

Sakari Mikkola

Kouvola seudulla toimivien hoivapalveluyritysten julkisia hankintoja koskevien mielipiteiden ja palvelutarpeiden kartoitusta

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma / Tradenomi

Sakari Mikkola	Kouvolan seudulla toimivien hoivapalveluyritysten julkisia hankintoja koskevien mielipiteiden ja palvelutarpeiden kartoitusta
Opinnäytetyö	52 sivua + 5 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori OTK Päivi Ollila
Toimeksiantaja	Yrityspalvelu Dextella Ky
Lokakuu 2012	
Avainsanat	julkiset hankinnat, hankintayksikkö, tilitoimisto, hoivapalvelut, sosiaali- ja terveydenhuolto

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa yksityisiä sosiaalipalveluita tarjoavien yritysten mielipiteitä hankintayksiköiden kilpailutuksista, niiden tietämystä julkisia hankintoja koskevasta laista sekä kiinnostusta tilitoimiston kehittämään palveluun.

Tutkimusaineisto kerättiin kvantitatiivisella kyselylomakkeella ja tulokset analysoitiin SPSS-tilastointiohjelmalla (Statistical Package for the Social Sciences). Yrityksille tarkoitettu kysely suoritettiin sähköpostitse heinä–elokuussa 2012. Kohderyhmänä oli pienet, yksityisiä sosiaalipalveluita tarjoavat yritykset. Maantieteellisesti yritykset sijaitsivat Kouvolassa ja lähialueilla.

Kyselyyn osallistuneista yrityksistä suurimmalla osalla oli huonot tai melko huonot tiedot julkisia hankintoja koskevasta laista. Suurin osa yrityksistä ei pitänyt kilpailutusta oikeana keinona valita hoivapalveluja. Hankintayksiköiltä toivottiin yhtenäisempiä toimintatapoja tarjouspyynnöissä, mutta ohjeistusta pidettiin selkeänä. Suurin osa yrityksistä ei ollut kiinnostunut uudesta palvelusta kokonaispalveluna, mutta pelkästä konsultoinnista oltiin kiinnostuneita. Uusi palvelu kiinnosti niin paljon, että monet yritykset olivat valmiita pyytämään tarjouksen palvelua tarjoavalta tilitoimistolta.

Vastauksien perusteella tilitoimiston suositellaan käynnistävän projektin palvelun aloittamiseksi ja sen jalostamiseksi yritysten tarpeisiin. Uusi palvelu mahdollistaisi tilitoimiston toiminnan kasvun.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

MIKKOLA, SAKARI

Healthcare companies' opinions and service needs regarding public contracts

Bachelor's Thesis

52 pages + 5 pages of appendices

Supervisor

Senior Lecturer Päivi Ollila

Commissioned by

Yrityspalvelu Dextella commandite company 2012

Keywords

public contracts, contracting authorities, accounting company, care services, social and health services

The aim of this study was to investigate private healthcare companies' opinions on the competitions of contracting authorities, their knowledge of the law on public contracts and their interest towards the new service developed by an accounting company.

The data was collected with a quantitative questionnaire and the results were analysed with the statistical analysis program SPSS (Statistical Package for Social Sciences). The survey was conducted with companies via e-mail in July and August 2012. The target group was small, privately held companies that provide social services. Geographically, the companies were located in Kouvola and surrounding areas.

The majority of the companies had poor or rather poor knowledge of the law on public contracts. Most companies didn't consider a competition to be the right way to choose services. According to the companies, the contracting authorities should practice more consistent policies regarding tenders, but the directions were considered explicit. The companies were not interested in the new service as a comprehensive service, but they were interested in consulting. The new service was considered so interesting that many companies were ready to ask for an offer from the accounting company.

Based on the results of the survey, it is recommended that the accounting company sets up a project to launch the new service and to develop it to meet a company's needs.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMINEN	7
3	HOIVAPALVELUT TOIMIALOINA	8
	3.1 Hoivayrittäjäyys	10
	3.2 Hoiva yrittäjäyden mahdollisuudet	10
	3.3 Hoivayrittäjäyteen liittyviä erikoispiirteitä	10
	3.4 Liikkeenjohdollinen osaaminen	11
4	HANKINTALAINSAÄDÄNTÖ JA KILPAILUTTAMISPROSESSI	11
	4.1 Julkiset hankinnat	11
	4.2 Hankintayksikkö	12
	4.3 Hankintaprosessi	12
	4.3.1 Suunnittelu	13
	4.3.2 Kilpailuttamisesta ilmoittaminen	13
	4.3.3 Tarjouspyynnöt	14
	4.3.4 Hankintamenettelyt	15
	4.3.4.1 Avoin menettely	15
	4.3.4.2 Rajoitettu menettely	15
	4.3.4.3 Neuvottelumenettely	16
	4.3.5 Kilpailullinen neuvottelumenettely	17
	4.3.5.1 Puitejärjestely	17
	4.3.6 Tarjousten valinta	18
	4.3.7 Muutoksenhaku	19
5	TILITOIMISTOPALVELUT	20
6	TUTKIMUSONGELMAT	20
7	TUTKIMUSPROSESSI	21
	7.1 Tutkimusmenetelmä	21
	7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus	22

7.3 Kyselylomakkeen laadinta	22
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
8.1 Yritystiedot	23
8.2 Mielenpitoja kilpailutusprosessista	25
8.3 Yrityksen talouden ja johtamisen tila	39
8.4 Yritysten mielenpitoja uudesta palvelusta	41
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	46
9.1 Hoivayrityksille suunnattavan palvelun tarve	46
9.2 Palvelun kehittämisen jatkaminen	47
9.3 Kilpailutuksen kehittäminen	49
LÄHTEET	50

Liite 1. Yrittäjille suunnattu kysely

1 JOHDANTO

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, sillä kunnat painivat kasvavien sosiaali- ja terveydenhuoltomaksujen kanssa. Säästöjä haetaan ulkoistamalla palveluita, jotka kilpailutetaan ja jotka usein päätyvät suurten ylikansallisten yritysten haltuun. Näin ollen voitot menevät ulkomaille ja palvelun tasossa on ollut puutteita. Räikeänä esimerkkinä tästä voidaan mainita muun muassa vanhusten nälässä pitäminen muutamissa ruotsalaisissa vanhainkodeissa.

Tutkimuksella on tarkoitus kartoittaa Kouvolassa ja lähialueella toimivien, pienten yksityisiä hoivapalveluita tarjoavien yritysten mielipiteitä hankintayksiköiden toiminnasta, omasta menestymisestään kilpailutuksissa ja siitä, mitä mieltä ne ovat kilpailutuksista. Mielipiteitä kartoittamalla on tarkoitus saada tarkempi käsitys siitä, kuinka voisimme tukea pieniä kotimaisia yrityksiä haastamaan suuria yhtiöitä, ainakin paikallisesti.

Tulosten perusteella on tarkoitus kehittää palvelu, jossa tilitoimistoyrityksille tuttu kumppani alkaa auttaa hoivayrityksiä tarjousten jättämisessä hankintayksiköille. Uuden palvelun tavoitteena on auttaa yrityksiä kasvuun ilman, että henkilöstöä tarvitsee ainakaan alkuvaiheessa lisätä. Ydinosaamiseen jää aikaa, kun hallintoa siirretään osaavaan palveluun.

Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään, olisiko uudella palvelulla mahdollisuutta menestyä ja nostaisiko se tilitoimiston profiilia niin, että uuden palvelun kautta se voisi houkutella uusia asiakkaita. Tällä tavalla saataisiin uudesta palvelusta tulevat investoinnit, kuten henkilöstön palkkaaminen ja koulutus, tuottamaan.

Yhtenä tavoitteena on myös tilitoimiston tietämyksen lisääminen sekä sosiaalialasta että kilpailutuksiin liittyvästä juridiikasta. Tarkoituksena on käydä läpi julkisten hankintojen prosesseihin liittyviä juridisia peruseriaatteita melko yleisellä tasolla.

Tärkeintä on saada kuva siitä, kannattaako palvelua kehittää edelleen ja kannattaako tilitoimiston lähteä hakemaan kasvua hieman toisenlaisesta ympäristöstä, jossa on vastassa tilitoimistolle tuntematon kenttä.

Käsittelen esimerkeissäni vanhustenhuoltoa, vaikka hoiva-alaan kuuluu muitakin osaluokkia. Vanhustenhuolto on kuitenkin niistä puhuttavin, kallein ja tulevaisuudessa eniten merkittävämpi yritystoiminnan ala, minkä vuoksi olen valinnut sen esimerkiksi.

2 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMINEN

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat koulutuksen ohella keskeisimmät palvelut, jotka julkisen vallan on järjestettävä. Valtion ja kuntien viranomaisten on lainsäädäntötoimin, voimavaroja jakamalla ja toiminnan asianmukaisella järjestämisellä huolehdittava, että jokaiselle taataan riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. (Sutela 2003, 3.)

Kunnat voivat valita, järjestetäänkö palvelut omana työnä vai ulkoistetaan palvelut tai osa niistä yksityiselle sektorille. Päätös siitä, kuinka palvelut järjestetään voi olla usein poliittinen, strateginen tai tarkoituksenmukainen. (Kuusiniemi, Laine & Takala 2007, 72.)

Kouvolassa on pyritty poliittisilla päätöksillä lykkäämään ja estämään esimerkiksi vanhustenhuollon ulkoistamista. Kaupunginvaltuusto on kaatanut virkamiesten tekemiä esityksiä lakkautettavista vanhainkodeista ja niiden siirtämisestä yksityisille palveluntarjoajille. Virkamiehet ovat tulleet siihen tulokseen, että kaupungille on halvempaa ostaa vanhuksille tehostetun palveluasumisen paikkoja kuin tuottaa palveluita omana työnään tai pitää vanhuksia laitoshoidossa. (Kaupunginvaltuuston pöytäkirja 2012.)

Poliitikot ovat halunneet säilyttää kaupungin laitoksia varsinkin alueilla, jotka ovat kärsineet rakennemuutoksista. Perusteluna mielipiteelleni voidaan pitää Anjalankoskella sijaitsevien vanhainkotien säilyttämistä, vaikka virkamiesten tekemässä esityksessä ne olivat jo lakkauttamassa. (Kaupunginvaltuuston pöytäkirja 2012.)

Kouvolassa sosiaali- ja terveyspalveluita sekä järjestetään omana työnä että ostetaan yksityisiltä yrityksiltä. Pääsääntöisesti kotihoito ja kotipalvelu ovat kaupungin omien työntekijöiden tuottamaa palvelua, mutta palveluseteleillä tuetaan myös yksityisten kotipalvelujen käyttöä. Laitoshoito järjestetään myös pitkälti kaupungin omana työnä, mutta tarkoituksena on ikäihmisten palveluverkostostrategian pohjalta vähentää pitkäaikaislaitospakkoja ja lisätä tehostetun asumisen palvelupaikkoja, jotka ostettaisiin palveluina. Strategian mukaan pääpaino siirrettäisiin pidempään kotona selviytymi-

seen, johon päästäisiin lisäämällä kotihoidon resursseja. Kouvola pyrkii myös palvelujen sisällölliseen kehittämiseen ja palvelusetelin laajempaan käyttöön. Nämä tavoitteet kulkevat hyvin yksityisellä puolella toimiville yrityksille, ja kasvu olisi mahdollista Kouvolassa. (Ikäihmisten palveluverkko suunnitelma 2012 – 2014.)

Vahvin perusta sosiaalipalveluiden järjestämiselle on perustuslaki, jossa mainitaan, että jokaisella on oikeus ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaan sekä toimeentuloon ja huolenpitoon. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

Julkisella vallalla tarkoitetaan tässä yhteydessä valtion tai kunnan viranomaisia. Perustuslain 19.1 § on subjektiivinen oikeus, joka tarkoittaa, että kunnan on järjestettävä palvelu henkilölle, mikäli hän täyttää säädetyt kriteerit. Esimerkkinä voidaan pitää vanhustenhuoltoa: jos vanhus ei pysty huolehtimaan itsestään, on viranomaisen tehtävä se. Kunta ei voi itsenäisesti päättää, ketkä saavat palvelua, vaan sitä on järjestettävä kaikille, jotka eivät kykene huolehtimaan itsestään. (Sutela 2003, 40–41).

Oikeuksia tuo laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), jossa mainitaan esimerkiksi oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltopalveluun. Myös lait lastensuojelusta ja lasten päivähoidosta luovat oikeuksia. (Turvallinen lääkehoito)

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia huolehtimaan sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Sosiaalihuoltolaissa on myös mainittu kunnan yleiset velvoitteet. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710)

3 HOIVAPALVELUT TOIMIALOINA

Toimialaluokitus TOL 2008 on tilastollinen toimialaluokitus, jonka avulla kuvataan yhteiskunnan taloudellista toimintaa. Toimialaluokituksilla on tarkoitus kertoa tilitoimistolle, minkälaisia hoivapalveluita tuottavat yritykset ovat. Samantapaiset yritykset voivat olla toimialaltaan erilaisia. Tarkoituksena on avata ”hoivapalvelut”-termin sisältöä. (Uusittu toimialaluokitus käyttöön vuonna 2009, 2012.)

Toimialaluokittelussa TOL 2008 hoivapalvelut kuuluvat sosiaali- ja terveystalouden luokkaan Q, jossa on julkisia ja yksityisiä palveluntarjoajia. Toimialaluokka Q:ssa hoivapalvelut jakautuvat sosiaalihuollon laitospalveluihin TOL 87 ja sosiaalihuollon avopalveluihin TOL 88. (Pääloukat – Toimialaluokitus 2008.)

Sosiaalihuollon laitospalvelut kattavat kehitysvammaisten sekä mielenterveys- ja päihdeongelmaisten asumispalvelut. Laitospalveluihin kuuluvat myös yritykset, jotka tarjoavat vanhusten ja vammaisten asumispalveluita sekä muun sosiaalihuollon laitospalveluita. (Sosiaalihuollon laitospalvelu 2012.)

