



Vammaispalveluiden järjestäminen julkisena hankintana

Heidi Iivari

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Vammaispalveluiden järjestäminen julkisena hankintana

Heidi Iivari
Sosionomi
Opinnäytetyö
marraskuu 2020

Heidi Iivari

Vammaispalveluiden järjestäminen julkisena hankintana

Vuosi

2020

Sivumäärä

23

Keskeinen tavoite opinnäytetyössä oli kehitysvammaisten palveluja toteuttavan palveluntuottajan asiakkuussuunnittelijoiden työn selkeyttäminen kilpailutus- ja sopimusasioissa. Lähtökohdana oli luoda työväline asiakkuussuunnittelijoille. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä yksityinen palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajan perustehtävänä on tarjota sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja kehitysvammaisille ja autismikirjon henkilöille. Palveluntuottajaa kutsutaan opinnäytetyössä kohdeorganisaatioksi.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään vammaispalveluiden julkisia hankintoja siihen liittyvään lainsäädäntöön pohjautuen. Teoreettisessa viitekehyksessä huomioidaan myös palvelunkäyttäjien osallisuus julkisia hankintoja suunniteltaessa.

Kehittämistehtävän myötä kohdeorganisaatioon luodaan kaksi työvälinettä. Asiakuussuunnitteluun prosessikaavio kilpailutus- ja sopimusprosesseista sekä ohjeistus sopimusinfojen sisällöstä. Tavoitteena on, että työvälineet ovat toimivia ja käytössä olevia ohjeistuksia ja niitä kehitetään ja päivitetään ajan mukaisesti.

Opinnäytetyön aikana työvälineiden teko jäi kuitenkin kesken. Tarkoituksena on kuitenkin työstää sovitut materiaalit kohdeorganisaatiolle. Työni siellä jatkuu opinnäytetyön jälkeen. Johtopäätös on, että kilpailutus- ja sopimusasioiden selkeyttäminen asiakkuussuunnittelussa vaatii kohdeorganisaation prosessikuvausmallin mukaisen ohjeistuksen, jossa kuvataan Asiakkuudet ja Myyntitiimin roolit, odotetut työtehtävät ja vastuunjako. Ohjeistuksen tarkoitus on yhtenäistää käytäntöjä ja lisätä vastavuoroisuutta kohdeorganisaation sisällä.

The main goal of the thesis was to clarify the work of the customer planners of the service provider implementing services for the mentally handicapped in tendering and contract matters. The starting point was to create a “tool” for customer relationship planners. The thesis was carried out in collaboration with a private service provider. The basic task of the service provider is to provide social and health services to people with developmental disabilities and autism. In the thesis, the service provider is called the target organization.

The theoretical framework of the thesis concerned public procurement of services for the disabled on the basis of the relevant legislation. The theoretical framework also took into account the involvement of service users in public procurement planning.

The development task creates two “tools” for the target organization. For customer planning, tendering and contract processes as well as instructions on the content of contract information. The goal is for the “tools” to be functional and online instructions and for them to be developed and updated over time.

During the thesis, however, the manufacture of tools was interrupted. However, the intention is to produce the agreed materials for the target organization. My work there will continue after my thesis. The conclusion is that clarifying bidding and contract issues in customer relationship planning requires guidance according to the target organization’s process description model, which describes the customer planning and sales team roles, expected roles, and division of responsibilities. The purpose of the guidelines is to harmonize practices and increase reciprocity within the target organization.

Keywords: Disability services, public procurement, competition, customer relationship planning

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Käsitteet.....	7
3	Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)	8
3.1	Julkisia hankintoja koskevat periaatteet	9
3.2	Palvelunkäyttäjien huomioiminen vammaispalveluiden hankinnassa.....	10
4	Hankintamenettelyt vammaispalveluiden julkisissa hankinnoissa.....	10
4.1	Asiakaskohtainen suoraankinta.....	11
4.2	Puitesopimukset vammaispalveluissa	11
5	Julkisen hankinnan vaiheet vammaispalveluissa	12
6	Kehittämistehtävä	13
6.1	Kohdeorganisaatio	13
6.2	Kehittämistehtävän tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys.....	14
6.3	Kehittämistehtävän menetelmä.....	14
6.4	Teemahaastattelun yhteenveto	15
6.4.1	Rooli ja työnjako	16
6.4.2	Oma osaaminen ja ohjeistukset	17
6.4.3	Sopimusinfot	17
7	Eettisyys ja luotettavuus.....	18
8	Johtopäätökset	19
9	Pohdinta	19
	Lähteet.....	22

1 Johdanto

Olen työskennellyt kehitysvammaisten henkilöiden parissa vuosituhaten vaihteesta eli vuodesta 2000 alkaen. Alussa työskentelin arjen hoito- ja ohjaustyössä hoitoapulaisena ja hoitajana. Olen toiminut myös vastaavana hoitaja ja esihenkilön tehtävissä. Näiden jälkeen siirryin sosiaalialantyyöhön, kuten palveluohjaukseen ja asiakkuussuunnitteluun. Kehitysvammaisten henkilöiden palvelut ovat kehittyneet tänä aikana hurjasti. Aloitettuani työni kehitysvammaisten kanssa, suurin osa heistä asui tuolloin kehitysvammaisille suunnatussa laitoshoidossa. Yhteiskuntamme sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelurakenne on kuitenkin ollut muutoksessa ja viimeisten vuosien aikana kehitystä kehitysvammaisille suunnatuissa palveluissa on tapahtunut paljon. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista on yksi kehitysaskel ja se omalta osaltaan ohjaa palveluiden kehittämistä. Sopimus edellyttää mm. vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja kunnioittamista sekä heidän osallisuuden lisäämistä koskien mm. päätöksentekoa. Sopimuksessa korostetaan myös yhdenvertaisuutta ja oikeutta omien valintojen tekemiseen (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016).

Tähän sopimukseen nojaten Suomessa on tehty uudistuksia koskien kehitysvammaisten henkilöiden asumista ja muita palveluita. Nykypäivänä laitoshoidosta ei enää puhuta asiakkaan kotina vaan rinnalle on kehittynyt avohoitomuotoinen asumispalvelu. Pitkäaikainen laitoshoido kehitysvammaisille henkilöille tulee Suomessa päätymään YK:n yleissopimuksen mukaisesti vuoden 2020 loppuun mennessä.

Opinnäytetyössäni perehdyn vammaispalveluiden julkisiin hankintoihin kehitysvammaisten palveluiden näkökulmasta. Näitä hankintoja on mm. kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluiden sekä työ- ja päiväaikaisen toiminnan hankinnat. Aihe on omassa työssäni hyvin ajankohtainen. Tämän hetkessä työssäni suunnittelen kehitysvammaisille henkilöille soveltuvia yksilöllisiä palveluratkaisuja. Opinnäytetyöni ohjaavana tutkimuskysymyksenä onkin; Millainen sopimusohjeistus palvelee asiakkuussuunnittelua parhaiten?

