

Toni Nisula

ERITYISJALKINEIDEN JA TUKIPOHJALLISTEN
HANKINTAKÄYTÄNNÖN LAADUN
KEHITTÄMINEN VARSINAIS-SUOMEN
SAIRAANHOITOPIIRIN TARPEISIIN

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Apuvälineteknikko YAMK
Kuntoutuksen Koulutusohjelma
Opinnäytetyö
4.5.2012

Tekijä(t)	Toni Nisula
Otsikko	Erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankintakäytännön laadun kehittäminen Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin tarpeisiin
Sivumäärä Aika	72 sivua + 2 liitettä 4.5.2012
Tutkinto	Apuvälineteknikko YAMK
Koulutusohjelma	Kuntoutuksen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Kuntoutusalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Ohjaajat	Yliopettaja Pekka Paalasmaa Yliopettaja Salla Sipari
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin nykyistä hankintakäytäntöä. Tavoitteena oli luoda mallitarjouspyyntö, jolla pyritään hankintojen parempaan laatuun.</p> <p>Hankintalaki korostaa, että hankintayksikölle tulisi löytää hinta-laatusuhteeltaan parhaiten sopiva ratkaisu kilpailuttamisen kautta. Yksilöllisten apuvälineiden kilpailutus koetaan valtakunnallisesti haasteelliseksi, koska se sisältää sekä apuvälineitä että palvelua.</p> <p>Kehittämistyö noudattaa toimintatutkimuksen strategiaa ja se eteni vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa käytin abduktiivista lähestymistapaa sairaanhoitopiireiltä kerättyjen tarjousasiakirjojen sisällönanalyysissä. Toisessa vaiheessa muodostin tarjousten analyysin tuloksista kyselykaavakkeen.</p> <p>Kyselykaavakkeen tuloksien perusteella tilaajien ja tuottajien ajatukset olivat hyvin yhteneväisiä hankintaprosessin sisällöstä. Molempien osapuolien mielestä hankintojen tulisi sisältää erityisjalkineiden ja tukipohjallisten lisäksi niihin liittyvät palvelut. Yleisesti sekä tilaajat että tuottajat pitivät tarjouspyynnön muodostamista hankalana ja kokivat, että tarjouspyynnöissä esiintyvät sisällölliset teemat ja lain vaateet olivat epäselviä. Tuottajat kuitenkin toivat vastauksissaan esille useita parannusehdotuksia, joista yhtenä olennaisena esille nousi asiakasnäkökulman huomioiminen tarjouspyyntöjen vertailuissa.</p> <p>Mallitarjouspyynnössä laatu näkyy molempien osapuolien, sekä tuottajien, että tilaajien toivomalla tavalla. Mallitarjouspyynnön osia ja elementtejä voi hyvin hyödyntää tarjouspyyntöihin ja hankintakäytäntöihin.</p>	
Avainsanat	Hankintakäytäntö, hankintalaki, tarjouspyyntö, laatu, toimintatutkimus

Author(s)	Toni Nisula
Title	Improving the Quality of Procurement Practice of Special Footwear and Custom Made Insoles for the Hospital District of Southwest Finland.
Number of Pages Date	72 pages + 2 appendices Spring 2012
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Rehabilitation, Master 's degree
Specialisation option	Rehabilitation
Instructor(s)	Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer Salla Sipari, Principal Lecturer
<p>The purpose of this thesis is to improve the quality of the procurement process of special footwear and custom made insoles for the Hospital District of Southwest Finland.</p> <p>The Procurement Act states that a call for tender should be initiated in order to determine the most fitting option in any procurement process. However, in the field of individual assistive devices, procurement processes are deemed somewhat problematic; as each bid includes a great deal of highly specialized service as well as a custom-made product.</p> <p>The drafting of the template was conducted in two stages through a functional research approach. Firstly, I used an abductive approach to assess the content of procurement documents used by various Hospital Districts. Then, on the basis of my findings, I generated a questionnaire which was sent out to both the producers and the purchasers of personal assistive devices.</p> <p>The results of the questionnaire show that both the producers and the buyers of assistive devices have convergent views on the functionality of procurement processes in their field. Both parties thought that the procurement process should incorporate not only the special foot wear and the custom made insoles, but also all the related services</p> <p>As a whole, both buyers and producers found the content-related themes and claims commonly found in call for tenders to be somewhat confusing. The producers, in particular, proposed several improvements such as paying more attention to the customer's views in the comparison of calls for bids.</p> <p>In the proposed template, I have tried to answer some of the concerns raised by the parties by paying particular attention to qualitative aspects.</p>	
Keywords	procurement practice, the Procurement Act, tender, quality, functional research

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Apuvälineiden hankintakäytäntö	3
2.1	Julkiset hankinnat	3
2.2	Hankintamenettelyt	9
2.3	Tarjousten käsittely	11
2.4	Tarjousten vertailu	12
3	Laatu kuntoutuksen näkökulmasta	14
4	Tukipohjalliset ja erityisjalkineet yksilöllisinä apuvälineinä	19
4.1	Tukipohjalliset eli jalkaortoosit	19
4.2	Erytisjalkineet	20
4.3	Erytisjalkineiden valmistuksessa käytettävät raaka-aineet	21
5	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite	23
6	Kehittämistyön eteneminen	24
6.1	Kehittämistyön menetelmät	25
6.2	Idea ja kehitystyön käynnistyminen	27
6.3	Aineiston keruu ja analyysi	28
7	Tarjouspyyntöjen sisällönanalyysin tulokset	31
8	Kyselylomake	36
8.1	Aineiston keruu ja analyysi	36
8.2	Tulokset	37
9	Tuotoksena, mallitarjouspyyntö	59
10	Pohdinta	63
	Lähteet	70
	Liitteet	
	Liite 1. Yhteistyöpyyntö	
	Liite 2. Kehittämistyön eteneminen	

1 Johdanto

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman. Vuosia 2008–2011 koskevan ohjelman pitkän aikavälin strategiseksi tavoitteeksi nostettiin mm. kuntalaisten palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden paraneminen sekä alueellisten erojen väheneminen. (Kaste 2008:4). Terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia edistävien olosuhteiden ja palveluiden katsotaan olevan myös kustannustehokkaita ja vaikuttavia tapoja parantaa ihmisten elämänlaatua. (Kaste 2008:29–30.)

Apuvälineiden kilpailutuksella pyritään kustannustehokkaaseen, vaikuttavaan ja elämänlaatua parantavaan tulokseen. Kilpailutus on kuitenkin koettu valtakunnalliseksi haasteeksi palveluntilaajien keskuudessa. Haasteelliseksi sen tekee sen erityislaatuisuus, koska yhtäaikaisesti kilpailutetaan sekä tuote, että palvelu. Hankintayksiköillä on vaikeuksia määritellä tarkalleen mitä lopulta haluavat hankkia ja tällöin tarjouspyyntö saattaa jäädä puutteelliseksi eivätkä saadut tarjoukset ole tällöin keskenään vertailukelpoisia eivätkä yhteismitallisia. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 51).

Erityisjalkineet ja tukipohjalliset ovat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ja niiden hankinta kustannetaan julkisilla varoilla. Tästä syystä niiden hankintaa ohjaa hankintalainsäädäntö, minkä mukaan palvelun tuottajan valitsemiseksi on järjestettävä tarjouskilpailu. Hankintalain tarkoituksena on lisätä yritysten kilpailua sekä taata toiminnan avoimuus. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 21.)

Hankintayksiköillä ei ole mahdollisuutta käyttää aikaisempaa tietoaan tarjoajan toiminnan laadusta, jos tietoa ei sisälly tarjouspyyntöön. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 310.) Tarjouspyyntöön tulisikin saada vertailukelpoisia elementtejä, joilla tuottajan on mahdollisuus tuoda esiin oman toimintansa laatu, ja erottautua näin muista toimijoista. Tämän vuoksi opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee laatua kuntoutuksen näkökulmasta.

Kehittämistyön olen tehnyt yhteistyössä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa heidän erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankintakäytännön kehittämiseksi. Tarkoituksena on luoda mallitarjouspyyntö erityisjalkineiden ja tukipohjallisten kilpailuttamiseen. Täsmennettyinä kehittämistyön kysymyksinä on selvittää millaisia tarjouspyynnöt ovat tällä hetkellä ja millaiseksi rakentuu laadukas tarjouspyyntö tilaajien ja tuottajien näkökulmasta. Tulosodotuksena on löytää tarjouspyynnön rakentamiseen sekä tilaajien, että tuottajien näkökulmista lisää työkaluja.

Aineistona kehittämistyössä toimii sairaanhoitopiirien tarjouspyyntöasiakirjat vuosilta 2007–2010. Näistä asiakirjoista teoriasidonnaisella sisällönanalyysillä saadun tiedon perusteella rakensin kyselylomakkeen tilaajille ja tuottajille. Kyselyssä tilaajilla ja tuottajilla on mahdollisuus vastata tarjouspyynnön sisältöä koskeviin kysymyksiin ja vaikuttaa näin mallitarjouspyynnön sisältöön. Kyselyssä heillä on myös mahdollisuus kommentoida vapaasti aihetta ja tuoda julki omia mielipiteitään aiheeseen liittyen. Kyselyyn vastasi 21 henkilöä, joista tilaajia oli 9 ja tuottajia 12. Vastausten perusteella muodostui erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankintaan mallitarjouspyyntö.

Kehittämistyön eri vaiheissa tuotettu tieto antaa valtakunnallisen kokonaiskuvan tarjouspyyntöjen sisällöstä. Kyselylomakkeen tulokset antavat myös mahdollisuuden niiden monipuoliseen vertailuun useista eri näkökulmista. Tässä raportissa muodostan vastausten perusteella johtopäätöksiä ja rakennan niistä mallitarjouspyynnön. Mallitarjouspyyntö ei tässä raportissa näyttäydy sellaisena, että se olisi suoraan siirrettävissä tarjouspyynnöksi. Siinä yhdistyy kuitenkin se tieto, jota tilaajat ja tuottajat ovat yhdessä olleet ansiokkaasti luomassa.

Esitän tässä opinnäytetyössä työskentelyn eri vaiheiden tulokset sellaisella tarkkuudella, että niiden käyttäminen on mahdollista myös myöhemmin. Työn keskeinen sisältö on nykytilan kuvaus tarjouspyyntöjen sisällöstä sekä kyselylomakkeen vastaukset. Näistä tuloksista on mahdollista tehdä johtopäätöksiä omaan käyttötarkoitukseen.

2 Apuvälineiden hankintakäytäntö

Kuntien terveys- ja sosiaalitoimen varoilla tehdään suurin osa apuvälineiden hankinnoista. Hankintalaki ohjaa näitä hankintoja ja valtioin, kuntien sekä muiden julkisoidellisten hankintayksiköiden onkin kilpailutettava hankintansa kyseisen hankintalain mukaisesti. (Salminen 2010: 44–45).

2.1 Julkiset hankinnat

Tässä raportissa olen käyttänyt julkisten hankintojen tiedon lähteenä teosta, Julkiset hankinnat jonka ovat kirjoittaneet Eskola ja Ruohoniemi vuonna 2011. Teos on ajantasainen tietolähde lakiin perustuvan aiheen tarkasteluun. Koska raportin tämä osa perustuu lakiin, en ole katsonut aiheelliseksi käyttää muita lähteitä.

Hankintalainsäädännön tavoitteena ja tarkoituksena on pyrkiä tehostamaan sisämarkkinoiden toimivuutta. Kysymys on palvelujen ja tavaroiden vapaasta liikkuvuudesta sekä sijoittumisvapauden periaatteen toteutumisesta. Kilpailuttamisvelvollisuudella pyritään tasapuolisuuden kautta tarjoamaan yrityksille mahdollisuuksia tarjota tuotteitaan ja palveluitaan julkiselle sektorille. Hankintalainsäädännön tarkoituksena on velvoittaa julkiset hankintayksiköt kilpailuttamaan hankintansa. Hankintalainsäädännöllä on kaksi päätarkoitusta, joista ensimmäinen on taata avoimuuden ja syrjimättömyyden periaatteiden noudattaminen julkisissa hankinnoissa. Toinen on parantaa yritysten kilpailukykyä markkinoilla ja lisätä kilpailua. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 21).

Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 12. artiklan syrjäntäkielto käsittää laajasti kaikenlaisen syrjinnän. Periaatteen mukaan samanlaisia tilanteista täytyy kohdella samalla tavalla, ellei erilaista kohtelua ole mahdollista perustella puolueettomin syin. Yhteisön oikeuskäytännössä on johdettu hankintalainsäädännön peruseriaatteista myös muita periaatteita, kuten tasapuolinen kohtelu, avoimuus sekä suhteellisuus. Julkisten hankintojen sääntely perustuu näihin periaatteisiin. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 21–22).

Julkiset hankintayksiköt ovat veloitettuja käyttämään hyväkseen olemassa olevat kilpailumahdollisuudet. Heidän täytyy hyödyntää markkinoilla jo olemassa olevaa kilpailua

sekä pyrittävä löytämään tarpeisiinsa hinta-laatu-suhteeltaan paras mahdollinen oleva ratkaisu. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 21–22).

Hankintojen tehokas ja avoin kilpailuttaminen sekä tarjoajien syrjimätön sekä tasapuolinen kohtelu on hankintalainsäädännön pääperiaate. Tämä edellyttää kilpailutukseen osallistuvien tasapuolista kohtelua kaikissa tarjousmenettelyn vaiheissa. Lainsäädäntö kieltää oman kunnan alueelta tulevien tarjousten suosimisen ja asettamisen etusijalle muihin tarjoajiin nähden. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 21–22).

Avoimuusperiaate edellyttää esimerkiksi hankintamenettelyä koskevien tietojen julkisuutta, sekä hankinnoista julkisesti ilmoittamista, tiedottamista tarjouskilpailun ratkaisemisesta sekä hankintaa koskevien asiakirjojen julkisuutta. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 24).

Kaikissa hankintamenettelyn vaiheissa tulee noudattaa hankintoja koskevia periaatteita. Myös syrjimättömyys-, yhdenvertaisuus-, avoimuus ja suhteellisuusperiaatteilla on keskeinen merkitys yksityiskohtaisten menettelysäännösten tulkinnassa. Usein mallisjärjen avulla pystytään arvioimaan onko hankintamenettelyssä kohdeltu kaikkia tarjoajia tasapuolisesti ja syrjimättömästi sekä onko toiminta ollut riittävän avointa ja onko menettelylle asetetut velvoitteet olleet oikeassa suhteessa hankinnan kokoon ja laatuun. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 25).

Hankintalainsäädäntöä sovelletaan hankintaprosessin kilpailuttamisvaiheessa. Tällä lainsäädännöllä ei säädelä sitä toimintojen ulkoistamista, joka on hankintayksiköiden vastuulla. Hankintayksiköt tekevät itse päätöksen siitä tuottavatko he palvelut itse, yhteistyössä muiden hankintayksiköiden kanssa, käyttävätkö yhteishankintapisteiden palveluja vai ostavatko palvelut oman organisaatioin ulkopuolelta. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 27).

Hankintalainsäädännöllä ei puututa kuntien päätöksentekoon, jos kunnat esimerkiksi haluavat tuottaa niiden vastuulla olevat palvelut itse. Kun kunta päättää ostaa palveluja kunnan organisaatioon kuulumattomilta palveluntuottajilta, sovelletaan kyseistä lakia. Hankintalainsäädännössä säädelään niistä kilpailuttamismenettelyistä, joita lain

soveltamisalaan kuuluvat hankintayksiköt ovat hankintoja tehdessään velvollisia noudattamaan. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 27).

Hankintayksikön käsite on laaja, se voidaan kuitenkin yksinkertaisesti määrittää siten, että lähtökohtaisesti kaikki verovarilla tehtävät hankinnat tulevat hankintayksikön käsitteen kautta kilpailuttamisvelvoitteen ja hankintalainsäädännön piiriin. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 27.)

Hankintalain 5§ 1 kohta. ”Hankintasopimuksella tarkoitetaan kirjallista sopimusta, joka on tehty yhden tai useamman hankintayksikön ja yhden tai useamman toimittajan välillä ja jonka sisältönä on hankintalain tarkoittaman rakennusurakan toteuttaminen, tavarankin hankinta tai palvelun suorittaminen taloudellista vastiketta vastaan.” (Eskola, Ruohoniemi 2011: 47–48).

Hankinnalla tarkoitetaan tavaroiden ja palvelujen ostamista tai vuokraamista tai siihen rinnastettavaa toimintaa. Myös urakalla teettäminen kuuluu tähän. Hankinnan käsite määräytyy laissa rakennusurakoita sekä tavara- ja palveluhankintoja koskevien määritelmien kautta. Lähtökohtaisesti kaikki ne hankinnat, joissa on kyse rakennusurakasta ja tavara- tai palveluhankinnasta kuuluu lain soveltamisalaan. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 49).

Tavarahankinnalla käsitetään tuotteen ostaminen, leasing, vuokraus ja osamaksulla ostaminen. Se voi sisältää myös osto-optioita ja tavaroiden lisäksi myös kokoamiset tai asennustöitä. Tavarahankintojen kilpailuttaminen on käytännössä helpompaa kuin esimerkiksi palveluhankintojen, mikä näkyy niissä esiintyneinä ongelmina. Tavarahankinnoissa hankintayksikkö tietää tarkalleen mitä se haluaa hankkia, näin tarjouspyynnön laatiminen on helppoa eikä tuotteen määrittäminen aiheuta ongelmia kuten usein palveluhankintojen kohdalla. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 51).

Palveluhankinnan kohteena on palvelujen suorittaminen. Siihen voi liittyä myös tavarahankintoja tai rakennustöitä. Palveluhankinnat jaetaan ensisijaisiin palveluihin ja toissijaisiin palveluihin. Nämä palvelut löytyvät lueteltuina lain liitteestä A ja B. Ensisijaisia palveluita ovat huolto- ja korjauspalvelut, kuljetuspalvelut, teleliikennepalvelut, rahoitus-

tuspalvelut, tietojenkäsittelypalvelut, tutkimus- ja kehittämisspalvelut, suunnittelupalvelut, kiinteistöhuoltopalvelut sekä jätehuoltopalvelut. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 51).

Toissijaisia palveluja ovat mm: sosiaali- ja terveystyöpalvelut, koulutuspalvelut, oikeudelliset palvelut sekä eräät kuljetuspalvelut. Sekä ensisijaisia ja toissijaisia hankintoja koskee kilpailuttamisvelvoite, mutta niiden hankintamenettelyt ovat erilaiset. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 51).

Ensisijaiset ja toissijaiset hankintamenettelyt eroavat toisistaan seuraavanlaisesti: *"Hankintalain liitteen B mukaisiin toissijaisiin palveluihin sovelletaan hankintalain mukaisesti kansallisen kynnyksarvon mukaisia menettelytapasäännöksiä, vaikka EU-kynnyksarvo ylittyisikin. Hallituksen esityksen 50/2006 mukaisesti hankintalain liitteen B toissijaisten palveluhankintojen kilpailuttamisen menettelytavat määräytyvät hankintalain kansallisen hankintamenettelyn menettelytapasäännösten mukaisesti. Näin siitä syystä, että liitteen B mukaiset toissijaiset palveluhankinnat ovat hankintadirektiivin välittömän soveltamisalan ulkopuolella. Näin ollen noudatetaan kansallisia menettelytapasäännöksiä, vaikka EU-kynnyksarvo ylittyisikin ko. palvelujen osalta. Toissijaisten liitteen B palveluhankintojen osalta on huomattava, että mikäli EU-kynnyksarvo ylittyy, hankintaa koskee tällöin kuitenkin jälki-ilmoitusvelvoite."* (Palo 2011).

Hankintalain mukaan hankintayksiköiden on käytettävä hyväksi olemassa olevat kilpailuolosuhteet. Tarjousmenettelyn ehdokkaita ja tarjoajia on kohdeltava tasapuolisesti ja syrjimättä sekä toimittava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimuksia noudattaen. Nykyinen hankintalaki korostaa sitä, että hankintojen tekemisen tarkoituksena on ensisijaisesti hankintayksikön hankintatarpeiden tyydyttäminen ja löytää hinta-laatusuhteeltaan parhaiten sopiva ratkaisu kilpailuttamisen kautta. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 86).

Hankintalaissa määrätty kilpailuolosuhteiden hyödyntäminen tarkoittaa pääsääntöisesti järjestämällä tarjouskilpailu. Se miten kilpailu on järjestettävä riippuu hankinnan arvosta. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 86).

Kansallisille hankinnoille sekä EU-hankinnoille on säädetty omat kynnysarvonsa, jotka rajaavat hankintalain soveltamista. EU-menettelyjen mukaisesti kilpailutettavat hankinnat ylittävät EU-kynnysarvot, jotka ovat 1.1.2010–31.12.2011 seuraavat:

Tavarahankinnoissa ja ensisijaisissa palveluhankinnoissa kynnysarvo on yli 193 000 euroa (paikallishallinto) ja yli 125 000 euroa (valtion keskushallinto). Rakennus – ja käyttöoikeusurakoissa kynnysarvo on yli 4 845 000 euroa.

EU-hankinnoille ominaisia asioita:

- hankinnan menettelysäännökset perustuvat kansalliseen lainsäädäntöön ja EU-direktiiveihin,
- ilmoitettava EU-laajuisesti,
- noudatettava hankintamenettelyjä ja määräaikoja,
- voidaan valittaa markkinaoikeuteen,
- hankintapäätöksen tekemisen jälkeen odotusaika on 21 päivää (pakollinen) ennen hankintasopimuksen tekemistä. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 88-89).

