

Hallinto, hankinnat ja tilat

Strateginen ohjelma 2023-2025



Johdanto

Hallintopalveluiden voimakkaimmat kehittämistarpeet kohdistuvat hankintapalveluiden osalta yhteisen hankintakulttuurin ja yhteisten menettelytapojen luomiseen, hankintasopimusten optimointiin koko hyvinvointialueen osalta sekä hankintojen avoimuuden lisäämisen ja uusien vaikuttavampien toteuttamistapojen käyttöönottoon.

Palvelusetelin käytön laajentamisen kehittäminen mahdollisimman moneen palveluun tukee sekä palveluiden saatavuutta että työvoiman tarkoituksenmukaista kohdentamista omaan palvelutuotantoon.

Tukipalveluissa erityisenä kehittämiskohteena on In-house kumppanuuden kiinnittäminen osaksi tukipalvelujen kokonaisketjua ja tukipalveluiden optimointi palveluverkon mukaisesti. Näillä toimilla voidaan varmistaa palvelutuotannolle kustannustehokkaat ja tarkoituksenmukaiset tukipalvelut koko hyvinvointialueelle.





Johdanto

Yleishallinnon osalta hallinnollisten prosessien sähköistäminen, lomakerekisterin uudistaminen sekä O365 ohjelmien käytön osaamisen vahvistaminen ovat välttämättömiä kehittämiskohteita hallinnon prosessien sujuvuudelle. Palvelukulttuurin vahvistaminen erityisesti palvelutuotannossa on merkittävä kehittämiskohde ja sitä tulee tukea laajasti koulutuksilla.

Kiinteistöhallinnon osalta voimakkaimmat kehittämistarpeet ovat hyvinvointialueen kiinteistöjen ja toimitilojen pitkän aikavälin suunnitelman laatimisessa. Rakennusinvestointien osalta kehittämiskohteet ovat tehokkaissa tilaratkaisuissa ja tilahallinnassa sekä palvelutuotantoa parhaiten tukevissa toimintamalleissa. Rakennusinvestointien osalta kehittämiskohteet ovat investointien kannattavuudessa ja palvelutuotantoa parhaiten tukevissa tilaratkaisuissa ja toimintamalleissa. Tilahallinnan keskeisenä tavoitteena on tehokkuuden edistäminen tilaratkaisuissa vaarantamatta toiminnan laatua.

Talospalveluiden kehittämistarpeet painottuvat taloushallinnon ohjelmistojen uusimiseen, menettelytapojen yhtenäistämiseen ja ostolaskujen määrän vähentämiseen.

Viestinnän osalta painopisteet kehittämiselle kohdistuvat sisäisen ja asiakas-viestinnän kehittämiseen, työnantajamielikuvan sekä pito- ja vetovoiman kehittämiseen sekä brändin ja sen tunnettuuden kehittämiseen.