Avohoitomuotoisen asumispalvelun lisääntyminen on muuttanut taloudellisten kustannusten muodostumista ja jakaantumista kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Laitoshoido oli aikoinaan rakennettu sota-ajan jälkeisen Suomen tarpeisiin ja siitä aiheutuneet kustannukset ovat pääsääntöisesti kuuluneet kuntien terveyspalveluihin. Näin ollen laitoshoidon purkaminen on nyt lisännyt kustannuksia nimenomaan sosiaalipalveluiden puolella.

Nykypäivänä yhteiskuntamme tarpeet ovat erilaiset. Kuntien tehtävänä on järjestää kehitysvammaisille henkilöille toimivat ja yksilöllä huomioivat asumisratkaisut. Jokaisella henkilöllä

on myös oikeus osallistua omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin ja asiakkaan ääni on lainsäädännössäkin huomioitu. Myös kehitysvammaisilla kansalaisilla on oikeus vaikuttaa palveluihinsa ja niiden sisältöön.

Näin ollen julkiset hankinnat ovat isossa roolissa jokaisen kunnan ja kuntayhtymän talousarvioissa. Oman työurani aikana olen huomannut, että osaamista julkisista hankinnoista, varsinkin sosiaalipalveluissa ei välttämättä ole riittävästi. Toisaalta tämä ei ole itselleni yllätys, sillä esimerkiksi omassa koulutusohjelmassani tähän asiaan liittyen on vaikea löytää sopivia kursseja.

Itse en työskentele kunnallisissa palveluissa, vaan yksityisellä palveluntuottajalla. Koen kuitenkin, että julkisten hankintojen perusteet on tärkeää ymmärtää, jotta voi huomioida kehitysvammaisten henkilöiden palveluiden kehittämistä. Opinnäytetyöni teoriaosuus keskittyykin julkisen hankinnan lainsäädäntöön. Kehittämistehtävässäni pyrin luomaan omaan työyhteisöni ohjeistusta kilpailutus- ja sopimussosaamisesta, liittyen kehitysvammaisten henkilöiden palveluiden hankintaan. Sopimussisältöjen ymmärtäminen auttaa niin meitä työntekijöitä kuin myös kehitysvammaisia henkilöitä saamaan juuri heille oikeanlaista palvelua mahdollisimman kustannustehokkaasti.

2 Käsitteet

Tässä osiossa tuon esille opinnäytetyöni yleisimpiä käsitteitä.

Vammaispalvelut ovat vammaisuuden tai sairauden perusteella henkilölle järjestettäviä palveluja ja tukitoimia ja niiden tarkoituksena on parantaa vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia elää kuten muutkin kansalaiset. Vammaispalvelut ovat kunnan tai kuntayhtymän vastuulle kuuluvaa sosiaalihuoltoa ja päätöksen vammaispalveluiden myöntämisestä tekee kunnassa sosiaalialan ammattihenkilö (Valvira 2015).

Vammaispalveluiden julkisia hankintoja ovat mm. asumispalveluiden hankinnat, perhehoidon hankinnat, lyhytaikaisen hoidon hankinnat sekä työllisyyden palveluiden ja päiväaikaisen toiminnan hankinnat.

Julkinen hankinta. Julkisessa hankinnassa kunta ostaa palvelun ja se voi täydentää kunnan omaa tuotantoa. Julkinen hankinta voi myös olla kunnan yksinomainen järjestämistapa. Julkisessa hankinnassa kunta tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Esimerkki julkisesta hankinnasta voi olla muun muassa kehitysvammaisille järjestettävät asumispalvelut. Kunnalla voi olla esimerkiksi yksi oma ryhmäkoti kehitysvammaisille. Tarve palvelulle on kuitenkin suurempi, joten kunta ostaa palvelun julkisena hankintana palveluntuottajalta (Lehti 2018).

Hankintayksikkö on kuvattu hankintalakia koskevassa lainsäädännössä. Hankintayksiköitä ovat valtion, kuntien ja kuntayhtymien viranomaiset, evankelis-luterilainen ja ortodoksinen kirkko sekä valtion liikelaitokset. Hankintayksiköitä ovat myös julkisoikeudelliset laitokset, jotka on perustettu tyydyttämään sellaisia yleisen edun mukaisia tarpeita, joilla ei ole teollista tai kaupallista luonnetta. Lisäksi mikä tahansa hankinnan tekijä silloin, jos se on saanut hankinnan tekemistä varten tukea yli puolet hankinnan arvosta joltakin edeltä mainitulta hankintayksiköltä (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista). Esimerkki hankintayksiköstä voi olla muun muassa kunnan tai kuntayhtymän sosiaalipalveluihin perustettu ostopalvelutiimi.

Palveluntuottaja tuottaa sosiaalipalveluja julkisen hankinnan kohteena oleville kansalaisille. Palveluntuottaja voi olla esimerkiksi kunnallinen tai yksityinen yhtiö, yhteisö tai säätiö.

Palvelunkäyttäjä on kansalainen, joka saa julkisen hankinnan mukaisen palvelun palveluntuottajalta. Esimerkki palvelunkäyttäjstä voi olla muun muassa kehitysvammaisen henkilö, joka asuu asumisyksikössä palveluntuottajan palveluissa.

3 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Julkisista hankinnoista annetun lain taustalla ovat Euroopan unionin perussopimuksista johtuvat oikeudelliset periaatteet ja hankintoja koskevat unionin direktiivit sekä Maailman kauppajärjestön julkisten hankintojen GPA-sopimus eli WTO Government Procurement Agreement (Kontio, s. 27). Lain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluja ja rakennusurakoita julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa (Hankintalaki 2 §). Hankintalainsäädännössä painotetaan hankintatoimen järjestämistä taloudellisesti, laadukkaasti ja suunnitelmallisesti. Toiminnassa tulee hyödyntää kilpailumahdollisuudet sekä huomioida ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat. Hankinnat tulee toteuttaa tarkoituksenmukaisesti kokonaisuuksina, niin, että myös pienet ja keskisuuret yritykset pääsevät osallistumaan tarjouskilpailuihin (Kontio, s.28). Hankintalaki säätelee hankintoja koskevat kynnysarvot sekä kansallisella että EU-tasolla. Kynnysarvolla tarkoitetaan sitä arvoa, jonka ylittävät hankintakokonaisuudet tulee kilpailuttaa hankintalain mukaisesti. Kynnysarvojen alle jääviin, niin sanottuihin pienhankintoihin, ei sovelleta hankintalakia.

Hankintalaissa on oma lukunsa (12 luku) sosiaali- ja terveystalouden sekä muiden erityisiin palveluhankintoihin. Sosiaali- ja terveystalouden hankinnoilla tarkoitetaan palveluhankintoja, jotka ylittävät kynnysarvon 400 000 euroa. Sosiaali- ja terveystalouden hankinnoille on säädetty vain tämä yksi kynnysarvo, erillistä EU-kynnysarvoa ei siten ole (Sote-hankinta 2018).