Kansallisilla hankinnoilla tarkoitetaan sitä, että ne ylittävät kansallisen kynnysarvon. Kansalliset kynnysarvot ovat tavara- ja ensisijaisissa palveluhankinnoissa 30 000 – 125 000 euroa (paikallishallinto) ja 193 000 euroa (valtioin keskushallinto). Sosiaali- ja terveyspalveluissa, sekä ammatillisissa koulutuspalveluissa yhteistyössä työnantajan kanssa yli 100 000 euroa. Rakennusurakoissa kansallinen kynnysarvo on 150 000-4 845 000 euroa. Kansallisista hankinnoista on kyse silloin kun hankinnan arvo ylittää kansallisen kynnysarvon, mutta jää kuitenkin EU-kynnysarvon alle. Tähän luetaan myös toissijainen palveluhankinta tai palveluja koskeva käyttöoikeussopimus sekä kehitysyhteistyöhön perustuva ulkoasianhallinnon hankinta, jotka ylittävät EU-kynnysarvot. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 89).

Kansallisille hankinnoille ominaisia asioita:

- hankinnan menettelysäännökset perustuvat kansalliseen lainsäädäntöön ja oikeuskäytäntöön
- ilmoitettava kansallisesti
- varattava kohtuullinen aika osallistumishakemuksen jättämiseen ja tarjouksen tekemiseen
- voidaan valittaa markkinaoikeuteen sekä tehdä hankintaohikaisu

- hankintapäätöksen jälkeen ei pakollista odotusaikaa hankintasopimuksen tekemiseen (Eskola, Ruohoniemi 2011: 89).

Kansalliset kynnsarvot alittavat hankinnat eivät kuulu hankintalain soveltamisalaan. Näistä hankinnoista voidaan käyttää myös nimitystä pienhankinnat. Niiden kynnsarvot ovat tavara- ja palveluhankinnoissa alle 30 000 euroa, sosiaali- ja terveystaloudissa sekä ammatillisissa koulutuspalveluissa yhteistyössä työnantajan kanssa alle 100 000 euroa. Rakennusurakoissa kynnsarvo on alle 150 000 euroa. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 89).

Pienhankinnoille ominaisia asioita:

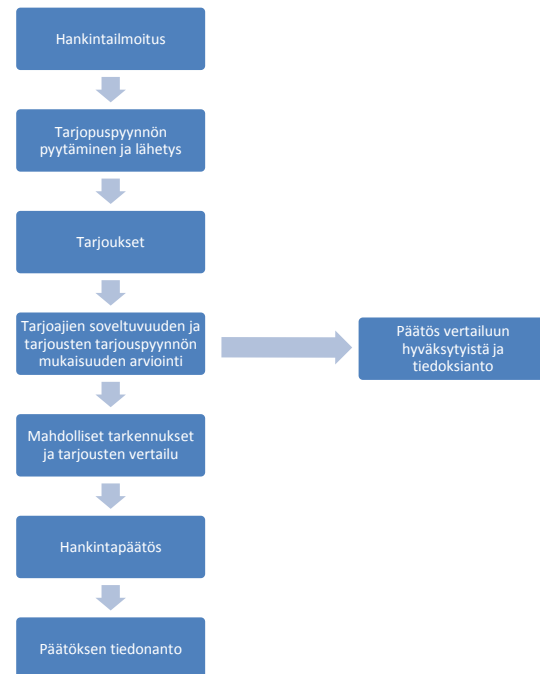
- hankintojen menettelyohjeet perustuvat EU - perustamissopimuksen yleisiin periaatteisiin ja hankintayksikkökohtaisiin ohjeisiin
 - eivät kuulu hankintalain soveltamisalaan
 - ei tarvitse julkaista ilmoitusta,
 - hankinnoista ei valitusoikeutta markkinaoikeuteen
 - hankinnoista voi tehdä hankintaoikaisun
- (Eskola, Ruohoniemi 2011: 90).

Hankintayksiköiden tulisi huolehtia siitä, että myös tehdyn hankintasopimuksen toteutumista seurattaisiin ja sopimusrikkomuksiin puututtaisiin tarvittaessa sanktioita käyttämällä. Käytännössä on usein ilmennyt, että kilpailuttamiseen panostetaan paljon ja se hoidetaan kaikkien sääntöjen mukaisesti. Suunnitelmalliseen hankintaan kuuluu myös sen toteutumisen valvonta. Hankintasopimuksen tulee mahdollistaa laadun ja palvelun seuranta. Laadun ja palvelun tulee vastata sitä mistä on sovittu ja mitä kilpailutuksessa on edellytetty. Tarjouspyynnössä määritetyllä laadulla ei ole merkitystä, jos palveluntuottaja valvonnan puutteen takia voi tuottaa laadultaan huonompaa palvelua kuin mitä sopimuksessa on edellytetty. Hankintasopimuksessa tulisikin sopia kirjallisesti laadun mittaamisen menetelmistä, jotta olisi mahdollista seurata ja vaatia tarjouspyynnössä edellytettyä laatutasoa. Sopimuksen tulisi olla myönteisesti molempia osapuolia yhteistyöhön kannustavaa ja sopimusaikaisen yhteistyön vuorovaikutuksellista toimintaa. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 148).

2.2 Hankintamenettelyt

Hankintayksiköillä on mahdollisuus käyttää hankinnoissaan avointa menettelyä, rajoitettua menettelyä, neuvottelumenettelyä, kilpailullista neuvottelumenettelyä, puitejärjestelyä, dynaamista hankintajärjestelmää, sähköistä huutokauppaa, suunnittelukilpailua sekä suoramarkintaa. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 230–233). Näistä menettelyistä avoin menettely on eniten käytetty ja parhaiten tunnettu hankintamenettely. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 151.)

Avoimen menettelyn eteneminen on havainnollistettu kuviossa 2. Hankintamenettelynä se on samanlainen sekä kansallisissa että EU-hankinnoissa. Vuonna 2007 astui voimaan lakimuutos, jota ennen ei avointa menettelyä juurikaan käytetty kansallisissa hankinnoissa. Käytäntönä oli tarjouspyynnön lähettäminen suoraan tiedossa oleville toimittajille, eikä hankinnoista julkaistu ilmoitusta kuten nykyään. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 154).



Kuvio 1. Avoimen menettelyn prosessikaavio (Eskola, Ruohoniemi 2011:151)

Avoim menettely on parhaiten tunnettu hankintakäytäntö ja sitä käytetään myös eniten. Avoimen menettelyn etuna voidaan pitää sitä, ettei se sisällä useita määräaikoja eikä useampia vaiheita. Silloin kun tarjouksia odotetaan saapuvan määrällisesti paljon tai kun tarjouksen tekeminen on työlästä, tämä hankintakäytäntö koetaan vaivalloiseksi. Varsinkin silloin jos valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus tai useita valintaperusteita on useiden tarjousten tarkastaminen hyvin työlästä. Kuitenkin hankintakeskukset valitsevat avoimen menettelyn hyvin usein siksi, että he tuntevat sen kaikkein parhaiten ja sen käyttö koetaan sen vuoksi kiireessä helpoimmaksi. Kuitenkin usein saattaisi jokin muu menettely soveltua hankinnassa paremmin käytettäväksi menetelmäksi. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 151).

Avoim menettely aloitetaan julkaisemalla ilmoitus Hilma-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi. Tässä pakollisessa ilmoituskanavassa ilmoittamisen lisäksi hankintailmoituksen voi julkaista myös muualla ja lähettää ilmoituksen myös suoraan tiedossa oleville toimittajille. Tässä menettelyssä voivat kaikki halukkaat tehdä tarjouksen. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 151).

Tarjouspyyntöasiakirjat tilataan hankintayksiköltä ja sen on lähetettävä ne kuuden päivän kuluessa pyynnöstä. Hankintayksikkö voi halutessaan laittaa tarjousasiakirjat myös internetiin. On kuitenkin syytä tehdä se niin, että niiden saaminen edellyttää yhteystietojen antamista. Näin varmistutaan siitä, että potentiaaliset tarjoajat ovat tavoitettavissa jos tarjousasiakirjoissa on ollut virhe, joka halutaan korjata ennen tarjousajan päättymistä. Tarjouspyyntöasiakirjat on lähetettävä kaikille niitä pyytävälle toimittajille ja kaikki halukkaat yritykset voivat tehdä tarjouksen, joka hankintayksikön on käsiteltävä. Tarjouskilpailun voittaa paras tarjous joka on valittu tarjousasiakirjojen mukaisten valintaperusteiden mukaan. (Eskola, Ruohoniemi 2011:152).

Avoimessa menettelyssä on kaksi tapaa valita paras tarjous, joko halvin hinta tai kokonaistaloudellisesti edullisin vaihtoehto. Kun käytetään kokonaistaloudellisesti edullisinta, on tarjouspyynnössä tai hankintailmoituksessa ilmoitettava vertailuperusteet ja niiden suhteelliset painoarvot. (Eskola, Ruohoniemi 2011:153).

Kansallisten hankintojen kohdalla täytyy kuitenkin huomioida se, että niiden osalta ei ole säädetty erityisiä määräaikoja. Hankintayksikön täytyy varata kuitenkin kohtuullinen aika tarjousten tekemiseen. Tässä hankintayksikön täytyy huomioida hankinnan laatu, tarjoajan kelpoisuudelle ja tarjoukselle asetettujen vaatimusten ja selvitysten määrä ja sisältö. Hankintailmoituksessa on ilmoitettava tarjouksen viimeinen jättöpäivä. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 154).

2.3 Tarjousten käsittely

Tarjoukset käsitellään sellaisina kun ne ovat ilmoitettuun määräaikaan mennessä toimitettu. Hankintayksikön täytyy arvioida tarjoajaa tarjouspyynnössä olevien tietojen perusteella. Vaikka tarjoaja olisikin tuttu, hankintayksikkö ei voi käyttää hyväkseen selaista tietoa mikä ei sisälly tarjouspyyntöasiakirjoihin. Tämä takaa tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 310).

Hankintamenettely jaetaan:

1. Tarjousten vastaanottaminen ja avaaminen
2. Tarjoajien kelpoisuuden tarkistaminen
3. Tarjousten kelpoisuuden tarkistaminen
4. Tarjousten vertailu
5. Hankintapäätöksen tekeminen
6. Hankintapäätöksen tiedonanto
7. Hankintasopimuksen tekeminen

(Eskola, Ruohoniemi 2011:311).

Hankintalainsäädännössä ei ole tarjousten vastaanottamisesta ja avaamisesta säännöksiä. Yleiset periaatteet kuitenkin ohjeistavat sitä niin, ettei tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu vaarannu. Tämän periaatteen toteutumiseksi avaustilaisuudesta olisi hyvä laatia pöytäkirja. Tarjouksia ei saa avata ennen tarjousajan päättymistä ja tilaisuudessa tulisi olla paikalla useampia henkilöitä. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 312).

On kuitenkin huomattava, että kansallisiin hankintoihin ei hankintalaissa ole yhtä yksityiskohtaisia säännöksiä tarjoajien kelpoisuuden arvioinnista kuin EU-hankinnoissa. Samoja pääperiaatteita kuitenkin noudatetaan kansallisissa hankinnoissa sekä EU-

hankinnoissa. Tarjoajan on yleensä täytettävä kelpoisuusehdot tarjoushetkellä ja pysyttävä myös tarjouksessa esittämään vaaditut selvitykset. (Eskola, Ruohoniemi 2011:314).

2.4 Tarjousten vertailu

Vasta kun tarjoajien ja tarjousten kelpoisuus on tarkistettu, on mahdollista siirtyä tarjousten vertailuun ja toimittajan valintaan niiden tarjousten osalta, jotka täyttävät asetetut vaatimukset. Sekä EU-hankinnoissa, että kansallisissa hankinnoissa on hankintalainsäädännön mukaan hyväksyttävä se, joka on hankintayksikön kannalta hankintaan liittyvien valintaperusteiden mukaan kokonaistaloudellisesti edullisin tai hinnaltaan halvin. Tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu edellyttää kokonaistaloudellista vaihtoehtoa käytettäessä, että tarjoajat ovat tietoisia niistä vertailuperusteista, joilla arviointi suoritetaan. Hankintailmoituksessa on ilmoitettava käytetäänkö kokonaistaloudellisesti edullisinta vaihtoehtoa vai hinnaltaan halvinta. Jos hankintailmoituksessa ei ole erikseen mainittu ja ilmoitettu kumpaa vaihtoehtoa käytetään, niin tällöin valinta suoritetaan halvimman hinnan mukaan. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 351–352).

Hankintayksiköllä on laaja harkintavalta sen suhteen millä perusteilla kokonaistaloudellista edullisuutta arvioidaan. Mutta on kuitenkin huomattava, että useat laissa luetellut vertailuperusteet ovat hyvin yleisiä ja vaativat täsmennyksiä kuten esimerkiksi "laatu". Seuraavat kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteet mainitaan lain 62§:ssä: laatu, hinta, tekniset ansiot, esteettiset ja toiminnalliset ominaisuudet, ympäristöystävällisyys, käyttökustannukset, kustannustehokkuus, myynnin jälkeiset palvelut, tekninen tuki, huoltopalvelut, toimitus päivä sekä toimitus- tai toteutusaika ja elinkaarikustannukset. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 352–353).

Käytettäessä kyseistä valintaperustetta EU-hankinnoissa on hankintatoimiston ilmoitettava hankintailmoituksessa tai tarjouspyyntöasiakirjoissa vertailuperusteet ja niiden suhteellinen painotus. Painoarvon voi ilmoittaa myös kohtuullisella vaihteluvälillä. Jos suhteellista painotusta ei ole mahdollista ilmaista, niin vertailuperusteet on ilmoitettava tärkeysjärjestyksessä. Painoarvojen tai tärkeysjärjestyksen ilmoittaminen aikaisessa vaiheessa parantaa tarjoajien mahdollisuuksia keskenään tehdä vertailukelpoisia tarjouksia. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 365).

Tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun vaatimuksen mukaan aikaisempaa toimittajaa ei voida suosia kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteita asetettaessa. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 355.)

Vertailuperusteiden asettamista rajoittaa kuitenkin eräät oikeuskäytännössä vahvistetut käytännöt, joiden mukaan:

1. Vertailuperusteiden on liityttävä hankinnan kohteeseen
2. Niiden on oltava objektiivisia ja syrjimättömiä
3. Niiden tulee lähtökohtaisesti koskea seikkoja, joilla on hankintayksikölle taloudellista arvoa mutta niiden ei kuitenkaan tarvitse olla puhtaasti taloudellisia
4. Vertailuperusteina tulee käyttää ainoastaan seikkoja, joilla on mahdollista selvittää mikä tarjouksista on kokonaistaloudellisesti edullisin
5. Vertailuperusteina ei tule käyttää tarjoajan kelpoisuuteen liittyviä seikkoja
6. Asetetut vertailuperusteet eivät saa antaa hankintayksikölle rajoittamatonta vapautta vertailun toteuttamiseen
7. ”Hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä on ilmoitettava vertailuperusteet sillä tarkkuudella, että tarjoajat voivat niiden perusteella laatia yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia. Tarkasti ilmoitetuilla vertailuperusteilla tarjoajat tietävät millä seikoilla tulee olemaan vaikutusta asian ratkaisuun.”
(Eskola, Ruohoniemi 2011: 353).

3 Laatu kuntoutuksen näkökulmasta

Kaikilla on omat vaatimukset laadusta joita kukin meistä painottaa eri tavoin. Jotkut korostavat enemmän teknisiä kriteerejä kuten tietoa ja taitoa ja toiset taas psykologisia kriteerejä kuten kokemuksellisia näkökohtia. Hannu Vuori teoksessaan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen laadunvarmistus sekä Sirpa Salo teoksessaan Laatu- laadunvarmistus terveydenhuollossa ovat esittäneet terveystieteiden laadullisista tavoitteista yhtäläiset hierarkiat: vaikuttavuus, tehokkuus, riittävyys, saavutettavuus, tieteellis-tekninen laatu, elämyksellinen laatu, hoidon jatkuvuus, hyväksyttävyyys. (Vuori 1993: 16–18) (Salo 1991: 11).

Terveystieteiden tavoitteena on asiakkaan tyytyväisyys ja siten se on osa hoidon laatua. Tyytymätön asiakas tarkoittaa, että interventio ei ole saavuttanut asetettuja tavoitteita. Tyytyväisyyttä voidaan käyttää intervention osien laadun sijaismittana. Tämä tarkoittaa sitä, että jos asiakas on tyytyväinen, niin todennäköisesti hoito / hyödykekin on laadullisesti hyvää. Asiakas on tärkeässä roolissa laadun määrittelijänä tasapainotamassa asiantuntija- ja hallintokeskeisyyttä. (Outinen, Holma, Lempinen 1994: 35). Myös Rissanen ja Kansanen toteavat sosiaali- ja terveysalalla asiakkaan arvioivan tuotteen ja palvelun laatua. He toteavat myös, että asiakkaalla on rajallinen kyky arvioida palvelun laatua ja että vastuu palvelun laadusta kuuluukin interventiota tuottavalle ja sitä rahoittavalle organisaatiolle. (Rissanen, Kansanen 2003: 7).

Hyvinvointipalveluissa on tilanteita, joissa yksi henkilö hoitaa monimutkaisen prosessin ja laadukas toiminta syntyy asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutustilanteessa. Toiminnan laatu voidaan määritellä asiakaslähtöiseksi, jossa palvelun tuottamisen arviointikriteerinä ovat asiakkaiden tarpeet. Asiakaslähtöisyys on toisaalta reagoitavuutta sekä joustavuutta, toisaalta standardien mukaista toimintaa ja tasaisuutta. Laadukkaaseen toimintaan liittyy myös vahvasti kustannustietoisuus. Kallis laatu ei ole aina paras tai järkevää toimintaa. (Jalava, Virtanen: 1996: 20).

Siitä huolimatta, että asiakkaan osuus tuotteen ja palvelun laadun arvioijana on erittäin keskeinen, sitä ei voida kuitenkaan suoraan sellaisenaan huomioida hankintaprosessissa, koska hankintalaki estää sen. Se ei täytä tasapuolisuuden ja läpinäkyvyyden tunnusmerkkejä vaan asettaisi uudet toimijat epäedulliseen asemaan vanhoihin toimijoihin nähden asiakastyytyväisyys kyselyiden tms. puuttuessa.

Palvelun laatu tarkoittaa asiakkaan odotusten täyttämistä palvelusta saatujen kokemusten kautta (Grönroos 1994, Norman 1996). Terveysthuollon asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna palvelun laatuominaisuuksia ovat luotettavuus, vastuuntuntoisuus, pätevyys, saavutettavuus, kohtelu, kommunikaatio, uskottavuus, turvallisuus, empatia ja fyysiset tekijät (Parasuraman 1985). Asiakkaan näkemys laadusta on subjektiivinen ja tämän lisäksi tarvitaan objektiivinen ja systemaattinen laatu näkökulma. Tällä tarkoitetaan palveluprosessien ja palvelun lopputuloksen laadun täyttymistä ennalta asetettujen kriteereiden ja tavoitteiden mukaisesti. Palvelun tuottavan organisaation kannalta laadullisia näkökulmia ovat myös potilaiden tarpeiden tyydyttäminen mahdollisimman taloudellisesti. Laatu tavoitellaan parhaalla mahdollisella tavalla käytettävissä olevat voimavarat huomioon ottaen. (Rissanen, Kansanen 2003: 8). Myös sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman yhtenä keskeisenä strategisena tavoitteena on palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden paraneminen. (Kaste 2008:4.) Näiden lisäksi myös hankintalaki velvoittaa hankintayksikköä löytämään tarpeisiinsa hinta-laatu-suhteeltaan parhaan mahdollisen ratkaisun. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 21–22).

Laadussa ja laadunvarmistuksessa saattaa asiakas helposti unohtua ja sen vuoksi terveydenhuollossa on alettu soveltaa teollisuudessa käytettävää laadun määritelmää: "Laatu on tuotteen tai palvelu kyky täyttää kuluttajan tarpeet ja toivomukset mahdollisimman edullisesti." Kyseisessä määritelmässä korostetaan laadun riippuvuutta tilanteesta ja sen kriteerien vaihtelevaisuutta. (Salo 1991: 12). Myös Jalava ja Virtanen nostavat esiin laadun vahvan suhteellisuuden ja konteksti sidonnaisuuden. He viittaavat myös Kari Moilaseen, jonka mukaan laatu on jo sanana sellainen, ettei sitä voi tavoittaa ja pukea käsitteeksi. Ihmistyössä hyvän laadun tavoittelu on jo sinänsä toiminnan päämäärä mutta mikä on laadukasta jollekin, ei välttämättä ole sitä kaikille. (Jalava, Virtanen: 1996: 19).

Kansainvälinen standardisoimisliitto (ISO) määrittelee laadun siten, että se on hyödykkeen ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu hyödykkeen kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset (ISO 8402 – standardi, Stakes Ohjeita ja luokituksia 1997:2). Palvelut ja tuotteet, jotka tyydyttävät välittömästi asiakkaan tarpeet ovat hyödykkeitä. Terveysthuollossa potilasasiakkaille tuotetaan pääasiassa hyödykkeenä

palveluja, mutta usein niihin kuuluu myös materiaalisten tuotteiden toimittamista tai käyttöä. (Rissanen, Kansanen 2003: 7). Näitä ovat esimerkiksi yksilölliset apuvälineet kuten ortopediset jalkineet ja tukipohjalliset.