Toimenpiteet Hankinta- ja tukipalvelut

Hankinnat ja sopimukset

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
<p>Tavoite 1: Hyvinvointialueen hankintakulttuurin, menettelytapojen ja seurannan yhdenmukaistaminen ja sähköisten järjestelmien käyttöönotto</p>	<ul style="list-style-type: none">• Tehdään/päivitetään PSHVA:n hankintojen linjaukset, prosessit ja ohjeet.• Määritellään ja otetaan käyttöön sähköiset hankintajärjestelmät ja menettelytavat.• Varmistetaan eri kanavien kautta toteutettavien hankintojen yhtenäinen näkyvyys suunnittelun, seurannan, ohjauksen ja raportoinnin osalta.	<ul style="list-style-type: none">• Hankintastrategia valmis. K/E• Hankintaohjeet valmiit ja jalkautettu. K/E• Hankintaprosessien kuvaaminen ja työohjeet valmiit. K/E• Sähköiset hankintajärjestelmät käytössä kaikissa hankinnoissa. K/E• Sähköisten hankintojen suunnittelu- ja raportointijärjestelmä käytössä. K/E
<p>Tavoite 2: Hankintoihin liittyvien sopimusten optimointi hyvinvointialueen näkökulmasta</p>	<ul style="list-style-type: none">• Tehdään PSHVA:lla hankintoja valmisteleville ja päättävillä hyödynnettäväksi yleiset sopimuspohjat.• Jaetaan sopimukset toiminnan kannalta optimaalisiin kokonaisuuksiin.• Yhdenmukaistetaan ja keskitetään hankintojen/ sopimusten tekemisen kanavat.• Varmistetaan ohjein ja seurannan avulla hankintojen lakisääteinen toteuttaminen.	<ul style="list-style-type: none">• Hyvinvointialueen yleiset sopimuspohjat eri hankintoihin valmiit. K/E• Sopimukset jaoteltu hankintastrategian mukaisiin kategorioihin. K/E• Hankintapalveluiden koordinoimien hankintojen/sopimusten määrä. Kpl/v (nouseva)• Sopimuksiin perustuvien hankintojen osuus palvelu- ja materiaalikustannuksista. %/v (nouseva)
<p>Tavoite 3: Hankintojen avoimuuden lisääminen ja uusien vaikuttavampien toteuttamistapojen käyttöönotto hankintojen toteuttamisessa</p>	<ul style="list-style-type: none">• Lisätään tarjoajien tietoisuutta PSHVA :n hankintatarpeista eri viestintä- ja vaikuttamiskanavien avulla ja lisätään vuorovaikutusta hankintojen suunnittelussa.• Hyödynnetään tarjoajien ja vertais-organisaatioiden osaamista ja kokemuksia hankintojen suunnittelussa ja toteuttamisessa.• Avataan PSHVA:n verkkosivuille hankintojen tiedottamisen osio.• Lisätään yhteistyötä suunnitelmallisesti YTA alueen hankintoja toteuttavien kanssa.	<ul style="list-style-type: none">• Markkinavuoropuhelujen määrän lisääminen. Kpl/v (nouseva)• Yhteistyö- ja vaikuttamisfoorumien hyödyntäminen hankintoja suunniteltaessa. Kpl/v• Hankintasuunnitelman julkaiseminen hyvinvointialueen verkkosivuilla q-tasolla. K/E• YTA alueen laajuisten hankintojen lisääminen. Kpl/v (nouseva)

Hankinnat ja sopimukset

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
<p>Tavoite 4: Palvelusetelien käytön lisääminen PSHVA:lla palvelujen toteuttamistapana</p>	<ul style="list-style-type: none">• Määritellään PSHVA :n tasolla palvelusetelitoiminnan hallinnointi- ja tukitoimien omistajuus sekä huolehditaan sen tarvittavasta resursoinnista.• Määritellään ja toimeenpannaan yhdenmukainen palvelusetelien käyttöönoton toimintaprosessi ja siihen kuuluvat roolitukset sekä tarvittavat työkalut.• Haetaan yleiset linjaukset palvelusetelien käytölle PSHVA :n eri toimialoilla ja palveluissa.• Käydään avointa ja jatkuvaa keskustelua palveluntuottajien kanssa uusista palvelusetelien käyttömahdollisuuksista ja niiden sisältöjen määrittelystä.• Toteutetaan palvelusetelien käytön laajentaminen saatujen linjausten mukaisesti.	<ul style="list-style-type: none">• Palvelusetelikohteiden määrän lisääminen. Kpl/v (nouseva)• Palvelusetelituottajien määrän lisääminen. Kpl/v (nouseva)• Palvelusetelitoiminnalla saavutettujen etujen ja säästöjen näkyväksi tekeminen.• Suora: työpanoksen kohdentuminen per palvelu. Htp/v (laskeva)• Välilliset: asiakastyytyväisyys↑, henkilöstön hyvinvointi↑, markkinan toimivuus↑.
<p>Tavoite 5: Inhouse - kumppanuuden kiinnittäminen tukipalvelujen kokonaispalveluketjuun</p>	<ul style="list-style-type: none">• Sopimusten ja palvelukuvausten mukaisen pitkäjänteisen yhteistyön toteuttaminen.• Jatkuvuuden ja varautumisen varmistaminen myös inhouse -yhtiöiden kanssa.• Tuottavuus- ja taloudellisuusohjelman mukaisten tavoitteiden seuranta.	<ul style="list-style-type: none">• Sähköisten seurantajärjestelmien käyttöönotto – asiakaspalautteet ja K/E kokonaistalouden tunnusluvut.• Inhouse yhtiöiden sopimukseen sisältyy jatkuvuuden varmistamisen ja varautumisen veloitteet. K/E• Jatkuvuuden varmistamisen ja varautumisen veloitteiden täyttymistä seurataan säännöllisesti vuosittain. K/E• Talouden tunnuslukujen muutos strategian ja tuottavuus- ja taloudellisuusohjelman mukaisesti. €/ TA/ vuosi
<p>Tavoite 6: Tukipalvelujen optimointi HVA:n palveluverkon mukaisesti</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nykytilan ja tavoitetilan mukaisten tietojen saaminen eri tukipalvelujen osalta.• Tavoitetilan mukaisen toimintamallin kuvaaminen ja määrittely.• Tavoitetilan mukaisen toimintamallin käyttöönotto tukipalveluittain.	<ul style="list-style-type: none">• Tukipalveluiden lähtötietojen kerääminen talouden järjestelmistä ja tuotannonohjauksen tunnusluvuista. K/E• Mahdollisten toteuttamistapojen vertailu ja valinta. K/E• Tavoitetilan mukainen toimintamalli on tuotantokäytössä. K/E• Seuranta ja suunnan tarkistaminen 2x vuodessa. K/E

