

Yksityisten vartiointipalveluiden hankinta

Case: Toimeksiannon laadun seuranta sairaalaympäristössä

Opinnäytetyöprojekti 2010-2011

Anne Vähämäki

VARSINAIS-SUOMEN SAIRAANHOITOPIIRI
EGENTLIGA FINLANDS SJUKVÅRDSDISTRIKT



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Taustalla

- Liikkeelle lokakuussa 2010 pakkotilasta tehdä opinnäytetyö
- Ville Salonen ja Paavo Hänninen
- Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuuspalveluiden osaamisen kehittämishanke eli Stop-hanke
 - Vartiointipalvelun laadunseurannan kehittäminen



Tarkoituksena

- Kehittää vartiointipalvelun laadunseuranta.
- ”Sitä saa mitä tilaa” varmistua, että todella näin on.
- Seuranta lisää laatua ja laatu lisää turvallisuuden tasoa.
- Tutkimuksellisena ongelmana: miten vartiointipalvelun laatua voidaan seurata?



Miten

- Malli vartiointipalvelun laadunseurannan käytännön toteutukseen
- Ajatuksena, että laadunseurannan pohjatyö tehdään jo hankintaprosessin aikana.
- STOP-hankkeen tarjouspyyntömallin henkeä noudattaen
- Konkreettinen arviointikriteeristö, jonka avulla laadunseuranta voidaan toteuttaa

Miten

- Arviointikriteeristön laadinta
- Stop-hanke yhteistyö
 - Paavo Hänninen
 - Aaro Toivonen
- VSSH:n käyttämät vartioimisliikkeet

Miten...

- Arviointikriteeristön testaus ja vartiointipalvelun laadunarviointi
 - Oulussa, Jorma Korhonen
 - Kuopiossa, Hannu Hofren
 - Tampereella, Anna Tamminen
- Kriteeristön hienosäätöä ja täydennystä

Taustalla teoria

- Lähestymistapana toimintatutkimus
- Hankintaprosessi
 - Vartiointipalvelun hankinta sairaalan näkökulmasta
 - Varsinais-suomen sairaanhoitopiiri
- Palvelun laatu
 - Sairaalamvartiointin palvelun laatu