Ikääntyneiden palveluasumisessa TOL 87301 ja ikääntyneiden laitospalveluissa TOL 87101 erona on, että ikääntyneiden palveluasumisessa asukas on hallintasuhteessa asuntoonsa tai huoneeseensa. Tähän ryhmään kuuluu esimerkiksi tehostettu palveluasuminen. Ikääntyneiden laitospalveluissa asiakas on hoitosuhteessa palveluntarjoajaan ja hänen paikkansa päättää esimerkiksi kunta. Tämänkaltaisia esimerkkejä ovat vuodeosastot ja vanhainkodit. (Sosiaalihuollon laitospalvelu 2012.)

Kunnat yrittävät päästä eroon vuodeosaston tapaisista sijoituspaikoista ja satsaavat sen sijaan tehostettuun palveluasumiseen, joka on huomattavasta halvempi ratkaisu. Kouvolan kaupungin mukaan laitoshoidon maksaa 990 euroa kuukaudessa asiakasta kohden. Tehostettu palveluasuminen on tutkimusten mukaan edullisempaa: keskimääräinen hinta on 390 euroa kuukaudessa asiakasta kohden. (Ikäihmisten palveluverkkosuunnitelma 2012 – 2014.)

Sosiaalihuollon avopalvelut kuuluvat TOL 88 luokkaan, joka sisältää pääluokkina vanhusten ja vammaisten avopalvelut TOL 881 ja muut sosiaalihuollon-palvelut TOL 889. Vanhusten ja vammaisten avopalveluihin kuuluvat esimerkiksi kotipalvelutoiminta, jossa työntekijät menevät asiakkaiden koteihin auttamaan, jotta he pystyisivät asumaan kotona mahdollisimman pitkään. Avopalveluiden ideana on, että hoito tai tukeva toiminta suoritetaan asiakkaiden kotona, mikä edistää itsenäistä toimintaa. Tämänkaltaisiin palveluihin ollaan myös satsaamassa enemmän esimerkiksi Kouvolassa. (Pääluokat – Toimialaluokitus 2008.)

Muut sosiaalihuollon avopalvelut kattavat tärkeimpänä lasten päivähoitopalvelut, joka on yksi suuri, kunnan resursseja vievä palvelu. Tosin ikäluokkien pienentyttyä paine on todennäköisesti jo helpottanut. (Pääluokat - Toimialaluokitus 2008.)

3.1 Hoivayrittäjyys

Kansatalouden tilinpidon mukaan vuonna 2008 sosiaalipalveluiden lähes kahdeksan miljardin euron kokonaistuotannosta 70,8 % oli kuntien tuottamaa, kolmannen sektorin eli järjestöjen oli 16,6 % ja yritysten osuus oli 12,6 % (Kettunen 2009, 8).

Yksityiset sosiaalipalvelut ovat kasvaneet koko 2000-luvun. Kasvu näkyy siinä että vuonna 2000 palvelua tuottavia yksiköitä oli 2700 kappaletta, kun vuonna 2010 niitä oli 4350 kappaletta. (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010.)

Kouvolassa suunnitellaan edelleen esimerkiksi vanhustenhuollosta ulkopuolisen tuotannon lisäämistä, vuonna 2012 ostopalveluita on kokonaistuotannosta 24 %, vuoteen 2015 on tarkoitus lisätä ostopalveluita 38 %:n. Monille yrityksille hyvä mahdollisuus saada uusia asiakkaita. (Ikäihmisten palveluverkko suunnitelma 2012 – 2014.)

3.2 Hoiva yrittäjyyden mahdollisuudet

Hoivayrittäjyys liikeideana voi olla tulevaisuudessa entistä suurempi toimiala, joka tarjoaa elinkeinon monelle yrittäjälle. Pohjana yrittäjyydelle on, että nyt yli 65-vuotiaita suomalaisia on 17,6 % Suomen väkiluvusta ja vuonna 2020 heitä tulee olemaan 22,9 %, mikä tarkoittaa peräti 1,2 miljoonaa vanhusta. Väestöennusteen mukaan vuonna 2060 yli 65-vuotiaita suomalaisia on peräti 28,8 % väestöstä, mikä tarkoittaa, että potentiaalisia asiakkaita on melkein kaksi miljoonaa. (Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 – 2060.)

Tarkasteltaessa suomalaisten tulojen kasvua huomataan, että tulot ovat olleet nousussa. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että myös vanhuksilla on nyt ja tulevaisuudessa enemmän rahaa käytössään ja he ovat mahdollisesti myös valmiita käyttämään sitä hoivapalveluihin. (Varallisuus, velat ja tulot 2011.)

3.3 Hoivayrittäjyyteen liittyviä erikoispiirteitä

Hoivayrittäjyyteen liittyvä erikoispiirre on, että ala on melko vahvasti säännelty lainsäädännöllä. Lähes kaikilla hoivatyötä tekevillä työntekijöillä täytyy olla, jokin laillinen pätevyys hoitaa tehtäviään hoivapalveluyrityksessä. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559)

Kuka tahansa ei siis voi perustaa esimerkiksi hoivakotia ja aloittaa liiketoimintaa, liiketoiminta on luvanvaraista. Jos hoivakodissa on esimerkiksi tarkoitus jakaa lääkkeitä, työntekijänä on oltava henkilö, jolla on siihen pätevyys. Tämä johtaa monesti siihen, että varsinainen osaaminen on toisella alalla, eivätkä aika sekä kiinnostus riitä kehittämään yritystä. (Turvallinen lääkehoito 2006.)

3.4 Liikkeenjohdollinen osaaminen

Aher Oy:n mukaan monissa pienissä, yksityisiä sosiaalipalveluita tarjoavissa yrityksissä liikkeenjohdollinen osaaminen on huonoa. Yrityksen johtaja on usein tämänkaltaisissa yrityksissä henkilö, jonka aika menee ydintoiminnoissa, kuten hoitotyössä. Yrityksen pyörittäminen hoidetaan varsinaisen toiminnan sivussa ja eletään kädestä suuhun -periaatteella, eikä välttämättä osata suunnitella ja visioida tulevaisuutta. Näissä yrityksissä ei ehkä uskalleta tavoitella kasvua, vaan tyydytään pieneen rooliin. (Ilkka, A 2012.)

4 HANKINTALAINSÄÄDÄNTÖ JA KILPAILUTTAMISPROSESSI

4.1 Julkiset hankinnat

Julkiset hankinnat kattavat tavaroiden ja palveluiden ostamisen sekä rakennusurakoiden tekemisen julkisilla varoilla. Julkisia hankintoja säätelee laki julkisista hankinnoista (30.3.2007/348) sekä joillain aloilla erityisalojen hankintalaki.

Lakia julkisista hankinnoista on noudatettava, kun hankinnan arvo nousee kansallisten kynnysarvojen yli. Hankinnan arvon ylittäessä EU-kynnysarvon noudatetaan EY-direktiiveistä tulevia yksityiskohtaisempia menettelyjä. (Pekkala & Pohjoinen 2010, 21.)

Kansallisessa valmistelussa on lainsäädännöllä pyritty hankintatoimen järjestämiseen tarkoituksenmukaisesti ja suunnitelmallisesti. Suunnitelmallisuudella hankinnoissa pyritään tehokkuuteen, säästöihin sekä kokonaistaloudellisesti edullisten ratkaisujen tuottamiseen. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 3.)

Suomen julkisten hankintojen arvo vuonna 2009 oli 30 miljardia euroa. Hankintalaki kattoi näistä 19 miljardia ja EU kynnysarvojen ylittäviä hankintoja oli 7,2 miljardia.

Suurin kasvu on tapahtunut palveluhankintojen määrässä, viime aikoina etenkin sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla kilpailuttaminen on lisääntynyt suuresti. (Pekkala & Pohjoinen 2010, 19.)

4.2 Hankintayksikkö

Lakia julkisista hankinnoista noudattavat hankintayksiköt, joita ovat valtion, kuntien ja kuntayhtymien viranomaiset, evankelis-luterilainen kirkko ja ortodoksinen kirkko sekä niiden seurakunnat ja muut viranomaiset. Lakia noudattavat valtion liikelaitoksista annetun lain (1185/2002) mukaiset liikelaitokset ja julkisoikeudelliset laitokset. Hankintayksiköitä ovat myös julkista tukea saavat tai erityisoikeuden nojalla toimivat yritykset. (Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348.)

Hankintalain 1 §:n mukaan valtion, kuntien ja muiden hankintayksiköiden on kilpailutettava hankintansa lain mukaisesti. Lain tarkoituksena on tehostaa julkisten varojen käyttämistä, varmistaa laadukkaitten hankintojen tekeminen ja turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuolinen kohtelu. (Kuusniemi – Laine & Takala. 2007, 23.)

4.3 Hankintaprosessi

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksista ei sosiaali- ja terveystalouden osalta velvoita kuntia kilpailuttamaan erilaisten palveluiden hankintaa. Kunnilla on mahdollisuus tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut omana työnään. (Heiliö, Kattelus, Kaukonen, Kumpula, Narikka, Sintonen & Ylipartanen 2006, 134)

Kunnan päättäessä ulkoistaa palveluitaan on kunnan tai hankintayksikön kilpailutettava ostopalvelut, mikäli ne ylittävät kansallisen kynnysarvon tai EU-kynnysarvon. Sosiaali- ja terveystaloudessa kansallinen kynnysarvo on yli 100 000 euroa ja EU-kynnysarvo vuosille 2011 – 2012 on yli 200 000 euroa. (Kynnysarvot 2012.)

Yleisesti ottaen kunnat kilpailuttavat myös palvelut, jotka alittavat kynnysarvot, saadakseen ne mahdollisimman tehokkaaseen hintaan. Kansallisen kynnysarvon alittavissa hankinnoissa kunta voi toteuttaa omia hankintaohjeitaan.

4.3.1 Suunnittelu

Hankinnan ensimmäinen vaihe on hankintasuunnitelman tekeminen. Suunnitelmassa on tärkeää varata budjetista varat sekä toteuttamiseen tarvittavat resurssit ja kartoittaa markkinatilanne. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 71.)

Hankinnan varainkäytön suunnittelussa on otettava huomioon myös muut kuin palveluhankinnasta aiheutuvat kulut. Huomattavia lisäkuluja voi aiheutua kilpailutuksen toteuttamisesta, asiantuntijapalveluista sekä palvelutuotannon valvonnasta. Tärkeää on saada kuva siitä, onko kannattavaa tehdä hankintapäätös vai tuottaa palvelu omana työnä. Päätös siitä, tuotetaanko palvelu omana työnä vai ostetaanko palvelu ulkopuoliselta yritykseltä, on tehtävä ennen kilpailutuksen aloittamista. Kesken kilpailuttamisen ei voida enää päättää, että työ tuotetaan itse. (Heiliö, Kattelus, Kaukonen, Kumpula, Narikka, Sintonen & Ylipartanen 2006, 143.)

Ennen kilpailutuksen tekemistä on tehtävä hankesuunnitelma, jossa mietitään valmiiksi hankkeen avain asiat. Tälläisi ovat: Hankinnan tausta, hankinnan tarvekuvaus, tavoitteet, vaiheet ja aikataulu. Hankintasuunnitelma on avainasemassa onnistuneeseen kilpailutukseen.

Ennen kilpailutuksen tekemistä on tehtävä hankesuunnitelma, jossa mietitään valmiiksi hankkeen avainasiat. Tällaisia asioita ovat hankinnan tausta, hankinnan tarvekuvaus, tavoitteet, vaiheet ja aikataulu. Hankintasuunnitelma on tärkeä onnistuneen kilpailutuksen kannalta.

4.3.2 Kilpailuttamisesta ilmoittaminen

Laki julkisista hankinnoista velvoittaa, että hankintailmoitus on jätettävä EU-kynnysarvon alittavissa hankinnoissa, jotka ylittävät kansalliset kynnysarvot sekä EU-kynnysarvoista riippumatta liitteen B mukaisissa toissijaisissa palveluhankinnoissa, palveluja koskevissa käyttöoikeussopimuksissa ja suunnittelukilpailuja koskevissa hankinnoissa. (Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348. 9 luku 65 §)

Laissa julkisista hankinnoista mainitaan, että näissä tapauksissa on tehtävä hankintailmoitus valtioneuvoston julkisista hankinnoista antaman asetuksen mukaisesti. Asetuksessa hankintayksikkö velvoitetaan jättämään ilmoitus Internet-sivustolle

www.hankintailmoitukset.fi. Internet sivusto tunnetaan myös Hilmana (Valtioneuvoston asetus julkisista hankinnoista 24.5.2007/614).

Kun ilmoitus on jätetty sivustolle, se voidaan julkaista myös muissa lähteissä, joista yrittäjät voivat huomata tulevan kilpailutuksen. Kuitenkin on otettava huomioon, että mikäli yrittäjä ei seuraa sivustoa, siltä voi jäädä lähialueen kilpailutukset huomaamatta. On tärkeää tietää näistä asioista ja seurata sivustoa menestyäkseen yritystoiminnassa.

4.3.3 Tarjouspyynnöt

Tarjouspyyntö on keskeisessä osassa hankintaprosessin onnistumisen ja julkisilla hankinnoilla tavoiteltujen hyötyjen saavuttamisen kannalta. Hyvällä ja selkeällä tarjouspyynnöllä saadaan vertailukelpoisia ja halutun laatuista tarjouksia. Huonon ja epäselvän tarjouspyynnön seurauksena kilpailuun osallistuvat yritykset antavat vertailukelvottomia tarjouksia, mikä johtaa siihen, ettei osata arvioida, mikä on oikeasti halvin tai tarjouspyynnön mukainen tarjous.

Huomionarvoista on se, että koko kilpailutuksen lopputulos on kiinni tarjouspyynnössä olevista ehdottomista kriteereistä sekä harkinnanvaraisista kriteereistä. Tarjouspyynnön ehdottomien edellytysten vastaamattomat tarjoukset on hylättävä ja tarjoukset laitettava järjestykseen tarjouspyynnön painotusten mukaan.

Onnistunut tarjouspyyntö on sellainen, joka luo todellisen kilpailun hankittavasta tuotteesta tai palvelusta. Se on helposti ymmärrettävä, ja siinä on ehdottomat edellytykset ja vertailuperusteet koskien esimeikiksi laatua, hintaa, teknisiä ansioita ja esteettisiä sekä toiminnallisia ominaisuuksia pisteytyksineen.

