



TAMPEREEN KAUPUNKI

SoteNavi-hankkeen ”*Kuka pärjää kilpailussa?*” –seminaari

Kokemuksia kilpailutuksesta

Ikäihmisten palvelulinjan päällikkö Ella Suojalehto, Tampereen kaupunki





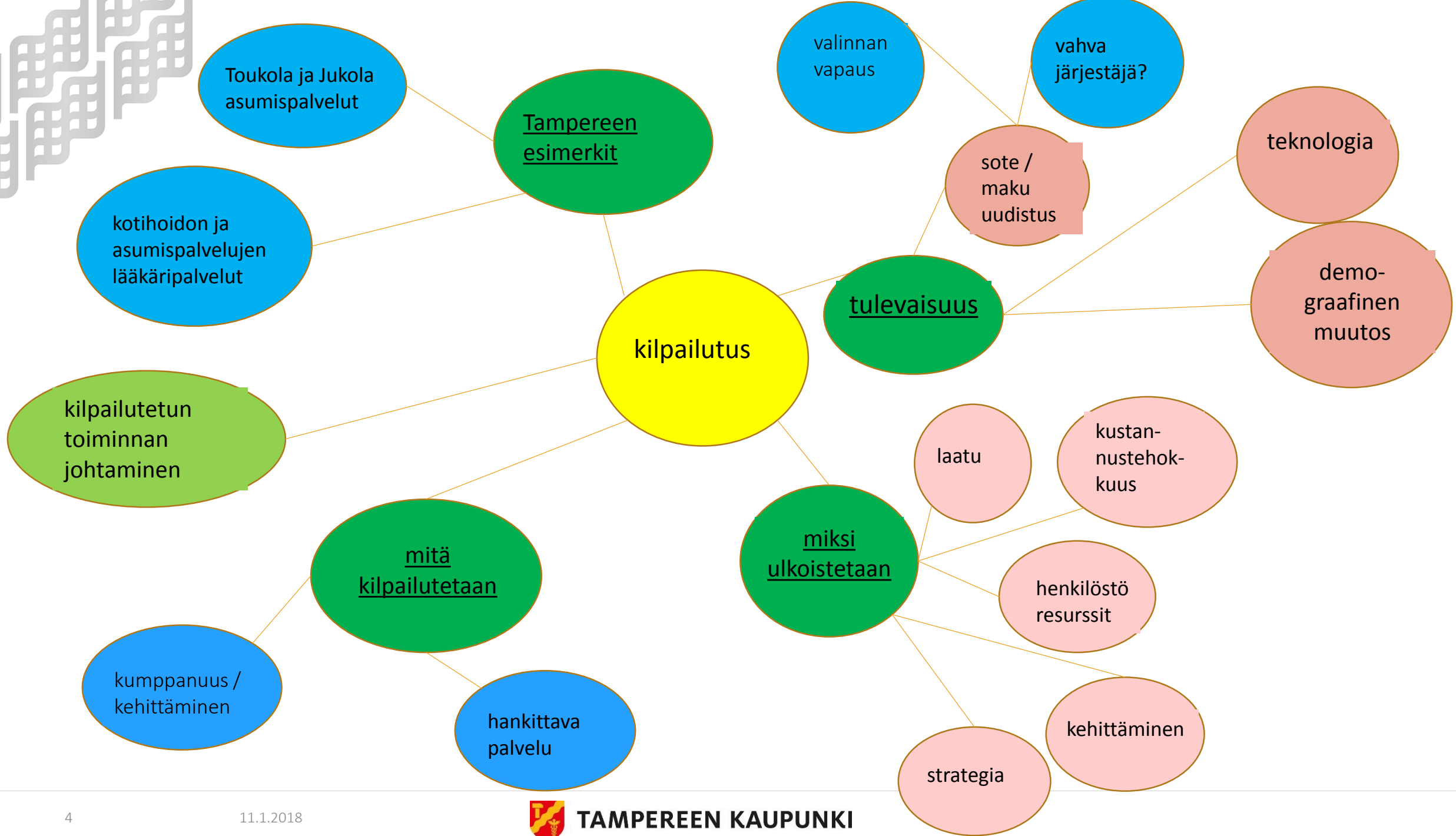
Ulkoistaminen

Aiemmin itse hoidettu toiminto siirretään ulkopuolisen tuotettavaksi
Koostuu kahdesta peruselementistä:

1. ulkoistettavan toiminnon lopettamisen yrityksen sisällä
2. ulkoistettavan toiminnon suorittamista koskevan sopimussuhteen luominen

Onnistunut ulkoistaminen edellyttää

- koko ulkoistamisprosessi on toteutettu huolellisesti
- ulkoistamiselle on asetettu tavoitteet ja motiivit ovat tiedossa (miksi ulkoistetaan ja mitä sillä tavoitellaan)
- markkinoiden tuntemus
- ulkoistettava palvelu on määritelty ja tarjouspyynnöissä on esitetty oikeat vaatimukset.
- ulkoistetun palvelun tasoa mitataan jatkuvasti
- palvelua tuottavaan organisaatioon luodaan luottamussuhde





1. Miksi ulkoistetaan:

- kustannustehokkuus
- laatu
- kehittäminen (konsultoinnin saaminen, verkottuminen, brändi)
- (erityisosaamista omaavan) henkilöstön määrän pienentämiseen
- erikoistuminen omaan ydinosaamiseen
- kunnan strateginen päätös (esim. elinkeinopoliittinen, monituottajamalli)

Palveluiden kohdalla painottuvat usein eri asiat kuin aineellisen tuotannon kohdalla



2. Mitä kilpailutetaan:

Palvelu:

- kokonaisulkoistus
- osa esim. tietty alue
- tukipalvelut
- henkilöstövuokrauksen kaltainen

Mitä muuta samalla



3. Kilpailutuksen tekeminen ja sopimusjohtaminen

- tuotekuvaus
 - millaista palvelua halutaan
 - miten palvelu liittyy muihin palveluihin
 - palvelulupaus ja miten sitä mitataan
 - mahdolliset bonus / sanktio -mallit
- laatutekijöiden määrittely
- hinta/laatusuhteen -määrittely
- sopimusjohtaminen

4. Tampereen esimerkit

- asumispalvelujen ja kotihoidon lääkäripalvelut
- tehostettu palveluasuminen Koukkuniemen alueella



Asumispalvelujen ja kotihoidon lääkäripalvelut

Lääkäripalvelujen hankinta liittyy ikäihmisten tehostettuun palveluasumiseen, vanhainkotihoitoon, vaativaan hoitoon, palveluasumiseen, palvelutalon kotihoitoon sekä kotihoitoon.

Hankinnalle on asetettu seuraavat tavoitteet:

- kumppanuus
- yhteinen kehittäminen



Asumispalvelujen ja kotihoidon lääkäripalvelut

- ilmoittautumispyyntö (määräaikaan 11.4.2018 mennessä osallistumishakemuksen jätti kuusi yritystä)
- kaikki 6 yritystä valittiin osallistujista
- neuvottelujen 2. kierrosta
 - tavoitteena palvelukuvauksen ja tarjouspyynnön tarkentaminen
 - tarjouspyyntöluonnos lähetettiin neuvotteluun osallistuneille
- tarjouspyyntö ilmoittautumispyynnön jättäneille (julkaistiin 11.6.2018, korjausilmoitus 26.6.2018)
 - hinta
 - kehittäminen: power point –esitys
 - kumppanuus: haastattelut
- tarjouspyyntöjen vertailu ja päätöksen tekeminen
- palvelun alkaminen ja seuranta



Asumispalvelujen ja kotihoidon lääkäripalvelut

Valintaperusteena on kokonaistaloudellisesti hinta-laatusuhteiltaan edullisin tarjous.

Hinta. Tarjottu hinta (kuukausihinta/asiakas), maksimipisteet 40 pistettä.

Laatu maksimipisteet 60 pistettä, jakaantuen seuraavasti:

Kumppanuus: Osion pistemäärä 30 pistettä.