Sosiaali- ja terveysministeriön tekemässä luonnoksessa lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluista sanotaan henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen takaavan palvelun laadun. Potilasturvallisuus on osa toimintayksikön laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa ja se on aina osa laadukasta apuvälinepalvelua. (Asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluista, luonnos 2011).

Rakenteellisista laatuasioista merkittävimmäksi nousee henkilöstölaatu, sillä henkilöstö on taloudellisen panostuksen sekä tuloksenteon tärkein resurssitekijä. (Rissanen, Kansanen 2003: 122.) Laadun parantaminen kouluttamalla sekä luomalla hyviä asiakaskeskeisiä ja vedenpitäviä järjestelmiä on keino välttyä huonon laadun aiheuttamilta kustannuksilta. (Grönroos 1994: 79.)

Erytisjalkineiden ja tukipohjallisten tarjouspyynnöissä on yhtäläisyyksiä edellä mainittuihin rakenteellisiin laatuasioihin sekä asetus luonnokseen lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Tarjouspyynnöissä pyydetään toisinaan palveluntuottajia antamaan selvityksiä edellä mainituista laatu asioista kuten esimerkiksi asiakastyössä olevan henkilöstön koulutuksesta ja työkokemuksesta. Heiltä pyydetään myös prosessikuvauksia joista käy ilmi heidän dokumentaatio käytänteet. Tarjousten vertailussa näitä voidaan pisteyttää ennalta ilmoitettujen periaatteiden mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuolto työssä on olemassa joitakin eettisiä periaatteita ja perusarvoja, näitä ovat mm. itsemääräämisoikeus, autonomia, yksilöllisen erilaisuuden tunnistaminen ja hyväksyminen, omatoimisuus sekä turvallisuus sekä hyvin tärkeänä myös inhimillinen arvokkuus. Asiakas määrittelee kuitenkin palvelun/hyödykkeen laadun näitä konkreettisemmin. Kyseisiä laatupiirteitä voidaan tarkastella mm. seuraavista näkökulmista: toiminnan edellytysten laatu, toimintaprosessien laatu, tuloksen laatu. (Outinen, Holma, Lempinen 1994: 38).

Toiminnan edellytysten laadulla tarkoitetaan olosuhteisiin ja toimintaympäristöön liittyviä tekijöitä. Luonteeltaan nämä ovat rakenteellisia ja melko muuttumattomia. Edelly-

tyksinä ovat mm. henkilöstö, palveluvalikoima ja tarjonta, tieto- ja yhteistyöjärjestelmät, käytettävissä olevat tilat, välineet ja teknologia. Henkilöstöön liittyviksi rakenteellisesti laatutekijöiksi luetaan esimerkiksi riittävä henkilöstön määrä, korkeatasoinen ammattitaito, käytännön osaaminen tai tehtävä- ja työnjaon selkeys. Laitteiden ja välineiden tulisi myös toimia turvallisesti ja moitteettomasti. (Outinen, Holma, Lempinen 1994: 38–39).

Myös edellä mainittuja erilaisia toiminnan edellytyksiä huomioidaan jonkin verran tarjouskilpailuissa. Tarjouspyynnössä voidaan asettaa esimerkiksi vähimmäisvaatimus, joka palveluntuottajan on täytettävä tullakseen valituksi. Tällaisia ovat esimerkiksi olosuhteisiin ja toimintaympäristöön liittyvät tekijät kuten pysyväluonteinen toimitila, josta asiakas saa palvelua ennalta määritettyinä aikoina viikossa. Tarjouspyynnöissä näitä asioita lähestytään usein esteettömyyden näkökulmasta.

Myös palveluyksikön toiminnan käytännön järjestelyt liittyvät asiakkaan kokemaan laatuun. Näitä järjestelyitä ovat häiriöttömyys, sujuvuus, joustavuus ja aikataulujen pitävyys, turhan odottelun asiakkaat kokevat huonoksi laaduksi. Koska asiakas kokee palveluyksikössä saamansa palvelun kokonaisuutena, usean toimijan työnä ja sen tuloksena on laadullisessa avainasemassa myös henkilökunnan välinen yhteistyö sekä tiedottamisen ja ohjauksen yhdenmukaisuus. (Outinen, Holma, Lempinen 1994: 40).

Asiakaspalautekyselyt ovat yksi keino tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän saamaansa palveluun ja tuotteeseen. Apuvälineiden käyttäjien tyytyväisyyttä mitattaessa olisi suositeltavaa käyttää esimerkiksi Quest 2.0 – mittaria, joka on julkaistu ja testattu mittari nimenomaan apuvälinetyytyväisyyden mittaamiseen. (Salminen 2010: 62). Siinä arvioidaan asiakkaan tyytyväisyyttä yhteensä 12:sta tyytyväisyyden osatekijään. Näistä kahdeksan koskee apuvälinettä ja neljä apuvälinepalvelua. Tavoitteena on myös tunnistaa syyt tyytymättömyyteen ja tyytyväisyyteen sekä selvittää kolme tärkeintä tyytyväisyyden osatekijää arvioitavana olevassa apuvälineessä. (Stakes työpapereita 9/2005).

Apuvälineeseen liittyvät tyytyväisyyden osatekijät Quest 2.0- mittarissa ovat: paino, säätämisen helppous, turvallisuus ja luotettavuus, kestävyys ja käytön helppous, mukavuus ja miellyttävyys sekä tarkoituksenmukaisuus. Apuvälinepalveluun liittyvät tyyty-

väisyyden osatekijät ovat apuvälineen käyttöön saamisen prosessi, huolto- ja korjauspalvelut, käytön ohjaus sekä tuki käyttöönoton jälkeen. (Stakes työpapereita 9/2005). Rissanen esittää vastaavasti kymmenen tekijää, joiden perusteella asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta: Pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualltius, palveluvaste, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen, palveluympäristö. (Rissanen 2006: 215–216).

Palvelun ostajalla eli tilaajalla on usein omia laadullisia periaatteita joiden haluaa myös ohjaavan myös palvelun tuottajan työtä. Nämä periaatteet saattavat perustua laatupolitiikkaan ja – strategiaan. Ostajalla on mahdollisuus määritellä palvelun sisältöä, mitä siihen kuuluu ja miten haluaa sen järjestettävän. Tuotetuilta palvelulta ostaja odottaa sopimuksenmukaisuutta ja tasalaatuisuutta. (Outinen, Holma, Lempinen 1994: 50). Myös Eskola ja Ruohoniemi kiinnittävät samaan asiaan huomiota ja toteavat, että tarjouspyynnössä määritetyllä laadulla ei ole merkitystä jos palveluntuottaja voi tuottaa huonompaa laatua kuin on sovittu, tästä syystä tulisikin sopia kirjallisesti laadun mittaamisen menetelmistä. Näin voidaan seurata ja vaatia sovittua laatutasoa. (Eskola, Ruohoniemi 2011: 148).

Asiakas määrittelee palveluyksikön palvelujen tulosta aikaansaatuina vaikutuksina tai muutoksina. Asiakkaalle tulos saattaa merkitä sitä, että hän on tyytyväinen saatuun palveluun ja on saanut apua ja vastinetta rahoilleen. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista kiinnittää huomiota hoitoon pääsyyn, tiedonsaantiin sekä itsemääräämisoikeuteen. (Outinen, Holma, Lempinen 1994: 40).

4 Tukipohjalliset ja erityisjalkineet yksilöllisinä apuvälineinä

Erilaiset toimintavajavuudet, kuten sairaudet, vammat, ikääntyminen tai muu toimintavajaus voi haitata ihmisen toimintaa niin että itsenäinen toimintakyky ja osallistuminen yhteiskunnan toimintaan eivät ole mahdollisia. (Salminen 2010: 16).

Tämän toimintavajavuuden kompensoimiseksi voidaan käyttää apuvälinettä jonka Suomen kuntaliitto on määritellyt seuraavanlaisesti: "Apuväline on väline, laite tai vastaava, joka edistää tai ylläpitää henkilön toimintakykyä ja osallistumista silloin, kun se on vamman, sairauden tai ikääntymisen vuoksi heikentynyt." (Salminen 2010: 13).

Apuväline on tarkoituksenmukaisena luonteva osa käyttäjänsä elämää ja se mahdollistaa erilaisista tehtävistä suoriutumisen sekä helpottaa osallistumista elämän eri tilanteissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

4.1 Tukipohjalliset eli jalkaortoosit

Ortooseiksi kutsutaan rakenteellisia vikoja, vammoja tai toimintoja korjaavia tai tukevia apuvälineitä. Jalkaortooseilla tarkoitetaan jalkineiden sisään laitettavia jalkaterän apuvälineitä kuten tukipohjallisia. Perinteiset tukipohjalliset ovat pääsääntöisesti kiputiloja helpottavia sekä jalkaterien rakenteellisiin virheasentoihin vaikuttavia apuvälineitä. Biomekaaninen ajattelutapa on kuitenkin kehittynyt ja sen myötä on alettu valmistaa alaraajojen ja jalkaterien toimintoja korjaavia tukipohjallisia. Ortoositerapia perustuu asiakkaan huolelliseen tutkimukseen ja hänen mahdollisuuksiinsa toteuttaa terapiaa. Ortoositerapian tavoitteita ovat painon ja kuormituksen tasaaminen, jalkaterän toimintojen korjaaminen, pehmytkudosten ja luisten rakenteiden tukeminen. (Jalat ja terveys 2006: 400–401).

Suljetussa kineettisessä ketjussa yhdessä alustan reaktivoiman kanssa jalkaterä muokautuu alustalle, vaimentaa iskua ja jäykistyy vipuvarreksi, jonka yli keho siirtyy ja ponnistaa eteenpäin. Kaikkien näiden kolmen tekijän huomioon ottaminen tukipohjallisten valmistuksessa asettaa haasteen niin käytettäville materiaaleille kuin valmistajillekin. (Jalat ja terveys 2006: 400–401).

4.2 Erityisjalkineet

Erityisjalkineiksi kutsutaan jalkineita, joihin on lisätty laajuutta ja sisätilan korkeutta sekä siinä on vahvistettu ja pidennetty kantakappi. Tällaiset jalkineet voivat olla tehdasvalmisteiset, mittajalkineet tai yksilöllisesti tehdyt. Tehdasvalmisteisiin jalkineisiin voidaan tehdä tarvittavia muutostöitä, mikäli ne eivät ole täysin sopivat. (Liukkonen, Stolt, Saarikoski 2010).

Tehdasvalmisteisiin erityisjalkineisiin on lisätty tukipohjallisten ja varvasortoosien vuoksi syvyyttä. Tällöin virheasentoisen jalan vaatimat tuet mahtuvat niihin ja kantapää pysyy kengässä. Erityisjalkineissa on yleensä irrotettavat pohjalliset, jolloin ne voidaan irrottaa asennettaessa yksilöllisiä tukipohjallisia. Tämän vuoksi erityisjalkineen pohjassa ei myöskään ole muotoilua. Kengän päällinen on suunniteltu niin, etteivät saumat paina niveliä. Päällisen suunnittelussa on huomioitu myös jalkineen aukenevuus, se aukeaa pitkälle varvasosaan. Jalkineen kiinnitys tapahtuu säädettävällä nauhoituksella tai tarrakiinnityksellä ja päällinen ulottuu ylös nilkkaan. Jalkineissa käytetyt materiaalit mahdollistavat tarvittaessa tehtävät muutostyöt. Ulkopohja on tehty pitäväksi ja iskunvaimennuskykyiseksi. Siihen on myös mahdollista tehdä asiakkaan tarpeen mukaisia yksilöllisiä muutostöitä kuten erilaisia kiilauksia, keinoja ja kevennyksiä. (Liukkonen, Stolt, Saarikoski 2010).

Yksilöllinen jalkine on tehty asiakkaan mittojen, tarpeiden ja toiveiden mukaan. Syynä yksilöllisen jalkineen valmistukseen voi olla kooltaan huomattavan erikokoiset jalat, rakenteellinen epämuotoisuus tai alaraajojen huomattava pituusero. (Kruus-Niemelä 2008: 581).

Kun päädytään erityisjalkineiden hankintaan, varmistetaan turvallisten ja sopivien jalkineiden saaminen sekä kesä – että talvikäyttöön ja lisäksi sisä- ja työkengeiksi. Jos jalkineita ei ole eri tilanteisiin, vaan liikutaan esimerkiksi sisätiloissa sukkasillaan tai paljasjaloin, kenkien ja tukipohjallisten antama suoja ja tuki puuttuvat. Tällöin seurauksena saattaa olla jalan virheasennot tai jokin paikallinen ongelma kuten haava, jotka pääsevät pahenemaan. Tämän lisäksi myös pystyasennon hallinta ja kävely voivat vaikeutua. Tavoitteena on jalkineiden antama tuki jokaisella askeleella sisällä ja ulkona sekä työssä, vapaa-aikana ja harrastuksissa. (Liukkonen, Stolt, Saarikoski 2010).

Nivelreumaa sairastavat ovat todenneet yksilöllisten jalkineiden ja tukipohjallisten saaminen on muuttanut heidän liikkumis- ja toimintakykyä huomattavasti. (Liukkonen, Stolt, Saarikoski 2010.)

4.3 Erityisjalkineiden valmistuksessa käytettävät raaka-aineet

Tässä kappaleessa käsittelen erityisjalkineiden valmistuksessa käytettävät materiaaleja. Ne ovat tärkeässä asemassa mm. tuotteen kestävyys ja tarkoituksenmukaisuuden näkökulmasta. Käyttämällä jalkineiden valmistuksessa laadukkaita materiaaleja on mahdollista vaikuttaa jalkineiden elinkaari kustannuksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että jos valmistuksessa käytetään ensiluokkaisia materiaaleja, voidaan olettaa jalkineiden käyttöiän olevan pidempi kuin tuotteen, jossa on käytetty heikompi laatuja materiaaleja. Jalkineiden ollessa kestäviä asiakas pystyy käyttämään niitä pidempään. Taloudellisesti pitkällä aikavälillä tällaisella toiminnalla saataisiin säästöä.

Tavallinen miesten ja naisten jalkine on valmistettu erilaisista nahka-, kangas-, metalli-, kumi-, pahvi-, teknokemiallisista (liimat yms.) tuotteista, jotka on suunniteltu juuri nimenomaiseen tarkoitukseen käytettäväksi. Näiden yksittäisten komponenttien laatu vaikuttaa jalkineen laatuun ja tarkoituksenmukaisuuteen. Tärkein jalkineisiin käytettävä materiaali on nahka sen eri muodoissa.

(Wirtanen 1943: 21–22)

Valmiit nahat mitataan ja lajitellaan viimeistelyn jälkeen. Mittaus suoritetaan elektronisesti ja laite ilmoittaa nahan pinta-ala neliöjalkoina tai tarvittaessa neliömetreinä. Mittauksen jälkeen nahat lajitellaan laadun mukaan eri hintaluokkiin. Valmiissa ja viimeistellyssä nahassa olevat virheet, kuten esimerkiksi arvet, lantahautumat, hyönteisten ym. pistot, erilaiset hankautumat ja työstöauriot alentavat nahan laatua ja hintaa. (Saaristo 1988: 118–119).

Nahkatehtailla on omat laboratoriot, näissä suoritetaan testit jokaisesta valmistuserästä sekä tutkitaan täyttääkö nahka sille asetetut vaatimukset. Nahalle asetetut vaatimukset voidaan tarkoitusta vastaavasti jakaa neljään pääryhmään.

1. Kemialliset ominaisuudet: Kemialliset ominaisuudet koskevat lähinnä valmistusvaiheessa olevan nahan kemiallisia reaktioita ja nahan rakennetta.

2. Fysikaaliset ominaisuudet: Fysikaalisista ominaisuuksista tärkeimmät ovat vetolujuus, taivutuskestävyys kuivana, märkänä ja pakkasessa.
3. Fysiologiset ominaisuudet: Näitä ominaisuuksia ovat hengittävyys, kosteudenimukyky, lämpimyyden talvella ja viileyden kesällä. Näiden ominaisuuksien yhtyminen nahan lujuteen ja luonnollisuuteen ovat tehneet nahasta hyvin arvostetun materiaalin jota keinoaineet eivät ole vielä pystyneet syrjäyttämään.
4. Tekniset ominaisuudet: Teknisiltä ominaisuuksiltaan laadukas nahka muotoutuu helposti ja virheettömästi lestellille sekä säilyttää saamansa muodon. Sillä on kyky kestää valmistusprosessissa tapahtuvaa muokkausta, kuten neulomisessa repeytymistä ja viimeistelyssä ja muotoilussa korkeita lämpötiloja. Nahka on hyvin karhennettavissa ja liimattavissa. (Saaristo 1988: 118-119).

Kengän päällismateriaali

Päällismateriaali vaikuttaa paljon jalkineen käyttömukavuuteen. Tämän vuoksi päällismateriaalilta vaaditaan seuraavia ominaisuuksia:

- vesihöyryn sitomiskyky
- vesihöyryn läpäisykyky
- pinnan vedenpitävyys
- taivutettavuus ja taipuisuus
- plastisuus ja elastisuus
- lämmönjohtokyky.

(Saaristo 1988: 123).

Esimerkki jalkineen raaka-aineen testauksesta tarjouskilpailussa

Maihinnousukengän pohja kestää 300 asteen lämmön, se ei sula vaikka pohja asetettaisiin vasten kuumaa telttakamiinaa ja lisäksi se on helppo ja nopea sitoa kiinni. Nauhoitukseen on otettu mallia Saksan armeijalta. Sievin Jalkine käyttää varsikengässä nahkaa joka läpäisi puolustusvoimien vesitestin. Vesitestissä tarkastellaan nahan veden läpäisy ominaisuuksia. Testissä vesi ei päässyt kuuden tunnin aikana nahan läpi. Testissä nahasta tehtiin noin 10 sentin mittainen vene, jota uitettiin vesialtaassa. Nahkaisuutta venettä taivutettiin edestakaisin, koska tällä mallinnettiin kävelynaikaisia liikkeitä. (Helsingin Sanomat 2011).

5 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite

Kehittämistoiminnan lähtökohtana on Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin erityisjalkineiden ja tukipohjallisten nykyisen hankintakäytännön kehittäminen. Tavoitteena on kehittää heidän hankintakäytäntöään luomalla mallitarjouspyyntö siten, että siinä huomioidaan tilaajien ja tuottajien näkökulmat. Kehittämistyön täsmennettynä tarkoituksena on paremman laadun tavoittaminen hankinnoissa.

Täsmennetyt kehittämistyön kysymykset ovat:

1. Millaisia tarjouspyynnöt nyt ovat?
2. Millaiseksi rakentuu laadukas tarjouspyyntö tilaajien ja tuottajien näkökulmasta?

Kehittämistyön tulosodotuksena on saada tarjouspyynnön rakentamiseen lisää työkaluja. Sellaisia, että ne koetaan tilaajien ja tuottajien näkökulmista prosessin läpinäkyvyyttä sekä tasapuolisuutta tukeviksi.

6 Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistyö käynnistyy Varsinais-Suomen sairaanhoitopirin yhteydenotosta elokuussa 2009. Tällöin kävimme alustavaa keskustelua aiheesta ja siitä olisiko kehittämistyötä mahdollista tehdä opinnäytetyönä. Syyskuussa 2009 tapasimme ensimmäisen kerran jolloin keskusteltiin aiheesta ja määriteltiin toiminnan tavoitteita.

Talvella 2010 aineiston keruu suunnitelma sekä yhteydenottolomake sairaanhoitopiireille tarjouspyyntöasiakirjojen hankkimiseksi olivat valmiit. Yhteydenottolomake laadittiin Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa yhteistyössä ja se lähetettiin toukokuussa 2010 sairaanhoitopiireille. Kesäkuun lopussa aineisto oli kerättynä.

2011 perehdyin hankintalakiin sekä laatuteorioihin ja analysoin tarjouspyynnöt. Marraskuussa 2011 oli tapaaminen Vsshp:n kanssa, jolloin esittelin heille analysoidun aineiston alustavat tulokset. Tammikuussa 2012 suunnittelimme yhdessä toimijoille lähetettävää kyselylomaketta aineiston analyysilla nousseen tiedon perusteella. Helmikuussa 2012 kaavake saatiin valmiiksi ja lähetin kyselyn tilaajille sekä tuottajille. Maaliskuussa 2012 esittelin kyselyn tulokset ja niiden perusteella rakentamani mallitarjouspyynnön Vsshp:lle. Kehitystyön tarkempi eteneminen ilmenee liitteestä 2.

6.1 Kehittämistyön menetelmät

Tässä kehittämistyössä on sovellettu toimintatutkimuksen strategiaa. Se muistuttaa tapaustutkimusta, joka kohdistuu tiettyyn erityistapaukseen. Toimintatutkimuksella pyritään muutokseen ja se suuntautuu jokapäiväiseen käytäntöön/toimintaan. (Anttila 2008:439) (Heikkinen - Jyrkämä 1999: 25). Tällä kehittämistyöllä on pyrkimys vastata käytännössä ilmenneisiin hankintakäytännön ongelmiin ja kehittämään nykykäytäntöä paremmaksi. Kuten toimintatutkimuksen määritelmässä sanotaan, tämä kehittämistoiminta oli tilanteeseen sidottua, toimijoiden kanssa yhteistyössä tehtyä, osallistuttavaa ja itseään tarkkailevaa. (Metsämuuronen 2005:217).

Jyrkämä painottaa teoksessaan Siinä tutkija missä tekijä, että toiminta näkyy toimintatutkimuksessa sekä tutkimuksen kohteena että toisaalta tavoitteena, jolla pyritään muutokseen. Olennaista on ihmisten aktiivisuus tavoitteellisina toimijoina joilla on tietoa toiminnastaan sekä sen seurauksista. He pystyvät myös perustelevaan toimintaansa ja antamaan sille merkityksiä. (Heikkinen - Jyrkämä 1999:139).