Sosiaali- ja terveystalvet on yksilöity CPV-koodikohtaisesti hankintalain liitteen E kohdissa 1-4. Vammaistalvet kuuluvat liitteen kohtaan 1, koodi 85311200-4 Vammaistalvet. Sosiaali- ja terveystalvet hankinnassa palvelunkäyttäjien yksilöllisten ja pitkäaikaisten sekä toistuvien hoito- ja sosiaalistalvet turvaamiseksi hankintayksikön on otettava huomioon palvelunkäyttäjien erityistarpeet ja kuuleminen siten kuin muissa laeissa säädetään. Huomiotava on myös palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen ja kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin liittyvät tekijät. Pitkäkestoisia hoito- ja asiakassuhteita koskevissa hankinnassa hankintayksikön on hankintalain mukaan määritettävä sopimusten kesto ja muut ehdot siten, että sopimuksista ei muodostu kohtuuttomia tai epätarkoituksenmukaisia seurauksia palvelunkäyttäjille (Sote-hankinta 2018).

3.1 Julkisia hankintoja koskevat periaatteet

Avoimuusperiaate kuuluu EU:n perussopimuksien periaatteisiin ja tätä on noudatettava kaikissa julkisissa hankinnoissa. Hankinnoista ilmoitetaan julkisesti sekä riittävän laajasti eikä hankintamenettelyä koskevia tietoja saa salata. Tarjouskilpailun ratkaisemisesta on tiedotettava tarjoajia. Hankintaa koskevat asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia, huomioiden julkisuuslainsäädännön määräykset (Hyvönen, Kess, Piisi & Tuomela 2007, 23-24).

Tasapuolisuus ja syrjimättömyysperiaate pohjautuu EU:n perussopimukseen ja periaatetta on noudatettava kaikissa hankinnoissa niiden arvosta riippumatta. Kaikkia tarjoajia on kohdeltava tasapuolisesti ja syrjimättä kaikissa hankinnan vaiheissa. Palveluntuottajan kansallisuus tai sijoittuminen johonkin jäsenvaltioon tai alueelle ei saa vaikuttaa hankintaan. Esimerkkejä vastaisesta toiminnasta on mm. edun antaminen omasta jäsenvaltiosta kotoisin olevalle toimijalle, kotikunnan verotulojen painottaminen tarjousvertailussa tai etusijan antaminen entiselle toimijalle. Periaate edellyttää hankintapäätöksen tekemistä ennalta ilmoitettujen valintaperusteiden mukaisesti (Hyvönen ym. 2007, 21-22).

Suhteellisuusperiaate ilmenee siten, että hankintamenettelyssä asetettujen vaatimusten on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltavan päämäärän kanssa. Vaatimukset on suhteutettava hankinnan laatuun ja laajuuteen. Esimerkkinä mm. tarjouksen toimittaminen vähänkin määräjälkeen jälkeen johtaa tarjouksen hylkäämiseen (Hyvönen ym. 2007, 24).

Myös kilpailun mahdollistaminen sekä olemassa olevien kilpailuolosuhteiden hyödyntäminen kuuluu julkisia hankintoja koskeviin periaatteisiin.

3.2 Palvelunkäyttäjien huomioiminen vammaispalveluiden hankinnassa

Vammaispalveluiden julkisissa hankinnoissa tulee huomioida palvelunkäyttäjien tarpeet. Tästä säädetään erikseen hankintalain (2016/1397) 108 §:ssä. Säännöksen tarkoituksena on muistuttaa hankintayksiköitä velvollisuudesta noudattaa palveluiden sisältöä koskevaa lainsäädäntöä. Säännös on myös laadittu palvelunkäyttäjien yksilöllisten ja pitkäaikaisten sekä toistuvien hoito- ja sosiaalipalveluiden turvaamiseksi. Hankintayksikön on otettava huomioon käyttäjien erityistarpeet ja heidän kuuleminen. Esimerkiksi palvelunkäyttäjät voivat olla hankintaa suunniteltaessa mukana kokemusasiantuntijoina. Hankintalain säädös velvoittaa hankintayksikön huomioimaan seuraajat tekijät; palvelujen laatu, jatkuvuus, esteettömyys, kohtuuhintaisuus, saatavuus ja kattavuus, eri käyttäjäryhmien erityistarpeet, käyttäjien osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämisen sekä innovoinnin. Nämä asiat tulee huomioida sekä hankinnassa että sopimuskaudella (Lehti 2018, 13-14).

Vammaispalveluiden julkisissa hankinnoissa tulee myös huomioida palvelunkäyttäjiä koskeva lainsäädäntö eli sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015), laki vammaisuuden perusteella annettavista palveluista ja tukitoimista (380/1987), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) ja YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016).

4 Hankintamenettelyt vammaispalveluiden julkisissa hankinnoissa

Vammaispalveluiden julkiset hankinnat kuuluvat sosiaali- ja terveystalouden palveluiden hankintoihin eli aiemmin mainittuun hankintalain E liitteen mukaisiin hankintoihin. Hankintamenettely on hankintalain yleisten periaatteiden mukainen ja siinä on huomioita julkisia hankintoja koskevat periaatteet, jotka on kuvattu aiemmassa kappaleessa. Hankintayksiköllä on laaja harkintavalta valitessaan hankintamenettelyä, jota se haluaa käyttää kilpailuttamisessa. Hankintayksikkö voi halutessaan käyttää samanlaisia menettelyjä kuin EU-kynnysarvot ylittävissä hankinnoissa tai mukauttaa niitä. Halutessaan hankintayksikkö voi määrittellä itse käyttämänsä menettelyn (Sote-hankintamenettely 2018).

Menettelyn valinnassa ja määrittelyssä on huomioitava tasapuolisuuden ja syrjimättömyyden periaatteet, että menettely ei selvästi syrji jotain palveluntuottajia tai estä niiden osallistumista hankintamenettelyyn. Menettelytavan valinta tulee hankintayksikötoimesta määrittellä HILMA-ilmoituksessa tai tarjouspyynnössä. HILMA eli hankinnat.fi sivusto on julkisten hankintojen sähköinen ilmoituskanava. Palvelussa julkisen sektorin hankintayksiköt ilmoittavat hankinnoistaan, käynnissä olevista kilpailutuksistaan sekä päättyneistä tuloksista (Hankintailmoitukset).

Hankintalain 5 lukuun on kuvattu eri EU-hankinnoissa käytettäviä hankintamenettelyjä. Hankintayksikkö voi yksinkertaistaa lain 5 luvussa kuvattuja EU-menettelyjä sosiaali- ja terveyspalveluita koskevissa hankinnoissa. Tarkoituksena on mahdollistaa joustavammat hankintamenettelyt niihin hankintoihin, joilla on suurta merkitystä asiakkaan kannalta. Yleisimpiä hankintamenettelyjä avoimen ja rajoitetun menettelyn lisäksi ovat muun muassa; neuvotteluja sisältävä menettely, toimittajarekisteri, dynaaminen hankintamenettely ja rajoitetun menettelyn kaltainen kaksivaiheinen menettely (Lehti 2018, 19-22).

