valikko pitää sisällään hyvinvointiin liittyviä asioita erilaisten teemojen kautta. Teemat ovat apuvälineet, suun terveydenhuolto, verenpaine ja mies-teema. (Teemat 2006.)

Kysy asiantuntijalta. Kysy asiantuntijalta -palveluun on voinut hankkeen toimintakautena lähettää kysymyksiä nimettömänä. Näihin asiantuntijat ovat kirjoittaneet vastauksia. Aivan kaikkiin kysymyksiin ei vastausta saanut, muun muassa raskauteen liittyvät kysymykset poistettiin, koska niiden määrä kasvoi niin suureksi ja vastaukset kysymyksiin oli tarjolla omassa äitiysneuvolassa. Kuitenkin jonkin verran myös raskauteen liittyviä kysymyksiä ja vastauksia on näkyvillä. Kysyjän vas-

tuulle kuului myös tutkia vanhoja kysymyksiä sekä nettineuvossa olevaa materiaalia, jos kysymykseen löytyisi jo valmis vastaus. Vanhat kysymykset on arkistoitu seuraaviin alavalikkoihin: uusimmat, yleiset, fyysiset sairaudet, mielenterveys ja psyykkiset sairaudet, sukupuolitaudit, seksi, raskauden ehkäisy, raskaus, synnytys, lapset, sosiaalihuolto ja ihmissuhteet. Lisäksi saatavilla on kyselypalstan käyttöohjeet ja ehdot. Jokaisella kysymyksellä on oma koodi ja jos koodi on tiedossa, voidaan sen avulla hakea kysymystä. (Kysy asiantuntijalta 2006.)

6 VERTAILU

Kaikenlainen tutkimus on vertailuun perustuvaa. Vertailuasetelma vain on usein epäsuorasti ilmaistua ja sen käyttö on epäjärjestelmällistä. Kun suunnittelee vertailtavaa tutkimusta, on hyvä miettiä kahta seikkaa: mitä vertailulla halutaan tuoda esiin sekä mitkä asiat vertailuun on järkevää ottaa mukaan, jotta tutkimuksen tavoitteet saavutetaan. Vertaileva tutkimus voidaan yleisesti ottaen jakaa kolmeen eri osaan

- teoriaa testaaviin
- teoriaa kehittäviin ja
- kuvaileviin tutkimuksiin. (Saukkonen, [Viitattu 23.10.2012.]

Vertailevan tutkimuksen kautta pyritään löytämään tutkittavien tapausten väliltä eroja ja yhtäläisyyksiä. Tietoja voidaan vertailla joko syvällisesti ja monipuolisesti tai vain yksittäin joiltain osioilta. (Saukkonen, [Viitattu 23.10.2012.]

6.1 Vertailutapa

Tämän opinnäytetyön vertailu päätettiin tehdä kuvailemalla Kersanetin, Nettineuvola Nellin ja Nettineuvon palveluita sanallisesti. Kuvioiden ja taulukoiden tuottaminen todettiin hankalaksi tässä tapauksessa. Vertailussa keskitytään sivuston käytettävyyteen sekä visuaalisuuteen, käyttäjäkohderyhmien huomiointiin ja taustaorganisaatioon.

6.2 Vertailtavien sivustojen valinta

Kersanet-verkkoportaali oli ensimmäinen valinta vertailukohteeksi ja sen pohjalle koko opinnäytetyö muotoutui. Kersanet-verkkoportaali (kuvio 7) on suunnattu Etelä-Pohjanmaan kuntien 0–12-vuotiaiden lasten vanhemmille. Kersanetistä löytyy tietoa lapsen odotuksesta ja synnytyksestä, lapsen kehityksen eri vaiheista, vanhemmuudesta, lapsiperheiden palveluista Etelä-Pohjanmaalla sekä vinkkejä arjen hallintaan. (Kersanet, [Viitattu 09.09.2012.]

KERSANET

Verkkopohjainen Perhekeskus

Kersanet on kohdennettu Etelä-Pohjanmaan kuntien 0-12 -vuotiaiden lasten vanhemmille.

Kersanetistä löydät tietoa

- lapsen odotuksesta ja synnytyksestä •
- lapsen kasvusta ja kehityksestä •
- vanhempana olemisesta •
- lapsiperheiden palveluista •

Katso myös

Tapahumat
Kysy asiantuntijalta
Nettivastaanotto

Tärkeitä toimijoita

Lapsiasianvaltuutettu
Sosiaali- ja terveysministeriö
Opetusministeriö
Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri
KELA
Väestöliitto

Ajankohtaista

Blogi: Hus ulos! Mars piholle!
Isille oma sivut

Kuvio 7. Kersanetin etusivu (Kersanet, [Viitattu 09.09.2012]).

Nettineuvola Nelli oli toinen vertailuvalinta. Se valittiin vertailukohteeksi, koska Nettineuvola Nelli on selkeästi suunnattu omalle alueelliselle kohderyhmälleen niin kuin myös Kersanet-verkkoportaali. Nettineuvola Nelli on perusidealtaan samantapainen kuin Kersanet. Se tarjoaa pohjatietoa hyvinkääläisille lapsiperheille sekä yhteystiedot, joista vanhemmat voivat kysyä jatko-ohjeita ja varata aikoja tapaamiin. Myös sivuston sähköiset asiointipalvelut vaikuttivat valintaan.