Tämän kehittämistyön strategian etuna on siihen osallistuvien tilaajien ja tuottajien korkeatasoinen hankintaosaaminen. Anttila määrittelee sen teoksessaan *Ilmaisuu*, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta toimintatutkimuksen ensimmäiseksi validiteetin edellytykseksi. (Anttila 2008:446)

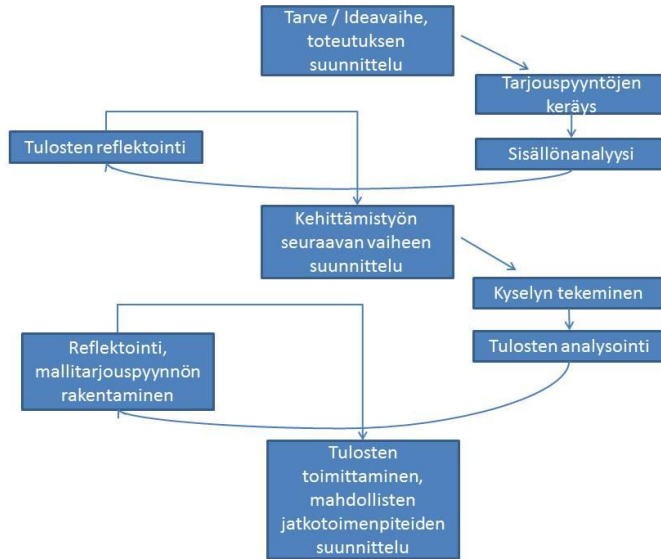
Kehittämistyö oli luonteeltaan vaiheittain etenevää tutkimuksellista kehittämistoimintaa (kuvio 2.). Vaiheittaisella tiedontuotannolla pyrin kuljettamaan kehittämistyötä oikeaan suuntaan prosessin aikana, ja hyödyntämään tehokkaasti saatua tietoa. Ensimmäisessä vaiheessa analysoin Suomen sairaanhoitopiireiltä kerättyjä tarjouspyyntö asiakirjoja ja toisessa vaiheessa muodostin niiden avulla kyselylomakkeen. Vastaukset analysoin kolmannessa vaiheessa ja lopuksi niiden perusteella muodostin lopullisen tuotoksen eli mallitarjouspyynnön.



Kuvio 2. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (Soveltaen. Toikko, Rantanen 2009:10).

Tässä kehittämistyössä halusin myös osallistuttaa niin tilaajia kuin tuottajia. Tämä osallistuttaminen tapahtui toimijoille lähetetyllä lomakekyselyllä. Sidosryhmien osallistumisesta kehittämistyöhön on monenlaista hyötyä. Projektikirjallisuudessa toimijoiden osallistamista suunnitteluun ja päätöksentekoon pidetään jopa ehtona kehittämistyön tuoksellisuudelle. (Toikko, Rantanen 2009: 90).

Toimintatutkimuksen keskeisenä piirteenä on pyrkimys reflektiiviseen ajatteluun ja sen avulla toiminnan parantamiseen. Se voidaan hahmotella ikään kuin kehänä, jossa toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelu seuraavat toisiaan. (Heikkinen - Jyrkämä 1999:36 – 37). Spiraalissa korostuu konkreettisen toiminnan ja sen suunnittelun sekä reflektion välinen vuorovaikutus. (Toikko, Rantanen 2009: 66). Kuviossa 3 olen kuvannut kehittämistyöni syklit.



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Soveltaen Heikkinen, Jyrkämä 1999: 37)

6.2 Idea ja kehitystyön käynnistyminen

Opinnäytetyön idean sain Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin apuvälineyksikön apuvälineasiantuntijalta Taisto Mäkelältä. Apuvälineiden kilpailuttamisessa on kysymys palvelun sekä tuotteen kilpailuttamisesta, ja heillä työyhteisössä koettiin asia haasteelliseksi ja vaikeaksi siihen liittyvien erityispiirteiden vuoksi. Palvelu näyttäytyy apuvälineprosessissa hyvin vahvana mutta sen laadun mittaaminen ja vertailu ei ole helppoa. Myöskään yksilöllisen apuvälineen laadun tarkastelu ei ole helppoa. On erittäin vaikeaa suorittaa tarjouskilpailuun osallistuvien tuottajien työn laatua koska esimerkiksi hankintalaki ei anna mahdollisuutta käyttää ei asiakkaiden tyytyväisyys mittauksia tai muita vastaavia keinoja joilla voisi arvioida tuottajien kykyä suoriutua pyydetystä toiminnasta.

Haasteita apuvälineiden kilpailutukseen toi myös ajankäytön resursointi sekä hankintakäytännön monisäikeisyys sekä toimintaan vaadittava erityisosaaminen. Heillä oli selkeä halu lähteä kehittämään omaa hankintakäytäntöään ja selvittämään löytyykö sellaisia keinoja, joilla olisi mahdollista lisätä apuvälinekilpailutuksen ja apuvälinepalveluprosessin laatua.

Lupauduin ottamaan haasteen vastaan ja perehtyä aiheeseen. Syksyn 2009 aikana kehitystyö alkoi täsmentyä ja sitä täydensivät eri apuvälinealan toimijoiden kanssa käyty keskustelut. Myös näissä keskusteluissa aihe koettiin tärkeäksi. Lokakuussa Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin edustajien kanssa pidetyssä palaverissa määritettiin yhdessä alustavat tavoitteet ja tulosodotukset.

Tämän tapaamisen jälkeen aloin suunnitella kehitystyön toteutusta. Alusta saakka oli selvää, että tähän kehitystyöhön tulisi saada mukaan niin tilaajia kuin tuottajia. Molempien erityisosaamista ja näkemyksiä tarvittaisiin kehittämistyössä. Myös se oli tärkeää, että kehitystyössä tulisi pystyä hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla aikaisemmin tehtyjä tarjouspyyntöjä ja niistä saatuja kokemuksia.

Tämän ratkaisemiseksi päätin, että kartoitan aluksi tukipohjallisten ja erityisjalkineiden hankintakäytännön valtakunnallisen tilanteen. Tämän tekisin pyytämällä sairaanhoitopiireiltä heidän viimeisimmät tukipohjallisten ja erityisjalkineiden tarjouspyyntöasiakirjat. Näistä tarjouspyynnöistä muodostuisi hyvä perusmateriaali toiminnan kehittämiseksi.

Suunnitelmana oli kerätä näistä asiakirjoista parhaat palat ja rakentaa niistä tarjouspyyntö, jonka olisin lähettänyt apuvälinealan toimijoille kommentoitavaksi. Kommenttien perusteella olisin tätä mallitarjouspyyntöä muokannut ja lopulta muutamien kommenttikierrosten jälkeen kehitystyön tuloksena olisi syntynyt mallitarjouspyyntö. Tätä suunnitelmaa jouduin kuitenkin tarkentamaan ja muuttamaan kehitystyön edetessä. Tarjouspyyntöjen sisällönanalyysin tuloksien perusteella ei ollut mahdollista muodostaa mallitarjouspyyntöä kommentoitavaksi. Tarjouspyynnöt olivat sisällöllisesti hankintalain mukaisia mutta niiden sisällöllinen vaihtelevaisuus oli kuitenkin niin suurta, että päätin muodostaa tarjouspyyntöjen sisältöä hyödyntäen kyselylomakkeen tilaajille ja tuottajille kehitystyön toisessa vaiheessa.

6.3 Aineiston keruu ja analyysi

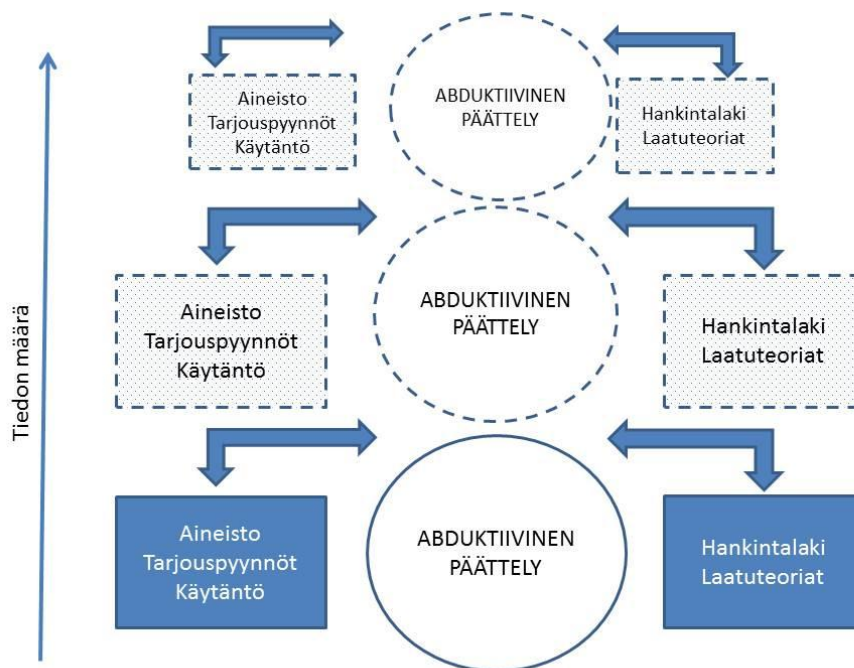
Aineiston keruun suoritin Suomen sairaanhoitopiireiltä. Lähetin 20:neen sairaanhoitopiiriin asiakirjojen julkisuuteen perustuvan materiaalityöpyynnön 6.4.2010, jossa pyysin viimeisimpiä tukipohjallisten ja erityisjalkineiden kilpailutuksen asiakirjoja (liite1). Pyytä-

mäni materiaali oli julkista tietoa ja kaikkien halukkaiden tilattavissa. Sain tarjouspyyntöasiakirjat kesäkuun 2010 loppuun mennessä. Tarjouspyynnöt oli päivätty vuosille 2007 – 2010.

Sairaanhoitopiireistä 11 toimitti tarjouspyyntöasiakirjat, näistä kuitenkin kaksi oli niin puutteellisia, että päätin hylätä ne. Lisäksi neljä sairaanhoitopiiriä kilpailuttaa kyseiset tuotteet yhteistyössä toisen sairaanhoitopiirin kanssa. Viisi sairaanhoitopiiriä vastasi, etteivät lainkaan kilpailuta näitä tuotteita vähäisen menekin ja pienen taloudellisen arvon vuoksi. Näissä sairaanhoitopiireissä asiakkaalla on mahdollisuus valita itse palveluntuottaja.

Aineiston analyysi

Kehittämistyön ensimmäiseen täsmennettyyn kysymykseen hain vastausta teoriasidonnaisella analyysillä. Käytin abduktiivista päättelyä, joka tarkoittaa päättelyn tapahtuvan vuorotellen teorian ja käytännön tasolla. (Anttila 2008:5.) Kuviossa 4 kuvaan tiedon määrän lisääntymisen abduktiivisen päättelyn avulla.



Kuvio 4. Abduktiivisen päättelyn avulla muodostuvan tiedon määrän lisääntymisen havainnekuvio.

Analysoitavana materiaalina oli lopulta 9 tarjouspyyntöä. Vertailin tarjouspyynnöissä esiintyviä otsikoita sekä hankintakäytännön teoriassa toistuvia teemoja. Niissä oli selkeä yhtäläisyys ja muodostin tarjouspyyntöjen otsikoista teorialähtöisesti sisällönanalyysin pääluokat. Muodostuneet pääluokat olisivat myös näin kehitystyön myöhemmässä vaiheessa tilaajille ja tuottajille entuudestaan tuttuja.

Sisällön analyysissa pääluokat muodostivat teorialähtöisen luettelon. Tähän 33 kohdan luetteloon luokittelin aineistolähtöisesti tarjouspyyntöjen sisältöä. Kävin tarjouspyynnöt yksityiskohtaisesti läpi ja siirsin niiden sisällön taulukkoon pääluokkien alle luettelomaiseen muotoon. Näin sain tietoa, joka rakentui analyysin perusteella uudeksi kokonaisuudeksi suhteessa alkuperäiseen materiaaliin. Analyysin tuloksena selkeytyi tarjouspyyntöjen ja hankintojen valtakunnallinen tilanne.

Tässä kehittämistyön raportissa en käsittele jokaista 33 pääluokkaa, vaan keskityn laadullisesta näkökulmasta relevantteihin, jotka ovat: valintaperuste, sopimuksen pituus, hankinnan kohde, hankintamenettely, Apuvälineen luovutus, tarjoajan rahoitus ja talous, tekninen ja ammatillinen pätevyys, takuu, saavutettavuus, tuotevaatimukset, prosessikuvaus ja kirjaaminen sekä laadunseuranta, toimitusehto, vertailukriteerien painotukset, hintaan tulee sisältyä.

Innostunut lukija voi perehtyä näiden pääluokkien avulla jaoteltuun tarjouspyyntöjen sisältöön seuraavassa kappaleessa.

7 Tarjouspyyntöjen sisällönanalyysin tulokset

Tässä kappaleessa esitetyt tulokset vastaavat 1. täsmennettyyn tutkimuskysymykseen: Millaisia tarjouspyynnöt nyt ovat? Otsikkona on analyysin pääluokka, ja sen alla analyysillä muodostettu tieto.

1) Valintaperuste

Valintaperusteena kahdessa on hinnaltaan halvin ja seitsemässä kokonaistaloudellisesti edullisin vaihtoehto.

2) Sopimuksen pituus

Sopimuksien pituudet ovat kestoaltaan 2 vuotta jatkettuna 1-2 vuoden optio mahdollisuudella

3) Hankinnan kohde.

Hankinnan kohteena viidessä tarjouspyynnössä ovat tukipohjalliset, kuudessa erityisjalokineet tai ortopediset jalkineet, viidessä yksilöllisesti valmistettavat apuvälineet. Kuudessa tarjouspyynnössä hankinnan kohteena ovat myös palvelut ja kahdessa näistä hankinnan kohde spesifioidaan apuvälineteknikon palveluiksi.

4) Hankintamenettely

Kaikissa tarjouspyynnöissä hankintamenettelynä on avoin menettely. Hankintapäätös tehdään seitsemässä kokonaistaloudellisuuden perusteella ja kahdessa valintaperusteena käytetään hintaa. Kuudessa tarjouspyynnössä osatarjoukset hyväksytään ja kahdessa ei hyväksytä. Yhdessä tarjouspyynnössä ei ole asiasta mainintaa.

5) Apuvälineen luovutus

Apuvälineen luovutukseen liittyvää toimitusaikaa käsitellään kuudessa tarjouspyynnössä. Viidessä pyydetään ilmoittamaan toimitusaika ja näistä kolmessa toimitusaika määritellään mitanotosta luovutukseen kuluneeksi ajaksi. Kahdessa ei määritellä mitä tarkoitetaan toimitusajalla. Yhdessä näistä viidestä toistuva sopimusajan ylitys on peruste sopimuksen purkamiselle. Yhdessä tarjouspyynnössä tilaaja määrittää toimitusajan ja viivästyksestä tuottaja saa 10 % hinta sanktion.

6) Tarjoajan rahoitus ja talous

Rahoitukseen ja talouteen liittyvät vaatimukset esiintyivät tarjouspyynnöissä seuraavilla tavoilla: Tarjoajaa pyydetään vastaamaan omista vastuistaan, kuten palkanmaksuun ja vakuutuksiin liittyvistä taloudellisista seikoista. Lisäksi pyydetään toimittamaan verotodistus sekä todistus potilasvakuutuksesta ja sen voimassaolosta. Tarjoajaa pyydetään toimittamaan myös kaupparekisteriote tai selvitys rekisteröimättömyyden perusteista sekä selvitys yrityksen tai yhteisön työhön sovellettavasta työehtosopimuksista tai keskeisistä ehdoista. Yhdessä tarjouspyynnössä ilmoitetaan että, jos lainsäädäntö niin edellyttää on palveluntuottajan oltava merkittynä kaupparekisteriin, ennakkorekisteriin tai työnantaja rekisteriin sekä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.

7) Tekninen ja ammatillinen pätevyys

Kuudessa tarjouspyynnössä on kiinnitetty huomiota tarjoajan tekniseen ja ammatilliseen pätevyyteen. Kaikissa on kuitenkin määritelty erityyppinen painopistealue tekniselle ja ammatilliselle pätevyydelle ja tarjouspyynnöissä sitä pyydetäänkin hyvin eritavoin ja eri tarkkuudella. Kahdessa tarjouspyynnössä tarjouspyynnön kohteeksi on asetettu apuvälineteknikon palvelut. Yhdessä työnsuorittajalla edellytetään olevan kyseiseen tehtävään vaadittava koulutus määrittelemättä sitä tarkemmin. Kahdessa pyydetään selvitys ammatillisesta pätevyydestä sekä koulutuksesta, erityisosaamisesta ja työkokemuksesta. Kolmessa tarjouspyynnössä vaaditaan, että palvelusta huolehtii asianmukaisen terveydenhuoltoalan koulutuksen saanut henkilö, joka on saanut tuki-pohjallisten / yksilöllisten jalkineiden valmistukseen perehdyttävän koulutuksen. Kahdessa viitataan myös viiden vuoden työkokemusvaatimukseen. Yhdessä tarjouspyynnössä määritetään, että annettavan palvelun tulee täyttää EU-direktiivien vaatimukset sekä vastattava yleisesti Suomessa hyväksytyä laatutasoa.

8) Saavutettavuus

Analysoiduissa tarjouspyynnöissä saavutettavuuteen liittyviä asioita esiintyi jonkin verran. Kahdessa kiinnitettiin huomiota tuottajan fyysisten tilojen esteettömyyteen siten, että vaatimuksena on esteetön pääsy näihin tiloihin. Yhdessä esteettömyys esiintyi kelpoisuusehtona siten, että palvelua täytyy tarjota sairaanhoitopiirin alueella maanantaista perjantaihin sekä vähintään yhtenä päivänä klo 17:00 saakka. Asiakkaalle on myös osoitettava aika mitanottoon vähintään 7vrk päähän yhteydenotosta. Tarjoajalla on myös oltava valmius työskennellä sairaalan tiloissa.

9) Tuotevaatimukset

Tarjouspyynnöissä tuotteisiin liittyvät vaatimukset, selvitykset, esittelyt jne. esiintyvät siten, että neljässä vaaditaan käytettäviltä materiaaleilta CE-hyväksyntää. Yhdessä tilaaja pyytää tuottajaa varautumaan tarjottujen jalkineiden esittelytilaisuuteen ja yhdessä ilmoitetaan, että se järjestetään. Yhdessä tarjouspyynnössä pyydetään toimittamaan tilaajalle valokuvallinen esite jalkineista, josta käy ilmi niiden tärkeimmät tiedot. Lisäksi yhdessä pyydetään liittämään tarjoukseen jokaisesta tarjotusta tuotteesta riittävän selkeät tuote-esitteet, joista selviää tuotteen käytön kannalta merkittävät materiaalitiedot, tuotemerkki, käyttö- ja huolto-ohjeet suomenkielellä.

9) Takuu

Takuuseen liittyviä asioita esiintyy kahdeksassa tarjouspyynnössä. Kolmessa edellytetään tuotteelle kolmen kuukauden sopivuustakuuta, joista yhdessä ilmoitetaan takuun alkavan tuotteen luovutuksesta asiakkaalle. Kahdessa pyydetään ilmoittamaan takuu-aika erikseen materiaaleille ja työlle. Yhdessä tarjouspyynnössä on maininta sopivuustakuusta sekä tuotetakuusta, tässä tarjouspyynnössä ei ole määritelty esimerkiksi takuu-aikaa tms. tarkemmin. Lisäksi yhdessä vaaditaan palveluntuottajaa hoitamaan sopivuus- ja tuotekorjaukset takuu-aikansa puitteissa sekä huollot ja korjaukset 14 päivän kuluessa takuutyöilmoituksesta. Asiakkaalla on myös oltava mahdollisuus ottaa palveluntuottajana yhteyttä takuu-aikana.

10) Prosessikuvaus, kirjaaminen, laadunseuranta

Tarjouspyynnöistä neljässä käsitellään apuvälineprosessia ja siihen liittyviä prosessikuvaus- ja kirjaamismenetelmiä tai laadunseurantaa. Yhdessä pyydetään kuvaamaan tukipohjallisten valmistusprosessi yksityiskohtaisesti, kuten tarpeen arviointi, tutkimusmenetelmät, mallin valinta, käytettävät materiaalit, sovitukset, luovutus, seuranta, potilasohjaus sekä prosessiin osallistuvien henkilöiden määrä. Toisessa tarjouspyynnössä tilaaja arvioi tarjoajan soveltuvuutta ja siinä vähimmäisvaatimuksena on toimintajärjestelmän kuvaus. Siinä on ilmoitettava ketkä tulevat osallistumaan toimintaan, mikä on heidän koulutus ja alakohtainen kokemus välineryhmittäin (CV) ja mikä on heidän vastualueensa tässä toiminnassa sekä millainen varahenkilöjärjestelmä on käytössä. Myös oman valmistuksen välineryhmittäinen sijainti, alihankkijat ja heidän pätevyytensä sekä kokemus sekä tärkeimmät komponentti- ja materiaalityöntekijät on kuvattava. Kahdessa tarjouspyynnössä tuottajaa pyydetään kuvaamaan laadunseuranta- ja rapor-

tointimenetelmät mutta kuvauksen tekemiseen ei anneta ohjeistusta. Yhdessä tarjouspyynnössä on asetettu ehdoksi että mitanotosta ja sovituksista huolehtiva henkilö pysyy samana koko sovituksen ajan, ellei muuta ostajan kanssa erikseen sovita. Lisäksi yhdessä tarjouspyynnössä palveluntuottaja veloitetaan kirjaamaan arviointi-, sovitus-, valmistus-, toimitus-, ja korjausprosessinsa potilasasiakirjoista säädetyn asetuksen 298/09 mukaisesti ja esittämään ne pyydettäessä ostajan edustajalle.