4.1 Asiakaskohtainen suoramarkinta

Vammaispalveluiden hankinnoissa noudatetaan hankintalain 40 ja 41 §:n yleisiä suoramarkintäsäännöksiä. Hankintayksiköllä on lisäksi käytössään erityinen, palvelunkäyttäjän asemaan liittyvä suoramarkintaperuste, josta säädetään hankintalain 110 §:ssä. Suoramarkinnan edellytykset ovat tiukat ja täyttyvät harvoin. Hankintayksikkö voi tehdä yksittäisissä tapauksissa suoramarkinnan, jos tarjouskilpailun järjestäminen tai palveluntuottajan vaihtaminen olisi ilmeisen kohtuutonta tai epätarkoituksenmukaista asiakkaan kannalta merkittävän hoito- tai asiakassuhteen turvaamiseksi. Merkittävän hoito- ja asiakassuhteen turvaamisella tarkoitetaan pitkäaikaisen asiakassuhteen jatkamista tilanteessa, jossa aiempi sopimuskausi päättyisi ja palvelut kilpailutetaan uudestaan. Esimerkiksi kehitysvammaisen henkilön asumispalvelut voivat jatkua entisellään vanhan sopimuskauden päättyessä ja uuden kilpailutuksen alkaessa.

Hankintayksikön tulee laatia suoramarkinnasta asiakaskohtainen hankintapäätös. Hankintapäätös tulee perustella erikseen. Perustelua kuvattaessa kannattaa hyödyntää kyseistä palvelua koskevaa lainsäädäntöä, sillä perusteet liittyvät usein sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaa koskevan lainsäädännön noudattamiseen. Hankintayksikön on aina noudatettava palvelua koskevaa sisällöllistä lainsäädäntöä, jotka vammaispalveluiden kohdalla on aiemmassa kappaleessa kuvattu. Asiakkaan oikeuksien sivuuttamista ei voida perustella hankintalain säännöksillä (Lehti 2018, 26).

4.2 Puitesopimukset vammaispalveluissa

Puitejärjestely on kuvattu hankintalain 5 luvussa 42 §:ssä. Se ei kuitenkaan ole varsinainen hankintamenettely, vaan hankinnoissa tyypillisesti käytettävä sopimustyyppi. Puitejärjestelyn perustaminen tapahtuu jotakin hankintalain mukaista hankintamenettelyä käyttäen. Puitejärjestelyllä tarkoitetaan yhden tai useamman hankintayksikön ja yhden tai useamman palveluntuottajan välistä sopimusta, jonka tarkoituksena on vahvistaa tietyn ajan kuluessa tehtäviä hankintasopimuksia koskevat hinnat ja muut ehdot (Lehti 2018, 26).

5 Julkisen hankinnan vaiheet vammaispalveluissa

Kokoan tähän kappaleeseen vielä julkisen hankinnan vaiheet tiivistetysti. Hankintayksikön osaaminen on tärkeässä osassa kaikissa julkisen hankinnan vaiheissa ja hankinnan onnistumisessa. Julkista hankintaa suunniteltaessa tärkeässä osassa on myös talouden näkökulma. Hankintayksikön tulee huomioida suunnitteluvaiheessa palvelun kohtuuhintaisuus ja määriteltävä sopivan tasoiset ja selkeästi kuvatut laatuvaatimukset. Julkinen hankinta määrittää kunnan tai kuntayhtymän järjestämän vammaispalvelun peruslaatutason.

Julkisen hankinnan toteuttamisen vaiheet ovat tarjouspyynnön valmistelu, johon sisältyy mm. aikataulun laatiminen, tarjouspyynnön luonnosten laatiminen, markkinakartoituksen toteutus, palvelun käyttäjien osallisuuden toteutus ja tarjouspyynnön viimeistely. Tämän jälkeen tarjouspyyntö ja hankintailmoitus julkaistaan Hilma-ilmoituskanavassa. Tarjouspyynnön jättämisen jälkeen tulee hankintayksikön vastata palveluntuottajien kysymyksiin hankintaan liittyen. Nämä voivat myös johtaa tarjouspyynnön tarkentamiseen ja korjausilmoitukseen. Kolmantena vaiheena on tarjosten vastaanottaminen ja niiden käsittely. Tässä tulee huomioida palveluntuottajien soveltuvuuden tarkastus, tarjousvertailu ja lopulta hankinnan voittajien valinta (Lehti 2018, 18).

Tämän jälkeen hankintayksikkö tekee kilpailutuksen päätteeksi hankintapäätöksen, johon on kirjattu ne palveluntuottajat, jotka ovat valittu toimittamaan kilpailutettua palvelua. Hankintalain soveltamisalaan kuuluvasta hankinnasta on tehtävä lain 123 §:n mukaan kirjallinen päätös. Näin ollen vammaispalveluhankinnasta tehdään kirjallinen päätös silloin, kun sen ennakoitu arvo on vähintään 400 000 euroa. Tätä pienempien hankintojen päätöksenteossa noudatetaan hankintayksikön omaa hankintaohjetta. Valittujen palveluntuottajien kanssa solmitaan hankintasopimus.

Hankintayksikön yksi tärkeä tehtävä on myös huolehtia sopimuksen valvonnasta. Kun vammaispalvelun hankintaa koskeva sopimus on solmittu, on sen valvonta sovittu laadun toteutumisen kannalta oleellista. Valvonnan kannalta kaikkein tärkeimpiä ovat sopimuksen voimassaolon ensimmäiset kuukaudet. Näiden aikana hankintayksikkö varmistaa yhteistyöllä palveluntuottajien kanssa, että palvelun tuottaminen toteutuu sopimuksen mukaisesti. Sopimuksen valvontaa kuuluvat myös vähintään vuosittaiset auditoinnit.

Susanna Lehden laatimassa oppaassa; ”Asiakkaat huomioiva vammaispalveluiden hankinta: näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen” kuvataan julkinen hankinta viisi vaiheisena ympyränä. Kuva on mielestäni hyvin selkeä ja auttaa ymmärtämään vammaispalveluiden julkista hankintaa hyvin suunniteltuna jatkumona.



Kuvio 1: Sote-hankinnan vaiheet

6 Kehittämistehtävä

6.1 Kohdeorganisaatio

Kohdeorganisaatio on yksityinen palveluntuottaja, jonka perustehtävänä on tarjota sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja kehitysvammaisille ja autismikirjon henkilöille. Kohdeorganisaatio myy palveluja kunnille ja kuntayhtymille. Kohdeorganisaation palvelutoimintaan sisältyy lyhyt- ja pitkäaikainen asumispalvelu, perhehoito, sijaishuolto, tutkimus- ja kuntoutusjaksot sekä työ- ja päiväaikainen toiminta.

Kohdeorganisaation palveluita ostaa noin 60 kuntaa tai kuntayhtymää, joista lähes kaikkien kanssa on voimassa ostopalvelusopimukset. Palvelutoiminnan sopimukset jakautuvat sekä kilpailutettuihin hankintasopimuksiin että suoraostosopimuksiin, jotka ovat luonteeltaan puitte- tai asiakaskohtaisia. Kohdeorganisaatiossa on käytössä myös erilaisia palvelusetelijärjestelmiä.