Nettineuvola Nelli (kuvio 8) on suunnattu hyvinkääläisille lapsiperheille. Nettineuvola Nelli tarjoaa tietoa Hyvinkään neuvolapalveluista, sähköisestä asioinnista sekä runsaasti informaatiota perheensuunnittelusta, raskaudesta ja äitiydestä, lapsen kehityksestä sekä elämästä lapsiperheessä. (Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012.])

HYVINKÄÄ 

Mobiilisivut Sivukartta Tekstin koko  HAE

Asuinympäristö ja rakentaminen Liikenne ja kartat Perhe- ja sosiaalipalvelut Terveyspalvelut Kasvatus ja opetus Kulttuuri ja vapaa-aika Yrittäjyys ja elinkeinot Hallinto ja kaupunkitieto



Terveyspalvelut / Nettineuvola Nelli

Etusivulle

••••••••••

- [Ajanvaraus/-peruutus](#)
- [Palvelumme](#)
- [Tietonurkka](#)
- [Usein kysyttyä](#)
- [Kysy Nelliä](#)
- [Perhevalmennus](#)
- [Unikoulu](#)
- [Nellin videoklipit](#)
- [Keskustelupalsta](#)
- [Ruusut ja risut](#)

••••••••••

[Hakalan neuvola](#), Lehmustie 14

[Kenttädun neuvola](#), Kenttätatu 11

[Urakankadun neuvola](#), Urakankatu 2

Puheilintunti ma - pe klo 12 - 13

••••••••••



Tervetuloa Hyvinkään Nettineuvola Nelliin!

Nettineuvola Nellin palvelut on tarkoitettu kaikille hyvinkääläisille äitien-, lasten- ja ehkäisyneuvolan asiakkaille.

Sivuiltamme löydät monipuolista tietoa palveluistamme, sähköisiä asiointipalveluja ja tietoa vaiheista, jotka liittyvät perhesuunnittelusta lapsiperheen elämään.

Matkalla vanhemmuuteen!

Perhesuunnittelu ja ehkäisy Raskaus ja äitiys Vauva ja leikki-ikä



Nellin keskustelu / viimeisin

[Pliittiporukka](#)

4.10.2012 15:03



Perhevalmennus! Ilmoittaudu netissä!

 [Nettineuvola Nelli Facebookissa!](#)

 Learn more...

Omaterveysdenhoitajahaku

1 2 3 4 5 >

Kuvio 8. Nettineuvola Nellin etusivu (Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012]).

Nettineuvo oli kolmas vertailuvalinta. Nettineuvo valittiin vertailukohteeksi, koska se on suunnattu alueelliselle kohderyhmälle, samaan tapaan kuin Kersanet sekä Nettineuvola Nelli. Nettineuvo on kehitetty hankkeessa samoin kuin Kersanet alun perin luotiin sekä myöhemmin uudistettiin kehittämishankkeessa ja tämä oli yksi syy Nettineuvon valintaan. Nettineuvo eroaa hieman Kersanet-verkkoportaalista ja Nettineuvola Nellista, sillä Nettineuvosta löytyy omat valikot myös aikuisille sekä ikäihmisille.

Nettineuvo (kuvio 9) on kotkalaisille ja pyhtääläisille asukkaille suunnattu hyvinvointipalvelu. Nettineuvosta löytyy informaatiota äitiydestä ja isyydestä, lapsen kehityksestä ja elämästä, nuoren elämästä, hyvinvointiin liittyviä teemoja sekä kysy asiantuntijalta -osion, josta löytyy kysymyksiä ja vastauksia, joita kotkalaiset ja pyhtääläiset ovat voineet lähettää Nettineuvoon hankkeen toiminta-aikana. Lisäksi

Nettineuvon sivun alareunasta löytyy linkit ajankohtaista, tietoa sivustosta, sivukarta, palaute sekä sivuston käyttöohjeet. (Nettineuvo-palvelu 2006.)

Nettineuvo

Äitiys ja isyys | Lapset | Nuoret | Aikuiset | Ikäihmiset | Teemat | Kysy asiantuntijalta

Äitiys ja isyys
Lapset
Nuoret
Aikuiset
Ikäihmiset
Teemat
Kysy asiantuntijalta
Palveluhakemisto

Kotkan ja Pyhtään oma hyvinvointipalvelu

Nettineuvo tarjoaa Kotkan ja Pyhtään asukkaille suunnatun hyvinvointipalvelun internetissä. Palvelua rakennettiin ja testattiin Nettineuvonta -hankkeessa vuosina 2003–2006 ja kehittämistä jatketaan edelleen Kotkan ja Pyhtään voimin. Kaikki palaute on edelleen tervetullutta kehittämisen tueksi.

Palvelu on asiantuntijoiden tuottama sekä tarkastama.

Ajankohtaista

28.11.2006
[Imetystukiryhmät Kotkassa](#)

20.11.2006
[Mies-teema](#)

20.11.2006
[Elätustukeen korotus](#)

A-Ö-hakemisto >
Palveluhakemisto >

Hae sivustolta

Sivusto
 Vastatut kysymykset
 Molemmat

KOTKA
MERIKAUPUNKI

Ajankohtaista | Tietoa sivustosta | Sivukarta | Palaute | Sivuston käyttöohjeet |

Kuvio 9. Netlineuvon etusivu (Nettineuvo-palvelu 2006).