11) Toimitusehto

Kolmessa tarjouspyynnössä toimitusehtona on TOP (toimitettuna perille ilman erillistä veloitusta) vastaanottajan ilmoittamaan paikkaan. Neljässä toimitusehto ilmoitetaan siten, että se on vapaasti asiakkaalla, ostajalla tai vastaanottajalla. Kahdessa on maininta toimituskulujen sisällyttämisestä tarjoushintaan. Yhdessä tarjouspyynnössä varataan oikeus hankkia apuväline jostain muualta kuin sopimustoimittajalta mikäli potilaan vamma tai sairauden laatu niin edellyttää. Neljässä tarjouspyynnössä mainitaan henkilökohtainen apuvälineen luovutus.

12) Hintaan tulee sisältyä

Joissakin tarjouspyynnöissä määriteltiin tarkasti mitä hintaan tulee sisältyä. Kuudessa tarjouspyynnössä pyydetään tarjousta myös palvelusta ja näissä voidaan olettaa, että tarjottu hinta sisältää myös palveluprosessin. Kahdessa tarjouspyynnössä eritellään tarkemmin, että tuottajan ilmoittamaan hintaan tulee sisältyä käyttökoulutus, kirjalliset ohjeet suomeksi, rahti, kuljetusvakuutus, apuvälinearvio, sovitus, henkilökohtainen luovutus, kaikki kulut (mm. laskutus ja käsittelykulut). Lisäksi yhdessä tuottajaa edellytetään osallistumaan moniammatilliseen jalkatyöryhmään.

13) Vertailukriteerien painotukset

Kokonaistaloudellisen vaihtoehdon mukaisesti kilpailutettavissa tarjouspyynnöissä vertailukriteerien prosentuaaliset painotukset jakautuivat kolmeen kategoriaan niiden painoarvon mukaisesti. Katteoria 1:teen sijoittuvat kriteerit ovat painoarvoltaan suurimmat ja vastaavasti katteoria 3:meen sijoittuvat ovat pienimmät.

Katteoria 1. 34–50 % Hinta

Hinta saa suurimman painoarvon valintakriteereissä, sen painotus vertailussa on 34 % – 50 % prosenttien välillä. Yhdessä tarjouspyynnössä hinnan painotus on jaettu työtunti-

veloituksen ja hinnastohintojen kesken tasan. Yhdessä tarjouspyynnössä suurin painoarvo on toimittajalta saatavalla palvelulla.

Kategoria 2. 20 - 40 % Ammatillinen pätevyys

Palveluja tuottavan henkilön ammatillinen pätevyys ja työkokemus painottuvat 20 % - 40 % välille. Yhdessä tarjouspyynnössä tähän tälle vaihteluvälille sijoittuu myös valmistusprosessi.

Kategoria 3

Tässä kategoriassa ovat toimitusaika, saavutettavuus, takuu, käyttöominaisuudet, laadunseuranta sekä kierrätettävyys. Näiden prosentuaalinen painotus on 25 - 5 % Toimitusaika näyttäytyy vahvimpana tässä kategoriassa.

8 Kyselylomake

Alkuperäinen ideani muodostaa kehittämistyön ensimmäisen vaiheen perusteella kommentoitavaksi lähetettävä mallitarjouspyyntö osoittautui vaikeaksi. Sisällönanalyysilla tuotettu tieto antoi liian paljon vaihtoehtoja, että niistä olisi ollut mahdollista esimerkiksi asioiden esiintyvyyksiin perustuen muodostaa mallitarjouspyyntöä. Tarjouspyyntöjen sisällöt noudattivat hankintalain asettamia normeja ja olivat lain hengen mukaisia mutta yhteistä konsensusta ei löytynyt. Tämän vuoksi päätin rakentaa tilaajille ja tuottajille suunnatun kyselylomakkeen, jolla keräisin tarjouspyynnön sisältöön liittyvää tietoa.

Kyselylomakkeen laadin käyttäen apunani keräämääni aineistoa, tarjouspyyntöjä. Kyselylomakkeen kysymysten vastausvaihtoehdot ovat nousseet tarjouspyynnöistä autenttisesti muodossa. Se laadittiin yhteistyössä Varsinais-suomen sairaanhoitopiirin kanssa. Lähetin heille aluksi ehdotelman, jota täydensin heidän ehdotusten mukaisesti kunnes lomake saavutti lopullisen muotonsa. Myös Mirka Härkönen Sito Oy:stä kommentoi ulkopuolisena asiantuntijana kyselyä. Kuviossa 5 olen kuvannut hankkeen täsmentymisen ja kyselylomakevaiheeseen siirtymisen.

Rakenteellisesti kyselykaavake muodostui 21 kysymyksestä. Kohdissa 1-13 vastattiin äänestysmenettelyä käyttäen siten, että vastaaja ehdotti omasta mielestään parasta annetuista vaihtoehdoista. Tämän lisäksi oli mahdollista lisätä oma vaihtoehto sekä kommentoida vapaasti. Kysymykset 14–21 olivat avoimia ja niissä oli sisällön analyysistä nousutta tietoa avustavana tekstinä avaamassa kysymyksen tarkoitusta.

8.1 Aineiston keruu ja analyysi

Kyselyn lähetin 11:teen tukipohjallisia ja erityisjalkineita valmistavaan yritykseen yhteensä 18 henkilölle sekä 17:ään sairaanhoitopiiriin 33 henkilölle. Vastausaikaa oli 11 vuorokautta. Kyselyyn vastasi yhteensä 21 henkilöä, joista tilaajia oli 9 ja tuottajia 12. Kaikissa kysymyksissä oli mahdollista vastata useampaan kohtaan kuin vain yhteen tai jättää kokonaan vastaamatta. Tämän vuoksi vastaajien kokonaismäärä voi näyttäytyä joissakin kysymyksissä suurempana kuin N on ilmoitettu.

8.2 Tulokset

Tuloksissa olen selkeyden vuoksi ja tulosten myöhemmän käytön vuoksi eritellyt tuottajien ja tilaajien vastaukset. Tulokset näyttäytyvät järjestyksessä kysymys, analyysin tulos ja johtopäätös. Taulukossa esitän äänestysmenettelyn tulosjakauman. Johtopäätöksen olen muodostanut kysymyksen vastausten perusteella.

Kysymys 1. Mitä haluaisit erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankinnan sisältävän? Täytyisikö kyseinen tuoteryhmä kilpailuttaa siten, että tuoteryhmään sisältyy?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Tukipohjalliset, erityisjalkineet		
Tukipohjalliset	1	
Erityisjalkineet	1	
Tukipohjalliset, erityisjalkineet ja niihin liittyvät palvelut	9	9
Jokin muu vaihtoehto	4	

Taulukko 5. Äänestysmenettelyn tulosjakauma kysyttäessä mitä kilpailutettavan tuoteryhmän tulisi sisältää.

Tuottajat olivat antaneet ääniä yhteensä 15 kappaletta, kuten taulukosta 5 on havaittavissa. Ne jakautuivat siten, että yhdeksän ääntä sai vaihtoehto tukipohjalliset, erityisjalkineet ja niihin liittyvät palvelut. Myös tilaajat pitivät tätä vaihtoehtoa yksimielisesti parhaana yhdeksän äänen määrällä. Tukipohjalliset sekä erityisjalkineet omina erillisinä tuoteryhminään saivat kumpikin yhden äänen.

Tuottajat ehdottivat, että tuoteryhmän kilpailutuksen voisi siirtää muiden apuvälineiden yhteyteen ja kilpailuttaa näin suurempia kokonaisuuksia kuten esimerkiksi ortotiikka. He ehdottivat myös palvelusetelin antamista asiakkaalle. Perusteluissaan tuottajat kertovat, että hankinnan on järkevää sisältää tuoteryhmäkohtainen kokonaisuus, jolloin asiakkaalle on mahdollista valmistaa toimivin ja paras ratkaisu. Sen katsotaan olevan

myös alan kehittymisen sekä kokonaistaloudellisuuden kannalta tärkeää. Palvelun osuus toiminnassa arvostetaan korkealle.

Myös tilaajat perustelivat palvelun olevan hyvin oleellista ja sen tulisikin täyttää tietyt kriteerit. Ilman palvelun huomioimista on tuottajan kanssa tehtävää sopimusta vaikea sitoa alueen saatavuusperusteisiin, kommentoi eräs tilaajista.

Johtopäätös:

Hankinnan kohde: Tukipohjalliset ja erityisjalkineet sekä niihin liittyvät palvelut.

Kysymys 2. Mikä tilaajan ja tuottajan välillä tehtävän sopimuksen pituuden tulisi olla?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
1 vuosi	0	0
2 vuotta	3	0
2 vuotta + optio 1 vuosi	7	4
2v + optio 1+1 vuotta	1	6
Jokin muu vaihtoehto	1	

Tauluko 7. Äänestysmenettelyn tulosjakauma kysyttäessä ihanteellisinta sopimuksen pituutta.

Tuottajat ovat jakaneet 12 ääntä ja tilaajat 10 ääntä eli yhteensä 22. Ne ovat jakautuneet siten (taulukko 6), että eniten ääniä on saanut vaihtoehto 2 vuotta + optio 1 vuosi, tuottajilta seitsemän ja tilaajilta neljä ääntä, yhteensä yksitoista. Kahden vuoden optiomahdollisuus on saanut tilaajilta kuusi ääntä ja tuottajilta yhden äänen. Yhden vuoden mittaista sopimusta ei ole kukaan katsonut järkeväksi. Muu vaihtoehto on saanut yhden äänen tuottajilta, mutta sitä ei ole vastauksissa tarkennettu.

Perusteluina yksi tuottaja mainitsee, että 2+2 vuotta on liian pitkä aika olla ilman sopimusta. Toinen kertoo pidemmän yhteistyön olevan tehokkaampaa ja toimintatapojen ja yhteistyön kehittyvän. Kolmas perustelee valintaansa kertomalla 1 vuoden olevan liian lyhyt sopimuskaudeksi, että uskaltaisi lisätä henkilökuntaa tai laajentaa tiloja laa-

dun parantamiseksi. Yli kaksivuotuisissa sopimuksissa hän näkee ongelmana palvelun ja tuotteiden arvonnousun etukäteisarvioinnin. Tilaajista yksi mainitsee kilpailutusprosessin olevan liian pitkä 1 vuoden sopimuksille.

Johtopäätös:

Hankintakauden pituus on 2 vuotta ja mahdollinen jatkoaikaoptio 1 vuosi.

Kysymys 3. Tulisiko osatarjoukset ottaa tarjouskilpailussa huomioon?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Kyllä	8	3
Ei	4	5
Jokin muu vaihtoehto	2	1

Taulukko 7. Osatarjousten huomioiminen tarjouskilpailussa.

Taulukosta 7 näkyy tilaajien ja tuottajien äänten jakautuminen kysyttäessä tulisiko osatarjoukset huomioida tarjouskilpailussa. Tuottajat ovat antaneet yhteensä neljätoista ääntä ja tilaajat yhdeksän ääntä. Kahdeksan tuottajan ja kolmen tilaajan mielestä osatarjoukset tulisi ottaa huomioon tarjouskilpailussa. Neljän tuottajan ja viiden tilaajan mielestä osatarjouksia ei tulisi huomioida tarjouskilpailussa. Jokin muu vaihtoehto on saanut kolme ääntä, joista tuottajat ovat antaneet kaksi ja tilaajat yhden. Tuottajista yksi ehdottaa kytketyn osatarjouksen huomioimista. Muita selkeitä vaihtoehtoja ei vastauksissa esitetä.

Perusteluissa tuottajat esittävät osatarjousten hyväksymistä, koska, pienet pajat eivät välttämättä voi tarjota kaikkia palveluita mutta saattavat olla erittäin hyviä pienen osa-alueen palvelun tuottajia. Kaksi tuottajaa oli kuitenkin sitä mieltä, että mm. asiakkaan asema helpottuu jos osatarjouksia ei hyväksytä.

Tilaajista yksi esittää muuna vaihtoehtona, että osatarjoukset huomioitaisiin osittain siten, että jos asiakas tarvitsee erityisjalkineet ja tukipohjalliset ne tulisi saada samalta palveluntuottajalta. Jos asiakas tarvitsee pelkästään tukipohjalliset, niin ne voisi saada toiselta palveluntuottajalta.

Johtopäätös:

Osatarjoukset otetaan huomioon tietyin ehdoin.

Kysymys 4. Hankintamenettelynä tulisi mielestäni käyttää?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Avointa menettelyä	6	4
Puitejärjestelyä	5	2
Jokin muu vaihtoehto	2	3

Taulukko 8. Hankintamenettely erityisjalkineiden ja tukipohjallisten kilpailuttamisessa.

Taulukosta 8. on nähtävissä tilaajien ja tuottajien kanta käytettävään hankintamenettelyyn. Avoin menettely saa kuuden tuottajan ja neljän tilaajan äänen. Puitejärjestely, joka ei varsinaisesti ole hankintamenettely saa yhteensä seitsemän ääntä, joista viisi ääntä tuottajilta ja kaksi ääntä tilaajilta.

Jokin muu vaihtoehto saa tuottajilta kaksi ääntä ja tilaajilta kolme ääntä eli yhteensä viisi ääntä. Tilaajat ehdottavat vaihtoehtoiseksi hankintamenettelyksi sopimustoimittajaa sekä puitejärjestelyä.

Perusteluissaan yksi tuottaja kommentoi, että täytyisi pystyä valitsemaan helpoin ja vaivattomin tapa hankkia palvelu, jolloin myös kokonaishinta olisi usein edullisin. Tilaajista yksi perustelee puitejärjestelyä palveluntuottajan puuttumisella alueelta.

Johtopäätös:

Hankintamenettelynä käytetään avointa menettelyä. Avoin menettely voi johtaa myös tarvittaessa puitejärjestelyyn.

Kysymys 5. Hankintapäätöksen valintaperusteena tulisi olla?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9

Kokonaistaloudellisuus	6	6
Hinta 100 % perusteella	0	0
Jokin muu vaihtoehto	8	3

Taulukko 9. Tilaajien ja tuottajien näkemys hankintapäätöksen valintaperusteeseen.

Tilaajat ja tuottajat ovat antaneet yhteensä 23 ääntä hankintapäätöksen valintaperustetta koskevassa kysymyksessä. Kokonaistaloudellinen vaihtoehto on saanut yhteensä 12 ääntä. Sekä tuottajilta, että tilaajilta kuusi ääntä, kuten taulukosta 9 on nähtävissä. Valintaperusteena pelkkä hinta ei ole saanut kannatusta lainkaan. Jokin muu vaihtoehto on saanut yhteensä 11 ääntä. Sisällöllisesti nämä vastaukset käsittelivät kysymyksiä 13 ja 14 ja palaan niihin siellä.

Johtopäätös:

Hankintapäätöksen valintaperusteena käytetään kokonaistaloudellisuutta.

Kysymys 6. Mitä rahoitukseen ja talouteen liittyviä vaatimuksia tulisi tarjouspyynnössä vastaajilta pyytää tai vaatia?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Tarjoajan on vastattava omista vastuistaan, joita ovat mm. palkanmaksuun ja vakuutuksiin liittyvät taloudelliset seikat	9	7
Tarjoajan on toimitettava selvitys / todistus maksetuista veroista sekä mahdollista verovelkaa koskevasta maksusopimuksesta.	7	6
Palveluntuottajalla on oltava voimassa oleva potilasvakuutus ja siitä on toimitettava todistus, josta käy ilmi sen voimassaolo.	8	7
Palvelun tuottajalla oltava aluehallintokeskuksen toimilupa terveydenhuoltopalvelun tuottamisesta	5	6
Tilaaja ei vastaa tuottajan palvelun saajalle aiheuttamista vahingoista.	4	7
Jos lainsäädäntö niin edellyttää on palveluntuottajan oltava merkittynä kaupparekisteriin, ennakkorekisteriin tai työnantaja rekisteriin sekä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin	11	8

Tarjoajan on toimitettava kaupparekisteriote tai selvitys rekisteröimättömyyden perusteista sekä yrityksen tai yhteisön työhön sovellettavasta työehtosopimuksista tai keskeisistä ehdoista. Nämä todistukset eivät saa olla 3 kuukautta vanhempia.	6	3
Jokin muu vaihtoehto	2	0

Taulukko 10. Rahoitukseen ja talouteen liittyvien vaatimusten pyytäminen tarjouspyynnössä.

Tässä rahoitukseen ja talouteen liittyvässä kysymyksessä annettiin yhteensä 96 ääntä. Näistä tuottajat antoivat 52 ääntä ja tilaajat 44 ääntä. Vastausvaihtoehdot ovat toisiaan lähellä kuten taulukosta 10 voi havaita ja ilmeisesti sen vuoksi ääniä on annettu paljon. Tulojakauma näyttää suhteellisen tasaisena.

Jokin muu vaihtoehto on saanut kaksi ääntä, joista molemmat on tilaajilta. Yksi tuottajista ehdottaa tässä vaihtoehtona, että palveluntuottajan täytyisi olla Valviran valvoma toimija.

Johtopäätös:

Tarjoajan on vastattava omista vastuistaan, joita ovat mm. palkanmaksuun ja vakuutuksiin liittyvät taloudelliset seikat. Valitun palveluntuottajan tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista toimittaa todistukset / selvitykset maksetuista veroista ja mahdollista verovelkaa koskevasta maksusopimuksesta sekä todistus aluehallintokeskuksen toimiluvasta tuottaa terveydenhuoltopalveluja. Palveluntuottajan on kuuluttava lain edellyttämiin rekistereihin kuten esim. kaupparekisteri ja arvonlisäverovelvollisten rekisteri.

Kysymys 7. Millaisia vaatimuksia tulisi asettaa tarjoajan tekniselle ja ammatilliselle pätevyydelle?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Työn suorittajalla tulee olla tehtävään vaadittava koulutus	6	9
Selvitys ammatillisesta pätevydestä ja työkokemuksesta ja koulutuksesta	10	8
Selvitys erityisosaamisesta	8	7
Apuvälineteknikon koulutus	4	2

Asianmukainen terveydenhuollon ammattitutkinto kuten apuväline-/apuneuvoteknikko, jalkaterapeutti tai fysioterapeutti joka on lisäkoulutuksella pätevätyynyt jalkateräongelmien hoitoon.	10	7
Apuvälineen valmistukseen liittyvästä toiminnasta huolehtii henkilö, jolla on kyseisen tuotteen valmistukseen perehdyttävä koulutus ja / tai vähintään viiden vuoden työkokemus	4	4
Jokin muu vaihtoehto	2	0

Taulukko 11. Tarjoajan pätevyyden vaatimuksiin liittyvä äänestys tulos.

Tarjoajan teknistä ja ammatillista pätevyyttä koskevalle kysymykselle on annettu yhteensä 81 ääntä, jotka näkyvät taulukossa 11. Tuottajat ovat antaneet 44 ääntä ja tilaajat 37 ääntä. Selvitys ammatillisesta pätevyydestä ja työkokemuksesta ja koulutuksesta vastausvaihtoehto on saanut eniten kannatusta, 18 ääntä. Vastausvaihtoehto asianmukainen terveydenhuollon ammattitutkinto kuten apuväline-/apuneuvoteknikko, jalkaterapeutti tai fysioterapeutti joka on lisäkoulutuksella pätevätyynyt jalkateräongelmien hoitoon, on saanut myös melkein saman määrään kannatusta, 17 ääntä. Erityisosaamisen selvittämistä pidetään myös tärkeänä, mutta apuvälineteknikon koulutusta ei katsota tarpeellisenä vaatimuksena. Vastauksista näkyy kokonaisuutena koulutuksen arvostus.

Tuottajista yksi ehdottaa muuksi vaihtoehdoksi, että asiakastyössä olevalla henkilöllä tulee olla terveydenhuollon ammattitutkinto ja toinen korostaa referenssien ilmoittamisen tärkeyttä alalla toimimisesta.

Tuottajien perusteluissa korostetaan terveydenhuoltoalan koulutusta, koska toimitaan sellaisessa ympäristössä missä on välttämätöntä tietää sairauksista, anatomiasta, fysiologiasta sekä biomekaniikasta. Apuvälineteknikon koulutusta perustellaan sillä, että muilla koulutuksilla ei ole edellytyksiä arvioida ns. rajapinnan tapauksia kuten esimerkiksi olisiko ortoosi tai osajalkateräproteesi parempi kuin tukipohjallis- tai kenkäratkaisu. Tilaajien perusteluissa arvostetaan kokemusta ja osaamista kyseisten apuvälineen valmistamisessa.

Johtopäätös:

Työn suorittajalla tulee olla asianmukainen terveydenhuoltoalan koulutus ja lisäksi hänellä tulee olla kyseisten tuotteiden valmistukseen perehdyttävä koulutus. Ammatillisesta pätevyydestä on toimitettava selvitys.

Kysymys 8. Millaisia saavutettavuuteen liittyviä seikkoja tulisi tarjouspyynnössä tarjoajalta pyytää?

