



Hoitajapuhelinpalvelujen hankinta / EK

VD/9863/02.08.00.00/2020

EK

Taustaa

COVID-19-epidemiatilanteen takia kuntalaisten koronaan liittyvät puhelinyhteydenotot ovat lisääntyneet voimakkaasti. Elokuussa 2020 viikoittainen koronapuhelumäärä oli yli 9000 ja syyskuussa noin 3000 puhelua viikossa. Tulevan syksyn ja talven neuvontatarve riippuu epidemiatilanteen kehityksestä.

Korona- ja keskitettyyn puhelinneuvontaan käytettävän resurssin riittämättömyyden ja puhelimeen vastaamisen viiveajan lyhentämisen vuoksi on ostettu Luona Oy:ltä suoramarkkinointia lokakuusta 2020 lähtien hoitajien koronapuhelinpalvelua. **Epidemialinja ja ajanvaraus palvelu** sisältää COVID-19-tautiin liittyvään neuvontaan, hoito-ohjeet, ajanvaraukseen, läheteen tekemiseen näytteenottoon ja sairauslomatoimistusten kirjoittamiseen epidemian aikana terveydenhuollon muun toimintavarmuuden turvaamiseksi. Kirjaukset tehdään Apotti-potilastietojärjestelmään. Palvelun tuottamisessa käytetään lisäksi koronabottia sekä VIHTA-ajanvarausjärjestelmää. **Epidemialinja ja ajanvaraus palvelu** on auki myös arki-iltoisin, viikonloppuisin ja arkipäivinä, tällöin oman henkilöstön resurssit vapautuvat virka-aikana tehtävään työhön ja ylityön tarve vähenee.

Hoidontarpeen arviointi linja ja ajanvaraus palvelulle on myös tarvetta, jotta turvataan kuntalaisten yhteydenottomahdollisuudet terveysasemille lain edellyttämien velvoitteiden täyttämiseksi. Tällä hetkellä pystytään itse tuottamaan tämä palvelu, mutta mikäli epidemiatilanne laajenee, on syytä varautua ostopalvelun käyttämiseen. Palvelussa tehdään asiakkaalle terveydenhuollon ammattilaisen toimesta (sairaanhoitaja/terveydenhoitaja) lakisääteinen hoidontarpeen arviointi, annetaan oi-reiden mukaisia hoito-ohjeita sekä varataan aika tarvittaessa vastaanotolle. Hoitaja myöntää ja kirjaa tarvittaessa Apottiin Vantaan ohjeistuksen mukaisesti asiakkaalle sairauslomatoimistuksen tai sairaan lapsen hoitotoimistuksen. Kirjaukset tehdään Apotti-potilastietojärjestelmään.

Valtakunnallisesti on aloitettu COVID-19 rokotukset ja ajanvarauksen turvaamiseksi tarvitaan **Rokotus ajanvarauslinja**. Rokotus ajanvarauslinjaa tullaan jatkossa tarvitsemaan myös muihin joukkorokotuksiin esimerkkinä influenssarokotukset.

Hankinta on osa projektia Hyvä saavutettavuus - tyytyväinen asiakas - Puhelinyhteydellä asiat kuntoon, joka nivoutuu valtakunnallisen sote-uudistuksen tavoitteisiin ja Vantaa-Kerava Tulevaisuuden Sote-hankkeeseen. Sote-uudistuksen yhtenä tavoitteena on: "Yhdellä yhteydenotolla oikeaan palveluun".

Hoitajapuhelinpalvelujen hankinta

Hoitajapuhelinpalvelujen hankinnan kokonaisarvio on arviolta 1,2 miljoonaa euroa (Epidemialinja ja ajanvaraus palvelu 600 000 euroa (alv 0%), Hoidontarpeen arviointi linja ja ajan



Hallintosäännön 2. luvun 8 §:n mukaan palvelualuejohtaja päättää palvelualueetta koskevista sopimuksista. Hallintosäännön 10 luvun 1 §:n mukaan lautakunta tehtäväalueellaan päättää palvelutuotannon avaamisesta kilpailutukselle.

Sosiaali- ja terveyslautakunta 18.1.2021 § 8

Va. terveyspalvelujen johtajan esitys:

Päätetään hyväksyä esitys hoitajapuhelinpalvelujen kilpailuttamisesta.

Päätös:

Esitys hyväksyttiin.

Täytäntöönpano: Terveyspalvelut/Eila Koivunen

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

Eila Koivunen, vs. terveyspalvelujen johtaja, puh. 09 5455272. (etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)