Arviointikriteeristö

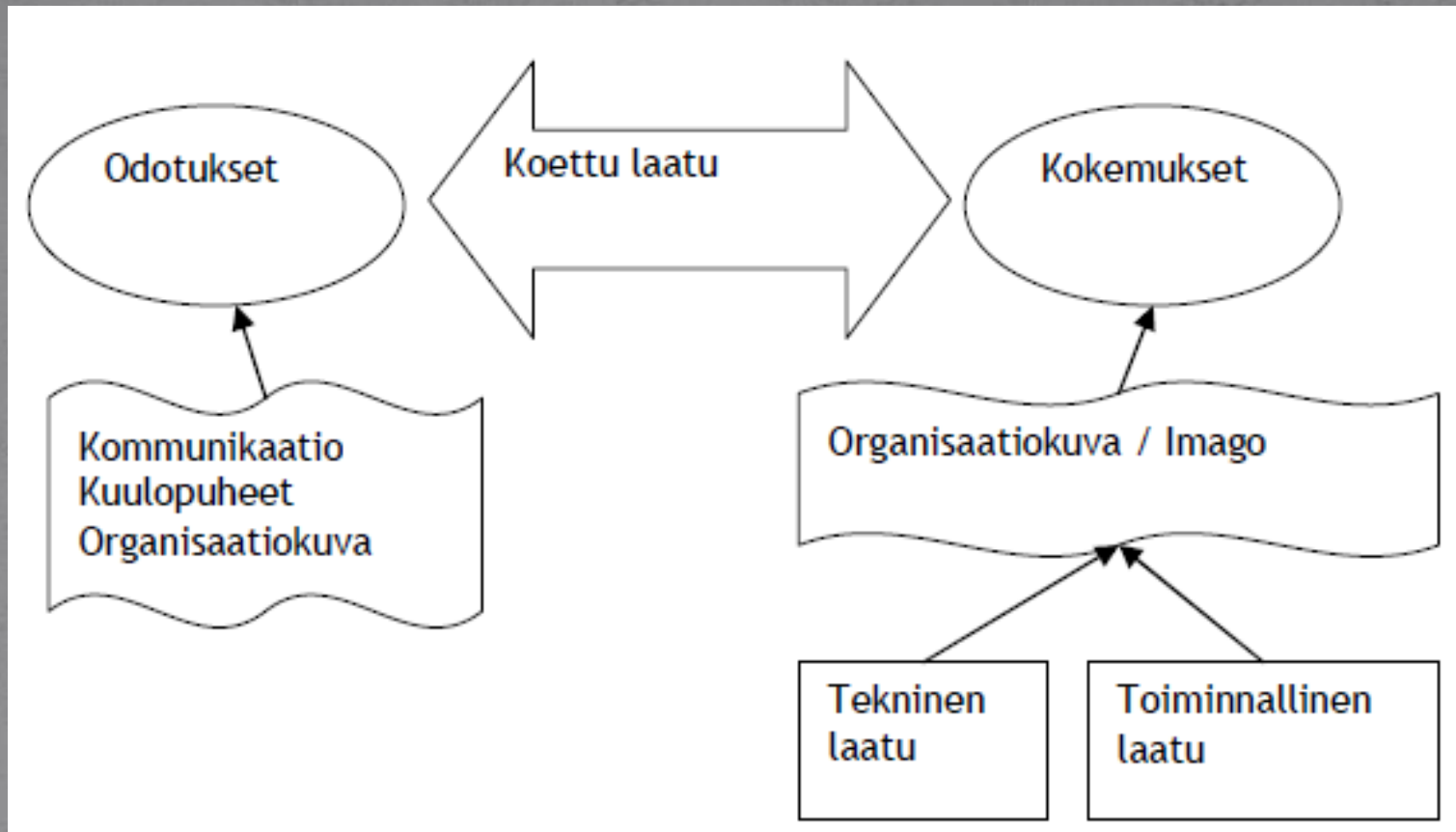
- Lainsäädäntö
- Toimintaympäristön vaatimukset (sairaala)
- Kohdeympäristön vaatimukset (VSSHP)
- Stop-hankkeen laatima tarjouspyyntömalli

- Kunnossa ja kehitettävää asteikolle

Palvelun laatu

Parasuraman, Zeithamlin ja Berryn (1985)

- luotettavuus merkitsee suorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta,
- reagointialttius koskee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella,
- pätevyys merkitsee tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa,
- saavutettavuus merkitsee yhteydenotto mahdollisuutta ja helppoutta,
- kohteliaisuus merkitsee kontaktihenkilön käytöstapoja, kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä,
- viestintä merkitsee, että asiakkaalle puhutaan kieltä jota he ymmärtävät ja heitä kuunnellaan,
- uskottavuus merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaiden etujen ajamista,
- turvallisuus merkitsee sitä, että vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole,
- asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsee aitoa pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita,
- fyysinen ympäristö sisältää palvelun fyysiset tekijät