	Tuottaja N=12	Tilaaaja N=9
Tarjoajan fyysisiin tiloihin tulee olla esteetön pääsy	11	6
Tarjoajan tilojen tulee olla potilaskäyttöön soveltuvat, inva wc yms.	9	6
Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ottaa palveluntuottajaan yhteyttä takuu aikana	11	9
Palvelua tulee tarjota sairaanhoitopiirin alueella ma-pe ja vähintään yhtenä päivänä klo 17:00 saakka	8	1
Asiakkaalle on myös osoitettava aika mitanottoon vähintään 7vrk päähän yhteydenotosta	5	3
Tarjouksen tekijällä on myös oltava valmius työskennellä sairaalan tiloissa	10	7
Jokin muu vaihtoehto	2	0

Taulukko 12. Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvien tekijöiden äänimäärät.

Tässä kysymyksessä annettiin ääniä yhteensä 88, joista tuottajat antoivat 56 ja tilaajat 32. Tuottajista 11 ja tilaajista kuusi pitivät tarjoajan fyysisiin tiloihin esteetöntä pääsyä tärkeänä. Tarjoajan sisätilojen esteettömyys sai 15 ääntä. Taulukossa 12. kolmantena vastausvaihtoehtona ehdotetaan, että asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ottaa palveluntuottajaan yhteyttä takuu aikana. Se on saanut kannatusta kaikilta tilaajilta ja yhtä lukuun ottamatta myös kaikilta tuottajilta. Tuottajista kahdeksan on antanut äänen vastausvaihtoehdolle, jossa ehdotetaan, että palvelua tulee tarjota shp:n alueella ma-pe ja vähintään yhtenä päivänä klo 17:00 saakka. Tilaajat näkevät asian päinvastaisena, ja heistä vain yksi on antanut tälle ehdotukselle äänen. Viisi tuottajaa ja kolme tilaajaa ovat antaneet äänen sille, että asiakkaalle olisi osoitettava aika mitanottoon vähintään 7vrk päähän mitanotosta. Yhteensä 17 ääntä on saanut ehdotus, jossa tarjouk-

sen tekijällä olisi oltava valmius työskennellä sairaalan tiloissa. Tuottajista yksi kommentoi kohdassa jokin muu vaihtoehto siten, että tapauskohtaisesti kaikki taulukossa 13. ehdotetut asiat pitää olla mahdollista toteuttaa. Ja toinen korostaa, että osoitettava aika mitanottoon enintään 7 työpäivän päähän yhteydenotosta.

Perusteluina tuottajista yksi esittävää, että 7 ajan rajaaminen 7 vrk:n sisälle voi olla ongelmallinen pienille pajoille erityisesti loma-aikoina ja ehdottaa 14vrk paremmaksi vaihtoehdoksi. Tilaajista esittää perusteluissaan huomautuksen, että täytyy huomioida mitä ja miten kilpailutetaan, osassa voidaan vaatia valmiutta työskennellä sairaalan tiloissa ja osassa pitää olla vastaanotto toimintaa. Tilaajista yksi sanoo, että ”käynti esimerkiksi jalkapoliklinikalla teampalavereissa suotava”.

Johtopäätös:

Tarjoajan fyysisiin tiloihin tulee olla esteetön pääsy ja asiakastilojen tulee olla potilaskäyttöön soveltuvat. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ottaa yhteyttä palveluntuottajaan takuu aikana. Palveluntuottajalla on oltava työskentelyvalmius sairaalan osoittamissa tiloissa.

Kysymys 9. Miten takuu tulisi tarjouspyynnössä esittää?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Kolmen kuukauden sopivuustakuu alkaen tuotteen luovutuksesta asiakkaalle	12	5
Takuu ilmoitettava erikseen työlle ja materiaalille	3	5
Sopivuus- ja tuotekorjaukset takuuajana sekä huollot ja korjaukset 14 päivän kuluessa takuutyöilmoituksesta	4	7
Takuu pisteytettävä pituuden/keston mukaan	2	2
Jokin muu vaihtoehto	1	2

Taulukko 13. Tuotteiden takuun kesto.

Tuottajat antoivat 12 ääntä kolmen kuukauden sopivuustakuulle ja tilaajat viisi ääntä (taulukko 13). Tässä vaihtoehdossa takuu alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle.

Vastausvaihtoehto jossa takuu on ilmoitettava erikseen työlle ja materiaalille sai kahdeksan ääntä. Sopivuus- ja tuotekorjaukset takuuajana sekä huollot ja korjaukset 14 päivän kuluessa takuutyöilmoituksesta vastausvaihtoehto sai 11 ääntä, joista tuottajat antoivat neljä ja tilaajat seitsemän ääntä. Vastausvaihtoehto, että takuu on pisteytettävä pituuden / keston mukaan, sai tuottajilta kaksi ääntä ja tilaajilta kaksi ääntä.

Tuottajista yksi toivoo muuksi vaihtoehdoksi selkeitä kriteereitä takuun raukeamisesta sekä myös selkeitä aikarajoja täysin takuuseen kuuluvista toimenpiteistä. Tilaajat ehdottavat, että sopivuus- ja tuotetakuu olisi ilmoitettava erikseen ja vähimmäistakuuaika olisi kolme kuukautta. Myös toinen tilaaja ehdottaa vähintään kolmen kuukauden takuuta yksilöllisesti valmistettaville tuotteille.

Kolme tuottajaa olivat perustelleet vastaustaan. Kaksi heistä oli sitä mieltä, että takuun ajan pisteytys pituuden / keston mukaan johtaa helposti kilpailun vääristymiseen. Kolmas tuottaja on sitä mieltä, että takuiden sisällöt on saatava mahdollisimman vertailukelpoisiksi.

Johtopäätös:

Tuotteilla on oltava vähintään kolmen kuukauden sopivuustakuu alkaen tuotteen luovutuksesta asiakkaalle. Sopivuustakuulla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan tilanteen muutos ei ole syynä tuotteen sopimattomuuteen.

Kysymys 10. Miten toimitusehdot tulisi tarjouspyynnössä esittää?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
TOP = Toimitettuna perille tilaajan nimeämään paikkaan, ilman erillistä veloitusta	3	5
Vapaasti asiakkaalla	1	1
Vapaasti ostajalla	1	0
Vapaasti vastaanottajalla	1	0
Toimituskulujen sisällyttävä hintaan	3	4
Apuvälineen henkilökohtainen luovutus	9	8

Jokin muu vaihtoehto	2	0
----------------------	---	---

Taulukko 14. Äänten jakautuminen kysyttäessä toimitusehtoja optimaalisessa tarjouspyynnössä.

Taulukosta 14 on havaittavissa tilaajien ja tuottajien antamat äänet erityisjalkineiden ja tukipohjallisten takuuseen liittyen. Kysymyksen ensimmäinen vastausvaihtoehto TOP, sai tuottajilta kolme ääntä ja tilaajilta viisi ääntä. Toimitusehtojen kuulumisen hintaan sai yhteensä seitsemän ääntä. Vastausvaihtoehto apuvälineen henkilökohtainen luovutus, sai tuottajien ja tilaajien selkeän enemmistön äänet. Tuottajat antoivat tälle vaihtoehdolle yhdeksän ääntä ja tilaajat kahdeksan ääntä. Tuottajista yksi oli ehdottanut vaihtoehtoiseksi tavaksi, että sopimuksen teon yhteydessä sovitaan myös toimitusehdot.

Sekä tilaajien ja tuottajien kommentit painottavat apuvälineen henkilökohtaisen luovutuksen tärkeyttä ja sen katsotaan olevan erityisen tärkeitä mm. reumatikoiden ja korkean riskin diabeetikoiden kohdalla. Sen nähdään olevan ainoa tapa, jolla voidaan varmistua tuotteen toimivuudesta sekä käytönopetuksen laadusta.

Johtopäätös:

Apuvälineen luovutus tapahtuu henkilökohtaisesti asiakkaalle. Postitus ainoastaan palveluntuottajasta riippumista syistä tai tilanteissa, joissa on 100 % varmuus tuotteen sopivuudesta, kuten esimerkiksi jalkineen tai pohjallisen pienissä korjauksissa tai huolloissa.

Kysymys 11. Apuvälineen toimitusaika?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Asiakkaan palveluun pääsyn aika ilmoitettava	8	6
Toimitusaika on ilmoitettava mitanotosta luovutukseen.	11	8
Toistuva toimitusajan ylitys peruste sopimuksen purkamiselle	10	7
Tilaaja määrittää toimitusajan ja viivästyksestä tuottaja saa 10% hinta sanktion	3	3

Tilaaaja määrittää toimitusajan	1	1
Toimitusaika pisteytettävä	2	1
Jokin muu vaihtoehto	2	0

Taulukko 15. Tilaaajien ja tuottajien äänten jakautuminen kysyttäessä apuvälineen toimitusaikaan liittyviä seikkoja.

Ensimmäinen vastausvaihtoehto sai yhteensä 14 ääntä, joista tuottajat antoivat kahdeksan ääntä ja tilaajat kuusi ääntä (taulukko 15). Tämän kysymyksen vastausvaihtoehdoista toimitusaika on ilmoitettava mitanotosta luovutukseen, sai eniten ääniä, yhteensä 19. Myös vastausvaihtoehto toistuva toimitusajan ylitys peruste sopimuksen purkamiselle sai selkeän enemmistön kannatuksen, yhteensä 17 ääntä, joista tuottajat antoivat 10 ja tilaajat seitsemän. Kolme tuottajaa ja kolme tilaajaa antoivat äänen vastausvaihtoehdolle, että tilaaja määrittää toimitusajan ja viivästyksestä tuottaja saa 10% hinta sanktioin. Vastausvaihtoehto tilaaja määrittää toimitusajan sai tuottajilta yhden äänen sekä tilaajilta yhden äänen. Vaihtoehto, että toimitusaika on pisteytettävä sai yhteensä kolme ääntä. Tuottajista yksi ehdottaa muuksi vaihtoehdoksi, että määrätty prosenttimäärä saisi ylittää kohtuullisen verran toimitusaikaa. Toinen tuottaja ehdottaa, että toimittajasta johtuva toistuva toimitusajan ylitys olisi peruste sopimuksen purkamiselle tai sanktiolle.

Tuottajat näkevät perusteluissaan, että toimitusajan määrittämisessä tulisi käyttää realistisia aikoja. Vastaanotto toiminnassa niiden noudattaminen ei välttämättä ole mahdollista. Vastaanottoaikojen frekvenssi vaihtelee tapauskohtaisesti esimerkiksi yhdestä kolmeen viikkoon, tai pidempäänkin, jolloin toimitusaika on pidempi kuin normaalissa toiminnassa. Ja toimitusaika tulisikin määritellä kiinteällä toimipisteellä annettavalle palvelulle. Yksi tuottaja kommentoi perusteluissaan, että täytyy olla selkeä jako asiakkaasta johtuvien ja toimittajasta johtuvien viivästysten seuraamuksista.

Johtopäätös:

Tuottajan on ilmoitettava keskimääräinen aika asiakkaan palveluun pääsyyn sekä apuvälineen toimitusaika mitanotosta luovutukseen. Toistuva toimitusajan ylitys on peruste sopimuksen purkamiselle.

Kysymys 12. Mitä asiakkaalle luovutettavan apuvälineen hintaan tulee kuulua?

	Tuottaja N=12	Tilaaja N=9
Palveluprosessi materiaaleineen	11	9
Käyttökoulutus	12	9
Kirjalliset ohjeet Suomeksi	9	7
Rahti	8	6
Kuljetusvakuutus	4	4
Apuvälinearvio	11	8
Sovitus	11	9
Henkilökohtainen luovutus	11	8
Laskutus ja käsittelykulut	10	9
Osallistuminen moniammatilliseen työryhmään	9	5
Jokin muu vaihtoehto	0	0

Taulukko 16. Tuottajien ja tilaajien äänijakauma apuvälineen hintaan kuuluvien tuotteiden ja palveluiden suhteen.

Taulukosta 16 on havaittavissa kysymyksen 12 äänijakauma. Ääniä on yhteensä annettu 172 kappaletta, ja ne jakautuvat suhteellisen tasaisesti kaikkien vastausvaihtoehtojen kesken. Lähes kaikki tai kaikki vastaajat ovat antaneet äänen sille, että apuvälineen hintaan tulee kuulua: palveluprosessi materiaaleineen, käyttökoulutus, apuvälinearvio, sovitus, henkilökohtainen luovutus sekä laskutus ja käsittelykulut. Myös vastausvaihtoehtona suomenkieliset kirjalliset ohjeet sekä moniammatilliseen työryhmään osallistuminen ovat saaneet suhteellisen paljon ääniä. Vastausvaihtoehdolle kuljetusvakuutus on annettu yhteensä kahdeksan ääntä, joista tuottajilta neljä ääntä ja tilaajilta

neljä ääntä. Yksi tilaaja katsoo apuvälineen toimivuuden kontrolloinnin kuuluvan hintaan.

Perusteluissa yksi tuottaja nostaa esille henkilökohtaisen luovutuksen ja sovituksen tärkeyden sekä niiden noudattamisen sopimusrikkomuksen uhalla. Yksi tilaaja on kommentoinut vastauksen perusteluissa, että ”vaihtoehdot riippuvat jälleen siitä mitä kilpailutetaan ja hyväksytäänkö osatarjoukset jne. Jos ei ole henkilökohtaista luovutusta, niin silloin postitus tai muut lähetyskulut pitää sisältyä hintaan.”

Johtopäätös:

Hintaan tulee kuulua koko apuvälinepalveluprosessi materiaaleineen (Mm. arvio, valmistus, sovitus, henkilökohtainen luovutus, käytönohjaus, kontrolli, toimistokulut sekä tarvittaessa työskentely moniammatillisessa työryhmässä).

Kysymys 13. Vertailuperusteiden painotus?

Taulukossa 17. vasemmassa sarakkeessa on arvioitava vertailuperuste. Vertailuperusteet ovat nousseet aineistosta. Ne ovat olleet analysoiduissa tarjouspyynnöissä sairanhoidopiirien käyttämiä vertailuperusteita heidän erityisjalkineiden ja tukipohjallisten kilpailutuksissa. Prosentuaaliset äänestysvaihtoehdot vertailuperusteen painotukselle näkyvät taulukon yläreunassa. Prosenttiarvojen skaalauksen päätin tehdä näillä prosentuaalisilla arvoilla, koska arvioin niiden toimivuuden hyväksi. Päätöksen tukena oli analysoidussa aineistossa esiintyneet vertailuperusteiden painotukset.

Taulukossa 17. esiintyvä sininen tähtikuvio merkitsee äänestysmenettelyllä saatua tuloista vasemmassa sarakkeessa ehdotettuun vertailuperusteeseen. Äänimäärä näytetään muodossa tuottaja / tilaaja. Taulukon 18 olen kerännyt ja muodostanut johtopäätöksenä taulukosta 17. eniten ääniä saaneet vaihtoehdot ja sattumalta prosentuaalinen kokonaisarvo näyttää 110%:ssa.

Vastausohjeena kysymyksessä oli: Miten suuren prosentuaalisen painoarvon asettaisit kullekin esitetyle vaihtoehdolle tarjousten vertailussa? Valitse mielestäsi sopivin prosentuaalinen painoarvo annetuista vaihtoehdoista. Tähtää ajatuksissasi 100% kattavuuteen.

Tulos=muodossa tuottaja/tilaaja									
	100 - 80 %	80 - 60 %	60 - 40 %	40 - 20 %	20 - 10 %	10 - 1 %	0 %	en osaa sanoa	
Hinta			3/5 ★	5/1	1/-	2/-			
Tuottajalta saatava palvelu	1/1	1/1		5/4 ★	4/1				-/2
Työn suorittajan ammatillinen pätevyys ja työkokemus	-/1	-/2	2/0	4/2 ★	2/1	2/0			-/2
Tuotteen valmistusprosessin kuvaus				2/1		5/- ★	-/1		-/2
Työn suorittajan haastattelu				2/0	2/1	2/1 ★	-/1		2/2
Erityisjalkineen kierrätettävyys sekä käyttöominaisuudet				-/2		4/0 ★	0/2		3/2
Työn suorittajana apuvälineteknikko		1/-	-/1	3/-	★	3/0	-/1		½
Työn suorittajana fysioterapeutti			-/1	2/0		2/0 ★	1/1		2/2
Työn suorittajana toimintaterapeutti			-/1	1/-	1/-		2/1 ★		2/2
Työn suorittajana suutari			1/-		2/0	-/1	2/1 ★		3/2
Apuvälineen toimitusaika		1/1	1/-	2/-	3/2 ★	1/1			-/1
Tuottajan laadunvarmistus		1/1	1/0		2/2 ★	2/0-	-/1		1/1
Tuottajan saavutettavuus (esim. avoinna ark.klo 8-17, fyysisten tilojen soveltuvuus toimintaan)		1/1		-/1	4/0 ★	3/0	-/1		½
Tuotetakuu	-/1	1/-	2/2		2/2 ★	4/-			-/1
Jokin muu									

Taulukko 17. Vertailuperusteiden äänestyksen tulosjakauma.

Johtopäätös:

Yhteenveto vertailuperusteiden painotuksesta	
Hinta	45 %
Tuottajalta saatava palvelu sekä ammatillinen pätevyys	20 %
Tuotteen valmistusprosessin kuvaus sekä laadunvarmistus	10 %
Työn suorittajan haastattelu	10 %
Apuvälineen toimitusaika	10 %
Tuottajan saavutettavuus (sis. fyysisten tilojen soveltuvuuden toimintaan)	10 %
Erytisjalkineen käyttöominaisuudet	5 %
	yht.: 110 %

Taulukko 18. Kysymyksen 13 johtopäätös.

Kyselylomakkeen seuraavat kysymykset 14 – 20 ovat avoimia ja niillä on tarkoitus kerätä tarkempaa tietoa tuottajilta ja tilaajilta tarjosten vertailuun ja pisteytykseen liittyen. Ne käsittelevät hintaa, palvelua, pätevyyttä ja työkokemusta, prosessikuvausta, erityisjalkineen käyttöominaisuuksia, laadunvarmistusta sekä tasapuolisuutta, avoimuutta ja laatua.

Kysymyksen jälkeen on vastausta virittelevä ns. ohjaava teksti. Lomakkeessa teksti ei ollut aktiivisesti näkyvässä, mutta vastaajalla oli mahdollisuus halutessaan lukea se. Pääsääntöisesti ohjaava teksti nousee aineistosta kuten aikaisemmissakin kysymyksissä. Kysymyksessä numero 15 olen tehnyt seuraavan lisäyksen: Voisiko palvelun vertailussa ja pisteytyksessä soveltaa Quest 2.0 – mittarissa esiintyviä teemoja; käyttöönottoprosessi, huolto ja korjaus, käytön ohjaus, tuki käyttöönoton jälkeen?

Vastausten lopussa on johtopäätös, jonka olen muodostanut vastausten sisällön perusteella. Jokainen voi kuitenkin itse tehdä johtopäätöksen lukemansa perusteella ja soveltaa sitä parhaaksi katsomallaan tavalla.

Kysymys 14. Kerro ja kuvaile millainen olisi mielestäsi paras tapa vertailla ja pisteyttää erityisjalkineen ja tukipohjallisen hinta?

Ohjaavana tekstinä kyselylomakkeessa: Voisiko tilaaja ilmoittaa selkeästi pakolliset tuotteet, joiden hinnastohintoja tulee vertailemaan? Olisiko hyvä jos pisteytys suoritetaan jollain laskentakaavalla kuten halvin / kalliimpi x hinnan painoarvo? Tulisiko myös työtuntiveloitus huomioida?

Tuottajien ja tilaajien vastauksissa näkyy pisteytyksen ja vertailun hankaluus. Tuottajien mielestä hinnan vertailu ja pisteytys tulisi suorittaa kokonaishinnan perusteella, joka sisältää koko prosessin, koska esimerkiksi valmisjalkineissa samalla jalkineella voi olla useita toimittajia, jolloin hinnan vertailu on helppoa. Hinnalle toivotaan korkeintaan 50 % painoarvoa, koska esim. mittajalkinekonseptit eivät ole eroavaisuuksiensa vuoksi vertailukelpoisia pelkän hinnan perusteella. Heidän mielestään tilaajan tulisikin määrittää tarkasti erityisjalkineen minimivaatimukset. Ohjaavassa tekstissä mainittua laskukaavaa kommentoidaan toimivaksi tarkasti määriteltyjen tuotteiden kohdalla.

Tilaajat ehdottavat yhtä kokonaishintaa, johon kuuluu koko apuvälineprosessi. He ehdottavat myös, että yhteen valittuun tuotteeseen hinnoitetaan koko palveluprosessi. Yhtenä ongelmana pisteytyksessä he näkevät sen, että erityisjalkine on mahdollista hankkia yksin tai tukipohjallisen kanssa, mutta ortopedinen jalkine sisältää aina tukipohjallisen.

Johtopäätös:

Erityisjalkineen ja tukipohjallisen hintojen vertailu ja pisteytys suoritetaan kokonaishinnaltaan halvin vs. kallein, sisältäen koko apuvälinepalveluprosessin ennalta ilmoitetuista tuotteista.

Kysymys 15. Kerro ja kuvaile millainen olisi mielestäsi paras ja yhteismitallisin tapa vertailla sekä pisteyttää tarjoajalta saatavaa palvelua?

Ohjaavana tekstinä kyselylomakkeessa: Voisivatko tarjoajan fyysiset tilat, aukioloajat, saavutettavuuden, apuvälineen luovutusajan yms. pisteyttää? Voisiko palvelun vertailussa ja pisteytyksessä soveltaa Quest 2.0 – mittarissa esiintyviä teemoja; käyttöönottoprosessi, huolto ja korjaus, käytön ohjaus, tuki käyttöönoton jälkeen?