Sekavan tarjouspyynnön pohjalta tehty tarjous, ja siitä tehty hankintapäätös johtavat todennäköisesti markkinaoikeuteen tehtävään valitukseen, minkä seurauksena hankinta viivästyy ja pahimmassa tapauksessa kilpailutus joudutaan järjestämään uudelleen.

Lähtökohtaisesti mikä tahansa tarjouspyyntö on tehtävä kirjallisesti, mutta EU-hankintoja koskevien tarjouspyyntöjen kohdalla näin on toimittava aina. Kansallisessa, kiireellisessä hankinnassa, neuvottelumenettelyssä ja suorahankinnassa on kuitenkin

kin mahdollista käyttää suullista tarjouspyyntöä. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 161.)

4.3.4 Hankintamenettelyt

Hankintayksiköllä on muutamia erilaisia tapoja suorittaa kilpailutus, jos suoraa hankintaa ei voida käyttää. Esittelen seuraavaksi tilitoimiston henkilökunnan tietoisuuden lisäämiseksi käytetyimmät hankintamuodot.

4.3.4.1 Avoin menettely

Avoin menettely on avoin kaikille halukkaille, ja se on aina käytettävissä julkisissa hankinnoissa. Kun hankintailmoitus julkaistaan, se voidaan lähettää sopiville tarjoajille, mutta kaikkien halukkaiden on saatava pyydettäessä tarjousasiakirjat. EU-kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa avoin menettely on yksikertaisin ja käytetyin menettely. Ongelmia avoimeen menettelyyn tulee, jos tarjoajia on paljon tai tarjouksen tekeminen on työlästä. Vertailusta tulee näin hyvin haastava, joten se kuluttaa aikaa ja resursseja turhaan. EU-kynnysarvon ylittävissä menettelyssä aikaa tehdä tarjous on oltava vähintään 52 päivää hankintailmoituksen julkaisemisesta. Jos hankintayksikkö on julkaissut ennakoilmoituksen, aikaa on oltava vähintään 22 päivää. Kansallisten hankintojen osalta avoimeen menettelyyn ei liity erityisiä määräaikoja. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 86 - 88.)

4.3.4.2 Rajoitettu menettely

Kuten avoin menettely myös rajoitettu menettely on aina käytettävissä julkisissa hankinnoissa. Rajoitetussa menettelyssä hankintayksikkö voi rajoittaa tarjouskilpailuun osallistuvien tarjoajien määrää. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 89 -91.)

Aluksi haetaan kiinnostuneita ehdokkaita, jotka haluavat osallistua tarjouskilpailuun. Kiinnostuneet tarjoajat jättävät osallistumishakemukset, joiden perusteella hankintayksikkö valitsee toimittajat, joille tarjouspyyntö lähetetään. Perusteet sille, miten osallistumishakemus hyväksytään, on oltava hankintailmoituksessa. Tarjoajien valintaan sovellettavien sääntöjen on oltava objektiiviset ja syrjimättömät. Valitut tarjoajat tekevät tarjoukset ja hankintayksikkö tekee hankintapäätöksen. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 89 -91.)

Ongelmana rajoitetussa menettelyssä on nähty se, että menettelyn vaiheita sekä valituskelpoisia päätöksiä on useampia kuin avoimessa menettelyssä. EU-kynnysarvot täyttävissä hankinnoissa osallistumishakemuksen jättämiseen on oltava aikaa vähintään 37 päivää ja tarjousten jättämiseen 40 päivää. Ennakkoilmoituksella ja sähköisillä toimilla voidaan määräaikoja lyhentää hieman. Kansallisissa hankinnoissa ei osallistumishakemusten ja tarjousten jättämiselle aseteta laissa määräaikoja. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 89 -91.)

4.3.4.3 Neuvottelumenettely

Neuvottelumenettelyä voidaan käyttää vain lain määrittelemissä kilpailutuksissa, joiden arvo kansallisessa menettelyssä on tavara- ja palveluhankinnoissa alle 50 000 euroa sekä rakennusurakoissa, joiden ennakoitu kokonaisarvo on alle 500 000 euroa. Muissa tapauksissa neuvottelumenettelyn käyttö käsitellään kansallisissa hankinnoissa hankilain 66. §:ssä. Esimerkiksi valtakunnallisesti tai alueellisesti palveluhankinnoissa on mahdollista käyttää neuvottelumenettelyä. Tämä mahdollisuus on myös kansallisessa menettelyssä. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 99 – 100.)

EU-hankinnoissa neuvottelumenettelyn käytöstä on säädetty hankintalain 25. §:n 2. momentissa. Hankintayksiköllä on näyttö- ja perusteluvelvollisuus käyttäessä neuvottelumenettelyä. Neuvottelumenettelyä voidaan käyttää, kun hankintaa koskevat suuret riskit eivät salli etukäteistä kokonaishinnoittelua. Esimerkiksi vaativa saneerauskohte voi olla tällainen. Neuvottelumenettely tulee kyseeseen myös silloin, kun hankittava palvelu on sen laatuinen, ettei tarjouspyyntöä voida ennalta laatia tarkasti. Esimerkiksi pankki- ja vakuutuspalvelut voidaan lukea näihin. Kolmantena perusteena on mainittu rakennushankkeet, jotka tehdään tutkimusta, kehittämistä tai kokeilua varten. Hankeilla ei kuitenkaan saa tavoitella taloudellista hyötyä. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 92 – 101.)

Neuvottelumenettelyprosessi alkaa hankintailmoituksesta, jolla on tarkoitus saada osallistumishakemuksia neuvottelumenettelyyn. Aikaa hakemuksen jättämiseen on EU-hankinnoissa oltava vähintään 37 päivää. Osallistumishakemuksista valitaan vähintään kolme tarjoajaa neuvottelumenettelyyn – kuitenkin poikkeuksena tilanne, jossa hyväksytyjä hakemuksia on alle kolme. Ensimmäisen vaiheen läpäisseille yrityk-

sille esitetään neuvottelukutsu, jonka mukana on tarjouspyyntö tai sen hahmotelma. Neuvottelumenettelyssä voidaan tarjoajien kanssa täsmentää tarjousta parhaan tarjouksen saamiseksi. Hankintayksiköllä ei siis ole neuvottelumenettelyssä velvollisuutta hylätä tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 92 – 101.)

4.3.5 Kilpailullinen neuvottelumenettely

Kilpailullinen neuvottelumenettely on uuden tyyppinen hankintamenettely, jolla voidaan joustavasti järjestää monimutkaisia kilpailutuksia. Menettelyllä pyritään helpottamaan monimutkaisia hankintoja ja tuomaan uusia innovatiivisia ratkaisuja. Suurin ero neuvottelumenettelyyn on, että kilpailullinen neuvottelumenettely on kaksivaiheinen. Ensin ratkaistaan halutut toimintamallit tarjoajien kanssa, minkä jälkeen pyydetään tarjoukset niihin. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 102.)

4.3.5.1 Puitejärjestely

Puitejärjestelyllä tarkoitetaan hankintayksikön ja toimittajan välistä sopimusta tietyn ajanjakson aikana tehtävistä hankintasopimuksista. Hankintayksikkö hakee sopimus-kumppanin, mutta määrät ja toimitusajat jäävät auki. Puitejärjestelyyn pääseminen ei välttämättä takaa vielä hankintaa. Puitejärjestelyssä sovitaan ehdoista, joilla hankintayksikkö voi tehdä hankinnan myöhemmin. Puitejärjestely voidaan tehdä joko yhden toimittajan kanssa tai tarvittaessa useamman toimittajan kanssa, jolloin edellytyksenä on, että sopimus syntyy vähintään kolmen toimittajan kanssa. (Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 107 – 109.)

Yhden toimijan kanssa voidaan joko vahvistaa kaikki ehdot hankinnasta tai täsmentää osaa ehdoista vasta myöhemmin hankintatarpeen ilmetessä. Kun ollaan puitejärjestelyssä useamman toimijan kanssa, voidaan sopia kaikki ehdot, jolloin hankinta tehdään ilman kilpailutusta. Toisena vaihtoehtona osa ehdoista jätetään vahvistamatta ja järjestetään kevennetty kilpailu kumppanien kesken. (Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 107 – 109.)

Sopimus-kumppanit valitaan normaalilla kilpailutuksella, yleensä avointa tai rajoitettua menettelyä käyttäen. Kilpailuissa on käytettävä normaaleja käytäntöjä, sillä kyseessä ei ole vain toimittajan valinta, vaan normaali hankinta, joka mahdollisesti tehdään vas-

ta tulevaisuudessa. Enimmäisaika puitejärjestelylle on neljä vuotta, ja tämän ajan ylittäminen on vain muutamissa tapauksissa mahdollista. (Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 107 - 109)

Hoivapalveluille puitejärjestelyt ovat arkipäivää. Hankintayksiköt kilpailuttavat toimijoita ja tekevät puitesopimuksia. Palveluntarjoajan on kuitenkin muistettava, että tämä ei vielä välttämättä johda asiakkuuksiin.

4.3.6 Tarjousten valinta

Tarjoukset otetaan vastaan tarjouspyynnössä ilmoitetulla tavalla ja ilmoitettuun määrään mennessä. Myöhästyneet tarjoukset hylätään automaattisesti. Tarjoukset avataan yleensä hankintayksikössä pidettävässä tilaisuudessa, jonka pöytäkirjan läsnäolijat allekirjoittavat. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 208.)

Ajoissa ja oikeassa muodossa saapuneesta tarjouksesta tarkistetaan ensin tarjoajan soveltuvuus ja se, vastaavatko tiedot hankintailmoitusta ja tarjouspyynnön vaatimuksia. Tarjouksesta tarkastetaan, täytyvätkö tarjouspyynnön ehdottomat edellytykset. Jos näin ei käy, tarjous hylätään. Ehdot täyttävät tarjoukset vertaillaan ennakkoon hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnöissä mainittujen vertailuperusteiden ja painotusten mukaan. Useasti tietty peruste saa tietyt pisteet, hinta luo tietyt pisteet ja voittaja on se tarjous, jolla on eniten pisteitä. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 208.)

Kilpailutuksesta on tehtävä hankintapäätös ja päätöksen toimeenpano. Päätöksen on oltava kirjallinen. Päätös on tiedotettava ehdokkaille ja tarjoajille niin, että ne pystyvät arvioimaan oikeusturvansa tarpeen. Päätökseen tulee liittää hakemusosoitus markkinaoikeuteen ja oikaisuohje. (Kuusniemi – Laine & Takala 2007, 213 – 214.)

Hankintapäätöksestä voidaan myös tehdä hankintaoikaisu, jonka voi tehdä hankintayksikkö, kun huomaa tehneensä virheellisen päätöksen tai peruuttaa toimenpiteen. Hankintaoikaisun voi tehdä myös hankinnassa mukana oleva asianosainen, jolla yleisesti tarkoitetaan ehdokasta tai tarjoajaa, johon oikeusasemaan hankintapäätöksellä on vaikutusta. Hankintalaissa ei säädetä hankintaoikaisun käsittelyyn toimivaltaista hankintayksikön toimielintä. Toimielimen päättäminen on hankintayksikön harkintavallassa. (Pekkala & Pohjonen 2010, 525 – 527.)

4.3.7 Muutoksenhaku

Asianomaisella on kolme tapaa hakea muutosta hankintapäätökseen: valitus markkinaoikeuteen, valitus markkinaoikeuteen ja hankintaoikaisu sekä pelkkä hankintaoikaisu. Yleensä ei ole mahdollista tehdä ensin hankintaoikaisua ja vasta päätöksen jälkeen valittaa markkinaoikeuteen, koska 14 päivän määräajat kulkevat samanaikaisesti.

Hankintalain 80 – 83. §:ssä käsitellään hankintaoikaisua. Hankintaoikaisun laittaa viireille asianosainen tarjoaja tai ehdokas, jonka oikeusasemaan on hankintapäätöksellä vaikutusta. Oikaisun voi tehdä myös hankintayksikkö itse, jos se on havainnut virheen päätöksessä. Asianosaisen on tehtävä hankintaoikaisu 14 päivän kuluessa siitä, kun se on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä tai muusta toimenpiteestä. (Pekkala & Pohjonen 2010, 525.)

Hankintaoikaisun hyvä puoli on se, ettei siihen liity käsittelymaksuja tai pelkoa oikeudenkäyntimaksuista. Ongelmana puolestaan on se, että kun päätös tulee oikaisusta, valitus markkinaoikeuteen ei ole yleensä enää mahdollinen. (Pekkala & Pohjonen 2010, 530.)

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä valituksen markkinaoikeuteen se, jota asia koskee. Yleensä valittaja on yritys, joka ei ole voittanut tarjouskilpailua tai on karsittunut pois kilpailutuksesta. Puitejärjestelyyn ei voi hakea muutosta, ellei markkinaoikeus myönnä asiassa valituslupaa. Aikaa tehdä kirjallinen valitus markkinaoikeuteen on 14 päivää siitä, kun yritys on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä. (Pekkala, Pohjonen. 2010, 533 – 537.)

Hankintalain 94 §:ssä säädetään markkinaoikeuden määrättävissä olevista seuraamuksista. Esimerkkejä ovat päätöksen kumoaminen kokonaan tai osittain, hankintayksikölle langetettava kielto soveltaa asiakirjassa olevaa virheellistä kohtaa, velvoite korjata virheellinen menettely ja hyvityssakkojen määrääminen asianosaiselle. (Pekkala & Pohjonen 2010, 551.)

Yhtenä keinona yritys voi hakea hyvitystä vahingonkorvausmenettelyllä käräjäoikeudesta. Hankintalain 107. §:n mukaan se, joka hankintalain tai sen nojalla annettujen säädösten, Euroopan yhteisön lainsäädännön tai Maailman kauppajärjestön julkisia hankintoja koskevan sopimuksen vastaisella menettelyllä aiheuttaa ehdokkaalle tai tar-

joajalle vahinkoa, on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon. Vahingonkorvauksen saaminen edellyttää, että tarjoaja pystyy osoittamaan, että virheettömässä tilanteessa hänen olisi kuulunut saada hankintasopimus. (Pekkala & Pohjonen 2010, 581.)