6.3 Sivustojen käytettävyys ja visuaalisuus

Navigaatio. Aloitussivu on Kersanetillä ja Nettineuvolla sisällöltään suppeampi kuin Nettineuvola Nellillä. Koska Nettineuvola Nellin sivut toimivat Hyvinkään kau-

pungin sivujen alla, muut valikot häiritsevät hieman ja Nettineuvola Nellin sivuilta eksyy helposti muualle. Koska omaa päävalikkoa Nettineuvola Nelliltä ei löydy, takaisin löytäminen ilman selaimen paluu-näppäintä on hieman hankalaa, varsinkin jos ei laittanut merkille, minkä valikon alla Nettineuvola Nellin sivut sijaitsevat.

Kaikkien kolmen sivuston navigaatio on erilainen. Kersanetin navigaatiopalkki sijaitsee sivuston yläreunassa heti bannerin alapuolella. Nettineuvon navigaatio sijaitsee samoin kuin Kersanetin, mutta toinen navigaatio löytyy myös vasemmasta reunasta. Nettineuvola Nellin navigaatio sijaitsee sivuston vasemmassa reunassa ja yläpuolella taasen on Hyvinkään kaupungin sivuston navigaatio.

Valikot. Kersanetin alavalikot tulevat esiin, kun valitsee ensin jonkun ylävalikon osion (kuviot 10 ja 11). Alavalikot jäävät esiin ja ovat näkyvissä ilman että tarvitsee palata taaksepäin.



Kuvio 10. Kersanetin alavalikko (Lapsen odotus, [Viitattu 15.10.2012]).



Kuvio 11. Kersanetin alavalikko (Raskaus, [Viitattu 15.10.2012]).

Kun Nettineuvon sivuilla valitsee päänavigaatiosta jonkin osion, niin avattu alavalikko tulee näkyviin vasempaan reunaan (kuvio 12). Kolmas alavalikkotaso avautuu jälleen uutena luettelona ja alimmaisena on aina navigaatiolinkki, joka vie takaisin päätasolle, joka on tässä tapauksessa etusivu (kuvio 13). Neljäs valikkotaso kuitenkin avautuu kolmanen valikkotason alle samaan näkymään (kuvio 14). Kokonaisuus on hieman sekava varsinkin kun Päätasolle-linkki viekin suoraan aloitussivulle eikä edeltävälle tasolle.



Kuvio 12. Nettineuvon alavalikko (Lapset 2006).



Kuvio 13. Nettineuvon kolmas alavalikko (Lapsen asema 2006).

Äitiys ja isyys Lapset Nuoret Ai

Lapsen asema ja oikeudet yhteiskunnassa

- Lapsen asema ja oikeudet yhteiskunnassa »
- Lapsiperhe »
- Perhepolitiikka »
- Perhepalvelut »
- Perhe-etuudet »
- Lapsen oikeudet ▶**
- Lapsen oikeudet »
- Lasten oikeuksien sopimus »
- Lasten perusoikeudet »
- Elatusturva »
- Lapsipolittiset ohjelmat »
- Lähteet »

Päätasolle

» [Lapset](#) » [Lapsen asema ja oikeudet yhteiskunnassa](#)



Lapsen oikeudet

Suomen lapsipolitiikalle ja lastensuojelun ke luovat [Lasten oikeuksien sopimus](#), Suomen jossa myös [lasten perusoikeuksia](#) määritellä (L1983/683). Lainsäädäntö ei yksistään taka: Kansainvälisen yhteistyön toimin voidaan kuit jotka rikkovat niitä. Sopimukset toimivat asen ohjekirjoina kansallisten ja kansainvälisten jä

Toisen maailmansodan aikaiset ihmisoikeut tarpeen laatia ihmisoikeuksia koskevan sopi välille. Vuonna 1948 Yhdistyneet kansakunne tavoitteena oli ihmisoikeuksien turvaaminen. on liitetty YK:n peruskirjaan. Siihen sisältyvät periaatteessa kaikille. Tässä julistuksessa ta

Kuvio 14. Nettineuvon neljäs alavalikko (Lapsen oikeudet 2006).

Nettineuvola Nellin sivuilla ei ole kuin päävalikot ja niiden alta löytyy joko linkkejä erillisille sivuille tai sivuston ulkopuolelle (kuvio 15). Yläreunassa on myös navigaatiopalkki, josta näkee, missä kohtaa sivustoa on.

[Terveyspalvelut](#) / [Nettineuvola Nelli](#) / [Ajanvaraus](#)

♥ [Etusivulle](#)



♥ [Ajanvaraus/-peruutus](#)

♥ [Palvelunne](#)

♥ [Tietonurkka](#)

♥ [Usein kysyttyä](#)

♥ [Kysy Nelliltä](#)

♥ [Perhevahennus](#)

♥ [Unikoulu](#)

♥ [Nellin videoklipit](#)

Ajanvaraus

Voit tilata ajan **äitiys- ja lastenneuvolan** määräaikaistarkastul eTerveyspalvelun kautta.

Palvelun käyttö edellyttää sopimusta Hyvinkään kaupungin terve henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia.