Tuottajat luettelevat vastauksissaan heidän mielestään parhaita ja yhteismitallisia vertailun kohteita olevan: Tuottajan palvelun saatavuuden kattavuus ja laajuus, varamiesjärjestelmä, ammattitaito ja osaaminen, asiakastuki ja asiakkaan koulutus, aika mitanotosta sovitukseen ja huolto sekä korjaus toimenpiteiden sujuvuus, tilojen soveltavuus, aukioloajat, ajanvarauksen helppous, asiakastyytyväisyys, paikallisuus, kokonaispalvelu samalta toimijalta. Myös tuotteen elinkaarikustannusten huomioiminen vertailussa nousi esiin sekä ennalta ilmoittamisen tärkeys, kuten että ennalta ilmoitetut tarkastelun kohteet antavat etukäteen sovitun määrän pisteitä.

Tilaaajat pitävät palvelun pisteytystä erittäin vaikeana, ja toteavat mm. että ” Eipä tätä voida oikein vertailla vaikka pitäisikin.” Kahdessa vastauksessa nousee esiin asiakaspalautteiden huomiointi pisteytyksessä. Myös ammattitaito, työkokemus ja saavutettavuus mainittiin. Ohjaavassa tekstissä mainittua ideaa Quest 2.0 mittarista yksi tilaaja piti mahdollisena.

Johtopäätös:

Palvelun pisteytyksessä huomioidaan tilojen soveltavuus asiakaspalveluun, palvelun saatavuuden kattavuus ja varamiesjärjestelmä sekä tuotteen toimitusaika.

Kysymys 16. Kerro ja kuvaile millainen olisi mielestäsi paras tapa vertailla ja pisteyttää tarjoajien pätevyyttä ja työkokemusta?

Ohjaavana tekstinä kyselylomakkeessa: Pisteytys suorittajan koulutuksen ja relevantin työkokemuksen mukaan? Tulisiko pisteytyksessä huomioida yrityksen muuta tuotannollista henkilökuntaa, jotka osallistuvat tuotantoprosessiin?

Työkokemuksen ja pätevyyden pisteytykseen ja vertailuun tuottajat kommentoivat hyvin yksimielisesti koulutuksen ja työkokemuksen olevan merkittäviä vertailun kohteita. Suoraa vastausta siihen miten sen mittaaminen ja vertaaminen olisi parasta tehdä, ei vastauksista selvinnyt. Kaksi tuottajaa mainitsee, että työkokemuksen tulee liittyä tuoteryhmään josta tarjousta annetaan. Yksi tuottaja ehdottaa työnäytteen arviointia ja pisteytystä, mutta toteaa sen kuitenkin olevan vaikeaa.

Myös tilaajien vastauksissa yhtäläisyytenä on koulutuksen ja työkokemuksen vertailu. Pisteytys nähdään kuitenkin vaikeana. Ratkaisuehdotukseksi yksi tilaaja ehdottaa samanlaista kaavaketta kaikille tarjoajille pätevyydestä ja työkokemuksesta. Myös työyhteisön asiantuntijoiden lukumäärän katsotaan soveltuvan arviointiin ja pisteytykseen. Tilaajista yksi kommentoi myös, että pelkät vuodet eivät vielä kerro todellisesta taidosta.

Johtopäätös:

Pätevyyden ja työkokemuksen pisteytys tapahtuu koulutuksen ja työkokemuksen mukaan erityisjalkineiden ja tukipohjallisten tuoteryhmästä. Se miten työkokemus lasetaan, on selkeästi haasteellista. Huomioidaanko pelkästään päävastuullisen työnsuorittajan työkokemus vai huomioidaanko siinä myös muiden työntekijöiden työkokemus ja millä tavoin.

Kysymys 17. Kerro ja kuvaile millainen olisi paras tapa vertailla ja pisteyttää tuotteen valmistusprosessin kuvaus?

Ohjaavana tekstinä kyselylomakkeessa: Tulisiko pisteytys suorittaa valmistusprosessin kuvauksen selkeyden, perusteellisuuden tai suppeuden mukaan? Tulisiko pisteytyksessä huomioida vahvasti asiakkaan näkyminen prosessikuvauksessa? Tuliko pisteyttää prosessiin osallistuvien henkilöiden lukumäärän mukaan?

Tuottajat näkevät valmistusprosessin kuvauksessa tärkeänä asiakasnäkökulman esille tuomisen. Kuvauksen tulisi kattaa asiakkaan koko apuvälineprosessi yhteydenotosta luovutukseen, tuotteen valmistuksen kuvausta ei nähty relevanttina. Vertailun ja pisteytyksen kriteeriksi nousee kuvauksen selkeys ja asiakkaan sekä tilaajan näkökulman näkyminen tuotoksessa. Yksi tuottaja kommentoi asiaa siten, että pisteytystä ei ole

mahdollista suorittaa oikeudenmukaisesti. Vastaajista yksi ehdottaa myös laatu – ja ympäristöjärjestelmien huomioimista valmistusprosessin kuvauksen vertailussa ja pisteytyksessä. Prosessikuvauksen relevanttiuteen yksi tuottaja kommentoi: ” Kuvauksella ei kovin suurta merkitystä, koska sen noudattaminen on kyseenalaista.” Tilaajat eivät nähneet valmistusprosessin kuvaamista tärkeänä.

Johtopäätös:

Valmistusprosessin kuvauksessa tulee näkyä asiakkaan eteneminen yhteydenotosta tuotteen luovutukseen. Prosessikuvauksien vertailussa painottuu niiden selkeys sekä palvelun asiakaslähtöisyyden kuvaus.

Kysymys 18. Kerro ja kuvaile millainen olisi hyvä tapa vertailla ja pisteyttää erityisjalkineen käyttöominaisuuksia?

Ohjaavana tekstinä kyselylomakkeessa: Tulisiko pisteytyksessä huomioida esimerkiksi lasten tukijalkineiden kierrätettävyys tms.? Tulisiko käyttöominaisuuksissa painottaa esimerkiksi ortopedisen jalkineen valmistuksessa käytettävien materiaalien laatua, kuten nahan vedenläpäisykykyä ja kulutuksen kestoa?

Tuottajat nostavat esille selkeiden minimivaatimusten vaatimisen tuotekonseptikohtaisesti kuten esimerkiksi mittajalkineet tuoteryhmässä, muuten vertailua ei nähdä mahdolliseksi eikä tasapuoliseksi. Tehdasvalmisteisissa jalkineissa pisteytystä arvioidaan voitavan tehdä jalkineen kiinnitystavan, ulkopohjan rakenteen ja muokkausmahdollisuuksien sekä vedenpitävyyden mukaan. Ortopedisissä jalkineissa esitetään pisteitä saatavan myös materiaalivaihtoehtojen, niiden laadun ja käytettävyyden sekä korjausmahdollisuuksien mukaisesti.

Tilaajista yksi esittää vertailuun ja pisteytykseen asiakaspalautetta ja kolme ei kannata lainkaan käyttöominaisuuksien pisteyttämistä. Yksi tilaajista tuo esiin myös asian seurannan mahdottomuuden sopimuskauden aikana.

Johtopäätös:

Tarjottavista jalkineista pyydetään tietyt ominaisuudet ja niitä vertaillaan tuoteryhmäkohtaisesti (ortopediset jalkineet / mittajalkineet). Vertailtavat ominaisuudet voisivat

olla esimerkiksi ortopedisissä jalkineissa materiaalivaihtoehdot kesä/talvikäyttöön sekä korjausmahdollisuus. Tehdasvalmisteisissa kiinnitystavan ja pohjarakenteen korjaus/muokkausmahdollisuus. Kaikissa jalkineissa lisäpisteitä voisi antaa esimerkiksi vednpitävästä kalvosta.

Kysymys 19. Kerro ja kuvaile millainen olisi hyvä tapa vertailla ja pisteyttää tarjoajien laadunvarmistus?

Ohjaavana tekstinä kyselylomakkeessa: Sertifioitu laatujärjestelmä, laatukäsikirja, laadunseurantamenetelmän kuvaus tuottaa X pistettä tarjousvertailuun? Systemaattinen asiakaspalautteen käsittely, tarjoajan asiakasrekisterin ja kirjaamisen laatu?

Tuottajista kolme näkevät ohjaavan tekstin sisällön hyvänä tapana pisteyttää laadunvarmistusta. Lähes kaikki vastaajat ovat yhdistäneet laadunvarmistuksen kirjaamiseen ja dokumentoimiseen, ne nähdään tarpeellisina myös apuvälineen sovituksissa ja korjauksissa.

Tilaaajista yksi ehdottaa asiakaspalautteen ja laadunvarmistuskuvauksen perusteella tehtävää vertailua. Kaksi heistä ei näe pisteytystä tarpeellisena ja toisen mukaan laadunvarmistus on minimivaatimus joka tulee täyttyä.

Johtopäätös:

Tarjoajien laadunvarmistuksen pisteytys tapahtuu vertailemalla palveluntuottajien asiakaspalautejärjestelmiä sekä dokumentaatiota laadun ja kattavuuden mukaan (laatujärjestelmät, laadunseurantamenetelmät, kirjaamisen laatu yms.). Laadunvarmistus voi olla myös vaatimus joka tarjoajien tulee täyttää.

Kysymys 20. Mikä / mitkä muut asiat tulisi mielestäsi tarjousten vertailussa huomioida, että se olisi mahdollisimman tasapuolinen ja avoin sekä laatua esiintuova?

Tuottajien mielestä tasapuolisessa, avoimessa sekä laatua esiintuovassa tarjousten vertailussa tulisi huomioida:

- uskottavuus markkinoilla
- referenssit

- palveluntarjoajan ammattitaito
- toimitusajat
- kotimaisuus
- palvelukokonaisuuden arviointi
- edellisen tarjousjakson onnistumisen
- palveluseteli
- takuun sisältö

Tilajien mielestä tasapuolisessa, avoimessa sekä laatua esiintuovassa tarjousten vertailussa tulisi huomioida:

- saavutettavuus
- toimitusajat
- sopivuustakuun pituus
- pisteyttäminen ei voi perustua ”mututuntumaan

Johtopäätös:

Tasapuolisessa, avoimessa ja laatua esiintuovissa tarjousten vertailussa tulisi huomioida palveluntuottajan laadukas toiminta koko palvelukokonaisuudessa sekä keskenään vertailukelpoiset kysymykset.

9 Tuotoksena, mallitarjouspyyntö

Tarjouspyynnön sisältö muodostui tässä kehitystyössä aikaisempien tarjouspyyntöjen sisällönanalyysin ja kyselylomakkeen kautta tässä kappaleessa esittämäni muotoon. Täytyy kuitenkin muistaa, että virallisen tarjouspyynnön sisällössä käsitellään myös muita sopimusteknisiä asioita kuin tässä esittämäni. Taulukossa 20 olen muokannut vertailuperusteiden painotuksen siten, että se näyttääytyy 100%:na, toisin kuin tuloksissa olen aiemmin esittänyt.

1. Hankinnan kohde.
Tukipohjalliset ja erityisjalkineet sekä niihin liittyvät palvelut.
2. Hankintakausi.
2 vuotta ja mahdollinen jatkoaikaoptio 1vuosi.
3. Osatarjoukset.
Osatarjoukset otetaan huomioon tietyin ehdoin.
4. Hankintamenettely.
Hankintamenettelynä käytetään avointamenettelyä.
5. Hankintapäätöksen valintaperuste.
Kokonaistaloudellisuus.
6. Rahoitukseen ja talouteen liittyvät vaatimukset.
Tarjoajan on vastattava omista vastuistaan, joita ovat mm. palkanmaksuun ja vakuutuksiin liittyvät taloudelliset seikat. Valitun palveluntuottajan tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista toimittaa todistukset / selvitykset maksetuista veroista ja mahdollista verovelkaa koskevasta maksusopimuksesta sekä todistus aluehallintokeskuksen toimiluvasta tuottaa terveydenhuoltopalveluja. Palveluntuottajan on kuuluttava lain edellyttämiin rekistereihin kuten esim. kaupparekisteri ja arvonlisäverovelvollisten rekisteri.
7. Tarjoajan tekninen ja ammatillinen pätevyys.
Työn suorittajalla tulee olla asianmukainen terveydenhuoltoalan koulutus ja li-

säksi hänellä tulee olla kyseisten tuotteiden valmistukseen perehdyttävä koulutus. Ammatillisesta pätevyydestä on toimitettava selvitys.

8. Saavutettavuus.

Tarjoajan fyysisiin tiloihin tulee olla esteetön pääsy ja asiakastilojen tulee olla potilaskäyttöön soveltuvat. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ottaa yhteyttä palveluntuottajaan takuu aikana. Palveluntuottajalla on oltava työskentelyvalmius sairaalan osoittamissa tiloissa.

9. Takuu.

Tuotteilla on oltava vähintään kolmen kuukauden sopivuustakuu alkaen tuotteen luovutuksesta asiakkaalle. Sopivuustakuulla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan tilanteen muutos ei ole syynä tuotteen sopimattomuuteen.

10. Toimitusehto.

Apuvälineen luovutus tapahtuu henkilökohtaisesti asiakkaalle. Postitus ainoastaan palveluntuottajasta riippumattomista syistä tai tilanteissa, joissa 100 % varmuus tuotteen sopivuudesta, kuten esimerkiksi jalkineen tai pohjallisen pienissä korjauksissa tai huolloissa.

11. Apuvälineen toimitusaika.

Tuottajan on ilmoitettava keskimääräinen aika asiakkaan palveluun pääsyyn sekä apuvälineen toimitusaika mitanotosta luovutukseen. Toistuva toimitusajan ylitys on peruste sopimuksen purkamiselle.

12. Hintaan tulee kuulua.

Koko apuvälinepalveluprosessi materiaaleineen (Mm. arvio, valmistus, sovitus, henkilökohtainen luovutus, käytönohjaus, kontrolli, toimistokulut sekä tarvittaessa työskentely moniammatillisessa työryhmässä).

13. Vertailuperusteiden painotus.

Hinta	45 %
Tuottajalta saatava palvelu sekä ammatillinen pätevyys	15 %
Tuotteen valmistusprosessin kuvaus sekä laadunvarmistus	10 %
Työn suorittajan haastattelu	10 %
Tuottajan saavutettavuus (sis. fyysisten tilojen soveltuvuuden toimintaan)	10 %
Apuvälineen toimitusaika	5 %
Eritysisjalkineen käyttöominaisuudet	5 %
	yht. 100 %

Taulukko 19. Vertailuperusteiden painotus mallitarjouspyynnössä.

14. Eritysisjalkineen ja tukipohjallisen hinnan vertailu ja pisteytys.

Kokonaishinnaltaan halvin vs. kallein, koko apuvälinepalveluprosessin ennalta ilmoitetuista tuotteista.

15. Palvelun pisteytys.

Tilojen soveltuvuus asiakaspalveluun, palvelun saatavuuden kattavuus, varamiesjärjestelmä sekä tuotteen toimitusaika.

16. Pätevyyden ja työkokemuksen pisteytys.

Koulutus ja työkokemus eritysisjalkineiden ja tukipohjallisten tuoteryhmästä. Työkokemus voidaan laskea esimerkiksi siten, että huomioidaan pelkästään päävastuullisen työnsuorittajan tuoteryhmäkohtainen työkokemus.

17. Tuotteen valmistusprosessin kuvauksen pisteytys.

Valmistusprosessin kuvauksessa tulee näkyä asiakkaan eteneminen yhteydenotosta tuotteen luovutukseen. Prosessikuvauksien vertailussa painottuu niiden selkeys sekä palvelun asiakaslähtöisyyden kuvaus.

18. Erityisjalkineiden käyttöominaisuuksien vertailu.

Tarjottavilta jalkineilta pyydetään tietyt ominaisuudet ja niitä vertaillaan tuoter ryhmä kohtaisesti (ortopediset jalkineet / mittajalkineet). Vertailtavat ominaisuudet voisivat olla esimerkiksi ortopedisissä jalkineissa materiaalivaihtoehdot kesä/talvikäyttöön sekä korjausmahdollisuus. Tehdasvalmisteisissa kiinnitystavan ja pohjarakenteen korjaus/muokkausmahdollisuus. Kaikissa jalkineissa lisäpisteitä voisi antaa esimerkiksi vedenpitävästä kalvosta.

19. Tarjoajien laadunvarmistuksen pisteytys.

Vertailu palveluntuottajien asiakaspalautejärjestelmän sekä dokumentaation laadun / kattavuuden mukaan (laatu järjestelmät, laadunseurantamenetelmät, kirjaamisen laatu yms.) Laadunvarmistus voi olla myös vaatimus joka tarjoajien tulee täyttää.

20. Tasapuolisessa, avoimessa ja laatua esiintuovissa tarjousten vertailussa tulisi huomioida seuraavia asioita:

- "Referenssit"
- "Palveluntuottajan laadukas toiminta koko palvelukokonaisuudessa"
- "Keskenään vertailukelpoiset kysymykset"
- "Vertailu ei saa perustua mututuntumaan"

10 Pohdinta

Tämän hankintakäytännön kehittämistyön ohjenuorana on hankintalainsäädäntö, joka asettaa apuvälineiden kilpailutukselle tarkat rajat. Sen lähtökohtana on kaikkien tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu. Laki määrittelee tarkat rajat sille mitä tarjouspyynnössä voidaan tarjoajilta pyytää ja tämän vuoksi kehittämistyö on jo lähtökohteisesti ollut hyvin haastava. Toisaalta hankintalaki on antanut myös selkeät linjat ja ikään kuin ”raamit” joiden sisällä kehittämistyön toiminnan täytyy tapahtua. Kehittämistyössä käytettävä toimintatapa kerää yhteen valtakunnallisesti tuottajilta ja tilaajilta saatua tietoa, jota ei aiemmin ole kerätty. Hankintakäytännön perustuessa lakiin, ei kehittämistoiminnassa voinut olla huomioimatta myös aikaisemmin luotuja toimintatapoja eli sairaanhoitopiirien tuoreimpia tarjouspyyntöjä. Nämä tarjouspyynnöt sisältävät oletusarvallisesti paljon hyväksi koettuja ja jo koeteltuja tapoja toteuttaa apuvälineiden hankinta ja kilpailutus. Ne sisältävät myös kehitettäväksi koettuja asioita, joihin tilaajilla ja tuottajilla on mahdollisesti hankintaprosessin aikana syntyneitä parannusehdotuksia.

Yksilöllisesti valmistettavien apuvälineiden kilpailutus ja hankintamenettely perustuu kolmikantaperiaatteelle. Osallisina tässä toiminnassa ovat tilaaja, tuottaja sekä asiakas, jolle palvelua tuotetaan. Niin tilaajan kuin tuottajakin toiminta on asiakaslähtöistä ja toiminnalla edistetään asiakkaan hyvinvointia ja samalla tavoitteena on säästää kustannuksissa, sekä lakikin näin määrää. Ilpo Vilkkumaa artikkelissaan ”Kilpailutus ja hankintamenettely kuntoutuksessa”, esittää kuitenkin kysymyksen tuottavatko tarjouskilpailut tarkoittamansa tuloksen? Syntyykö aina tosiasiallista kilpailua vai onko mahdollista, että alueellista ja väestöllisistä syistä palvelun tuottajia tai palvelua tarvitsevia asiakkaita ei ole niin runsaasti, että kilpailutuksella saataisiin haluttuja tuloksia. Tällöin keino hallitsee tavoitteita. (Vilkkumaa 2010). Myös tässä kehittämistyössä toimijoilta nousi samansuuntaisia ajatuksia.

Kehittämistyön kehittämistehtävät

Kehittämistehtävät nousivat valtakunnallisesta tarpeesta. Alan toimijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa hankintamenettely koettiin monimutkaiseksi, hankalaksi ja paljon työllistäväksi. Tilaajat ja tuottajat kokivat asiat hyvin samalla tavalla.

Kehittämistyön täsmennetyksi tarkoitukseksi muodostui paremman laadun tavoittaminen hankinnoissa. Laatu voidaan ymmärtää monella tavalla ja se on aina konteksti riippuvainen (Salo 1991: 11). Kehittämistehtäviä asettaessani ei ollut vielä tarkasti tiedossa mihin kontekstiin se olisi sidottu, jos kehittämistyö onnistuisi. Oli kuitenkin selvää, että laadun tulisi olla sellaista, että se koettaisiin positiivisena niin tilaajien kuin tuottajienkin mielestä. Lähtökohtaisesti tarjouspyynnöt sisältävät useita laatuun liittyviä asioita. Hankintaprosessissa tarjousten tasapuolinen vertailu ja pisteytys ovat suurimpia haasteita.

Kehittämistehtävä olisi ollut mahdollista rajata vain tarjousten vertailuun ja pisteytykseen liittyväksi. Päätin rajata työn laajemmaksi, jolloin se mahdollisti prosessin laajemman tarkastelun eikä poissulkenut mahdollisuutta, että toisesta tarjouspyynnön osa-alueesta nousisi merkittävä laadullinen tekijä, jota ei aiemmin ole havaittu.

Yhteistyö ohjaajien kanssa sujui hyvin ja sillä oli erittäin suuri merkitys etenkin kehittämistyön alkaessa. Myös e-kyselylomakkeen suunnittelussa ja viimeistelyssä yhteistyölle oli tarvetta ja sillä oli merkittävä vaikutus lopputulokseen. Kehittämistyön alussa Marianne ja Taisto määrittivät tarpeen, ja sen mukaisesti oli helppoa mutta hyvin haasteellista toimia. Haasteellista se oli mm. siksi, että en tuntenut entuudestaan hankintalakiä riittävän hyvin. Tämä johti siihen, että saatoin prosessoida jotain erityisen hyvää ajatusta ja ”ratkaisua” ongelmaan, mutta hankintalakiin perehtyminen osoitti idean seuraavassa hetkessä huonoksi. Ohjaajien kanssa pidettiin tarvittaessa palavereita, joissa käytiin läpi ajankohtaisia asioita kuten tarjouspyyntöjen valtakunnallista tilannetta, kehittämistyön etenemistä jne. Palavereiden lisäksi yhteyttä pidettiin sähköpostitse.