Hankinta- ja tukipalveluiden strategiset linjaukset 2023-2026

Tavoitetilanne	"Olemme ratkaisevaa lisäarvoa tuottava tukipalvelu PSHVA:lle - mahdollistaen Hyvinvoivan ja kukoistavan Pohjois-Savon"				
Menestystekijät	Tukipalvelut huomioidaan osana organisaation strategista johtamista	Meillä on selkeät prosessit ja roolit sekä hyvät taidot toteuttaa toimintaamme	Sopimuksemme ovat ajan tasalla ja ne kattavat valikoimillaan ja palvelullamme asiakkaidemme tarpeet	Hankintamme ja palvelumme toteutetaan vastuullisesti ja vaikuttavasti	
Mahdollistajat	Asiantuntijuus		Asiakaslähtöisyys		Yhteistyötaidot
Painopisteet	Asukkaat	Palvelut	Työntekijät	Toimintaympäristö	Talous
Toiminta-ajatuksemme	Varmistamme joka päivä parempien hankinta- ja tukipalvelujen tuottamista – yhdessä asiakkaidemme ja yhteistyökumppaniemme kanssa				

Toimenpiteet Yleishallinto

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
<p>Tavoite 7: Hallinnollisen asioinnin sähköistäminen ja paperisen arkiston digitalisointi</p>	<ul style="list-style-type: none">• Manuaalisten prosessien kartoittaminen.• Manuaalisten prosessien sähköistäminen.• Paperiset arkistot digitalisoidaan	<ul style="list-style-type: none">• Sähköisten prosessien osuus kaikista hallinnon prosesseista, nouseva.• Digitalisoidun aineiston osuus paperisesta aineistosta.
<p>Tavoite 8: Lomakerekisterin uudistaminen</p>	<ul style="list-style-type: none">• Rekisterivaihtoehtojen kartoittaminen ja hankinta.• Lomakerekisterin sisällön kartoittaminen.• Lomakerekisterin sisällön uudistaminen.	<ul style="list-style-type: none">• Uudistettujen lomakkeiden määrä kokonaismäärästä, nouseva.
<p>Tavoite 9: Palvelukulttuurin ja O365 ohjelmien osaamisen vahvistaminen</p>	<ul style="list-style-type: none">• Palvelukulttuurikoulutusten järjestäminen koko henkilöstölle.• O365 koulutusten järjestäminen koko henkilöstölle.	<ul style="list-style-type: none">• Koulutettujen työntekijöiden määrä.• Asiakastytyväisyys.• Koulutuspalautte• Ohjeet päivitetty ja jalkautettu K/E

Hallintopalvelujen toimintaperiaatteet

Hallintopalvelut huomioidaan osana organisaation strategista johtamista

Meillä on selkeät toimintatavat ja roolit sekä hyvät taidot toteuttaa toimintaamme

Toimintamme ja päätöksentekomme perustuu aina ajantasaiseen ja laadukkaaseen tietoon

Palvelumme toteutetaan vastuullisesti ja vaikuttavasti

Resurssit ja osaaminen

Asiantuntijuus (jokaisen hallinnollisen tukipalvelun osalta määriteltynä)

Rakenne ja verkostot

Yhteistyötaidot – emme toimi yksin, tarvitsemme toisiamme

Johtaminen ja kehitys

Valmentava johtaminen
Jatkuva parantaminen

Arvolupaus

Varmistamme joka päivä parempien hallintopalvelujen tuottamista – yhdessä asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme kanssa

Asiakaslähtöisyys (asukas, työntekijä, yhteistyökumppani, palveluntuottaja, viranomainen, valtio)

Asiakasryhmät ja toimintamalli

Yleishallinto, oikeudelliset palvelut, kiinteistöhallinto, hankinta- ja tukipalvelut