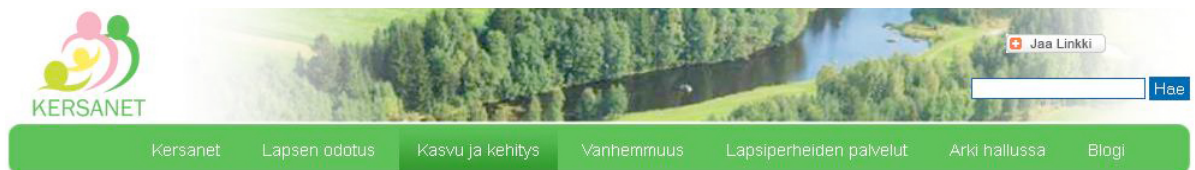
Sopimuksen [voit täyttää tästä](#) ja palauttaa allekirjoitettuna terve neuvolaan.

Ohjeita eTerveyspalvelun [käyttöön löydät tästä](#).

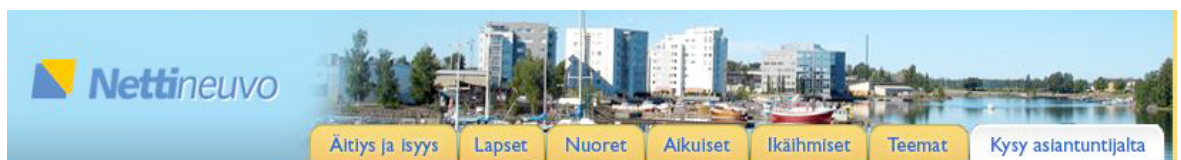
Kuvio 15. Nettineuvola Nellin päävalikot
(Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012]).

Ulkoasu. Kersanet ja Nettineuvo muistuttavat ulkoasun tyyliiltään toisiaan. Molemmissa sivustoilla tyyli pysyy samana, sivujen otsikot ovat samat mitä valikoissa lukee ja värejä on käytetty hillitysti. Nettineuvola Nellissä on hieman runsaampi värinkäyttö ja erillisiä pieniä osioita on ripoteltu jokaiselle sivulle. Nettineuvola Nellissä on myös hieman epäselvyyttä valikoiden nimeämisessä. Esimerkiksi Ruusut ja risut -osio on valikossa ja sivuotsikoltaan sama, mutta osoite onkin muodossa <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Risut-ja-ruusut/>.

Banneri. Nettineuvola Nellissä ja Nettineuvossa bannerikuvio pysyy samana jokaisella sivulla. Nettineuvola Nellissä kuva on kollaasi lapsiin ja raskauteen liittyvistä kuvista (kuvio 19). Nettineuvossa banneri on maisemakuva Kotkasta (kuvio 17). Nettineuvossa on kuitenkin bannerimainen aihekuva jokaisessa valikossa luomassa yhtenäisyyden tunnetta. Kuvat liittyvät valikon aiheeseen, esimerkiksi Lapset-valikossa on kuva kahdesta lapsesta (kuvio 18). Kersanetissä jokaisella aihekokonaisuudella on oma bannerikuva (kuvio 16), mikä piristää ulkoasua sekä helpottaa myös hieman sivustolla liikkumista. Kersanetin bannerikuvat ovat etelä-pohjalaisia maisemia.



Kuvio 16. Kersanetin Kasvu ja kehitys -valikon banneri
(Kasvu ja kehitys, [Viitattu 15.10.2012]).



Kuvio 17. Nettineuvon banneri
(Nettineuvo-palvelut 2006).

» [Lapset](#) » Lapset

Kuvio 18. Nettineuvon aihekuva
(Lapset 2006).



Terveyspalvelut / Nettineuvola Nelli / Palvelumme / Raskaus ja äitiys / Perhevalmennus

Kuvio 19. Nettineuvola Nellin banneri
(Nettineuvola Nelli, [Viitattu 15.10.2012]).

6.4 Käyttäjäkohderyhmien huomiointi

Kersanetin käyttäjäryhmäksi on ilmoitettu Etelä-Pohjanmaalla asuvien 0–12-vuotiaiden lasten vanhemmat. Kersanetin palvelut ovat hyvä tiedonhakukanava myös alan ammattilaisille, sillä yhteystietojen määrä eri palveluiden tarjoajille on todella suuri. Yhteystiedot on luokiteltu lapsiperheiden palvelut -osiossa kunnittain ja kunnat on jaettu myös yhteistoiminta-alueisiin (kuvio 20), mikä helpottaa paljon esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan ulkopuolelta muuttaneita löytämään omat palvelut helpommin. (Lapsiperheiden palvelut, [Viitattu 15.10.2012]). Monella syntyperäiselläkään eteläpohjalaisella ei ole aavistustakaan, mitä kuntia kuuluu esimerkiksi Kuntayhtymä Kaksineuvoiseen tai Suupohjan liikelaitoskuntayhtymään. Kersanetissä ei ole listattuna palveluiden yhteystietoja erikseen, vaan jokaiseen saatavilla olevaan palveluun on linkitys, joka vie suoraan esimerkiksi kunnan omille internetsivuille. Näin tiedot pysyvät paremmin ajankohtaisina, sillä palvelujen tarjoajat ovat parhaimmat yhteystietojen päivittäjät. Kersanetin päivittäjällä säilyy kuitenkin vastuu siitä, että linkit ovat toimivat, sillä joskus nekin muuttuvat vaikka tieto pysyy samana.