5 TILITOIMISTOPALVELUT

Tilitoimistolla tarkoitan yritystä, joka hoitaa toisten yritysten kirjanpidon, tilinpäätökset, laskutuksen, palkanmaksun, ostoreskontran sekä myyntireskontran. Yritys hoitaa joko kaikkia näitä osa-alueita kokonaisvaltaisena toimeksiantona tai vain osaa niistä.

Perinteiset asiakkaat liikkuvat melko vähän tilitoimistojen välillä, ja jos ne liikkuvat, se tapahtuu yleensä halvemman hinnan perusteella. Tätä kautta tuleva kasvu on kuitenkin melko pientä. Halutessaan uutta kasvua tilitoimiston on lähdettävä etsimään sitä muualta. Hoivapalveluala on tulevaisuuden ala, joten sen erikoispiirteiden tunteminen ja kokonaisvaltaisen avun tarjoaminen alan toimijoille voi luoda tilitoimistoille uutta positiivista kasvua. Uuden palvelun tavoitteena on saada hoivayrityksiä perinteisiksi asiakkaiksi, jolloin paras lisäarvo saavutettaisiin kirjapidon ohelle tuottamalla konsulttiapua liikkeenjohtamisessa ja julkisissa hankinnoissa.

6 TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Kouvolassa ja sen lähialueilla toimivien, hoivapalveluita tarjoavien yksityisyrittäjien mielipiteitä julkisista hankinnoista, niistä suoriutumisesta ja siitä, ovatko yritykset kiinnostuneita uudenlaisesta palvelukonseptista.

1. Kuinka hyvin yrittäjät tuntevat hankintaprosessin?

- Kuinka hyvin yrittäjät omasta mielestään tuntevat lain julkisista hankinnoista?
- Miten yrittäjät arvioivat hankintayksiköiltä tulevan ohjeistuksen?
- Miten yrittäjät arvioivat tasapuolisuuden toteutuvan hankinnoissa?
- Miten yrittäjät organisoivat tarjousten jättämisen?
- Miten yrittäjät omasta mielestään selviytyvät/suoriutuvat tarjouskilpailuissa?

2. Taloushallinnon osaaminen

- Kuinka hyvin yritys osaa laskea kustannukset, joiden pohjalta tarjoukset jätetään?
- Auttaako nykyinen tilitoimisto yritystä julkisissa hankinnoissa?
- Ovatko yrittäjät kiinnostuneita tilitoimistopalvelusta, jossa tarjouspyyntöihin vastaaminen kuuluisi palvelupakettiin?

7 TUTKIMUSPROSESSI

7.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseni on kyselytutkimus, jonka ideana on kerätä tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia tiettyihin kysymyksiin. Esitutkimuksen suoritin konsulttiyhtiössä, jonka asiakaskuntaan kuuluu hoivapalveluyrityksiä. Havaintojeni perusteella muokkasin kysymyksiä ja näin varmistin kysymysten ymmärrettävyyden. Muuten kysymykset oli muotoiltu melko pitkälti nominaalisasteikkoa hyväksi käyttäen, eli tarjolla oli useampi vastusvaihtoehto, joista vastaaja valitsi sopivimman. (Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen 2012.)

Valitsin yritykset kyselyyn sen perusteella, että ne ovat hoivapalveluyrityksiä ja toimivat Kouvolassa tai lähialueella. Tavoitteena oli kerätä yrityksiä läheltä tilitoimiston vaikutuspiiriä, koska näin palvelun kehittämistä on helppo jatkaa, kun asiakkaat ovat lähellä.

Tarkoituksena oli karsia pois suuret yritykset ja yritykset, joiden omistuspohja on ulkomailla, sillä kyseiset yritykset osaavat hankintaprosessit ja talouden hallinnan. Pienemmällä sen sijaan on varmasti parantamisen varaa osaamisessa. Siksi tilitoimistoa kiinnostaa pienet ja paikalliset yritykset, joiden kanssa lähteä nostamaan osaamisen tasoa.

Kyselylomake lähetettiin sähköisesti ennalta valitulle joukolle. Saadut vastaukset käsiteltiin SPSS - ohjelmistolla ja analysoitiin opinnäytetyötä varten. Tarkoituksena oli saada otokseen kaikki Kouvolassa ja lähialueilla toimivat pienet, yksityiset hoivapalveluyritykset.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus

Yhteystietoja sain haltuuni 163 kappaletta, joka minusta kattaa lähes kaikki lähialueen pienet hoivapalveluyritykset. Kyselyyn vastasi yhteensä 42 yritystä. Peitto on riittävä, että voidaan luottaa tulosten kuvaan koko haluttua populaatiota.

Suurempi vastausmäärä olisi tietysti ollut tutkimuksen kannalta parempi. Yhtenä suurimpana syynä vastausten vähäisyyteen voidaan pitää kyselyn ajoittumista osittain kesälomakuukausille. Työntekijöitä on kyselyajankohtana ollut pois töistä, eikä jäljelle jääneille työntekijöille ole jäänyt aikaa vastata kyselyyn. Pahimmillaan hoitopaikka on voinut olla kiinni koko kesäloman, eikä sähköposteja ole luettu. Toinen tekijä on resurssien puute: jos aikaa olisi ollut enemmän, olisin voinut kiertää paikan päällä yrityksissä tai etsiä aktiivisemmin toimivia yhteystietoja. Kiertäminen yrityksissä, ei ollut mahdollista, koska toimeksiantaja ei antanut resursseja sen tekemiseen.

Pidän tutkimustani hyvin validina. Se on luotettava, koska perusjoukon peitto on tarpeeksi iso kattamaan koko populaation. Voidaan siis sanoa, että tutkimus kuvaa Kouvolassa ja lähialueilla toimivien hoiva-alanyritysten mielipiteitä tutkittavasta aiheesta. (tutkimuksen validiteetti. 2012.)

Tutkimukseni reliabiliteetti on kohtuullisen hyvä, sillä mittarit ovat luotettavia, kysymykset ymmärrettiin oikein ja sain laadukkaita vastauksia. Tulokset voitaisiin toistaa missä olosuhteissa tahansa. (tutkimuksen reliabiliteetti 2012.)

7.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomake (liite 1) muotoiltiin tutkimusongelmien perusteella. Tarkoituksena oli saada vastauksia, joiden avulla voitaisiin luoda pohjaa uudelle palvelulle. Kysymyksiin laadittiin valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsi omasta mielestään parhaimman vaihtoehdon. Muutamissa kysymyksissä oli mahdollista vastata omin sanoin, jos valmisvaihtoehto ei sopinut. Kyselyssä oli myös kysymyksiä, joihin oli mahdollisuus antaa yksi tai useampi vastaus.

Kysely jaettiin kolmeen kategoriaan. Ensimmäisessä osassa kerättiin vastaajien perustietoja, kuten yhtiömuotoja, liikevaihtoja ja toimialoja. Näiden tietojen perusteella saadaan käsitys siitä, minkälaisia yksityisiä hoivapalveluita tuottavat yritykset ovat.

Näin toimeksiantaja saa arvokasta tietoa siitä, minkälainen on uuden palvelun ”kenttä” ja osaa jo valmiiksi suunnata markkinointia oikein. Tieto auttaa myös työntekijöitä valmistautumaan siihen, millaisia uudet mahdolliset asiakkaat ovat.

Toisessa osiossa käsiteltiin vastaajien mielipiteitä siitä, kuinka hyvin he tuntevat lain julkisista hankinnoista ja kuinka he ovat menestyneet tarjouskilpailuissa. Toisen osion tavoitteena oli saada tietoja vastaajien kyvyistä tarjouskilpailuissa, siitä, miten he organisoivat vastaamisen kyselyihin sekä siitä, käyttävätkö he apua vastaamiseen. Näiden pohjalta toimeksiantaja saa tietoja siitä, mikä on vastaajien lähtötilanne ja minkälaista apua he mahdollisesti tarvitsevat.

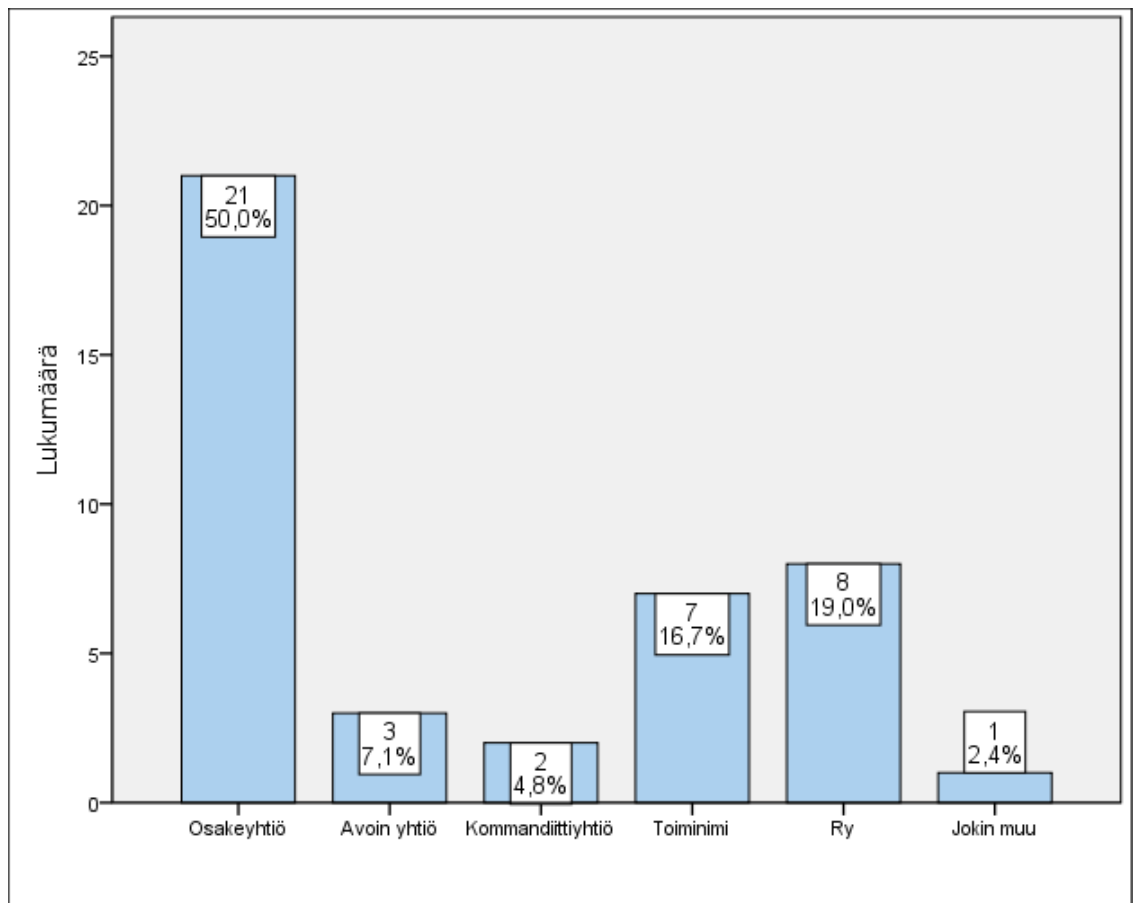
Kolmannessa osuudessa selvitettiin taloushallinnollista osaamista sekä opinnäytetyön ydintä. Osiossa kysyttiin myös siitä, olisivatko vastaajat kiinnostuneita mahdollisesta uudesta palvelusta. Näiden vastausten perusteella voimme toimeksiantajan kanssa joko tosissaan alkaa kehittää uutta palvelua tai unohtaa sen kehittämisen.

Kysymyksiä laatiessani käytin hyödykseni Aher Oy:n kokemusta terveys- ja sosiaalipalveluiden parissa toimimisesta. Yhtiö on jo pitkään auttanut pieniä, yksityisiä sosiaalialan yrityksiä. Heidän kanssaan viimeistelin kysymykset, jotka auttaisivat toimeksiantajaa kehittämään sellaisen palvelun, jolla olisi toiminnan mahdollisuudet.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1 Yritystiedot

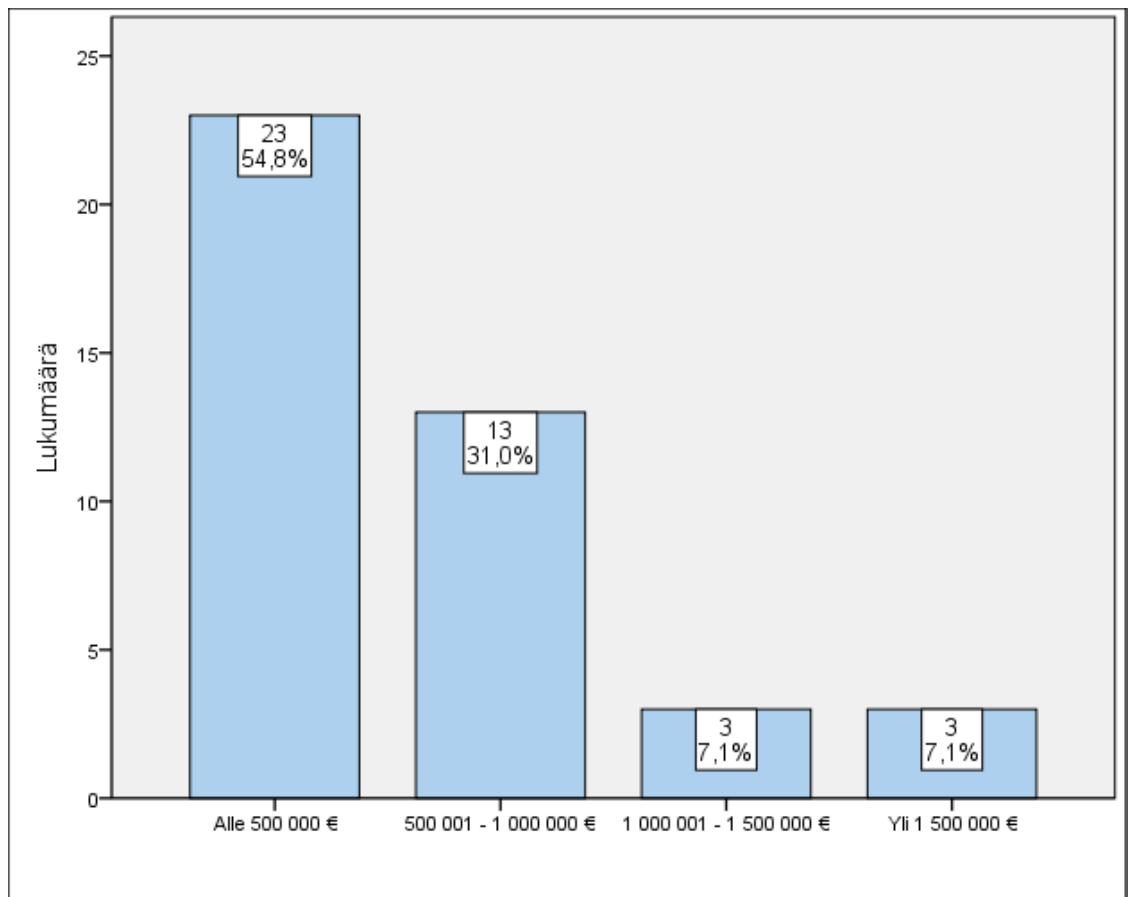
Kyselyn ensimmäisessä osassa selvitettiin kyselyyn osallistuneiden yritysten pohjatietoja, jotta toimeksiantaja osaisi hahmottaa, minkälaisia yrityksiä mahdolliset tulevat asiakkaat olisivat, minkälaisia hoivapalveluyritykset ovat yhtiömuodoiltaan ja millainen on keskimääräinen liikevaihto. Näitä taustatietoja on hyvä analysoida, kun mietitään tulevan palvelun jatkojalostamista.