Kohdeorganisaatiossa toimii Asiakkuudet ja Myyntitiimi, jonka vastuulla on hallinnoida palvelutoiminnan sopimuksia. Tiimissä seurataan julkisia hankintoja, eli kilpailutukseen ilmoitettuja hankintoja säännöllisesti. Asiakkuudet ja Myyntitiimin edustaja on kaikissa palvelutoiminnan tarjouksissa ja sopimuksissa yhteyshenkilö. Hän vastaa koko kilpailutusprosessista, aina hankinnan alkuvaiheesta, tarjousten valmisteluun sekä sopimuksen laatimiseen asti. Päävastuu sopimusten hallinnoimisesta on kohdeorganisaation asiakkuus- ja myyntijohtajalla, asiakkuuspäälliköllä ja asiakkuussuunnittelujohtajalla. Kohdeorganisaatiossa on tällä hetkellä laadittuna kilpailutusprosessi ja sopimusprosessi, joiden tarkoituksena on selkeyttää palvelutoiminnan sopimusten hallintaa.

Työskentelen asiakkuussuunnittelijana kohdeorganisaatiossa. Asiakuussuunnittelija kuuluu kohdeorganisaation Asiakkuudet ja Myyntitiimiin. Työtehtäviini kuuluu mm. vammaispalveluiden palvelutoiminnan sopimusten sisällön ymmärtäminen sekä sopimussisällön jalkauttaminen kohdeorganisaation palvelutoimintaan yhteistyössä palvelutoiminnan kanssa. Asiakuussuunnittelijat työskentelevät kohdeorganisaatiossa kuntavastuisesti. Kohdeorganisaatiossa sopimusosaamista toivotaan kehitettävän ja tavoitteena on lisätä asiakkuussuunnittelijoiden osaamista sopimussisällöistä ja sopimusten sisällön soveltamisesta palvelutoimintaan.

6.2 Kehittämistehtävän tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä prosessikaavio sopimuskäytänteistä kohdeorganisaatiossa. Prosessikaavio tehdään kohdeorganisaation asiakkuussuunnittelun näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on toteuttaa ohjeistus asiakkuussuunnittelijoille palvelutoiminnan sopimusinfojen pitämiseen. Tavoitteiden tarkoituksena on mahdollistaa asiakkuussuunnittelijoille perehtyminen kohdeorganisaation sopimuskäytänteisiin, mahdollistaa tulkitsemaan sopimuksesta asiakkuussuunnittelun kannalta tarkoituksenmukaiset asiat sekä selkeyttää työnjakoa.

Opinnäytetyöni ohjaava tutkimuskysymyksenä onkin; Millainen sopimusohjeistus palvelee asiakkuussuunnittelua parhaiten?

Opinnäytetyössäni lähdin tekemään työvälinettä tämänhetkiseen työhöni. Työvälineen tavoitteena on olla toimiva ja käytännössä hyödyllinen, joten tästä johtuen halusin selvittää kollegoiden ajatuksia ja kuulla heidän ehdotuksiaan tulevasta työvälineestä.

6.3 Kehittämistehtävän menetelmä

Haastateltavana olivat kolme kohdeorganisaatiossa työskentelevää asiakkuussuunnittelijaa, jotka ovat minun läheisimmät kollegat. Aineistonhankintamenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Tähän päädyin, sillä arvioin pääseväni tällä menetelmällä lähimmäksi esitettyä kysymyksen asettelua, lisäksi teemahaastattelu on strukturoidumpi haastattelun muoto avoimeen

haastatteluun verrattuna (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Arvioin teemahaastattelun sopivimmaksi muodoksi myös sen vuoksi, että sekä haastateltavilla että haastattelijalla on jo aiempaa tietoa aiheesta, joten keskustelunomainen haastattelu, jossa pyritään huomioimaan myös ihmisten tulkintoja sopisi tähän. Teemahaastattelu edellyttää myös huolellista aihepiiriin perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelu voidaan kohdentaa juuri tiettyihin teemoihin (Saaranen-Kauppinen ym. 2006). Koska haastateltavat ja haastattelun aihe olivat sekä heille että minulle tuttuja, koin teemahaastattelu-menettelyn toimivimmaksi. Pohdin myös avointa haastattelua, mutta arvioin, että siinä voisi olla riskinä se, että haastattelu lähtisi ns. väärille raiteille, jollei sitä olisi etukäteen suunnitellut teemat ohjaamassa.

Alun perin ajattelin toteuttaa haastattelut jokaisen haastateltavan kanssa erikseen, ajatukseni oli, että jokaisella olisi mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja saada äänensä kuuluviin. Lopulta tulin kuitenkin siihen tulokseen, että pidämme yhteisen ryhmähaastattelun. Haastateltavat, eli kollegani ja minä olemme työtiimi, joka on ns. luonnollinen ihmisryhmä. Luonnollinen ihmisryhmä tukee ryhmähaastattelun valintaa, sillä se tuo esiin ryhmässä vallitsevat tavat, asenteet ja merkitykset (Routio). Koen myös työyhteisöni olevan turvallinen ja kehittyvä ympäristö, jossa jokainen uskaltaa tuoda mielipiteensä esille. Ryhmähaastattelun hyvänä puolena näin myös sen, että haastateltavat saavat toisiltaan tukea ja sitä kautta keskustelu voisi mennä syvemmälle tasolle. Kollegoistani kaksi on uusia työntekijöitä, joten aihe voi olla heille vieraampi ja keskustelua ei tästä johtuen välttämättä syntyisi. Myös Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka kirjoittavat internet-sivusto KvaliMOTV:ssa; ”Jos ryhmähenki on hyvä, ryhmä toimii sosiaalisena tukena: puhuminen saattaa olla rennompaa kuin yksilöhaastattelussa vieraan haastattelijan kanssa”. Yhdeksi ryhmähaastattelun eduksi kuvataan myös nopeaa tiedonsaantia samanaikaisesti. Tämä sopi työtiimimme tilanteeseen, sillä haastattelu saatiin toteuttaa työajalla. Näin ollen arvioin tämän myös kustannustehokkaaksi toimintamenetelmäksi. Ryhmähaastattelun haastattelun haasteiksi kuvataan aikatulujen yhteensopimattomuutta, ryhmä ilmapiiriä, ja ryhmän yleistä luottamusta (Saaranen-Kauppinen ym. 2006). Haastattelijan näkökulmasta haasteet voivat olla nauhoittamiseen liittyviä, esimerkiksi päälle puhumista tai puheen tunnistamista jälkikäteen. Myös litterointi tulisi suorittaa mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jotta asiat ja puheenvuorot ovat muistissa (Saaranen-Kauppinen ym. 2006). Pyrin arvioimaan nämä riskitekijät haastattelutapaa valitessani. Pieni ryhmä ja tutut ihmiset helpottavat sekä päälle puhumiseen, että haastateltavien äänien tunnistamiseen.

