PALVELUKUVAUS

PROJEKTINHALLINNAN KONSULTOINTIPALVELUT SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTOA VARTEN

1. Yleiskuvaus palvelusta

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston tehtävänä on tuottaa hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta helsinkiläisille. Kaupunkilaisia kannustetaan ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Samalla asukkaille turvataan tarvittaessa aukoton apu. Helsinkiläisiä palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteissä 15 000 alan ammattilaista.

Kaupunginvaltuusto antoi vuonna 2013 sosiaali- ja terveysvirastolle tehtäväksi palveluverkkoselvityksen laadinnan. Virasto laati vuonna 2014 palveluverkkosuunnitelman, joka ulottuu vuoteen 2030. Tuolloin kiinnitettiin erityistä huomiota toimipisteiden suureen määrään ja nähtiin tarpeelliseksi keskittää palveluja. Toimintaympäristön muuttuessa muutoksen painopiste siirtyi palvelujen uudistamiseen. Keskiössä ovat kolmen toimintamallin kehittäminen
- perhekeskus
- terveys- ja hyvinvointikeskus ja
- monipuolinen palvelukeskus.

Toimintamallien kehittämistyö on jo alkanut 2015. Toimintamallien tulee olla käyttövalmiit 2017/2018.

Palvelujen uudistaminen on linkitetty vahvasti viraston johtamisjärjestelmään. Viraston johtoryhmä toimii palvelujen uudistamisen johtoryhmänä kokoontuen kuuden viikon välein. Palvelujen uudistamisen kokonaisuutta käsitellään viikoittain palvelujen uudistamisen ydinryhmässä, jossa ovat mukana virastopäällikkö, osastopäälliköt ja erityissuunnittelija. Ryhmä valmistelee mm. johtoryhmään menevät asiat. Jokaisella kolmella toimintamallilla on suunnitteluryhmä, joka vastaa uuden toimintamallikonseptin linjaamisesta sekä muista toiminnan suunnitteluun liittyvistä tehtävistä.

Palvelujen uudistamisen muuttaa sosiaali- ja terveysviraston toimintatapoja ja prosesseja kokonaisvaltaisesti. Uudistamistyö liittyy tiiviisti myös uudisrakennuksiin ja tilojen muutostöihin.

Sosiaali- ja terveysvirasto ostaa puitejärjestelynä palvelujen uudistamisen projektihallinnan konsultointia kehittämistyön tueksi. Konsultointi käsittää palvelujen uudistamisen projektinhallinnan tuen. Projektinhallinnan konsultoinnin tarkoituksena on tukea palvelujen projektinomaista uudistamistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelujen uudistaminen liittyy läheisesti tulevaan valtakunnalliseen sote-uudistukseen ja tulevan Apotti-järjestelmän kehittämiseen. Tämä on huomioitava projektihallinnan tuessa.

2. Palvelun tavoitteet

Projektihallinnan konsultointipalveluiden tavoitteena varmistaa projektin hallittu ja taloudellisesti tehokas läpivienti niin, että toimintamallit ovat käytössä 2017/2018.

Sosiaali- ja terveysviraston käyttöön halutaan korkeatasoista, syvää ja laaja-alaista, sekä teoreettista että käytännön asiantuntemusta projektinomaiseen palvelujen uudistamiseen.

Toimittajalla on oltava valmiita menetelmiä tavallisimpien ongelmien ratkaisemiseksi, mutta yrityksen luova ongelmanratkaisu- ja innovaatiokyky ei saa jäädä tällaisten valmiiden prosessien varjoon.

Hankinnan tavoitteena on valita puitesopimustoimittajiksi sellaisia yrityksiä, joiden organisaatiolla on toimitusvarmuuden lisäksi kykyä, osaamista ja resursseja hoitaa vaativia ja vaihtelevia toimeksiantoja.

3. Palvelun sisältö - projektihallinnan konsultointi

Palvelu on tarkoitettu alkuvaiheessa perhekeskuksen, monipuolisen palvelukeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen suunnitteluryhmien ja palvelujen uudistamisen ydinryhmän tueksi. Palvelun käyttäjät ja painopisteet voivat muuttua suunnittelun edetessä.

- Palvelujen uudistamisen ydinryhmän konsultoinnin tärkein aikaansaannos on **kokonaisuuden johtamisen konsultointi** (esimerkiksi yhteisten työkalujen tuottamiseen, hyötytavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin, sidosryhmien hallintaan ja muutoksen johtamiseen), liiketoimintamallien ja liiketoimintaprosessien kehittämisen tuki sekä tarvittaessa hankesuunnitelman työstämisen tuki.

- Suunnitteluryhmien konsultoinnin tärkein aikaansaannos on kehittämisen projektointi, jolloin kullakin palvelukeskus- tai toimintamallilla on **projektisuunnitelma ja sen osana väline, josta hahmottuu mitä on saatava aikaiseksi missäkin vaiheessa, jotta haluttu palvelukeskuskokonaisuus saavutetaan.** Tämän välineen avulla voidaan hallita kunkin palvelukeskus- tai toimintamallin projektin eteneminen. Kyseinen väline tulee olla sellaisessa muodossa, että se jää asiakkaalle ylläpidettäväksi työvälineeksi. Sisällön projektisuunnitelmiin ja aikaansaannoksiin tuottaa pääosin virasto.

- Suunnitteluryhmien konsultointi voi pitää sisällään esimerkiksi riskien hallintaan, aikataulu- ja resurssisuunnitteluun, systemaattiseen läpivientiin ja seurantaan, vaiheistukseen, välitavoitteiden asettamiseen, mittaamiseen ja arviointiin, yhteisten työkalujen ja seurantatiedon tuottamiseen ja raportointiin liittyvän tuen.

- Kolmen toimintamallin samansuuntaisen kehittämisen tukeminen on osa konsultointipalvelua.

- Suunnitteluryhmien konsultointi voi kohdistua myös toimintamallien ja prosessien kehittämiseen ja niiden viemisen käytäntöön.

Palvelujen uudistamisen ydinryhmä ja suunnitteluryhmät tuovat palvelujen uudistamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon sisällöllisen asiantuntemuksen ja palvelutarjoaja projektihallinnan asiantuntemuksen.

Konsultointi voi tapahtua esimerkiksi kahdenkeskisesti tai ryhmän tukena tai erikseen sovittujen workshoppien vetämisenä.

4. Palvelun laatuvaatimukset

Palvelun laatuvaatimuksena on huolellinen ja ammattitaitoinen toiminta.
Kaikki tilaajalle jäävät asiakirjat sekä kirjalliset ja suulliset selvitykset on laadittava suomen kielellä.

5. Laadunvalvonta ja palvelun kehittäminen

Laatua seurataan tilaajan ja palvelun tarjoajan sovituin väliajoin pidettävillä tapaamisilla liittyen palvelun toteutumiseen ja kehitystarpeisiin.