Tuotteet ja palvelut

Keskittetyt asiantuntijapalvelut

Palvelumalli

Kustannusnäkemykset

Kokonaistaloudellisuus
Vaikuttavuus

Lisäarvon tuottaminen PSHVA:n ydintoimintoihin

Ansaintamalli

Suomidigi.fi

Lähde: JHS 179, Liite 2. Liiketoimintamallit ja kyvykkyydet KA-suunnittelussa

Kehittämistoimenpiteet Kiinteistöhallinto

Kiinteistöhallinto

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
<p>Tavoite 10: Kannattava ja tuottava rakennusinvestointi</p>	<ul style="list-style-type: none">• Huolellinen toiminnallinen suunnittelu; tarve- ja hankesuunnittelu.• Investoinnin kannattavuuden arviointi ja vaikutus talouteen.• Investointien kustannusseuranta ja riskienhallinta.• vakioitujen tilaratkaisujen edistäminen	<ul style="list-style-type: none">• Taloudelliset arviointikriteerit ja taloudellisten tunnuslukujen vertailu.• Esim. Neliöhintavertailu (€/m²) rakennustyyppikohtaisesti ja toiminnan säästöpotentiaali investoinnin kautta.• Rakennushankkeiden budjetissa pysyminen (vs. talousarvio)
<p>Tavoite 11: Investointien kautta tehokkaat tilaratkaisut ja toimintamallit</p>	<ul style="list-style-type: none">• Varmistetaan hyvinvointialueen strategian, palvelustrategian ja palveluverkon toteutuminen.• Toteutetaan tulevaisuuden toimintaa vastaavat tilat.• Integraation mahdollistaminen mm. Erityis- ja perustason toimintojen osalta.• Toimintojen keskittäminen ja sijoittuminen lähekkäin (mahdollistaa henkilöstön tehokkaamman käytön).• Tilojen muuntojoustavuuden huomiointi suunnittelussa ja rakentamisessa.	<ul style="list-style-type: none">• Tilatehokkuusluku (rakennuksen toteutunut bruttoala suhteessa toiminnan tarvitsemiin tiloihin).• Toiminnan arviointi (gap – analyysi).• Asiakastytyväisyyskyselyt tilojen käyttäjille.
<p>Tavoite 12: Tehokas tilahallinta huomioiden toiminnan vaatimukset</p>	<ul style="list-style-type: none">• Varmistetaan ajantasainen tieto ja tilannekuvat hyvinvointialueen toimitiloista.• Tilojen käytön tehostaminen.• Tilojen moni- ja yhteiskäyttöisyyden edistäminen.• Tarpeettomista tiloista luopuminen.• Tyhjien tilojen edelleenvuokraus.• Käyttöasteen mittaaminen.	<ul style="list-style-type: none">• Tilojen kokonaispinta-alan kehitys suhteessa asukaslukuun/ennalta määritettyihin suoritteisiin.• Tilatietojen vertaaminen muihin hyvinvointialueisiin.• Vuokrausaste %.
<p>Tavoite 13: Hyvinvointialueen kiinteistöjen ja toimitilojen pitkän aikavälin suunnitelma</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kiinteistö- ja toimitilastrategiset linjaukset, omistuspolitiikka jne.• Kiinteistöjen ja toimitilojen toiminnallista suunnittelua, rakennuttamista, ylläpitoa ja tilahallintaa koskevat linjaukset ja periaatteet sekä niiden toteuttaminen.	<ul style="list-style-type: none">• Kiinteistöstrategia valmis. K/E• Strategian jalkautus. K/E• Kiinteistöhallinnon prosessit kuvattuina. K/E

Toimenpiteet Talouspalvelut

Toimenpiteet Viestintä

Tavoitteet

Tavoite 16: Sisäisen viestinnän kehittäminen yhteistyössä HR:n kanssa

- Tiedonkulun parantaminen ja tiedon löytämisen helpottaminen valtavan tietomäärän aikana.
- Parantaa tiedonkulkua myös sellaiselle henkilöstölle, jotka eivät päivittäistyössään ole sähköpostin tai Pulssi-intran ääressä.
- Esihenkilöiden tukeminen omassa viestinnässään, jotta tieto välittyy henkilöstölle.
- Työyhteisön hengen ja yhteenkuuluvuuden tunteen parantaminen.

Tavoite 17: Työnantajamielikuvan sekä pito- ja vetovoiman kehittäminen

- Hyvä työnantajamielikuva.
- Henkilöstön pysyvyys ja työtyytyväisyys.
- Hakijamäärien lisääminen.
- Hyvinvointialueen työnantajabrändin ja tunnettuuden kehittäminen.