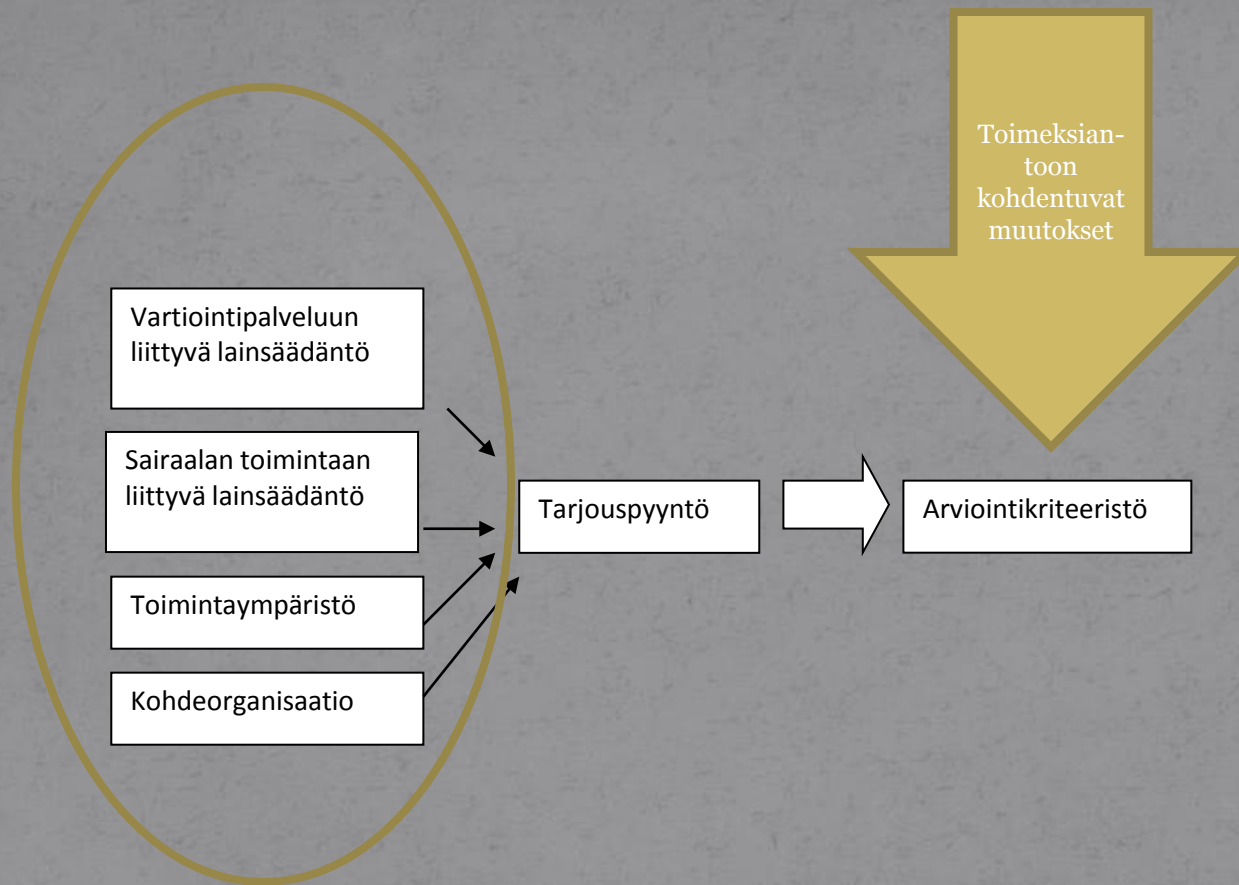
Koettu palvelun laatu (Grönroos 1987, 1998, 2001).