Kuva 1. Yritysten yhtiömuodot

Puolet kyselyyn vastanneista yrityksistä oli osakeyhtiötä, mikä oli odotettavissa, koska Suomen yleisin yhtiömuoto on osakeyhtiö. Rekisteröityneitä yhdistyksiä vastanneista oli 19 %. Monet sosiaalipalvelut perustuvat vapaaehtoistoimintaan, johon ry sopii hyvin. Yksityisiä elinkeinonharjoittajia vastanneista oli 16,7 %, kommandiittiyhtiöitä oli 4,8 % ja avoimia yhtiöitä 7,1 %. Yritysten yhtiömuodot on esitetty kuvassa 1.

Suurimmalla osalla vastanneista yrityksistä liikevaihto oli alle 500 000 euroa, mikä oli odotettua, koska kysely suunnattiin pienille yrityksille. Yrityksistä 31 % pääsi yli 500 000 euron liikevaihtoon, ja kuudella oli yli miljoonan euron myynti. Liikevaihdon ollessa pieni kaikki panos on laitettava ydintoimintaan. Kilpailutuksessa on mahdollista, että aika, resurssit ja tietämys eivät riitä selviytymiseen isompia toimijoita vastaan. Näille yrityksille tilitoimistopalveluna toteutettu konsultointi toisi suurella todennäköisyydellä uusia asiakkuuksia, ja näin ollen heidän etuaan ajettaisiin. Suurempituloisilla toimijoilla voi olla eri tavalla mahdollisuuksia valmistautua ja varautua uusiin kilpailutuksiin. Tietysti pelkästään liikevaihtoa katsomalla ei kannata tehdä liian pitkälle meneviä johtopäätöksiä; on myös tutustuttava yrityksen kulurakenteeseen. Yritysten liikevaihtoa on esitelty kuvassa 2.

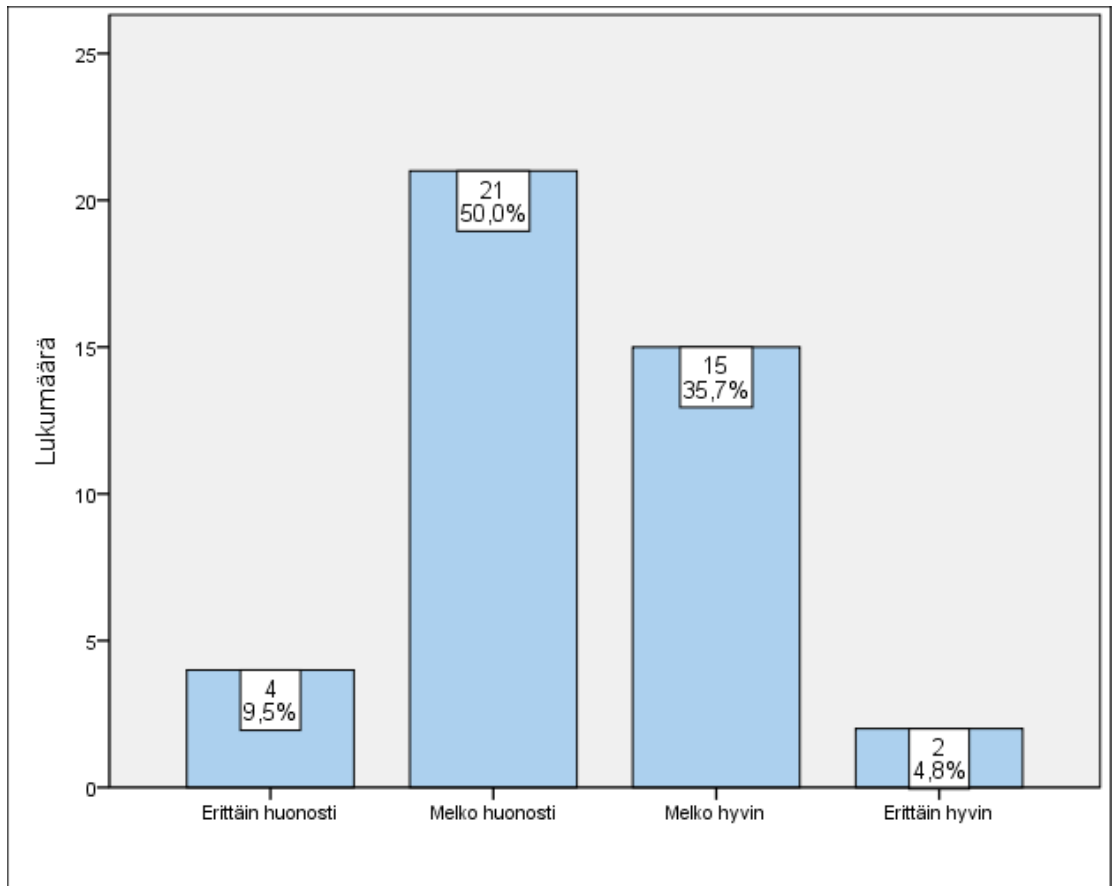


Kuva 2 Yritysten liikevaihdot

Toimialoittain yritykset jakautuvat niin, että 44 % vastaajista ilmoitti toimialakseen sosiaalihuollon laitospalvelut TOL 87, joka sisältää esimerkiksi vanhusten palvelutalot. Toiseksi suurin toimialamuoto oli sosiaalihuollon avopalvelut (28 %), joka sisältää esimerkiksi päivähoiton ja kotipalvelut. Yksi vastaaja ilmoitti toimialakseen palvelualan, josta on vaikea päätellä, mitä hoivapalvelua yritys tuottaa. Toimialatietoja kerätään pohjatiedoiksi, kun valmistellaan palvelua yrityksille.

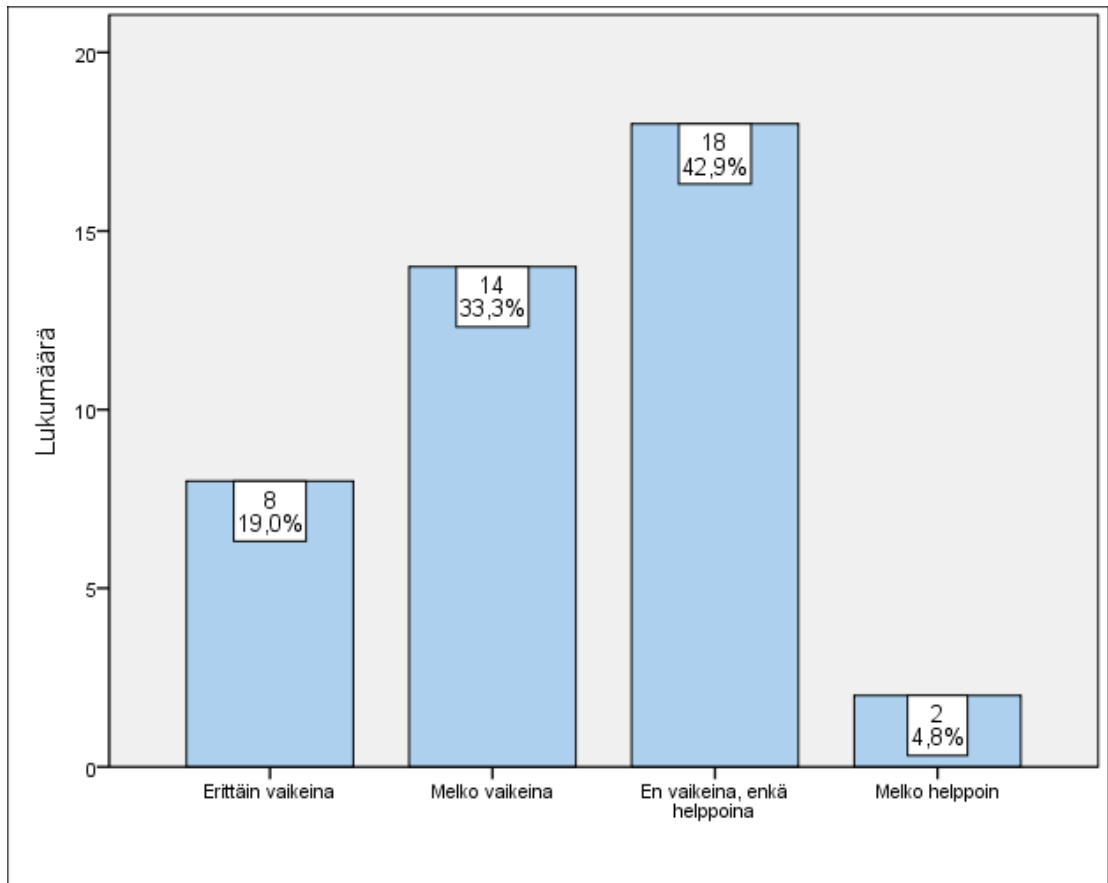
8.2 Mielenpitoita kilpailutusprosessista

Toisessa osiossa käsiteltiin kilpailutusprosessia. Tarkoituksena oli selvittää yritysten mielenpitoita hankintaprosessista ja siinä onnistumisesta. Näiden tietojen perusteella toimeksiantaja voi hahmottaa, onko uudelle palvelulle tarvetta.



Kuva 3. Vastaajat tunsivat lain julkisista hankinnoista

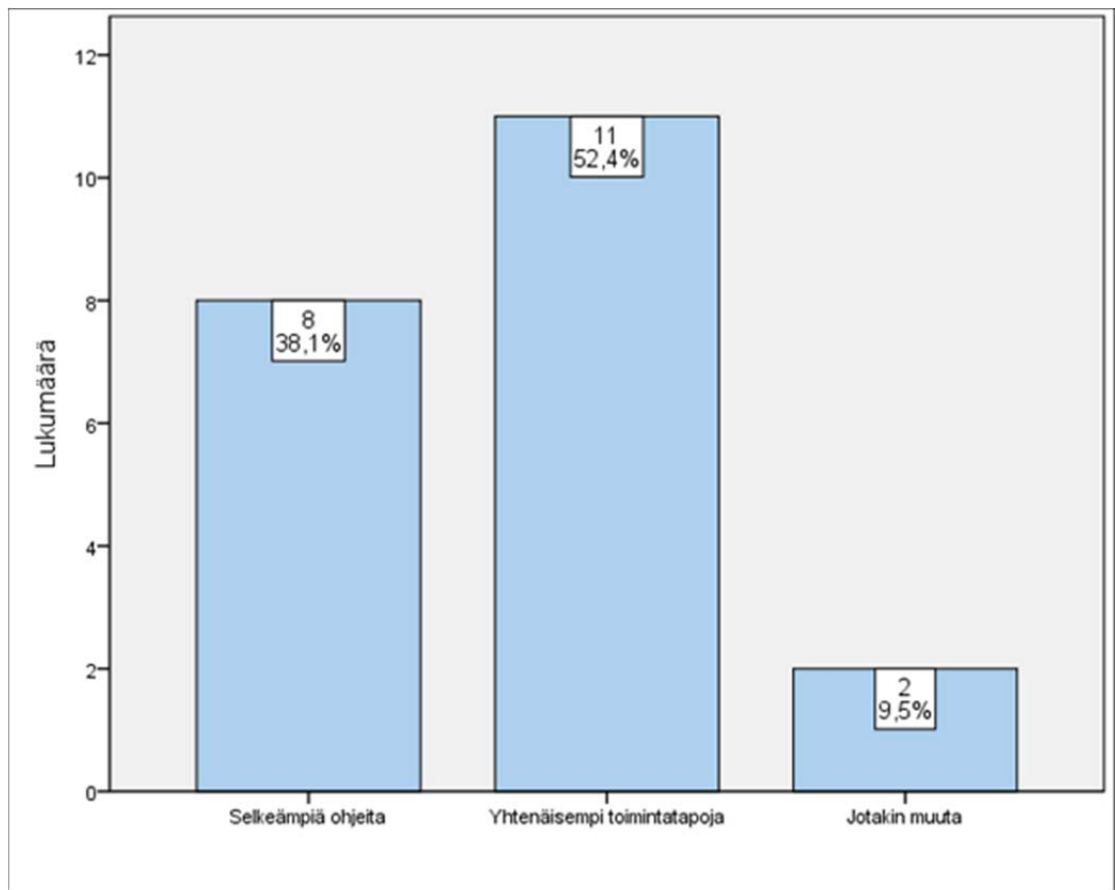
Vastausten perusteella laki julkisista hankinnoista tunnetaan erittäin huonosti 9,5 %:ssa ja melko huonosti 50 %:ssa yrityksistä. Vastausten perusteella tilitoimistopalvelulle olisi tarvetta, koska yli puolet tuntee lain huonosti. Laki on keskeinen kilpailutuksissa, joten sen jonkinlainen käsittäminen on tärkeää, jotta yritys osaa suhtautua tarjouspyyntöihin oikealla vakavuudella. ”Yksi raksi väärässä paikassa” voi kaataa koko tarjouksen. On täysin ymmärrettävää, että pienellä yrityksellä ei ole aikaa eikä halua ottaa selvää laista. Osaava tilitoimisto voisikin auttaa yritystä hoitamalla asian kirjanpidon yhteydessä. Kuvassa 3 on esitelty yrittäjien mielipiteitä siitä, kuinka hyvin he tuntevat lain julkisista hankinnoista.