6.4 Teemahaastattelun yhteenveto

Olin valmistautunut haastatteluun luomalla sopivan tilan ja järjestämällä haastateltaville pientä purtavaa sekä juotavaa. Haastattelun aluksi kerroin haastateltaville vielä aiheesta ja

opinnäytetyöstäni, kerroin myös nauhoittavani haastattelun. Haastateltavien henkilöllisyydellä ei ollut merkitystä tutkimustulosten kannalta, joten haastattelu toteutettiin anonyymisti. Aiheeseen liittyvässä kirjallisuudessa, esimerkiksi Hirsijärven & Hurmeen teoksessa; ”Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö” kuvataan hyvin valmistautumista haastatteluihin ja annetaan mm. esimerkki haastattelurungosta. Tämän teorian pohjalta itsekin haastatteluun valmistauduin.

Haastattelua varten olin listannut kolme pääteemaa A4 - kokoiselle paperille; Rooli ja työnjako, Oma osaaminen ja ohjeistukset ja Sopimusinfojen pitäminen. Teemojen alle lisäsin ranskalaisin viivoin muutamia teemaan liittyviä kysymyksiä. Avaan haastattelua sisällöllisesti tarkemmin näiden teemojen kautta myöhemmin työssäni. Haastattelu eteni hyvin teemojeni kautta. Haastateltavat keskustelivat rennosti aiheesta ja pyrin antamaan heille tilaa vapaaseen keskusteluun. Haastattelun rentouteen vaikutti varmasti se, että olemme työkavereita ja tunsimme toisemme entuudestaan.

Haastattelun jälkeen lähdin työstämään aineistoa kuuntelemalla haastattelun vielä saman päivän aikana. Haastattelu oli noin tunnin mittainen, joten sen nopealla kuuntelemisella halusin varmistaa keskustelun hyvän kuuluvuuden sekä tehdä pikakartoituksen siitä, sisältääkö haastattelu, haastattelurunkoni mukaisia keskusteluja. Päädyin tähän ratkaisuun, sillä halusin saada tuoreen tuntuman siitä, että haastattelun perusteella pystyn työstämään opinnäytetyötäni. Halusin myös varmistua siitä, ettei haastattelua tarvitsisi jälkikäteen täydentää tai selvittää.

Aineiston purkamisessa päädyin siihen, että litteroin haastattelusta teemojen mukaisesti haastateltavien puheita. En siis tehnyt sanatarkkaa puhtaaksikirjoitusta. Litteroinnilla tarkoitetaan esimerkiksi nauhoitetun puhemuotoisen aineiston tai tutkimukseen osallistuneiden vastaajien omalla käsialallaan kirjoittamien tekstien puhtaaksi kirjoittamista (Saaranen-Kauppinen ym 2006). Päädyin tähän ratkaisuun, sillä haastateltavia oli vain muutamia ja haastattelu ei kestänyt pitkään. Myöhemmin kuuntelin haastattelun vielä uudemman kerran ja tein uuden puhtaaksikirjoituksen. Litterointi on aikaa vievää tekemistä ja siihen on hyvä varata runsaasti aikaa. Keskustelua kuunnellaan ensin pieni pätkä ja sitten kirjoitetaan kuultu ylös, kelataan takaisin, jotta saataisiin kuultu varmistettua, tallennetaan tekstiä, kuunnellaan taas ja kirjoitetaan. Pienissä erissä purettu haastattelu on lopuksi vielä hyvä kuunnella pidemmissä pätkissä, jotta voi tarkastaa tekemänsä litteroinnin (Saaranen-kauppinen ym. 2006).

6.4.1 Rooli ja työnjako

Ensimmäisenä teemana haastattelussani oli rooli ja työnjako. Teeman alakysymyksiin olin kirjannut asiakkuussuunnittelijan roolista kohdeorganisaation sopimustoiminnasta.

Haastateltavat kokivat, että asiakkuussuunnittelija on ”aika vähän mukana” kohdeorganisaation kilpailutus- ja sopimusprosesseissa ja kohdeorganisaation sopimusprosessit ovat ”vähän epäselvät, kun on vähän muuttunutkin”. Kohdeorganisaation sisäiset vastuut palvelutoiminnan ja Asiakkuudet ja myynti-tiimin välillä koettiin osittain epäselviksi kilpailutus- ja sopimusprosesseissa. Asiakkuussuunnittelijan rooli koettiin myös osittain epäselväksi. Haastattelussa nousi myös esille, että työnjako Asiakkuudet ja myynti-tiimissä sopimustoimintaan liittyen on epäselvää. Epäselvyyteen koettiin vaikuttavan se, että palvelutoiminnan sopimuksia on hyvin erilaisia ja toimintamallit ovat näissä sisäisesti erilaiset. Esimerkiksi lastensuojelussa on sekä puitesopimuksia että asiakaskohtaisia sopimuksia. Yksi haastateltavista totesi myös; ”mitkä on odotukset meitä kohtaan, mikä se odotus on, mitä meiltä tarvitaan”.

6.4.2 Oma osaaminen ja ohjeistukset

Toisena teemana haastattelussani oli oma osaaminen ja kohdeorganisaation ohjeistukset. Teeman alakysymyksiin olin kirjannut osaamiseen liittyen asiakkuussuunnittelijoiden koulutuksista aiheeseen liittyen sekä kokemuksista aiemmista työpaikoista. Ohjeistusta koskevat alakysymykset liittyvät tämän hetkisen ohjeistuksen riittävyteen ja selkeyteen.

Haastateltavat kokivat, että sisällöllisesti samanlaista työtä sopimusten osalta he eivät ole aiemmin tehneet, mutta työn sisältö on kuitenkin vastannut odotuksia työstä, esimerkiksi kuntayhteistyön osalta. Yllättävää on kuitenkin ollut, että sopimuskansiossa on ollut ”epäselviä juttuja” ja ”kuinka paljon pitää varmistaa, että tieto on varmasti ajantasaista ja oikeaa”. Yhteistyö näissä asioissa todettiin kuitenkin toimivaksi ja hyväksi; ”Mutta vaikka on ollut epäselviä juttuja, niin yhteistyö on ollut kuitenkin toimivaa ja meillä on hyvä tiimi”. Erilaisista ohjeistuksista keskusteltaessa haastateltavat toivat esille, että perehdytysvaiheeseen toivottaisiin selkeää ohjeistusta; ”mikä yksikkö, mikä sopimus ja mikä laskutussääntö”. Tämän koettiin myös helpottavan mahdollisissa sijaistuksissa. Keskustelussa nousi kuitenkin esille, että tähän ollaan juuri kehittämässä kohdeorganisaatiossa uutta työvälinettä, jonka käyttö varmasti helpottaa ja selkeyttää jatkossa kilpailutettujen hankintojen sopimusten sisältöjä. Haastateltavat kokivat myös hyödyllisiksi erilaiset aiheeseen liittyvät koulutukset oman osaamisensa kehittämiseksi.

6.4.3 Sopimusinfot

Kolmantena teemana haastattelussani oli kohdeorganisaation sopimusinfot. Teeman alakysymyksinä olivat asiakkuussuunnittelijoiden omat kokemukset sopimusinfoista ja niiden selkeydestä ja kehittämisestä.