Laadunarvioinnit ja niiden tulokset

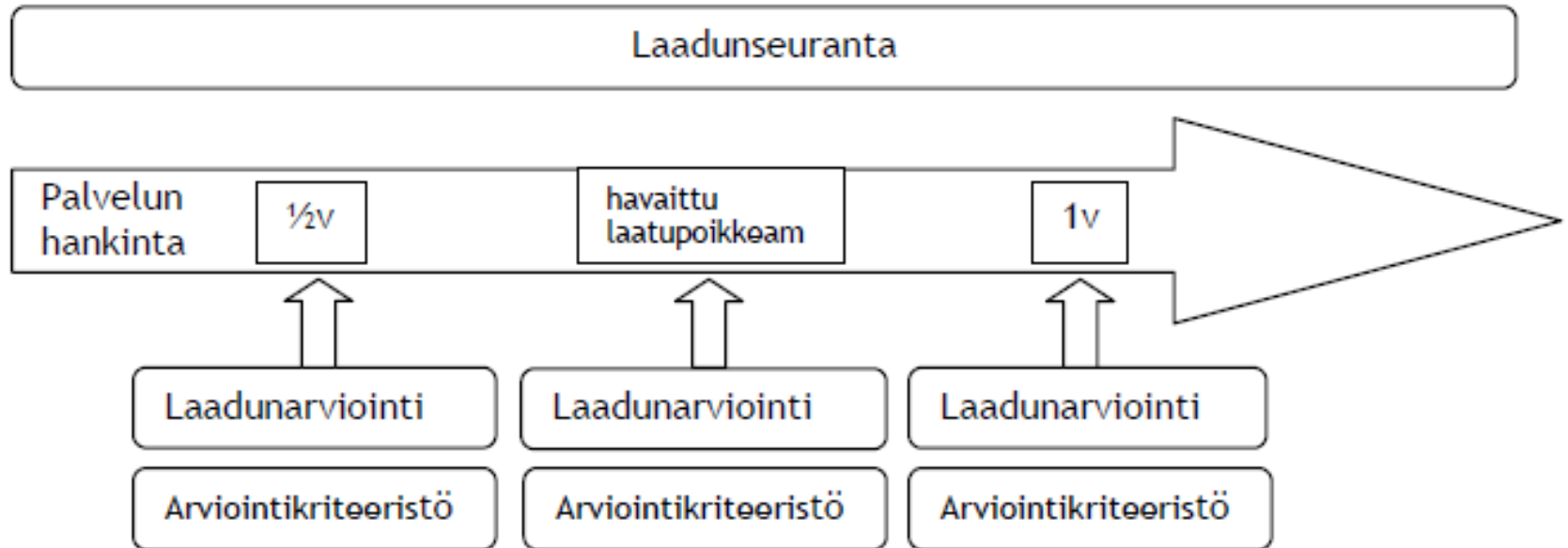
- Kohdeorganisaatioiden vartiointipalvelun laatu on yleisesti ottaen hyvällä tasolla.
- Kriteeristö muodostui ”itsestään selvyyksistä”, jotka vain piti kirjata jotta asiat tulevat varmasti huomioituksi.
- Tästä huolimatta kaikissa kohteissa kriteeristö herätti keskustelua ja pohdintaa siitä miten asioita voisi tehdä toisin.
- Kohdeorganisaatioissa rutinoitunut vartiointi yhteistyö

- Arvioinnin tulokset todennäköisesti hyvin erilaisia kohteissa, joissa vartiointipalvelua ei ole ollut käytössä kovinkaan pitkään.
- Sairaalan oma toiminta
- **Sairaalan ja vartiointiliikkeen yhteistyö**
- Vartiointiliikkeillä oli mahdollisuus valmistautua arviointiin
- Ulkopuolisen arvioijan rooli opettava

Arviointikriteeristön kehittäminen



Laadunseuranta



Laadunseurantamalli - laadunarvioinnin toteutus

- Osana hankintaprosessia
- Toimeksiannon alkamisen jälkeen
- Vuosittaisten sopimuskatselmusten yhteydessä
- Option käyttöönottoa harkittaessa
- Jatkuva seuranta ja itsearviointi
- Palvelumaksun tarkistukset
- Havaitut poikkeamatilanteet