Kuva 4. Kuinka vaikeina pidetään hankintayksiköiden tarjouspyyntöjä?

Tutkittaessa mielipiteitä siitä, pidetäänkö hankintayksiköiden tarjouspyyntöjä vaikeina, saatiin tulokseksi, että 19 % pitää niitä erittäin vaikeina ja 33 % melko vaikeina. Jos asiaa pidetään vaikeana, ei useinkaan ole ymmärretty kaikkia kohtia. Tämä voi johtaa helposti vääränlaiseen tarjoukseen ja yritys karsiutuu heti kilpailusta.

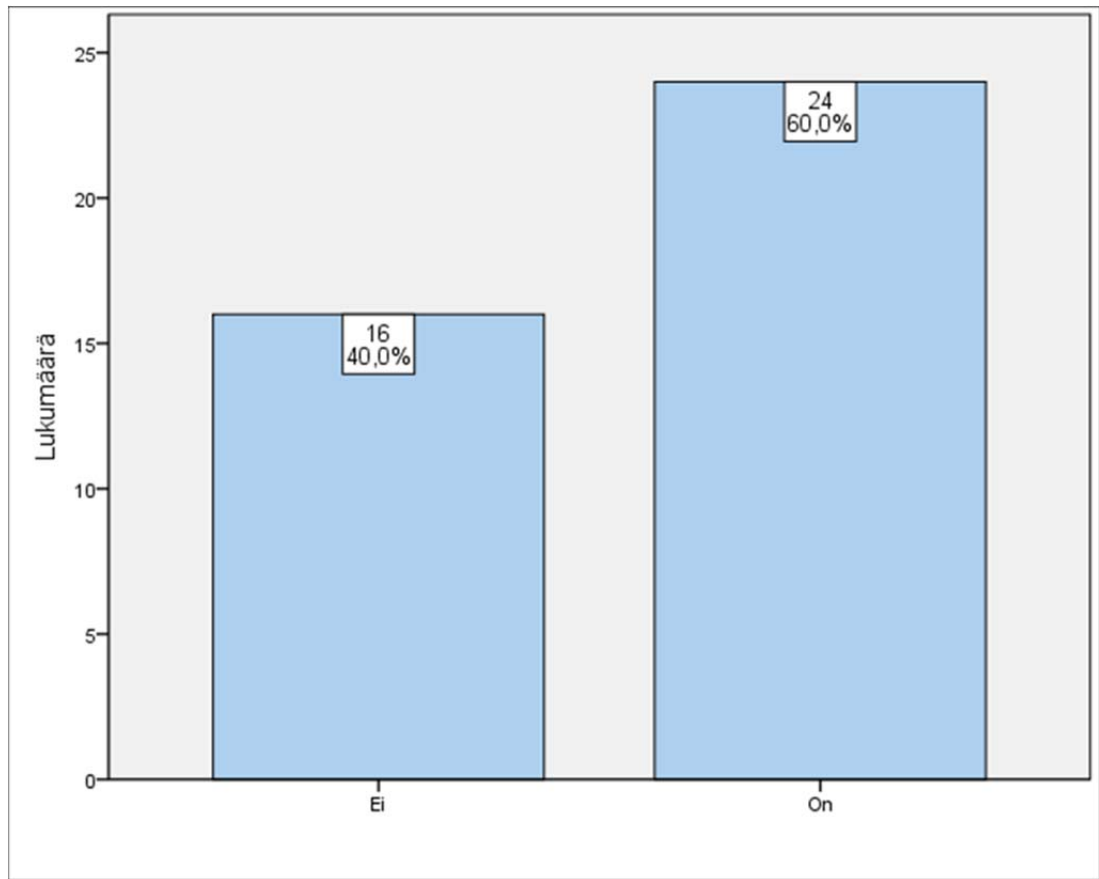
Tilitoimiston kokenut henkilökunta pystyisi auttamaan yritystä tekemään oikeanlaisen tarjouksen vaikeasti ymmärrettävän tarjouspyynnön pohjalta. Vastanneista 42,9 % ei pitänyt tarjouspyyntöjä vaikeina eikä helppoina. Ainoastaan 4,8 % piti tarjouspyyntöjä helppoina. Kuitenkin onnistuneen ja laadukkaan tarjouksen tehdäkseen yrityksen tulisi pitää sen tekemistä lähtökohtaisesti helppona.



Kuva 5. Vastaajien toivomia muutoksia hankalina pidettyihin tarjouspyyntöihin

Suurin osa vastaajista 52,4 % toivoi hankintayksiköltä yhtenäisempiä toimintatapoja ja 38,1 % toivoi selkeämpiä ohjeita. Yhtenäisemmät toimintatavat olisivat varmasti parempi keino saada parempia tarjouspyyntöjä, mikä näkyisi myös parempina tarjouksina sekä tehokkaampina kilpailutuksina. Kuvassa 5 on esitelty vastaajien toivomia muutoksia hankalina pidettyihin tarjouspyyntöihin.

Hankintayksiköiltä tulevaa ohjeistusta pitää selkänä 60 % vastaajista, 40 % puolestaan ei pidä. Vastauksista siis selviää, että mielipiteet jakautuvat. Ohjeistuksessa olisi parantamisen varaa, koska 40 % pitää ohjeita ainakin jossain määrin epäselvinä. Kuvassa 6 on esitelty hankintayksiköiden ohjeiden selkeyttä.



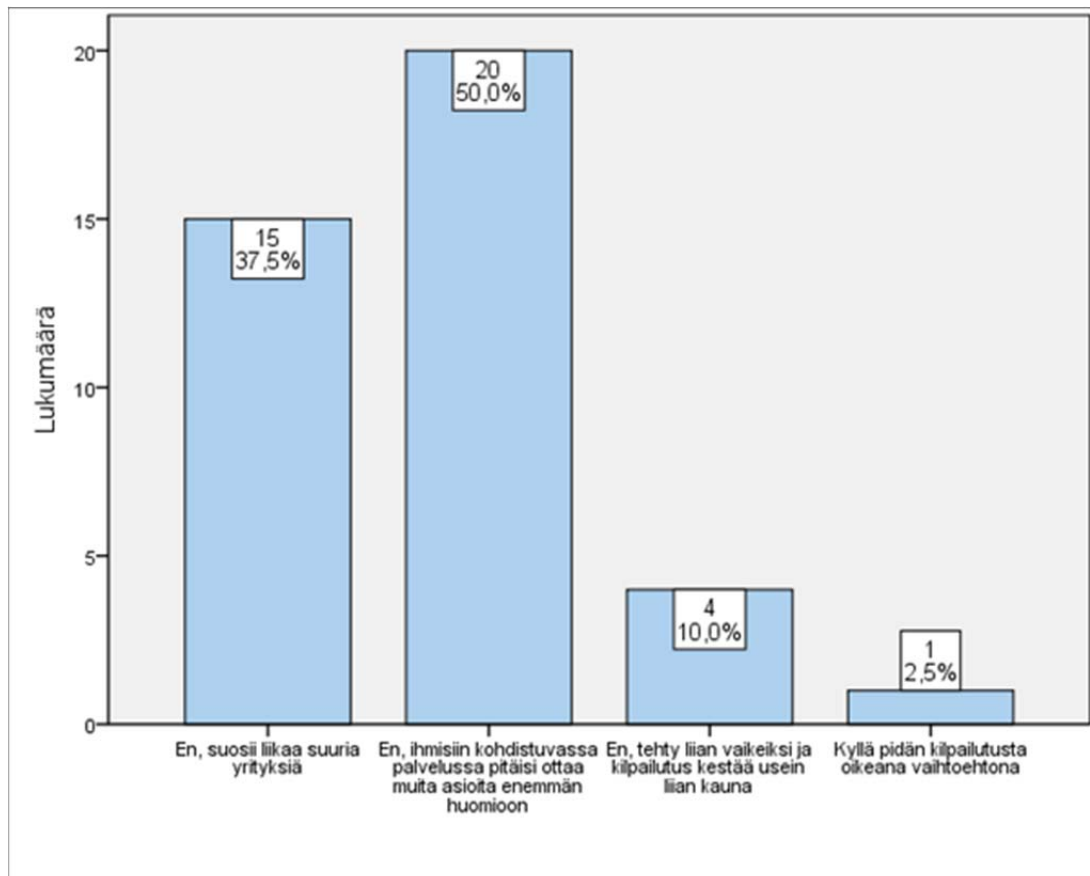
Kuva 6. Hankintayksiköiltä tulevan ohjeistuksen selkeys

Kun yrityksiltä kysyttiin mielipiteitä siitä, onko kilpailutus oikea keino valita hoivapalvelut, 50 %:a ei pitänyt kilpailutusta oikeana keinona. Syyksi mainittiin se, että ihmisiin kohdistuvissa palveluissa pitäisi painottaa enemmän muita tekijöitä kuin hintaa, joka yleensä kilpailutuksissa on painoarvoltaan suurin. Vastaajista 37,5 % oli sitä mieltä, ettei kilpailutus ole oikea vaihtoehto, koska se suosii suuria yrityksiä. Kilpailutus yksin ei suosi mitään yksittäistä yritystä, mutta harkinnanvaraisissa valintakriteereissä voi olla kohtia, joihin yltävät vain isoimmat yritykset, joten yksityisyrittäjälle jo tarjouksen jättäminen voi olla vaikeaa.

Nähtävissä on, että nykyinen kuntien harjoittama politiikka on johtanut siihen, että palveluita keskitetään suuriin kokonaisuuksiin ja uskotaan suuren yksikön tuovan hyötyjä. On myös todettava, ettei suuri yksikkö tai yritys välttämättä tarkoita, että palvelun laatu olisi huonoa, mutta usein henkilöstömitoitukset ovat suurissa yksiköissä pienemmät. Yhdellä työntekijällä on useampia asiakkaita hoidettavanaan, eikä aika riitä yksilölliseen palveluun.

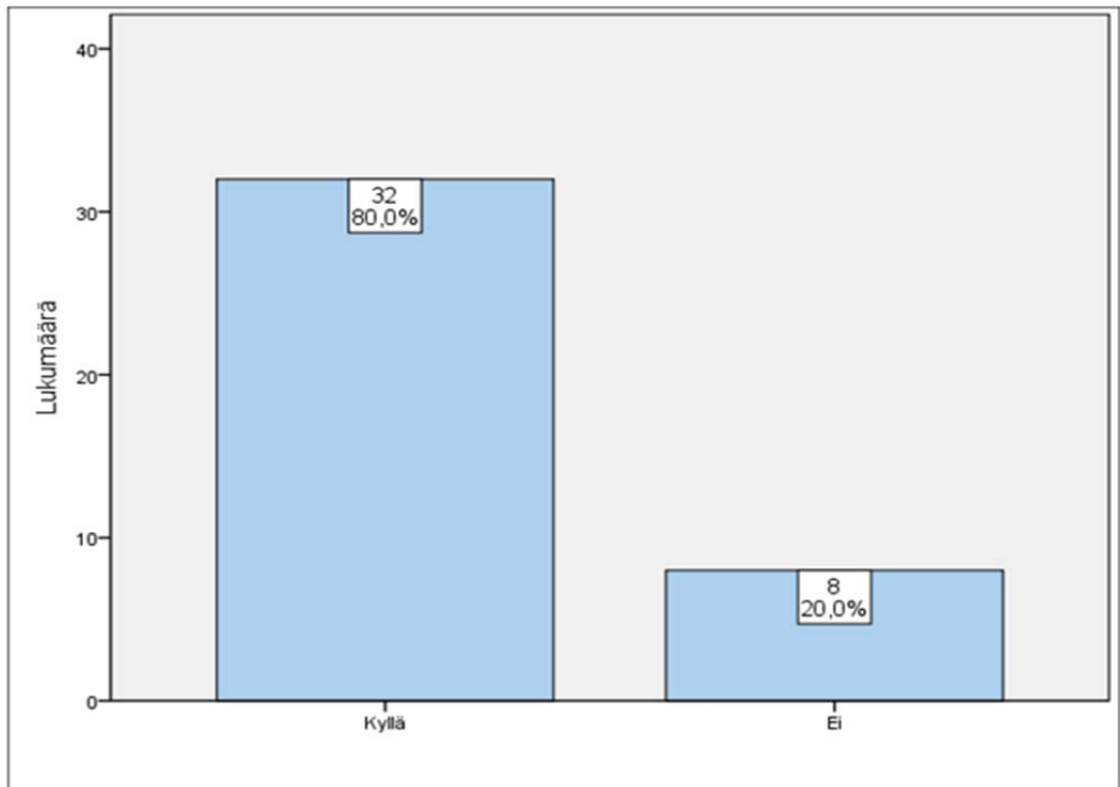
Vastaajista 10 % on sitä mieltä, että koko kilpailutusprosessi on hankala ja aikaavievä. Tämä voi johtaa siihen, että yritysten kasvunäkymät heikkenevät, koska ne eivät ole

halukkaita lähtemään mukaan kilpailutuksiin, joista olisi mahdollista saada lisää asiakkaita. Ainostaan 2,5 % vastaajista piti kilpailutusta oikeana vaihtoehtona. Kuvassa 7 on esitelty vastaajien mielipiteitä siitä, onko kilpailutus oikea tapa valita hoivapalvelut.