Kohdeorganisaatiossa on pidetty asiakkuuspäällikön toimesta sopimusinfoja, jotka ovat kohdennettu palvelutoiminnan esihenkilöille. Sopimusinfoja on pidetty pääsääntöisesti, kun uusia sopimuksia on tullut voimaan. Asiakkuussuunnittelija on osallistunut sopimusinfoihin, mutta

suunnitteluvastuu on ollut vain Asiakkuuspäälliköllä. Sopimusinfoihin on osallistunut myös kohdeorganisaation laskuttajat. Haastattelussa tulee esille, että kaikki asiakkuussuunnittelijat eivät olleet vielä osallistuneet sopimusinfoihin ja niiden sisältö on sen vuoksi osalle haastateltavista vieras. Näin ollen keskustelu tästä aiheesta jää suppeaksi. Kuitenkin esille nousi se, että asiakkuussuunnittelijan aktiivinen osallistuminen sopimusinfojen pitämiseen nähdään edesauttavan asiakkuussuunnittelijan omaa perehtymistä sopimukseen ja sitä kautta ”helpottavan omaa työtä” sekä lisäävän; ”lisäävän vastavuoroisuutta palvelutoiminnan kanssa”. Asiakkuussuunnittelijat kokivat myös sopimukset ”mielenkiintoisiksi ja niiden eroavaisuuteen kuntakohtaisesti olisi mielenkiintoista perehtyä”. Merkittäväksi asiaksi sopimusinfoihin osallistumisessa tuli kuitenkin esille, että se olisi asiakkuussuunnittelijoilta ”hyvää yhteistyötä esihenkilöiden kanssa”.

7 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä on huomioitava tutkimuksen tai kehittämistehtävän luotettavuus ja eettisyys sekä noudatettava hyvää tutkimuskäytäntöä. Tämä tarkoittaa, että kerroin avoimesti ja rehellisesti opinnäytetyöni tarkoituksesta kohderyhmälle eli kohdeorganisaation asiakkuussuunnittelijoille. Haastateltavien osallistuminen opinnäytetyöhöni oli vapaaehtoista. Opinnäytetyössäni haastateltavien määrä oli numeraalisesti vähäinen, mutta vastaajamäärä tulee suhteuttaa tutkimukseen ja huomioida se tuloksia arvioitaessa. Vastaajamäärällä on siis merkittävä osuus tutkimustuloksen luotettavuuteen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tutkimusprosessin eettiset näkökulmat voidaan jakaa kolmeen osioon. Ensimmäisessä osiossa voidaan pohtia tutkimusaiheen eettistä oikeutetusta eli miksi juuri kyseisen aiheen tutkiminen on perusteltua. Toisessa osiossa pohditaan tutkintamenetelmää eli saadaanko tavoiteltu tieto valitulla aineistonkeruumenetelmällä. Kolmas eettinen osio liittyy analysointiin ja raportointiin. Tutkijan velvollisuus on raportoida tutkimustulokset mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti (Saaranen-Kauppinen ym. 2006). Tutkijan on myös analysointia ja raportointia tehdessä muistettava, ettei anna omien mielipiteiden vaikuttaa tulosten analysointiin. Opinnäytetyöni on kuitenkin myös oman työni tuleva työkalu, joten omien kokemusten huomiointi aiheesta on myös yksi osa prosessia, mutta se ei saa jäädä ainoaksi näkökulmaksi.

Päädyin toteuttamaan opinnäytetyöni niin, että kehittämistehtävän kohdeorganisaatiota ei mainita nimellä opinnäytetyössä. Lisäksi opinnäytetyöni liitteet eli prosessikaavio ja ohjeistus sopimusinfoihin jäivät salassa pidettäviksi. Tähän ratkaisuun päädyin, sillä aihe on arkaluontoinen palvelutoiminnan kilpailutusten näkökulmasta.

8 Johtopäätökset

Kehittämistehtävässani tutkimuskysymyksenä oli ”millainen sopimusohjeistus palvelee asiakkuussuunnittelua parhaiten”. Haastattelun perusteella ohjeistuksesta toivotaan selviävän asiakkuussuunnittelijan rooli ja vastuu kohdeorganisaation kilpailutus- ja sopimusprosesseissa. Ohjeistuksen toivotaan selkeyttävän niitä odotuksia, joita asiakkuussuunnittelijoilta odotetaan. Ohjeistuksessa tulisi myös selvittää muiden samaan tiimiin kuuluvien roolit ja vastuut. Ohjeistuksen toivotaan myös noudattavan kohdeorganisaation prosessikuvausten mallia ja sen toivotaan olevan helposti löydettävissä. Lisäksi ohjeistuksen toivotaan yhtenäistävän käytäntöjä kuntavastuisesta työstä huolimatta. Ohjeistuksen toivotaan lisäävän vastavuoroisuutta ja hyvää yhteistyötä niin Asiakkuudet ja Myyntitiimin sisällä kuin myös kohdeorganisaation palvelutoiminnan kanssa.

Näihin johtopäätöksiin päädyin haastateltavien kertomusten kautta. Johtopäätöksiä nousi mielestäni selkeästi esille haastateltavien puheista. Koin, että johtopäätöksiä oli myös hyvin löydettävissä, sillä aihe on itsellenikin erityisen tuttu ja mielenkiintoinen. Tässä on tietysti pitänyt olla osittain itsekriittinen ja lukea haastattelusta tehtyjä puhtaaksikirjoituksia useaan kertaan, ettei kumoa toisten kertomuksia omien mielipiteidensä alle. Toisaalta oma kokemus aiheesta ja haastateltavien kertomukset kohtasivat toisensa. Tämä mielestäni kertoo siitä, että työtiimimmissä aihe on tuttu ja sen kehittäminen koetaan tarpeelliseksi.

Johtopäätösten perusteella tulin siihen päätelmään, että suunnittelemani työvälineet, eli prosessikaavio työn selkeyttämiseen ja ohjeistus sopimusinfojen pitämiseen ovat merkitykselliset niin asiakkuussuunnittelijoiden kuin myös kohdeorganisaation palvelutoiminnan kannalta. Prosessikaavio tekeminen vaatii kuitenkin vielä syvemmän läpikäynnin Asiakkuudet ja myyntitiimin sisällä. Koen, että haastattelun jälkeen kohdeorganisaatiossa on tapahtunut muutoksia, joilla voi olla merkitystä asiakkuussuunnittelijoiden osuuteen. Kehittämistehtävää tehdessäni löysin myös kohdeorganisaatiossa jo olevaa materiaalia sopimus- ja kilpailutusprosesseista. Näin ollen arvioin, että prosessikaavio jatkamista tulen tekemään opinnäytetyöni jälkeenkin yhteistyössä koko asiakkuussuunnittelun kanssa, hyödyntäen tämän hetkistä materiaalia. Näin ollen tulee todeta, että varsinaiseen tavoitteeseen kirjallisesta ohjeistuksesta, en tämän opinnäytetyöni aikana päässyt.