NEUVOLAT	ETELÄ-POHJANMAAN KUNNAT JA YHTEISTOIMINTA-ALUEET	KATSO MYÖS
PÄIVÄHOITO	JÄRVI-POHJANMAAN YHTEISTOIMINTA-ALUE	Suomi.fi portaali Vanhemman oma kirja
ESIOPETUS	Alajärvi Soini Vimpeli	
KOULU	JIK-PERUSPALVELULIIKELAITOSKUNTAYHTYMÄ	
SOSIAALITYÖ	Jalasjärvi Ilmajoki Kurikka	
TERVEYSPALVELUT	KUNTAYHTYMÄ KAKSINEUVONINEN	
ERITYISPALVELUT	Evijärvi Kauhava Lappajärvi	
MISTÄ APUA?	KUUSIOKUNTIEN SEUTUKUNTA	
HARRASTUSOIMINTA	Alavus Kuortane Töysä Ähtäri	
KELA:N PALVELUT	LAPUAN KAUPUNKI	
	SEINÄJOEN KAUPUNKI	
	SUUPOHJAN PERUSPALVELULIIKELAITOSKUNTAYHTYMÄ	
	Isojoki Karijoki Kauhajoki Teuva	

Kuvio 20. Yhteistoiminta-alueet Etelä-Pohjanmaalla (Lapsiperheiden palvelut, [Viitattu 15.10.2012]).

Nettineuvola Nelli on suunnattu äitiys, lasten- ja ehkäisyneuvolan palveluita käyttäville hyvinkääläisille eli käyttäjäryhmä on suppeampi kuin Kersanetillä ja Nettineuvolla. Nettimeuvola Nelli tarjoaa omaterveydenhoitaja-hakupalvelun (kuvio 21) hyvinkääläisille. Syöttämällä osoitteen sille varattuun kohtaan palvelu etsii tiedot omasta lääkäristä, lääkärialueesta, neuvolasta, omasta terveydenhoitajasta sekä kaikkien edellä mainittujen osoitteet ja puhelinnumerot (Nettimeuvo-palvelu 2006). Omahoitajahaku on nopea sekä helppo käyttää, ja se on etenkin muualta muuttaneille erittäin hyödyllinen palvelu.

Palvelemme omaterveydenhoitaja -periaatteella. Asioidessasi meillä saat omaterveydenhoitajan, joka hoitaa Sinua perhesuunnittelusta, raskauden ajan ja lapsen kehityksen seurantaan, aina kouluikään asti.

Hyvinkäällä on kolme hyvinvointineuvola: Hakalan, Urakankadun ja Kenttäkadun neuvola.

Omaterveydenhoitajahaku

Kuvio 21. Omahoitajahaku (Ajanvaraus 2011).

Nettineuvon käyttäjäryhmäksi on ilmoitettu kaikki kotkalaiset ja pyhtääläiset asukkaat. Nettineuvo tarjoaa näin laajemmalle käyttäjäryhmälle tietoa kuin Kersanet ja Nettineuvola Nelli. Nettineuvossa on myös aikuisille ja ikäihmisille oma osio. Nettineuvon Palveluhakemisto-osiossa on lueteltu kotkalaisille ja pyhtääläisille tarkoitettuja sosiaali- ja terveystalvueluita. Hakemistossa on linkit palveluntarjoajan sivuille, mistä löytyvät tarvittavat yhteystiedot samaan tapaan kuin Kersanetissä. Näin tiedot pysyvät tässäkin tapauksessa paremmin ajankohtaisina, vaikka Nettineuvoa ei enää päivitetäkään. Nettineuvo on ainut vertailukohteista, jossa on kerrottu erikseen jokaisen sisältösivun tuottaja, titteli sekä organisaatio (Palveluhakemisto 2006).

Nettineuvossa Kysy asiantuntijalta -osiossa (kuvio 22) käyttäjät ovat voineet kysyä kysymyksiään nimettömänä, joten anonymiteetti säilyy (Kysy asiantuntijalta 2006). Kersanetissä ei ole omaa kyselypalstaa, mutta etusivulla on linkki Väestöliiton Kysy asiantuntijalta -palveluun, joka toimii valtakunnallisena palveluna (Väestöliitto, [Viitattu 23.10.2012]). Nettineuvon ja Nettineuvola Nellin kyselypalvelut on suunnattu ainoastaan sivuston alueelliselle kohderyhmälle. Kersanet on ainoa vertailukohteena olevista sivuista, jolla on oma blogi. Kersailua-blogin kirjoittaja tekee töitä päivähoitotoimistolla (Kersailua 2012).

Kuvio 22. Kysy asiantuntijalta, Nettineuvo (Kysy asiantuntijalta 2006).

Nettineuvola Nellissä on Kysy Nelliltä -osio (kuvio 23), joka on periaatteeltaan samanlainen kuin Nettineuvon Kysy asiantuntijalta -osio. Myös Nettineuvola Nellin sivuille lähetetyt kysymykset käsitellään nimettömästi, siellä julkaistaan ainoastaan useimmiten kysytyt kysymykset. Nettineuvola Nelli tarjoaa myös salatun yhteyden sellaisiin kyselyihin, jotka vaativat paremman tietoturvan. eTerveyspalvelun kautta pystyy lähettämään kysymyksiä, jotka sisältävät salassapidettävää tietoa, kuten esimerkiksi henkilötunnuksen (Kysy Nelliltä 2011). Nettineuvola Nellissä on myös keskustelupalsta, jonne voi lähettää kysymyksiä ja keskustella nettisivujen aiheeseen liittyvistä asioista (Keskustelupalsta, [Viitattu 15.10.2012]). Kysy Nelliltä -osion eniten kysytyt kysymykset lisätään myös Usein kysyttyä -osioon paljastamatta kysyjien henkilöllisyyttä (Usein kysyttyä 2012).