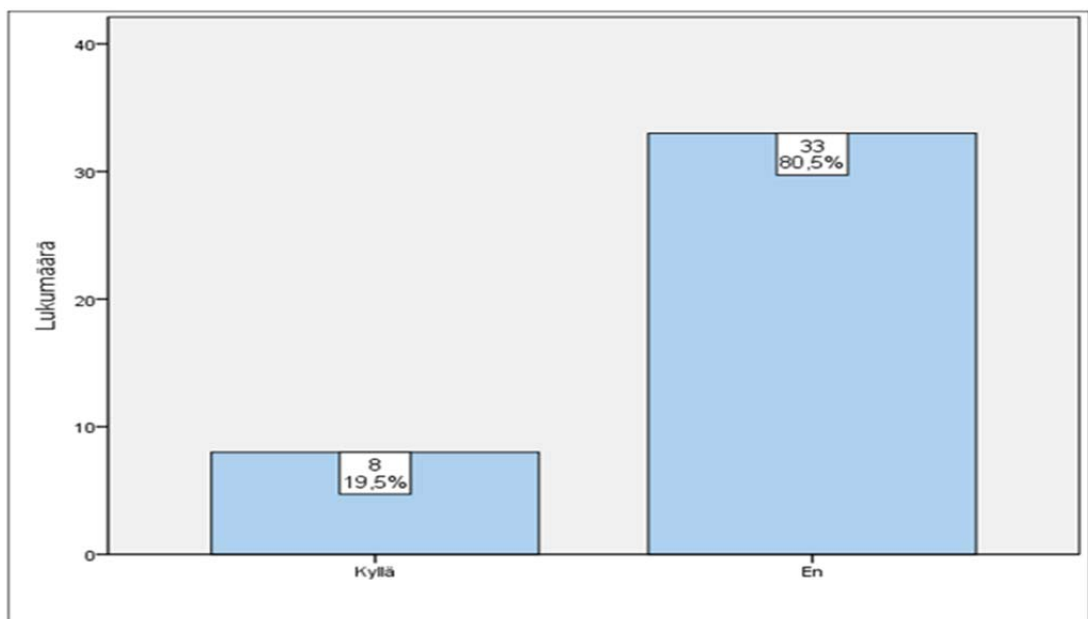
Kuva 7. Onko kilpailutus oikea tapa valita hoivapalvelut?

Vastausten perusteella yritykset kokevat hankintayksiköiden suosivan alhaista hintaa laadun kustannuksella. Hinnan suosiminen johtaa yleensä siihen, että yritykset, jotka todella osaavat laskea alhaisimman hinnan, jolla palvelun voi hoitaa voittoa tuottaen, voittavat. Liian alhaisen hinnan laskeminen voi kuitenkin johtaa siihen, että yritys voittaa kilpailun, mutta palvelu ja yritys näivettyvät. Tarkkaa faktatietoa siitä, onko raha laatua tärkeämpi, ei ole, mutta pienet yrittäjät ainakin kokevat asian näin. Kuvassa 8 on esitelty vastaajien mielipiteitä laadun painoarvosta.



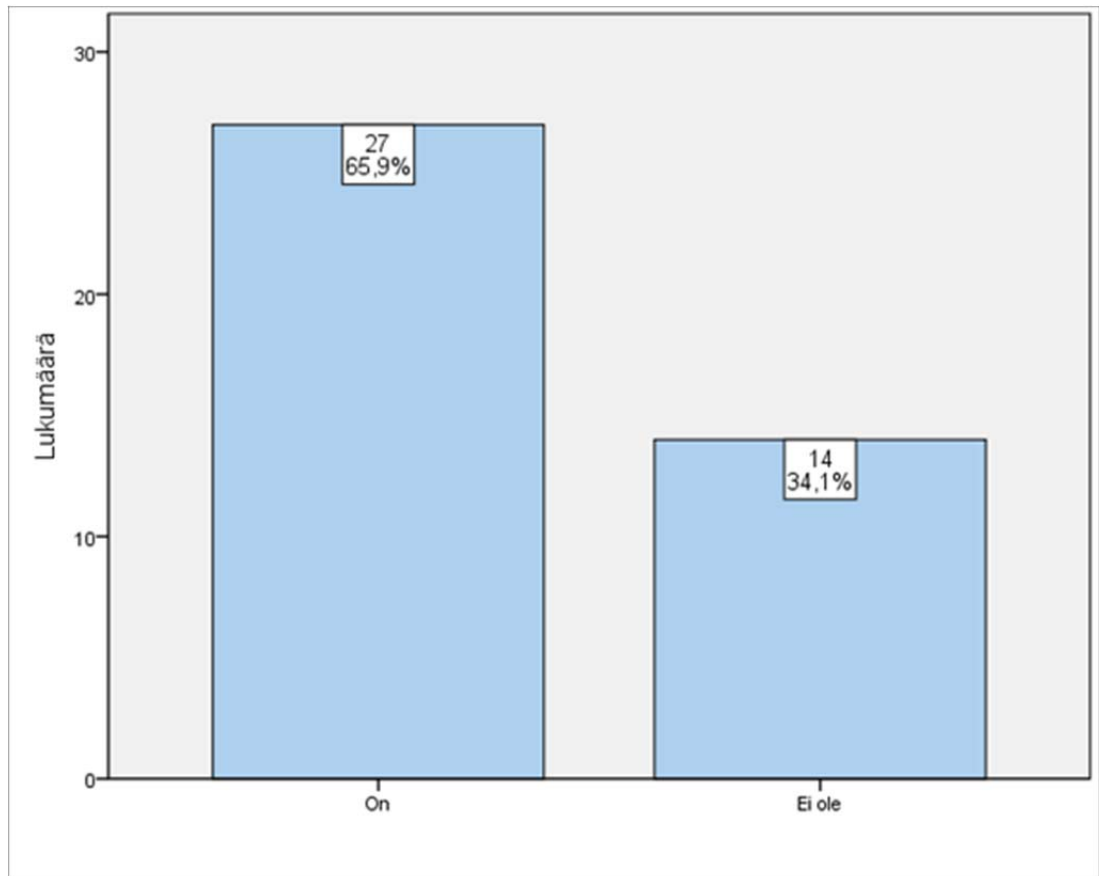
Kuva 8. Panostetaanko hintaa laadun kustannuksella tarjouspyynnöissä?

Yritykset eivät pääsääntöisesti käytä ulkopuolista apua tarjousten jättämiseen. Ainoastaan 8 % käyttää apua, 80,5 % puolestaan ei käytä. Eriarvoisuus isoihin yrityksiin nähden syntyy tässä kohtaa: isommilla yrityksillä on omat tukipalvelut, mutta pienissä yrityksissä tarjouksista vastaavat itse yrittäjät, joiden osaaminen on jollakin muulla alalla.



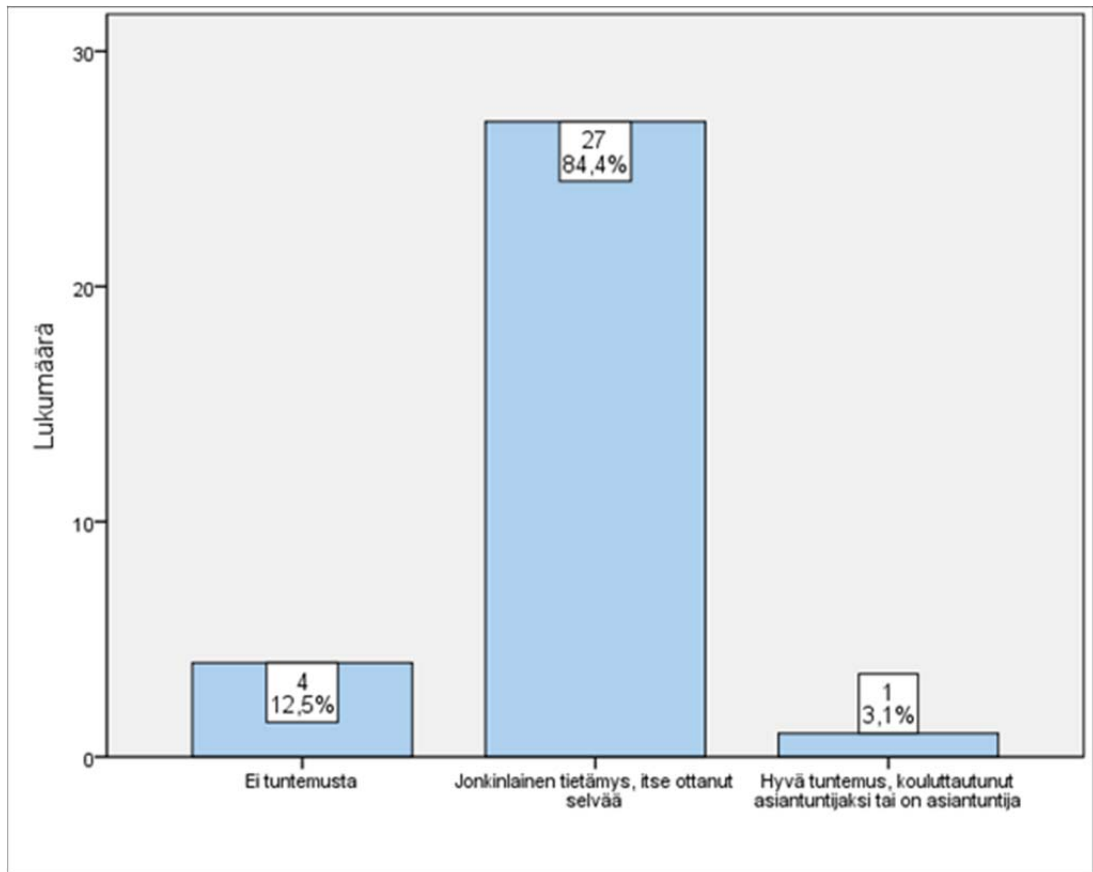
Kuva 9. Käytetäänkö tarjousten jättämiseen ulkopuolista apua?

Kun yrityksiltä kysyttiin, kenen apua ne käyttävät, saatiin seuraavanlaisia vastauksia: juristi, tuttava, toiset yrittäjät, Aher, konsultti, tulosneuvos ja asiantuntija. Juristit ja konsultit ovat varmasti hyviä neuvonnantajia, mutta he eivät tunne yrityksen taloutta ja antavat vain yleispäteviä ohjeita. Tuttavat ja toiset yrittäjät ovat mielestäni huonoja vaihtoehtoja, koska heidän tietämystään voidaan vähintäänkin epäillä. Kuvassa 9 esitellään vastauksia ulkopuolisen avun käyttämisestä tarjouspyynnöissä.



Kuva 10. Onko yrityksessänne tietty henkilö, joka hoitaa tarjouksiin vastaamisen?

Yrityksistä 65,5 %:lla on nimetty henkilö, joka hoitaa tarjouspyyntöihin liittyvää prosessia. Toisaalta 34,1 %:lla ei ollut määriteltyä henkilöä. Yrityksen olisi syytä nimetä tietty henkilö tähän tehtävään, jotta häntä voitaisiin alkaa kouluttaa ja käytännöt tulisivat hänelle tutuksi. Todellisuudessa vastaava henkilö on todennäköisesti yrittäjä tai toimitusjohtaja, jonka osaaminen on pienissä yhtiöissä toisaalla.



Kuva 11. Kuinka hyvin vastaava henkilö, jos sellainen on nimetty, tuntee lain julkisista hankinnoista?

Mikäli yrityksessä on henkilö, joka hoitaa tarjouspyyntöihin vastaamisen, hänen tietämyksensä lainsäädännöstä on joko huono tai siinä on parantamisen varaa. Vastanneista 12,5 % on sitä mieltä, että yrityksessä ei ole tietämystä ollenkaan ja 84,4 %:ssa yrityksistä on jonkinlainen oma-aloitteisesti hankittu tietämys. Yrityksillä on tällä osalla parantamisen varaa. Tähän epäkohtaan hyvä tilitoimistopalvelu voisi tarttua ja auttaa yrittäjiä onnistumaan paremmin. Mielestäni kilpailutuksissa onnistuakseen on tunnettava myös sitä sääntelevää juridiikka. Sen tunsivat vastaajista vain 3,1 %. Kuvassa 11 on esitelty yrityksen vastuuhenkilön tietämystä julkisia hankintoja koskevasta laista.

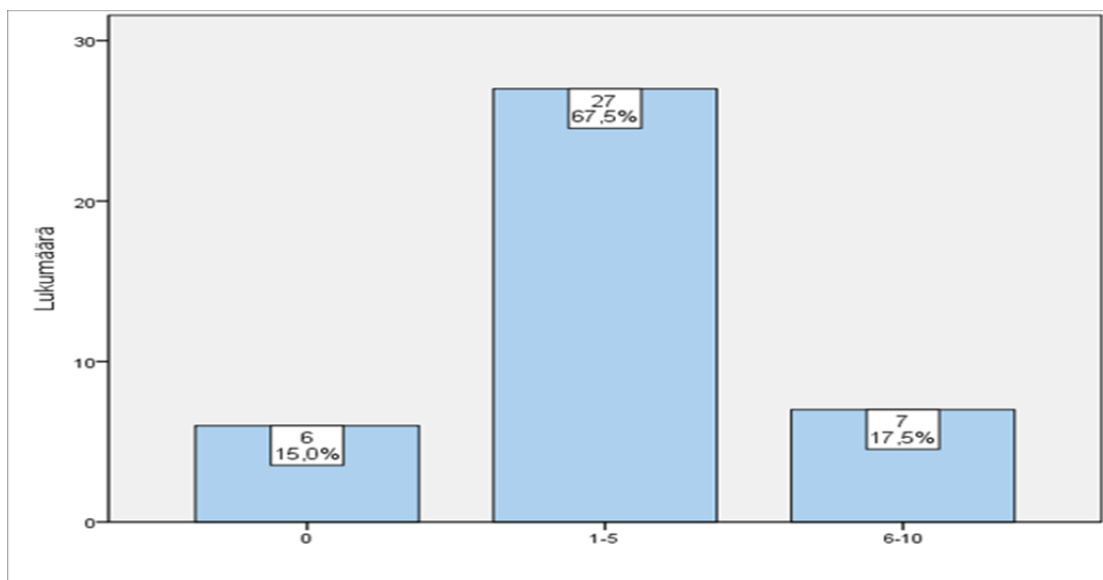
Kysyttäessä kuinka yritykset saavat tiedon lähialueen kilpailutuksista vastaukset jakautuvat vastaajien osalta kahtia: 58 % vastaajista saa tiedon Hilmasta, joka on internet-sivusto, jossa hankintailmoitukset julkaistaan ja 51,2 % hankintayksiköltä. Nämä kaksi kanavaa ovatkin yleisimmät tiet kilpailutuksia koskevan tiedon hankkimiseen kaikilla aloilla. Tässä on myös parantamisen varaa, koska hankintayksikkö ei lähetä tarjouspyyntöjä kuin tietyille toimijoille valmiiksi. Jos Hilmaa ei seurata, hyviä kilpai-

lutuksia voi mennä ohi. Tilitoimisto voisi palveluun kuuluvana ja yrityksen toiminnan hyvin tuntevana toimijan seurata Hilmaa aktiivisesti ja ehdottaa sopivista kilpailuista.