9 Pohdinta

Opinnäytetyöni on saanut alkunsa omasta mielenkiinnon kohteesta työssäni ja sen kehittämisestä. Aihe on myös ajankohtainen kehitysvammaisten palveluiden kehittämisen kautta, joka automaattisesti vaikuttaa myös julkisten hankintojen kehittämiseen palvelunkäyttäjryhmiä ajatellen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella aiheeseen on jo tartuttu ja heidän toimestaan

on vuonna 2019 toteutettu vammaispalveluiden järjestämisestä ja hankinnasta koulutuskierron kuudella eri paikkakunnalla. Julkiset hankinnat ovat myös merkittävässä asemassa ajattelun kuntataloutta ja sitä kautta koko Suomen talustilannetta. Mielestäni puhutaan niin isosta osa-alueesta, että tämän kaltaista osaamista tulisi kehittää jatkossa yhteistyössä eri koulutusalojen välillä. Pelkästään talouden osaamisella ei voida saada oikeanlaista ja sitä kautta kustannustehokasta palvelua esimerkiksi opinnäytetyöni palvelunkäyttäjille. Esimerkiksi kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluiden kilpailuttaminen voi viedä hyvin toteutettuna kokonaisuutena ajallisesti yli vuoden. Mielestäni näissä kunnat voisivat hyödyntää oppilaitosyhteistyötä, jolloin osaamista saataisiin jaettu puolin ja toisin. Yhteistyö voisi tuoda myös uusia toimintatapoja ja sitä kautta kehittää palvelua.

Opinnäytetyössäni koin hieman haasteelliseksi yhdistää teoreettinen viitekehys kehittämistehtävään. Koska työskentelen yksityisellä palveluntuottajalla julkista hankintaa koskeva teoreettinen osuus ei suoranaisesti toteudu työssäni. Halusin kuitenkin yhdistää nämä kaksi asiaa, sillä koen, että molemminpuolinen ymmärrys on avain kustannustehokkaaseen, oikeanlaiseen ja oikea-aikaiseen palveluun. Tällä hetkellä Suomessa on se tilanne, että kunnat eivät kykene järjestämään palveluita kuntalaisilleen vain omana tuotantonaan, joten ostopalvelut ovat arkipäivää sosiaali- ja terveysalalla. Näin ollen yhteinen ymmärrys palveluiden toteuttamisesta ja laadusta helpottaa kaikkia osapuolia, niin tilaajaa, palveluntuottajaa ja unohtamatta palvelunkäyttäjää.

Kehittämistehtävässäni halusin tuoda esille omasta työstäni kehittämistä vaativat osa-alueet. Koen tärkeäksi, että keskityn sellaisen asian kehittämiseen, joka oikeasti on tarpeellista. Haasteena kehittämistehtävässäni oli saada asiani ymmärrettävästi esille, jotta lukija ymmärtäisi mitä haluan kertoa. Tiedän jo entuudestaan, että työni asiakkuussuunnittelijana on sellainen kokonaisuus, mitä jokainen tämänhetkinen ystäväni tai lapseni eivät välttämättä ymmärrä. Näin ollen arvioisin, että kehittämistehtäväni vaatii siis lukijalta jo jonkinasteista ymmärrystä kehitysvammaisten palveluista ja asiakkuussuunnittelijan työstä. Pidän myös itse merkityksellisenä sitä, että kehittämistehtäväni aihe on myös työnantajani näkökulmasta tarpeellinen.

Opinnäytetyöni aihe on itselleni mielenkiintoinen ja olen perehtynyt aiheeseen jonkin verran jo ennen opinnäytetyötäni. Näin ollen koin, että minun tulee erityisesti pyrkiä jättämään omat ajatukseni hetkeksi taakseni ja kuulla kollegoitani teemahaastattelun keinoin, jotta pystyn sitä kautta laajentamaan taas omaa tilannekuvaa aiheesta. Ohjeistusta laatiessa koin erityisen tärkeäksi, että saan siihen kaikki kollegani mukaan. Koen, että erilaisista ohjeistuksista saadaan parhain hyöty, kun siihen on ollut itsellä mahdollisuus vaikuttaa. Ajattelen, että yhdessä tekeminen kannustaa myös ohjeistuksen mukaiseen toimintaan.

Täytyy kuitenkin muistaa, että jokainen ohjeistus vaatii myös jatkuvaa ylläpitoa ja kehittämistä. Monissa ohjeistuksissa vaarana on mielestäni juuri se, että niitä vain tehdään ja tehdään. Lopulta todetaan, että kukaan ei edes tiedä niiden olemassa oloa tai ne on unohdettu päivittää. Tavoitteeni on, että tulevaisuudessa laatimani ohjeistus ei kokisi tätä kohtaloa, vaan jäisi hyödylliseksi ja tarpeen mukaan kehitettäväksi työvälineeksi myös jatkossa.

Lähteet

Painetut

Hirsijärvi S. & Hurme H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvönen O., Kess K., Piisi T., Tuomela H. & Uotila J. 2007. Julkiset hankinnat hankintayksikössä. Helsinki: Edita Prima.

Kalima K., Häll M. & Oksanen A. 2007. Julkisyhteisöjen hankintatoimen oikeussäännöt. 1.painos. Jyväskylä: Suomalaiset oikeusjulkaisut.

Kontio A., Kronström S., Kumlin A. & Mäki L. 2017. Julkiset hankinnat - käsikirja. Keuruu: Edita Publishing.

Sähköiset

Finlex. Oikeusministeriön omistama oikeudellisen aineiston julkinen ja maksuton internet-palvelu. Viitattu 31.7.2020. www.finlex.fi

Hankintailmoitukset. Työ- ja elinkeinoministeriön sivusto julkisista hankinnoista. Viitattu 30.7.2020. www.hankintailmoitukset.fi

Huikko K., Suojanen S. & Lehti S. Vammaispalveluiden hyvä järjestäminen ja hankinta. Vammaispalveluiden käsikirja. Viitattu 2.8.2020. <https://thl.fi/documents/470564/4468386/Vammaispalvelujen+hyva+jarjestaminen+ja+hankinta+syksy+pdfa.pdf/d8915700-8f9b-4b2c-8487-5b71fe1f4c52>

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö internetissä. Viitattu 30.7.2020. www.hankinnat.fi

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397. Viitattu 26.7.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397>

Lehti S. 2018. Asiakkaat huomioiva vammaispalveluiden hankinta: Näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 3.8.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136628/THL_Ohjaus_8-2018_saavutettava_net_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Routio, Pentti. Teemahaastattelu. Tuotetiede. Taideteollisen korkeakoulun virtuaaliyliopisto. 6.11.2020. http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1364_empiir.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 12.9.2020.

<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Sote-hankinta. 13.12.2018. Hankinnat.fi. Viitattu 2.8.2020. <https://www.hankinnat.fi/sote-hankinta>

Sote-hankintamenettely. 13.12.2018. Hankinnat.fi. Viitattu 2.8.2020 <https://www.hankinnat.fi/sote-hankinta/sote-hankintamenettely>

Valvira 2015. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Vammaispalvelut. Viitattu 1.8.2020. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-palvelut/vammaispalvelut>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 12.9.2020. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2