

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 30.08.2023 klo 15:58. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

2136/2023

Kehitystyön hankinta, kiirevastaanoton ja päivystyspalvelun kehittäminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiirevastaanoton ja päivystyspalvelun kehittäminen - asiakkaan näkökulma palveluista ja palveluun ohjautumisesta -kehitystyö tehdään ulkopuolisen yrityksen kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty selvitystä päivystyspalveluiden nykytilasta ja kehittämistarpeesta kevään 2023 aikana. Yhdeksi keskeiseksi haasteeksi selvityksessä tunnistettiin pirkanmaalaisen asukkaan turvallisuuden tunne ja luottamus päivystyspalveluihin. Palvelut eivät nykyisellään vastaa asukkaiden odotuksia. Asukkailla ei ole riittävästi tietoa palveluista tai ymmärrys palveluista on vääristynyt. Asukkaat eivät tiedä miten kuuluu toimia, kun kiireellisen hoidon palveluita ei tunneta. Viestintä on epäselvää.

Kehitystyön tavoitteena on:

- **Selvittää ja koota asiakkaiden näkemyksiä kiireellisistä palveluista:**
selvittää palveluihin liittyviä asiakasodotuksia ja asukkaiden näkemyksiä toiminnasta ja niihin hakeutumisesta: vahvuudet, ongelmat, käyttäytymismallit, preferoinnit, odotukset
- **Rakentaa pohjaa johdonmukaiselle ja yhtenäiselle kiireellisen palvelun palveluviestinnälle:**
tunnistaa palveluviestinnälliset haasteet ja löytää ratkaisu asiakkaan näkökulmasta helpoksi, ymmärrettäväksi ja johdonmukaiseksi palveluihin hakeutumisen palvelupoluksi, joka on linjassa suunnitellut palvelukonseptin kanssa.

Kehitystyön tarkoituksena on rakentaa asiakaslähtöisiä palveluja, joiden perustuna on asiakkaiden ja asukkaiden kuuleminen, ymmärtäminen ja osallistuminen palvelujen kehittämiseen. Tarkoituksena on vähentää organisaation itseaiheutettua kysyntää selkeyttämällä palveluviestiä ja ohjaamalla kerralla oikein palveluihin. Tarkoituksena on lisätä palvelujen yhdenvertaisuutta ottamalla huomioon erilaiset tarpeet palveluviestinnässä.

Kehitystyön tuloksena kiireellisen palvelujen palvelupolku selkeytyy, jolloin asukkailla ja henkilökunnalla on yhdenmukainen kuva palvelupolusta ja palvelun toteutumisesta. Palveluun hakeutuminen helpottuu ja nopeutuu. Saatavuus, sujuvuus ja tasalaatuisuus lisäävät turvallisuuden tunnetta ja luottamusta Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaan.

Kehitystyön tulokset toimivat mm. palveluviestinnän pohjana.

Tarjousta pyydettiin kehitystyöstä Taloustutkimus Oy:ltä ja Hellon Oy:ltä. Tarjous saatiin Hellon Oy:ltä.

Hellon Oy:n kehitystyön hinta on 39 600 euroa + alv. Matka- ja majoituskulut laskutetaan erikseen.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 30.08.2023 klo 15:58. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Kehitystyön vaiheet ja toteutus:

- Saada ymmärrys nykytilasta ja nykyisestä palvelupolusta organisaation näkökulmasta.
- Identifioida potilaiden tarpeet ja nykyiset kipupisteet.
- Identifioida keskinäiset roolit organisaatiossa.
- Ideointifioida tavoiteltava polku potilaan näkökulmasta profiileja hyödyntäen.
- Yhteissuunnitella ratkaisut tavoiteltavalle polulle yhdessä työntekijöiden kanssa.
 - Kehitystyön toteutus: haastattelut, ryhmähaastattelut, työpajat asiakkaille ja henkilöstölle
- Kustannukset: palvelumuotoilun asiantuntijatyöt.

Valmistelijan yhteystiedot

Asiakaskokemuspäällikkö Marika Järvinen marika.jarvinen@pirha.fi, puh. 050 596 9188

Päätös

Päätän, että kehitystyö *Pirkanmaan hyvinvointialueen kiirevastaanoton ja päivystyspalvelun kehittämisen - asiakkaan näkökulma palveluista ja palveluun ohjautumisesta* tehdään yhteistyössä Hellon Oy:n kanssa.

Kehitystyön hinta on 39 600 euroa + alv.

Matka- ja majoituskulut yhtiö laskuttaa erikseen.

Kustannukset maksetaan strategian toimeenpano-ohjelmaan (kärki 1) varatuista kehittämismäärärahoista kustannuspaikalta 80000, projektitunniste P60554 (Pirha asiakaskokemus).

Päätöksen peruste

Hallintosääntö § 62

Tiedoksi

Marika Järvinen, Päivi Palo (edelleen tiedotettavaksi tarjoajille ja muilta tarpeellisilta osin)

Allekirjoitus

Juhani Sand, konsernipalvelujohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 31.8.2023.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 30.08.2023 klo 15:58. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Otteen oikeaksi todistaa

Tampere

31.08.2023

Sari Haapalahti

Tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on lähetetty sähköpostitse 31.8.2023.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 30.08.2023 klo 15:58. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 36/2023

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen (Laki hyvinvointialueesta 142 §).

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta. Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Päätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten tekijä voi ilmoittaa sähköpostiosoitteensa.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksianto

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, kolmen päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankinta-oikaisuohje

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä *hankintalaki*) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätöksen tai muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä *hankinta-oikaisu*).

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä hankintayksikölle oikaisuvaatimuksen se, jota asia koskee (jäljempänä *asianosainen*). Asianosainen on se, jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Asianosainen on mm. tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja ja osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas.

Hankinta-oikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 30.08.2023 klo 15:58. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.

Hankintaoikaisuvaatimuksen tekemiselle säädetty aika

Asianosaisen on vaadittava oikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon päätöksestä muutoksenhakuohjeineen.

Tiedoksianto sähköisesti

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 19 §:n mukaisesti, ja asianosainen on antanut suostumuksensa siihen, että päätös voidaan lähettää hänelle sähköisesti tiedoksi. Asianosainen on saanut päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksen ja hankintaoikaisun määräajan laskeminen

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen jäljempänä ilmoitetun kirjaamon aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen ja hankintaoikaisun toimitusosoite

Hyvinvointialuelain mukaista oikaisua haetaan aluehallitukselta ja hankintalain mukaista hankintaoikaisua päätöksen tehneeltä viranomaiselta. Vaatimus on toimitettava Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo
Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere
Käyntiosoite: G-rakennus, Nivelkatu 5, 1. krs, kirjaamo
Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

Huom. Sähköpostitse ei suositella lähetettävän henkilötietoja tai salassapidettäviä tietoja sisältäviä viestejä.

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin kello 9.00–14.30.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä myös hyvinvointialueen sähköisessä asiointissa: www.pirha.fi/sahkoinen-asiointi (Asioi hallinnon kanssa).