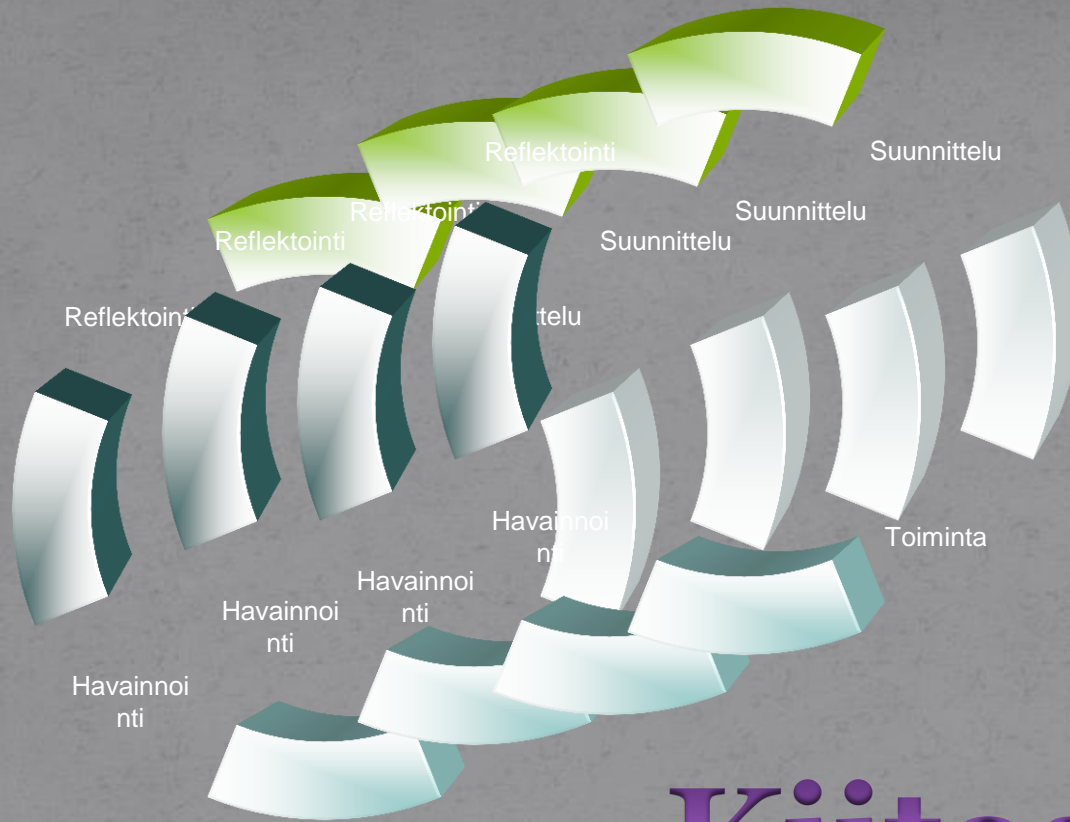
LAADUNARVIOINNIN TOTEUTUSVAIHE	ARVIOINNIN TOTEUTTAJA	ARVIOINTIKRITEERISTÖN KÄYTTÖ
Hankintaprosessi: <ul style="list-style-type: none"> • Tarpeenmäärittely • Tarjouspyyntö • Päätös hankinnan tekemisestä • Hankintasopimus 	Palvelun hankkija	Arviointikriteeristöstä löytyvät kohdat joihin jo hankintavaiheessa on hyvä kiinnittää huomiota.
Puolivuotta toimeksiannon jälkeen.	Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä.	Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.
Vuosittaisten sopimuskatselmusten yhteydessä.	Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä.	Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.
Jatkuva seuranta.	Palvelun tilaaja	Erityisesti kriteeristön kohdeorganisaatioon sovelletut kohdat.
Itsearviointi. Oman toiminnan kehittäminen.	Palvelun tilaaja ja tuottaja.	Arviointikriteeristön kriteereitä voidaan hyödyntää oman toiminnan arviointiin soveltaen; mitä pitää ottaa huomioon, jotta palvelun laatukriteerit täyttyvät.
Option käyttöönottoa pohdittaessa.	Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä.	Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.
Havaittuihin epäkohtiin puuttumisen välineenä.	Palvelun tilaaja ja tuottaja yhteistyössä.	Erityisesti ne kriteeristön kohdat joissa epäkohtia esiintyy.
Palvelumaksun tarkistamisen edellytyksenä.	Palvelun tilaaja	Arviointikriteeristö on hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan.

Laadunseurannassa huomioitavaa

- Yhteisesti sovittu tapa toimia
- Osallistava arviointi
- Arviointiin osallistujat?
 - Tilaajan, että tuottajan edustus
 - Ulkopuolinen arvioitsija ei välttämättä tarpeen

Miten pitkälle mennään?

- Laadunseuranta lisää palvelun tasoa, nostaa hintaa..
- Mikä on optimaalinen hinta-laatusuhde
- Vartijoiden osaamistaso, miten paljon vaaditaan ja miten paljon taas maksetaan
- Riittääkö vartijoiden saama koulutus



Kiitos

Anne Vähämäki
anne.vahamaki@tyks.fi

050-566 4680