Ohjaajat arvostivat tekemääni työtä ja aina tapaamisten jälkeen oli motivoituneempi ja tehokkaampi työskentelyjakso. Mielestäni näillä tapaamisilla ja ohjauksella oli erittäin merkittävä positiivinen vaikutus ajatellen koko opinnäytetyöprosessia.

Aineisto ja sen analysointi

Perusaineiston eli tuoreimmat tarjouspyyntöasiakirjat keräsin sairaanhoitopiireiltä. Niiden sisällönanalyysi muodostui hyvin haastavaksi. Halusin muodostaa niistä yhtenäisen aineiston, jossa säilyisi tarjouspyyntöjen sisältö mahdollisimman alkuperäisenä. Pitkän

harkinnan ja useiden kokeilujen jälkeen hylkäsin perinteisen sisällönanalyysi menetelmän, jossa analysoitavaa aineistoa kiteytetään ja muokataan pääluokiksi, ylä- ja alaluokiksi sekä pelkistetyiksi ilmaisuiksi. Päätin pitää aineiston mahdollisimman autenttisenä, jolloin tärkeää informaatiota ei häviäisi vaan se olisi myöhemmin käytettävissä alkuperäisessä muodossa. Pääluokiksi muodostuivat tarjouspyyntöasiakirjoissa sekä hankintalaissa esiintyvät otsikoinnit, kuten valintaperuste, hankintamenettely, sopimuksen kesto, jne. Näiden pääluokkien perusteella purin ja lajittelin tarjouspyyntöjen sisällöt taulukkoon ja sain muodostettua yksityiskohtaisen taulukon tarjouspyyntöjen sisällöstä. Raportissani esitän analyysin tuloksen taulukon sijaan luettavammassa muodossa, pitäen asioiden esiintyvyyksiä siinä mukana. Näin analyysin tulosten hyödynnettävyys on myöhemmin toisessa yhteydessä mahdollista.

Kehittämistyön seuraavassa vaiheessa muodostin kyselylomakkeen, jonka kysymykset ja vastausvaihtoehdot kuin myös muukin siinä esiintyvä informaatio nousee mahdollisimman autenttisessa muodossa tarjouspyynnöistä. Tein sen tiiviissä yhteistyössä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa ja käytin myös ulkopuolista kommentoijaa apuna. Tutkimusavusteinen kehittäminen on toimintaa, jolla tavoitellaan olemassa olevan tilanteen kehittämistä tieteellistä tietoa hyväksikäyttäen. (Toikko, Rantanen 2009:33.) Kyselyn tarkoituksena oli koetella tarjouspyyntöasiakirjoista saatua tietoa apuvälineiden tilaajilla ja tuottajilla ja antaa mahdollisuus tuoreille näkökulmille.

Kyselylomaketta rakentaessani totesin hyväksi ratkaisuksi, että olin pitänyt tulokset mahdollisimman autenttisessa muodossa. Luokittelemalla ja tiivistämällä tarjouspyynnöistä nousutta tietoa isommiksi ja tiiviimmiksi kokonaisuuksiksi, kyselyn rakentaminen olisi ollut vaikeampaa. Valitsemallani tavalla sain sisällytettyä kyselyyn paljon yksityiskohtaista ja merkityksellistä tietoa joka osoittautui kuitenkin tarpeelliseksi. Mielestäni näin myös kehittämistyön tulosten luotettavuus on parempi ja tutkimusaineiston myöhempi käyttö on mahdollista.

Johtopäätökset, jotka kyselyn äänestysmenettelyn perusteella olen muodostanut, ovat omia johtopäätöksiäni. Se miten ne ovat onnistuneet, selviäisi vertailemalla niitä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin seuraavan kilpailutuksen tarjouspyyntöön. Tiedon synnyttämisessä oli mukana todelliset aiheen asiantuntijat niin tuottajien kuin tilaajien

edustajista. Asiantuntijoiden mukana oleminen oli ensiarvoisen tärkeitä tiedon keräämisessä ja lopputuloksen syntymisessä.

Tulosten pohdinta

Kehittämistyön tulokset antavat mahdollisuuden niiden monipuoliseen tarkasteluun. Näkökulmana voi olla esimerkiksi vain tilaajien tai tuottajien vastausten keskinäinen vertailu ja analysointi tai vaihtoehtoisesti näkökulmana voi olla niiden vastakkain asettelu, riippuen tutkimuskysymyksistä. Työ antaa myös kokonaiskuvan erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankintakäytännöistä valtakunnallisella tasolla. Kehitystyössä syntyneitä aineistoa on myös mahdollista verrata muihin, yksilöllisten apuvälineiden tarjouspyyntöihin ja myös käyttää hyödyksi niiden hankinnoissa.

Kyselylomake tuloksissa tilaajien ja tuottajien mielipiteiden ja ajatusten samankaltaisuus on havaittavissa kysymyksessä yksi (kuvio 6): Mitä haluaisit erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankinnan sisältävän? Vastaajista kaikki tilaajat ja tuottajista 9 olivat sitä mieltä, että hankinnan tulisi sisältää tukipohjalliset, erityisjalkineet ja niihin liittyvät palvelut. Tästä on nähtävissä se, että pelkän tuotteen kilpailuttamista ei katsota järkeväksi toiminnaksi vaan siihen kuuluu merkittävänä osana myös palvelu ja asiakaslähtöisyys. Tämän kysymyksen kohdalla johtopäätöksen tekeminen oli systemaattisen kyselyn perusteella hyvin selkeätä. Myös kysymyksessä kaksi (kuvio 7) ja kysymyksessä viisi (kuvio 10) on havaittavissa samankaltaista yhdenmukaisuutta. Tilaajat ja tuottajat ovat sopimuksen pituudesta ja hankintapäätöksen valintaperusteesta hyvin samaa mieltä. Näiden kolmen kysymyksen aiheet käsittelevät vahvasti laadullisia teemoja, ja on mielestäni hienoa nähdä samaa ajatusmallia tilaajilla ja tuottajilla.

Vastaavasti esimerkiksi kysymyksessä 7 (kuvio 12), jossa käsitellään tarjoajan teknistä ja ammatillista pätevyyttä on vastatauksissa paljon hajontaa. Toki vastausmahdollisuuksien sisällöissäkin on päällekkäisyyttä mikä aiheuttaa hajontaa vastauksissa. Johtopäätös oli suhteellisen helppo muodostaa hajonnasta huolimatta. Suuren hajonnan ja kysymyksen asetteluun vuoksi aivan tarkkaa vastausta tekniseen ja ammatilliseen pätevyyteen ei kuitenkaan muodostunut. Äänten jakautumista tarkasteltaessa on johtopäätöksenä kuitenkin havaittavissa, että työn suorittajalla tulee olla asianmukainen tervey-

denhuoltoalan koulutus sekä kyseisten tuotteiden valmistukseen perehdyttävä koulutus. Myös ammatillisesta pätevyydestä on toimitettava selvitys.

Kyselylomakkeen tuloksia kokonaisuutena tarkasteltaessa tulee vaikutelma, että tilaajat pitävät tarjouspyynnön rakentamista hyvin vaikeana ja hankalana, eivätkä oikein tiedä mitä ja miten tarjouspyynnössä tulisi asioita kysyä. Sama ilmiö näyttäytyy vahvasti myös alan kirjallisuudessa, ja näin asia varmasti onkin. Tuottajien vastauksista on kuitenkin havaittavissa ratkaisuehdotuksia / vaihtoehtoja ongelmien ratkaisuksi sekä mielenkiintoa ratkaista niitä yhdessä. Tämä näkyy mielestäni esimerkiksi kysymyksen 18 vastauksista jossa tuottajilla on erityisjalkineen käyttöominaisuuksien pisteytykseen ajatuksia ja ideoita. Tilaajat eivät näe asiaa kuitenkaan relevanttina vaan pikemminkin mahdottomana. Käyttöominaisuudet ovat kuitenkin hyvin merkittävässä osassa tuotteen laadussa ja sen käytettävyydessä sekä kestävyudessa ja ajattelen itse niillä olevan vaikutusta myös tuotteen elinkaarikustanuksiin.

Kehittämistyössä tavoitteena oli muodostaa mallitarjouspyyntö, jossa laatu näyttäytyy tilaajien ja tuottajien arvottamalla tavalla. Tämän tavoitteen saavutin siinä määrin, että mallitarjouspyyntö valmistui ja se näyttäytyy myös hankintalain hengen mukaisena. Uskon, että sen osia on hyödynnettävissä ja siirrettävissä tarjouspyyntöön ja että siitä olisi apua tukipohjallisten ja erityisjalkineiden sekä myös muiden tuoteryhmien hankinnoissa. Prosessin aikana toimijat ovat osoittaneet suurta kiinnostusta aiheeseen, joka kertoo mielestäni myös aiheen ajankohtaisuudesta ja tärkeydestä alalle. Myös se yhteistyö, jota hankintojen asiantuntijat ovat prosessin aikana tehneet kanssani, on ollut erittäin arvokasta. Yhteistoiminta on ollut tuloksellista. Nähtäväksi kuitenkin jää, miten kehitystyön toimeksiantaja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri hyödyntää näitä tuloksia. Tässä raportissa en aikataulullisista syistä ehdi perehtyä heidän tuoreimpaan erityisjalkineiden ja tukipohjallisten kilpailutukseensa.

Näkökulmia hankintoihin

Julkisuudessa puhutaan sosiaalisista näkökulmista julkisissa hankinnoissa. Niillä tarkoitetaan sellaisia toimenpiteitä, joilla taataan syrjimättömyysperiaatteen, yhdenvertaisuuden sekä perusoikeuksien noudattaminen. Hankintalaki antaa tälle toiminnalle mahdollisuuden. Näitä sosiaalisia näkökohtia on mahdollista huomioida kun määritetään

hankinnan kohdetta, tehdään tarjoajien soveltuvuus arviointia, vertaillaan tarjouksia tai muodostetaan hankintasopimuksen ehtoja. Ehdot voivat koskea vammaisten vähimmäismäärän työllistymistä, nuorten tai työttömien ammatillista koulutusta, pitkäaikais-työttömien työllistämistä, osatyökykyisiä. (Luostarinen, Kinnunen, Eskola:74).

Sosiaalisia näkökulmia ja työllisyysnäkökulmia hyödyntämällä julkisissa hankinnoissa edistetään hankintojen kokonaistaloudellisuutta sekä lisätään hyvinvointia, kohennetaan yhteiskunnallista vastuuta ja tuetaan työllistymistä. (Luostarinen:74.)

Sosiaalisten näkökulmien huomioiminen julkisissa hankinnoissa on mielestäni erittäin merkittävää ja positiivista toimintaa. Suhtaudun kuitenkin hyvin epäilevästi sen soveltuvuuteen erityisjalkineiden ja tukipohjallisten hankintakäytäntöön palvelun erityislaatuisuuden vuoksi. Sen soveltuvuutta olisi varmasti kuitenkin hyödyllistä lähteä pohtimaan ja miettimään. Ehkä apuvälinekentältä löytyisi jokin tuoteryhmä tai palvelusovellus, jossa sitä olisi mahdollista hyödyntää.

Jatkotutkimusaiheena sosiaalisten näkökulmien lisäksi näkisin mielelläni tämän kehitystyön jatkamisen. Yhtenä vaihtoehtona, voisi olla tuloksena syntyneen mallitarjouspyynnön kommentointikierron tilaajille ja tuottajille, näin päästäisiin yhtä askelta lähemmäs parempaa ja laadukkaampaa tarjouspyyntöä. Myös mallitarjouksen käytettävyyttä muiden apuvälinetuoteryhmien kohdalla voisi selvittää. Tulosten analysointi erilaisista näkökulmista ja syy-seuraussuhteisiin perehtyminen voisi tuottaa myös mielenkiintoista tietoa.

Haluan vielä esittää asiakasnäkökulman merkityksen kilpailutukseen ja sen tuomiin haasteisiin. Työskennellessäni apuvälineiden valmistuksen parissa keskustelin asiakkaiden kanssa palveluntuottajan vaihtumisen merkityksestä heille. Suuri osa asiakkaista suhtautui asiaan positiivisesti, ja sillä ei ollut juurikaan vaikutusta heidän toimintakykyyn tai arkeen. He kokivat uuden asiakassuhteen tuovan mukanaan positiivisia asioita apuvälineprosessiin. Luonnollisesti osa asiakkaista koki pitkän asiakassuhteen katkeamisen negatiivisena asiana. Heidän apuvälinetarpeensa oli vaativa ja ratkaisut olivat hioutuneet hyviksi ja toimiviksi pitkäaikaisen yhteistyön tuloksena. Jos sopimuskauden ajatellaan olevan 2 vuotta ja mahdollinen 1 vuoden optio, saattaa asiakas olla tekemisissä vain muutaman kerran palveluntuottajan kanssa. Kun yhteistyö saadaan tänä

aikana toimimaan hyvin, ja palveluntuottaja vaihtuukin kilpailutuksen seurauksena ja työ aloitetaan alusta. Vilkkumaakin 2010 kysyy, että hallitseeko keino tällöin tavoitteita? (Vilkkumaa 2010.)

Lähteet

- Anttila, Pirkko 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi oy.
- Anttila, Pirkko 2008. Onko opinnäytetyöstä kehittämistyöksi? Mistä löytyvät opinnäytetyön metodologiset ratkaisut? Ammattikorkeakoulujen Opinnäytetyö ja ohjaus - seminaari 2008.
- Apuväline. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Verkkodokumentti. <<http://info.stakes.fi/apuvalineet/FI/oppimateriaali/asiantuntijoille/apuvaline.htm>> Luettu 10.8.2011.
- Demers, Louise – Weiss - Lambrou, Rhoda – Ska, Bernadette. Suomennos Salminen, Anna-Liisa 2005: Quest 2.0 Apuvälinetyytyväisyyttä arvioiva mittari. Stakes työpapereita 9/2005. Verkkodokumentti < <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/Tp9-2005.pdf>> Luettu 9.8.2011.
- Eskola, Salla – Ruohoniemi, Erko 2011. Julkiset hankinnat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Grönroos, Christian 1994. Nyt kilpaillaan palveluilla. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heikkinen, Hannu L. T. - Jyrkämä, Jyrki 1999: Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. - Huttunen, R - Moilanen, P: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena Kustannus.
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2007: Tutki ja kirjoita. Otavan kirjapaino Oy.
- Holma, Tupu – Outinen, Maarit - Idänpään- Heikkilä, Ulla – Sainio, Salla 2002. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Jalava, Urpo – Virtanen, Petri 1996. Laatu, Innovaatio ja Projekti Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Tammer-paino Oy.

KASTE 2008-2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008.

Kruus-Niemelä, Maria 2008. Erityisjalkineet. Teoksessa Rissanen, Paavo (toim.) - Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko: Kuntoutus 2008. Helsinki: 581.

Liukkonen, Irmeli – Stolt, Minna - Saarikoski, Riitta 2010. Erityisjalkineet. Verkkodokumentti.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=jal00065&p_haku=erityisjalkineet> Luettu 20.11.2011.

Luostarinen, Sari (toim.) – Kinnunen, Katri (toim.) – Eskola, Saira (toim.) 2011. Sosiaaliset näkökulmat julkisissa hankinnoissa - lähtökohtia, kokemuksia ja mahdollisuuksia. Tampere: Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy.

Metsämuuronen, Jari 2005: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy.

Outinen, Maarit – Holma, Tupu – Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas, laatutyökentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Palo, Sirpa 2011: Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. Vastaus sähköposti kyselyyn 22.8.2011 klo 12:10.

Rissanen, Viljo – Kansanen, Martti 2003. Laadunhallinta terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto, Kuntatalon paino oy.

Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Saaristo, Seppo 1988. Kengän suunnittelu- ja valmistustekniikka. Helsinki: Valtioainatuskeskus.

Salo, Sirpa (toim.) 1991. Laatu – Laadunvarmistus terveydenhuollossa. Helsinki: Paino-
rauma Oy.

Salminen, Anna-Liisa 2010. Apuvälinekirja. Kouvola: Solver Palvelut Oy.

SFS standardi 29004-2:1993. Palvelujen ominaisuudet.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Asetus luonnos lääkinällisen kuntoutuksen apuvä-
linepalveluista. Verkkodokumentti. <

[http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42736&name=DLFE-
16041.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42736&name=DLFE-16041.pdf)> Luettu 14.6.2011.

Tiukka vesitesti toi Sieville armeijan kenkätilauksen 2011. Helsingin Sanomat
22.3.2011. Talousosio 6.

Toikko, Timo – Rantanen Teemu 2009: Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere:
Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy.

Vilkkumaa, Ilpo 2010. Kilpailutus ja hankintamenettely kuntoutuksessa. Verkkodoku-
mentti.

<http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/ajankohtaista/tatakin_voisi_tutkia/?bid=240>
Luettu 15.4.2012.

Vuori, Hannu 1993. Terveydenhuollon laadunvarmistus. Tampere: Vammalan Kirja-
paino Oy.

Wirtanen, Niilo 1943. Jalkinetyöntekijän käsikirja. Turku: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Aineiston keruu pyyntö

YHTEISTYÖPYYNTÖ

6.4.2010

Toni Nisula,

Apuvälineteknikko

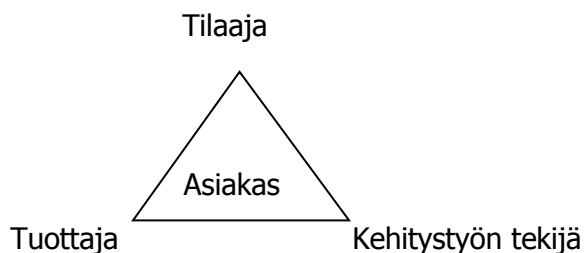
Kehitystyö apuvälineiden hankintojen avuksi

Tavoite

Kehitystyön aihe on noussut työelämästä, yksilöllisten apuvälineiden kilpailuttaminen on koettu hyvin hankalaksi prosessiksi niin palvelun tilaajien kuin niitä tuottavien yritystenkin keskuudessa. Tämän kehitystyön tarkoituksena on tuoda helpotusta tähän ongelmaan. Kehitystyön pääasiallisena tavoitteena on luoda mallitarjouspyyntö erityisjalkineiden sekä yksilöllisten tukipohjallisten hankintakäytännön avuksi. Tarkoituksena on kehittää työkalu, jota käyttämällä hankintaprosessin läpivieminen helpottuisi. Avoin tilanteen kartoitus parantaa kaikkien osapuolten toimintaa ja kehittää sitä eteenpäin valtakunnallisen tasolla. Työ kehittää tilaaja-tuottaja-mallin läpinäkyvyyttä ja lisää vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin sekä dialogia osapuolten välillä.

Miten

Kehitystyö tehdään analysoimalla ja etsimällä hyviksi koettuja käytäntöjä sairaanhoitopiirien hankintakäytännöistä. Kehitystyössä keskeisellä sijalla on myös palveluntuottajien näkökulma aiheeseen. Työn edistyessä tuotosta toimitetaan kommentoitavaksi niin tilaajille kuin palveluntuottajille. (kuvi 1)



Mikä

Kehitystyö on opinnäytetyöni ja valmistuessaan se tulee yleiseen käyttöön. (Metropolia Ammattikorkeakoulukoulu, kuntoutuksen ylempi ammattikorkeakoulututkinto)

Ohjaajat

Kehitystyön ohjaajina toimii Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiristä toimintaterapeutti Marianne Hakkarainen sekä apuvälineteknikko Taisto Mäkelä. Metropolia ammattikorkeakoulusta ohjaajina toimivat yliopettajat Pekka Paalasmaa ja Salla Sipari.

Pyyntö

Pyytäisin mitä kohteliaimmin teiltä aineistoa kehitystyöhön asiakirjojen julkisuuteen perustuen. Tarvitsisin viimeisimmät erityisjalkineisiin sekä yksilöllisiin tukipohjallisiin liittyvät tarjouspyynnöt sekä hankintapäätökset mielellään 16.4.2010 mennessä. Jos organisaationne ei kilpailuta lainkaan niin toivoisin myös tämän tiedon ja lyhyen perustelun siitä miksi ette kilpailuta.

Toive

Toivoisin, että teillä olisi mahdollisuus tehdä kanssani yhteistyötä ja työn edetessä kommentoida ja kertoa omia näkemyksiänne asiaan liittyen. Mikäli olette halukkaita tähän, toivoisin siitä ilmoitusta esimerkiksi materiaaleja lähettäessänne. Mikäli ette halua lainkaan olla yhteistyössä, niin ilmoitus siitä takaa sen etten myöhemmin häiritse kyseisellä asialla. Toivoisin myös organisaationne yhteishenkilön päivitettyjä yhteistietoja jos tämä posti ei kyseistä henkilöä heti tavoittanut.

Yhteydenotot

Vastaan mielelläni kaikkiin kysymyksiin:

Toni Nisula (040-xxxxxxx), apuvälineteknikko, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Kuntoutuksen YAMK.

Materiaalin voi toimittaa joko sähköisesti osoitteeseen xxxxx tai postitse osoitteeseen xxxxxx.

Kehittämistyön eteneminen