► [Etusivulle](#)

●●●●●●●●●●●●●●●●

- [Ajanvaraus/-peruutus](#)
- [Palvelumme](#)
- [Tietonurkka](#)
- [Usein kysyttyä](#)
- [Kysy Nelliltä](#)
- [Perhevalmennus](#)
- [Unikoulu](#)
- [Nellin videoklipit](#)
- [Keskustelupalsta](#)
- [Ruusut ja risut](#)

●●●●●●●●●●●●●●●●

[Hakalan neuvola](#), Lehmustie 14
[Kenttädun neuvola](#), Kenttätie 11
[Urakankadun neuvola](#), Urakankatu 2
 Puhelintunti ma - pe klo 12 - 13

●●●●●●●●●●●●●●●●

Kysy Nelliltä



Askarruttaako mieltäsi jokin raskauden ehkäisyyn ja perhesuunnitteluun, raskauden kulkuun tai neuvolaikäisen lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyen?

Voit lähettää kysymyksiä terveydenhoitajalle, vaikka nimettömänä. Neuvolaterveydenhoitaja vastaa kysymykseesi viimeistään 3 arkipäivän kuluessa antamaasi sähköpostiosoitteeseen.

Mikäli asiiasi on kiireellinen, otathan yhteyttä puhelimitse omaan neuvolaasi.

Yhteydenotto ei ole suojattu, joten älä lähetä salassa pidettävää tietoa. Salausta vaativia viestejä varten, voit lähestyä meitä [eTerveyspalvelun](#) kautta.

Julkaisemme sivuillamme myös [usein kysytyjä kysymyksiä](#) vastauksineen, joten myös sieltä voit löytää vastauksen asiaasi.

Kirjoita kysymyksesi

Kuvio 23. Kysy Nelliltä
(Kysy Nelliltä 2011).

6.5 Taustaorganisaatio

Kersanetin kehittämistyö on alkanut kolmessa erillisessä hankkeessa, joita olivat

- Järvisseudun sosiaali- ja terveyssektorien tietojärjestelmien ja toimintamallien kehittäminen/SOTE-hanke

- Kuusiokuntien Sosiaalitoimen tietoteknologian kehittäminen Kuusiokunnissa-hanke
- Parempaa perheille-hanke.

Verkkoportaalin pohja luotiin näiden hankkeiden aikana. Kun Kersanet-verkkoportaali valittiin yhdeksi Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet-kehittämishankkeen kehittämisosaksi, laajennettiin palvelu kattamaan koko Etelä-Pohjanmaan lapsiperheiden tarpeita (Tuomela-Jaskari ym. 2011, 40–41). Kersanet toimi ennen Järvinetin palvelimella ja alustana oli Visual Webin Siteadmin-julkaisujärjestelmä. Uudistuksen myötä Kersanet siirrettiin Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin palvelimelle ja alustana toimii Poutapilvi web design Oy:n P4-julkaisujärjestelmä.

Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet-kehittämishanke I päättyi 31.10.2011 ja jatkui 1.11.2011 hankkeen kakkosvaiheella nimellä ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut -kehittämishanke (Hankkeet, [Viitattu 23.10.2012]). Kersanet-verkkoportaalille ei määritelty ensimmäisen hankekauden aikana hallinnoijaa ja päivittäjää, joten päivityksiä hoitaa toistaiseksi jatkohankkeen projektityöntekijä.

Nettineuvo luotiin ja testattiin Nettineuvonta-hankkeen aikana vuosina 2003 - 2006. Koordinoijana toimi hankkeen aikana Kymenlaakson hyvinvoinnin tutkimus- ja kehittämiskeskus. Nykyään Nettineuvon ylläpitäjänä toimii Kotkan kaupunki ja se on myös sivuston jatkokehityksen koordinoija. Myös Pyhtään-kunta on mukana kehitystyössä. (Nettineuvo-palvelu 2006.)

Nettineuvola Nelliin toiminta aloitettiin vuonna 2010 Hyvinkäällä. Nettineuvola Nelliin kehittäjänä on toiminut terveydenhoitaja, joka työskentelee odottavien äitien sekä lapsiperheiden parissa (Uudenmaan terveydenhoitajayhdistys ry 2012). Nettineuvola Nelli toimii Hyvinkään kaupungin nettisivujen Terveyspalvelut-valikon alla. Hyvinkään kaupungin nettisivujen päivityksestä vastaa Viestintäyksikkö. (Viestintä 2012.)

7 YHTEENVETO

Työn tarkoitus oli tuoda esiin vertailun avulla, miten Kersanet-verkkoportaali palvelee Etelä-Pohjanmaan lapsiperheitä, miten se eroaa Nettineuvo hyvinvointipalvelusta sekä Nettineuvola Nelli-palvelusta. Lisäksi oli tarkoitus lyhyesti tarkastella sähköisten sosiaali- ja terveydenhoitopalveluiden kehitystä ja tarvetta Suomessa. Näitä sähköisiä palveluita tutkittiin kehittämistyön kannalta.

Kersanet oli yksi Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet - kehittämishankkeen kehittämiskokonaisuus ja tämän myötä oli selkeää, että opinäytetyö tulisi sisältämään tietoa Väli-Suomen osahankkeesta KASPERI I:stä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisesta kehittämisohjelmasta KASTEsta, jonka alaisuuteen KASPERI I -hanke kuului.