Kehittäminen: Osion kokonaispistemäärä 30 pistettä

Asumispalvelujen ja kotihoidon lääkäripalvelut

Kumppanuus 30.00

Vertailuperusteena käytetään haastattelua, jossa haastatellaan palveluntuottajan puolelta nimetyt sopimusyhteyshenkilö ja lääketieteellisessä vastuussa oleva henkilö (vastuulääkäri).

Kehittäminen 30.00

Kehittäminen liittyen tarjoajan tulee ladata vaadittu PowerPoint esitys, Vastauksen tulee mahtua maksimissaan viiteen PowerPoint -esitysdiiaan + otsikkodia. Mahdollisen tekstin

fontin ja sen minimipistekoko tulee olla Calibri 11.



Tehostettu palveluasuminen Koukkuniemen alueella

Tehostetun palveluasumisen palveluja kahteen palvelutaloon. Palveluita tuotetaan Tampereen kaupungin Tilakeskuksen omistamissa kiinteistöissä, jotka sijaitsevat Koukkuniemen alueella: Kontukoti ja Toukola.

Hankinnalle on asetettu seuraavat tavoitteet:

- yhteiskuntavastuu
- yhteinen brändi
- kehittäminen
-



Tehostettu palveluasuminen Koukkuniemen alueella

*Valintaperusteena on kokonaistaloudellisesti
hinta-laatusuhteiltaan edullisin tarjous.*

Hinta. Tarjottu hinta (kuukausihinta/asiakas), maksimipisteet 50 pistettä.

Laatu maksimipisteet 50 pistettä:

Kumppanuus: Avovastaus

Kehittäminen: Videotallenne



Laadun arviointi

Avokysymys.

Kuvaa miten vanhuksen hyvinvointia ja elämänlaatua tuetaan virike-, kulttuuri- ja harrastetoiminnan avulla. Näkökulmana on kotona asumisen tukeminen. Vastaus arvioidaan asteikolla 0-10 pistettä.

Arviointikriteerit:

Virike-, kulttuuri- ja harrastetoiminnan laajuus ja monipuolisuus sekä kuinka usein toimintaa järjestetään (asteikko 0-3 pistettä),

Vanhusten yksilöllisten toiveiden huomioiminen virike-, kulttuuri- ja harrastetoiminnassa (asteikko 0-4 pistettä),

Tarjoajan toimenpiteet virike-, kulttuuri- ja harrastetoiminnan vaikutusten todentamiseksi vanhusten hyvinvointiin (asteikko 0-3 pistettä).

Kehittäminen

Tarjoajan tulee tarjouksensa liitteenä palauttaa videotallenne, jossa tarjoajan tulee antaa suunnitelma Koukkuniemen alueen kehittämiseksi huomioiden tilaajan tarjouspyynnön liitteellä 28 esittämät asiat. Lataa videotallenne tähän.

Videotallenteen maksimikesto voi olla enintään 2 minuuttia ja liitteen koko teknisistä rajoitteista johtuen voi olla enintään 50 Mt.

Videotallenteella annettavassa suunnitelmassa tulee huomioida tilaajan alla esittämät kysymykset ja arviointinäkökulmat. Tarjoajan laatima suunnitelma on palvelulupaus.

1. Miten palveluntuottaja huomioi toiminnassaan Koukkuniemen alueen nykyiset arvot (innovatiivisuus, inhimillisyys, yksilöllisyys, yhteisöllisyys)?
2. Mitä näkyviä tuloksia on saavutettavissa ensimmäisen ja vastaavasti seuraavien sopimusvuosien jälkeen?
3. Miten palveluntuottaja järjestää yhteistyön Koukkuniemen alueen muiden toimijoiden kanssa?
4. Mitä uutta hyvinvointiteknologiaa palveluntuottaja hyödyntää? (muu kuin hoitajakutsujärjestelmä)
5. Miten palveluntuottaja mittaa/arvioi suunnitelman toteutumista sopimuskauden aikana? Esittele jokin konkreettinen mittari / mittareita.