Toimenpiteet

- Pulssi-intran kehittäminen.
- Toimialojen ja palvelualueiden johdon ja henkilöstöviestinnän kehittäminen.
- Esihenkilöviestinnän kehittäminen.
- Informaation välittämisen parantaminen esim. infotauluilla.
- Hyvinvointialueen yhteisöllisyyden luominen: henkilöstötilaisuus/-tempaus.

- Rekrytointimarkkinoinnin kehittäminen (ml. budjetti).
- Tutkimus nykyisestä työnantajamielikuvasta ja sen seuranta.
- Hyvinvointialueen urasivuston "Töihin meille" -osuuden kehittäminen.
- Hyvinvointialueen somelähettiläsverkoston laajentaminen ja heidän tukeminen someviestinnässä.
- Oppilaitosyhteistyö.
- Työsuhde-edut.

Mittarit

- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyn tulokset.
- Pulssi-intran käyttäjäkyselyn tulokset.
- Palaute Pulssi-intrasta.
- Pulssi-intran kävijädata.
- Infojen osallistujamäärät.
- Infojen etukäteiskysymykset.
- Infojen palautteet.

- Kuntarekry.fi työnantajasisivuston analytiikka.
- Pshyvinvointialue.fi-sivuston analytiikka.
- Hakijamäärät.
- Henkilöstön pysyvyyden mittarit (pois lähtö, työurien pituus .jne).

Tavoitteet

Tavoite 18: Asukasviestinnän kehittäminen
Sellaisten asukkaiden ja asiakkaiden tavoittaminen, jotka eivät seuraa verkkosivuja ja sosiaalista mediaa.

Tavoite 19: Brändin ja sen tunnettuuden kehittäminen

- Hyvinvointialueen ilme tunnistetaan.
- Henkilöstö tuntee brändin omakseen.
- Henkilöstö käyttää hyvinvointialueen brändin mukaisia PowerPoint- ja asiakirjapohjia.

Tavoite 20: Asukasviestintä tukee asukkaiden omaa toimintaa ja ohjaa tarkoituksenmukaiseen ja oikea-aikaiseen palveluiden käyttöön.

Toimenpiteet

- Joka kotiin jaettava lehtinen esim. puolivuositain.
- Paikallislehtien välissä julkaistavat lehtiset.
- Kesälehdet, Kuopion Kohtaamisia-lehti, kuntien lehdet.
- Savon Median mainostilan hyödyntäminen.
- Jakomateriaalit: apteekkien, terveysasemien yms. palvelupisteiden tilojen ständit ja infotv:t, kaupunkien lehtien jakelupisteet; kohderyhmien mukaan.
- Kotihoidon jakelun hyödyntäminen.

- Graafisen ohjeiston ja elementtien kehittäminen.
- Hyvinvointialueen erilaisten mallipohjien kehittäminen ja tarvittavien uusien luominen.
- Brändiviestien ja sloganeiden kirkastaminen.
- Painotuotteet, liikelahjat, jakomateriaalit.
- Verkkomedia, joka mahdollistaa näyttävät uutisoinnit ja sometukset.
- Ohjeistus ja koulutus henkilöstölle.
- Bränditutkimus asukkaille ja henkilöstölle.
- Selvitys, miten hyvinvointialueen brändi näkyy toimipisteissä.

- Kehitetään asukkaan ajankohtaiseen palvelutarpeeseen liittyvää henkilökohtaisesti kohdennettua tiedonsaantia ja ohjausta palveluihin hakeutumisen, ajanvarauksen ja palveluneuvonnan yhteydessä käyttäen monipuolisesti kirjallisia ja sähköisiä tietoaineistoja, sähköisiä palveluita, puhelinpalvelua ja henkilökohtaista vuorovaikutusta.

Mittarit

- Maksetun mainoskampanjan data.
- Asukas- ja asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset.

- Asukas- ja henkilöstökyselyn tulokset.
- Hyvinvointialueen brändi-ilmeen näkyminen eri toimipisteissä.
- Tunnettavuus: Some-kanavien seuraajamäärien kehittyminen ja keskustelun sävy, mahdolliset puolestapuhujat.

- Asukastytyväisyysmittaus koskien palveluiden piiriin pääsemistä. Palveluiden tarkoituksenmukaisen käytön seuranta.



Pohjois-Savon
hyvinvointialue