Vertailuosiossa jokaisesta vertailukohteesta kerrottiin pääkohdat eli millaisia valikoja sivuilta löytyy, mitä informaatiota ne pitävät sisällään ja minkälaisia erikoispalveluita sivuilta löytyy. Vertailussa keskityttiin käytettävyyteen sekä visuaalisuuteen, käyttäjäkohderyhmien huomiointiin ja taustaorganisaatioon. Käytettävyyden ja visuaalisuuden kannalta Kersanet ja Nettineuvo olivat miellyttävämmät, tosin Nettineuvossa haittasi hieman erikoinen navigointivalinta. Käyttäjäkohderyhmien huomiointi Kersanetissä on Lapsiperheiden palvelut -osiossa erinomainen, sillä palvelutarjonta on erittäin kattavaa ja informaatiota on tarjolla paljon.

Kersanetistä kuitenkin puuttuu palvelu, jossa käyttäjät voisivat esittää asiantuntijalle kysymyksiä. Nettineuvopalvelu tarjosi tällaisen mahdollisuuden silloin, kun sivustoa päivitettiin. Nettineuvola Nellissä taas toimii Kysy Nelliltä -palvelu. Nettineuvo on ainoa vertailukohteista, jossa on kerrottu erikseen jokaisen sisällön tuottaja, titteli sekä organisaatio. Nettineuvola Nelli sen sijaan on ainoa vertailukohteista, jossa on käytössä Omahoitajahaku ja Kersanet ainoa jolla on oma blogi.

Sisällöllisesti eniten tietoa löytyi Kersanet -verkkoportaalista sekä Nettineuvon hyvinvointipalvelusta. Kersanet tarjosi kuitenkin eniten oman alueen palveluntuottajien yhteystietoja. Vertailun perusteella Kersanet on erittäin kattava ja hyödyllinen palvelu Etelä-Pohjanmaan lapsiperheille.

LÄHTEET

- Ajanvaraus. Päivitetty 01.02.2011. Ajanvaraus : Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Ajanvaraus/>.
- Arki hallussa. Ei päiväystä. Arki hallussa: Kersanet. [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke 2011-2013. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: http://www.epshp.fi/kersanet/arki_hallussa.
- KASTE-alueet. 26.01.2010. KASTE-ohjelman alueelliset johtoryhmät: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke.
- eTerveys. Päivitetty 15.08.2012. eTerveys: Hyvinkään kaupunki. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/eTerveys/eTerveys/>.
- Hankesuunnitelma. 2009. Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke, hankesuunnitelma. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheen -kehittämishanke. [Viitattu 28.3.2012]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveys/lastenjanuortenkehittamishanke/tavoitteet.html/32886.pdf>.
- Hankkeen rakenne. Ei päiväystä. Hankkeen rakenne: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke. [Viitattu 28.3.2012].
- Hankkeet. Ei päiväystä. Seinäjoen kaupunki: Hankkeet [Verkkosivu]. Seinäjoki. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveys/hankkeet.html>.
- Hyppönen, H. & Niska, A. 2008. Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. [Viitattu 19.10.2012]. Saatavana: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R9-2008-VERKKO.pdf>.
- Hyppönen, H., Iivari, A. & Ahopelto, M. 7.9.2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asiointin hankkeet Suomessa 2010. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [29.3.2012]. Saatavana: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/16a7f111-f687-47b7-9d0b-d25b7b54a95f>.
- Hämäläinen, P. & Hyppönen, H. 2006. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategian pitkän aikavälin toimeenpano. [Verkkoartikkeli]. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2006: 43. [Viitattu 21.10.2012]. Saatavana: <http://ojs.tsv.fi/index.php/SA/article/viewFile/1908/1747>.

- Julkishallinnon verkkopalvelut 2010. Lokakuu 2010. Seurantatutkimusraportti. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtiovarainministeriö. [Viitattu 18.10.2012]. Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FINAL_291110.pdf.
- KASPERI I. Ei päiväystä. KASPERI : Väli-Suomen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämishanke. [Verkkosivu]. Tampere: Pikassos Oy. [Viitattu 29.1.2012]. Saatavana: <http://www.kasperihanke.fi/sv/kasper-i>.
- KASPERI I osahankkeet. Ei päiväystä. KASPERI : Väli-Suomen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämishanke. [Verkkosivu]. Tampere: Pikassos Oy. [Viitattu 30.1.2012]. Saatavana: <http://www.kasperihanke.fi/sv/osahankkeet>.
- Kasvu ja kehitys. Ei päiväystä. Kasvu ja kehitys: Kersanet. [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke 2011-2013. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: http://www.epshp.fi/kersanet/kasvu_ja_kehitys.
- Kersailua. Päivitetty 7.6.2012. Kersailua-blogi. [Blogi]. Kersanet. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: <http://kersailua.blogspot.fi>.
- Kersanet. Ei päiväystä. Etusivu: Kersanet. [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke 2011-2013. [Viitattu 09.09.2012]. Saatavana: <http://www.epshp.fi/kersanet>.
- Kersanetin sisältö. Ei päiväystä. Kersanetin sisältö: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke. [Viitattu 28.3.2012]).
- Keskustelupalsta. Ei päiväystä. Keskustelupalsta: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Keskustelupalsta2/>.
- Kysy asiantuntijalta. Päivitetty 19.12.2006. Kysy asiantuntijalta Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=1934.5>.
- Kysy Nelliä. Päivitetty 24.01.2011. Kysy Nelliä : Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Kysy-Nelliä/>.
- Lapsen odotus. Ei päiväystä. Lapsen odotus: Kersanet. [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke 2011-2013. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: http://www.epshp.fi/kersanet/lapsen_odotus.
- Lapsen asema. Päivitetty 21.06.2006. Lapsen asema ja oikeudet: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=391.5>.