Arviointi

Tilaja suorittaa suunnitelman arvioinnin asteikolla 0-10 pistettä seuraavista näkökulmista:

1. Innovatiivisuus (omaperäinen, tuore, edistysmielinen). Innovatiivisuudella tarkoitetaan ominaisuutta, joka on kykyä ja halua luoda ja ottaa käyttöön innovaatioita. Innovaatioilla tarkoitetaan tässä yrityksen kehittämää uutta tai olennaisesti parannettua ratkaisua tai palvelun tuottamiseen liittyvää menetelmää. Innovaatioilla tarkoitetaan myös muualla innovoitua mutta yrityksessä käyttöön otettua taloudellisesti hyödyllistä tuotetta, prosessia, palvelua, keksintöä, käytäntöä tai esinettä, jota arviointiryhmä pitää uutena ja joka merkittävästi edistää palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista tai vaikuttaa kustannuksia alentavasti.
2. Koukkuniemen alueen nykyisten arvojen (innovatiivisuus, inhimillisyys, yksilöllisyys, yhteisöllisyys) huomioiminen
3. Toteutusaikataulu (mitä näkyviä tuloksia on saavutettavissa sopimuskauden aikana eli 2020 vuoden loppuun asti)
4. Yhteistyö Koukkuniemen alueen muiden toimijoiden kanssa
5. Hyvinvointiteknologian hyödyntäminen uudella tavalla (ei tarkoita olemassa olevaa hoitajakutsujärjestelmää, vaan muuta palveluntuottajan palveluun tuomaa teknologiaa, josta hyötty palvelutuotanto)
6. Konkreettinen mittari / mittareita esitetyn suunnitelman toteutumisen arvioimiseksi (tilaa jotta huomioon mittarin käyttökelpoisuuden)



Kunnan rooli palvelujen järjestäjänä korostuu

Kunnat ovat etenkin 2000-luvulle tultaessa ulkoistaneet entistä enemmän palvelujaan

tämä on vahvistanut kuntien roolin muutosta palveluiden tuottajasta niiden järjestäjäksi

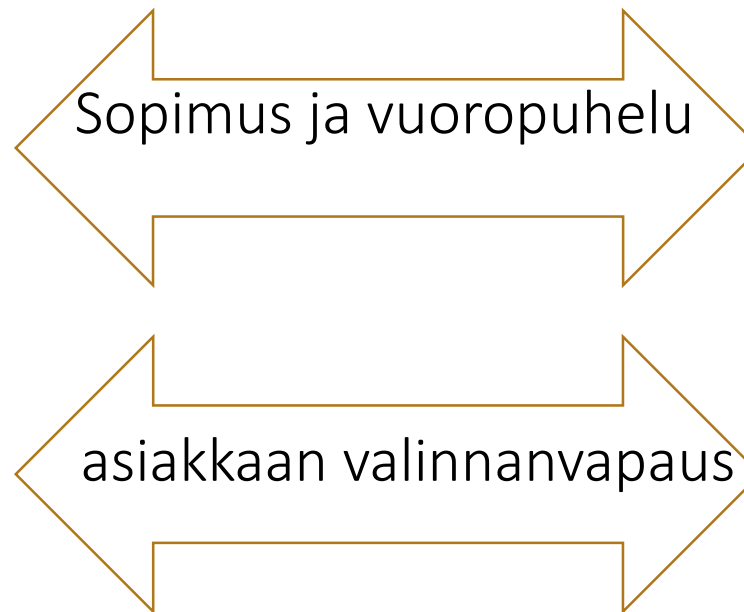
Ulkoistamisissa sääntelyn painopiste siirtyy kunnallishallintoa yleisesti ohjaavista säännöistä kilpailuttamisen ja sopimusoikeuden säännöksiin.

Kuntien vaikutus- ja päätösmahdollisuudet ovat saaneet ulkoistamisten määrän ja koon kasvaessa aivan uusia elementtejä.

Sote- ja maakunta -uudistus

Vahva järjestäjä

- Kokonaisvastuu asiakkaan palvelujen järjestämisestä (ml. valvonta)
- Asiakkuuksien ja palvelujen hallinta monituottajamallissa - integraatio



Kilpailukykyinen tuottaja

- Moderni ja ketterä organisaatio
- Uudistuminen ja innovaatiot
- Hyvinvoiva henkilöstö
- Paras asiakaskokemus

Kiitos



TAMPEREEN KAUPUNKI