- Lapsen oikeudet. Päivitetty 21.06.2006. Lapsen oikeudet: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=399.5>.
- Lapset. Päivitetty 21.06.2006. Lapset: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=384.5>.
- Lapsiperheiden palvelut. Ei päiväystä. Lapsiperheiden palvelut: Kersanet. [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke 2011-2013. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: http://www.epshp.fi/kersanet/lapsiperheiden_palvelut.
- Nellin videoklipit. Päivitetty 16.05.2012. Nellin videoklipit: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Nellin-videoklipit/>.
- Nettineuvo-palvelu. Päivitetty 08.12.2006. Nettineuvo-palvelu: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=85.5>.
- Nettineuvola Nelli. Ei päiväystä. Etusivu: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/>.
- Nuoret. Päivitetty 21.06.2006. Nuoret: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=1861.5>.
- Palveluhakemisto. Päivitetty 14.11.2006. Nuoret: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=2088.5>.
- Palvelumme. Päivitetty 19.05.2011. Palvelumme: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Hoito-ohjeet/>.
- Perhevalmennus. Päivitetty 06.08.2012. Perhevalmennus: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Hoito-ohjeet/Raskaus-ja-aitiys/Perhevalmennus/>.
- Poutapilvi. Ei päiväystä. Julkaisujärjestelmä P4. [Verkkosivu]. Turku: Poutapilvi web design Oy. [Viitattu 19.10.2012]. Saatavana: <http://www.poutapilvi.fi/julkaisujarjestelma>.
- Raskaus. Ei päiväystä. Raskaus: Kersanet [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke 2011-2013. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: http://www.epshp.fi/kersanet/lapsen_odotus/raskaus.

- Risut ja ruusut. Päivitetty 19.05.2011. Risut ja ruusut: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Risut-ja-ruusut/>.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. 03.06.2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008-2011. [Verkkopublication]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö [Viitattu 27.1.2012] Saatavana: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3683.pdf&title=Sosiaali_+ja_+terveydenhuollon_kansallinen_kehittamisohjelma_KASTE_2008_2011.fi.pdf.
- Teemat. Päivitetty 30.10.2006. Teemat: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 22.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=1934.5>.
- Tietonurkka. Päivitetty 12.02.2011. Tietonurkka : Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Ohjeet-ja-neuvot-hakemisto/>.
- Tuomela-Jaskari, S., Hintsu, S., Pöytälaakso, S. & Romppainen, A. 2011. Loppuraportti. Seinäjoki: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke.
- Tuomela-Jaskari, S. 28.9.2011. Verkkopohjainen perhekeskus ”Kersanet” matalan kynnyksen toimintamuotona Etelä-Pohjanmaalla. Seinäjoki: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke.
- Unikoulu. Päivitetty 23.05.2011. Unikoulu: Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Ohjeet-ja-neuvot-hakemisto/Unikoulu/>.
- Usein kysyttyä. Päivitetty 06.03.2012. Usein kysyttyä : Nettineuvola Nelli. [Verkkosivu]. Hyvinkää. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Ohjeet-ja-neuvot-hakemisto/>.
- Uudenmaan terveydenhoitajayhdistys ry. 2012. Kuluvan vuoden tapahtumat. [Verkkosivu]. Uudenmaan terveydenhoitajayhdistys ry. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: <http://uudenmaanterveydenhoitajat.terveydenhoitajaliitto.fi/tapahtumat/kuluvan-vouden-tapahtumat>.
- Vanhemmuus. Ei päiväystä. Vanhemmuus: Kersanet. [Verkkosivu]. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämisshanke 2011-2013. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.epshp.fi/kersanet/vanhemmuus>.

Viestintä. Päivitetty 15.08.2012. Viestintä. [Verkkosivu]. Hyvinkään kaupunki. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: <http://www.hyvinkaa.fi/Hallinto-ja-kaupunkitieto/Toimialat/Keskushallinto/Viestinta/>

Väestöliitto. Ei päiväystä. Kysy asiantuntijalta: Väestöliitto. [Verkkosivu]. Väestöliitto. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: http://www.vaestoliitto.fi/nettipalvelut/kysy_asiantuntijalta/.

Väli-Suomi. Ei päiväystä. Väli-Suomen kunnat: Etelä-Pohjanmaan lapset, nuoret ja lapsiperheet -kehittämishanke. [Viitattu 28.3.2012].

Saukkonen, P. Ei päiväystä. Vertaileva tutkimus: Tutkielmanteon tukisivut. [Verkkosivu]. Helsingin yliopiston yleisen valtio-opin laitos. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: <http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusasetelma2.html>.

Äitiys ja isyys. Päivitetty 13.06.2006. Äitiys ja isyys: Nettineuvo. [Verkkosivu]. Kotka. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana: <http://www.nettineuvo.fi/default.asp?link=85.5>.