Taulukko 1. Yritykset saavat tiedon lähialueen kilpailutuksista

			% vastaajista
	N	% vastauksista	
Hankintailmoitukset Internet-sivustolta (hilmasta)	24	34,3%	58,5%
Muilta internet-sivuilta	6	8,6%	14,6%
Hankintayksikkö on lähettänyt tarjouspyynnön	21	30,0%	51,2%
Kuullut kilpailutuksesta muilta yrittäjiltä	8	11,4%	19,5%
Kuullut kilpailutuksesta muilta yhteistyökumppanilta	6	8,6%	14,6%
Kilpailutukset ovat menneet ohi	5	7,1%	12,2%
Yhteensä	70	100,0%	

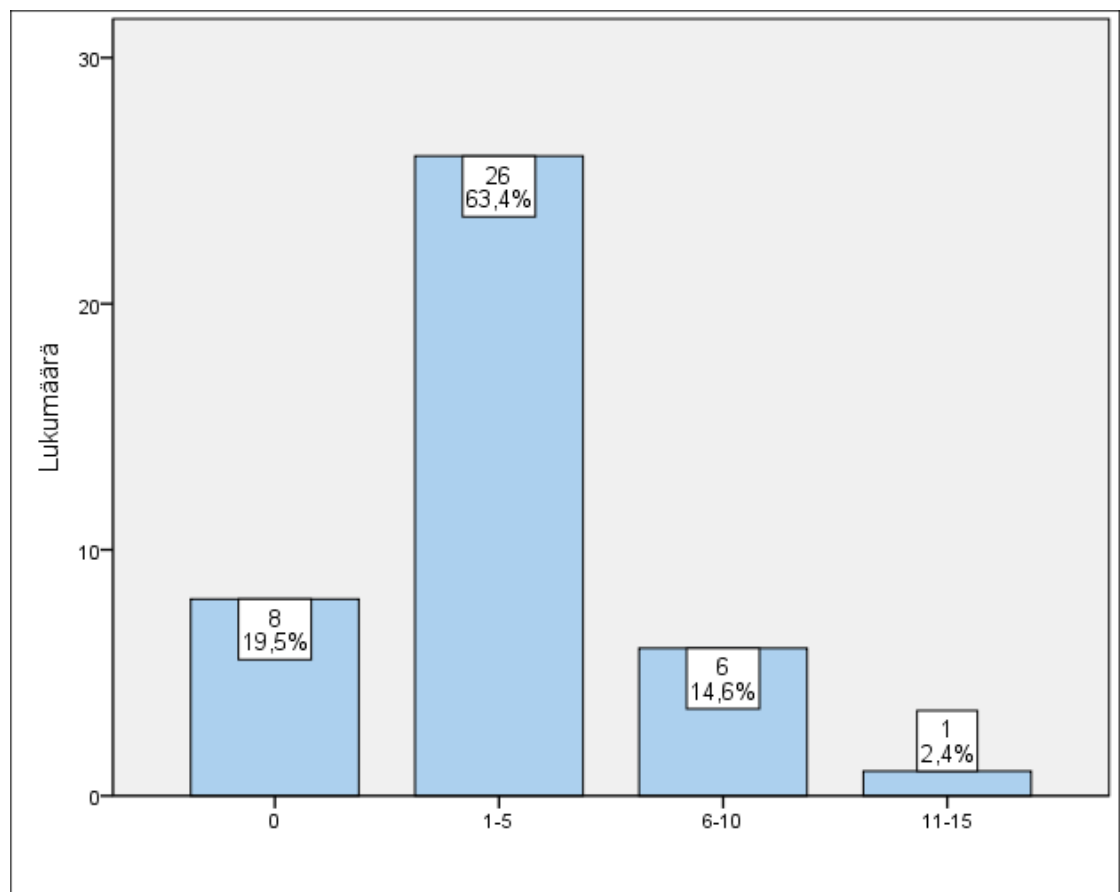
Huolestuttavaa on se, että kilpailutukset menevät kokonaan ohi 12,2 %:lta yrityksistä, jolloin yrityksen myynnin lisäykset ovat oman asiakashankinnan varassa. Tilitoimisto voisi vahtia yrityksen etuja, kertoa tulevista kilpailuista, jotka sopisivat yrityksille ja näin auttaa näitä uskomaan kykyihinsä ja laittamaan toimintaansa uutta potkua.



Kuva 12. Kuinka moneen kilpailutukseen olette osallistuneet?

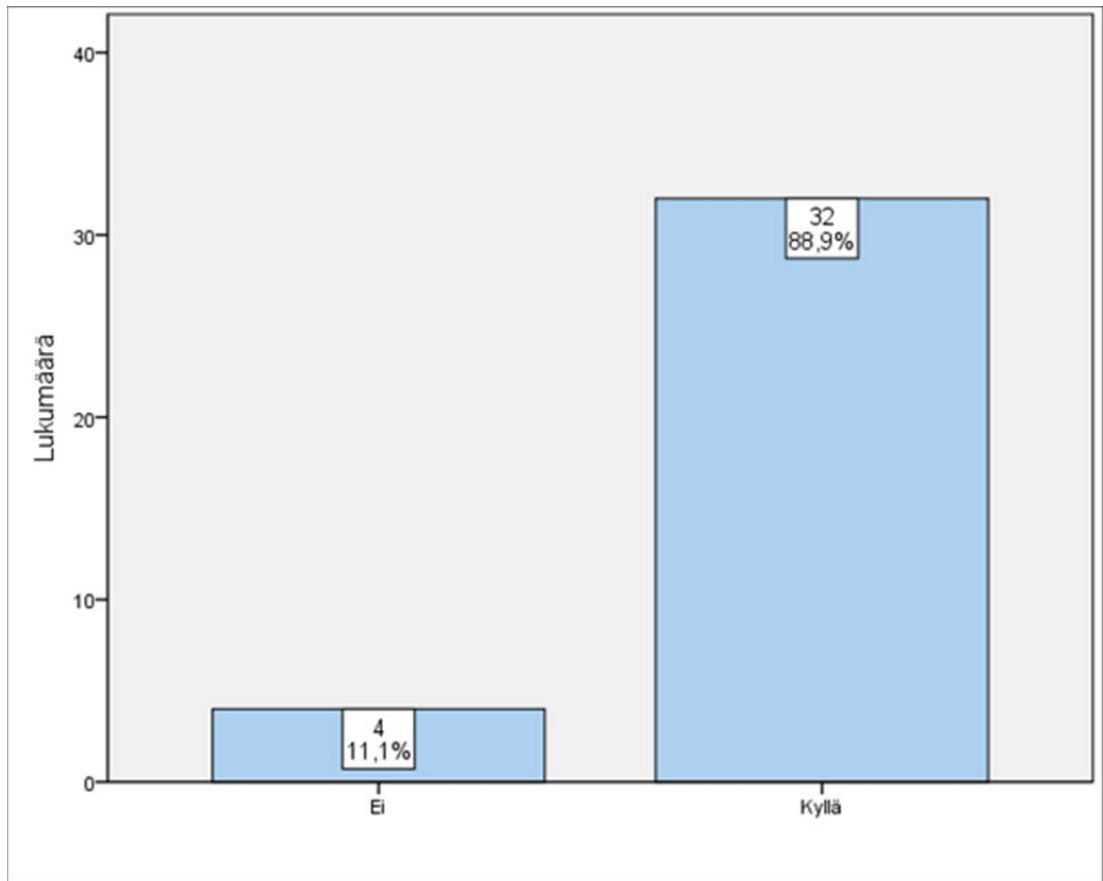
Kysyttäessä kuinka moneen kilpailutukseen yritykset ovat osallistuneet, 1–5 kilpailutukseen oli osallistunut 65,5 % vastaajista. Tätä useampiin kilpailutuksiin olivat osal-

listunut 17,5 % vastaajista. Yrityksistä 15 % ei ollut osallistunut kilpailutuksiin ollenkaan, mikä on melko huolestuttavaa. Voi olla, että yritykset saavat tällä hetkellä suorahankintana asiakkaita. Kilpailu esimerkiksi lastensuojelupaikoissa on vähäinen, sillä tarvetta on enemmän kuin paikkoja. Uskon kuitenkin, että tilanne alkaa muuttua ja kilpailu lisääntyä, joten olisi hyvä, että nykyiset yritykset alkaisivat valmistautua kilpailuun ja ottaisivat haasteen vastaan esimerkiksi naapurikunnasta.



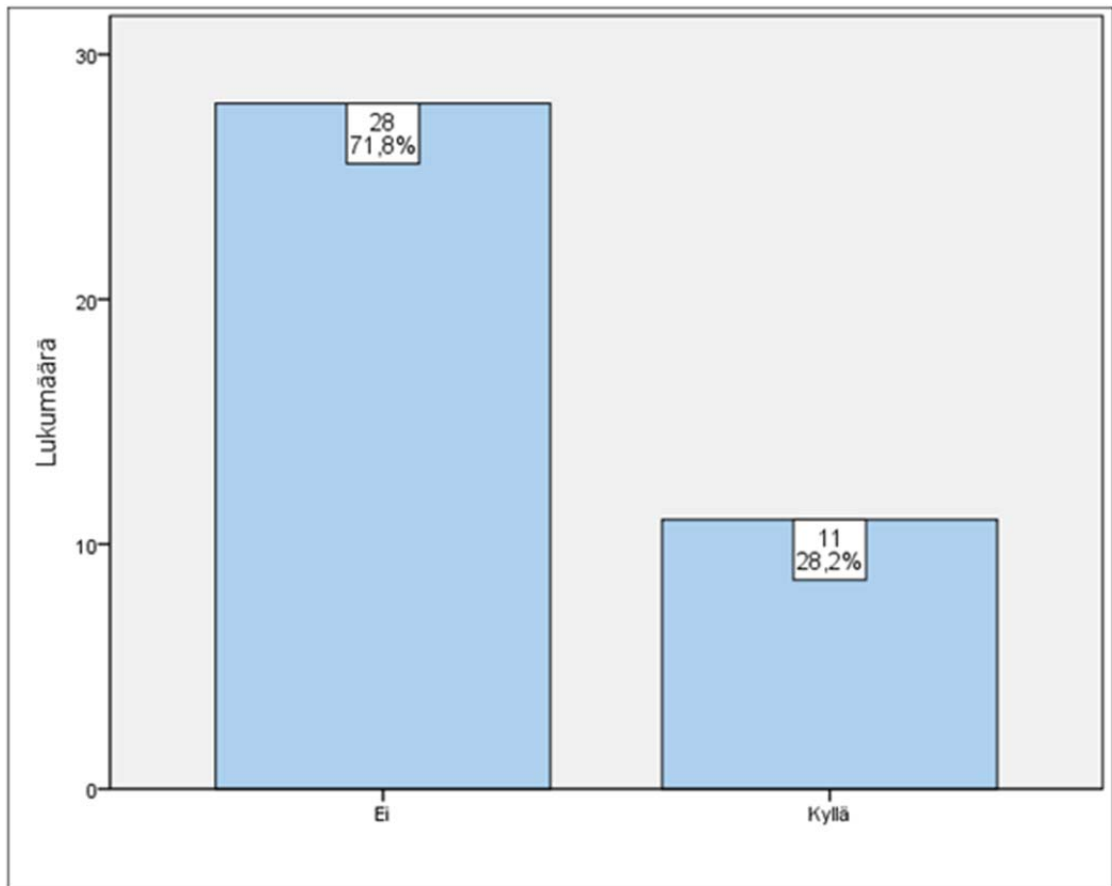
Kuva 13. Kuinka moni kilpailutus on johtanut sopimukseen?

Kun vastaajilta kysyttiin heidän yrityksensä onnistumisesta kilpailutuksissa, 19,5 % kertoi, ettei ollut päässyt yhteenkään sopimukseen. Suurin osa vastaajista oli onnistunut 1-5 kilpailutuksessa, ja useampaan sopimukseen oli päässyt 17 % vastaajista. Yritykset voisivat onnistua paremminkin kilpailutuksissa. Johtopäätökseni on, että muutama yritys osaa käytännöt ja saa sopimukset, muut jäävät ilman uusia asiakkaita. Tämän kyselyn perusteella ei kuitenkaan voida tehdä varmoja päätelmiä, sillä yritykset osallistuvat osittain erilaisiin kilpailutuksiin. Kuvassa 13 on esitelty kilpailutuksissa onnistumista.



Kuva 14. Puitesopimuksen johtaminen asiakkaisiin

Kysyttäessä onko puitesopimus johtanut asiakkaisiin, vastaajista 89,9 % ilmoitti näin tapahtuneen. Vastaajista 11,1 % puolestaan ei ollut saanut asiakkaita. Tämä on mahdollista, koska sosiaalipalvelut ovat yleensä puitejärjestelyillä valittuja. Asiakkaita tulee, jos hankintayksiköllä on niitä sijoittaa. Sopimus hankintayksikön kanssa ei ole aina taakseen siinä, että asiakkaita tulee, vaan sopimuskumppaneita voi olla useita. Tällöin hankintayksikön kannalta parhaita palveluita käytetään eniten. Tämän vuoksi tarjouksen pitää olla kaikin puolin hyvä, jotta yritys todella saisi uusia asiakkaita. Kuvassa 15:stä on esitelty sopimuksien realisoitumista asiakkaisiksi.



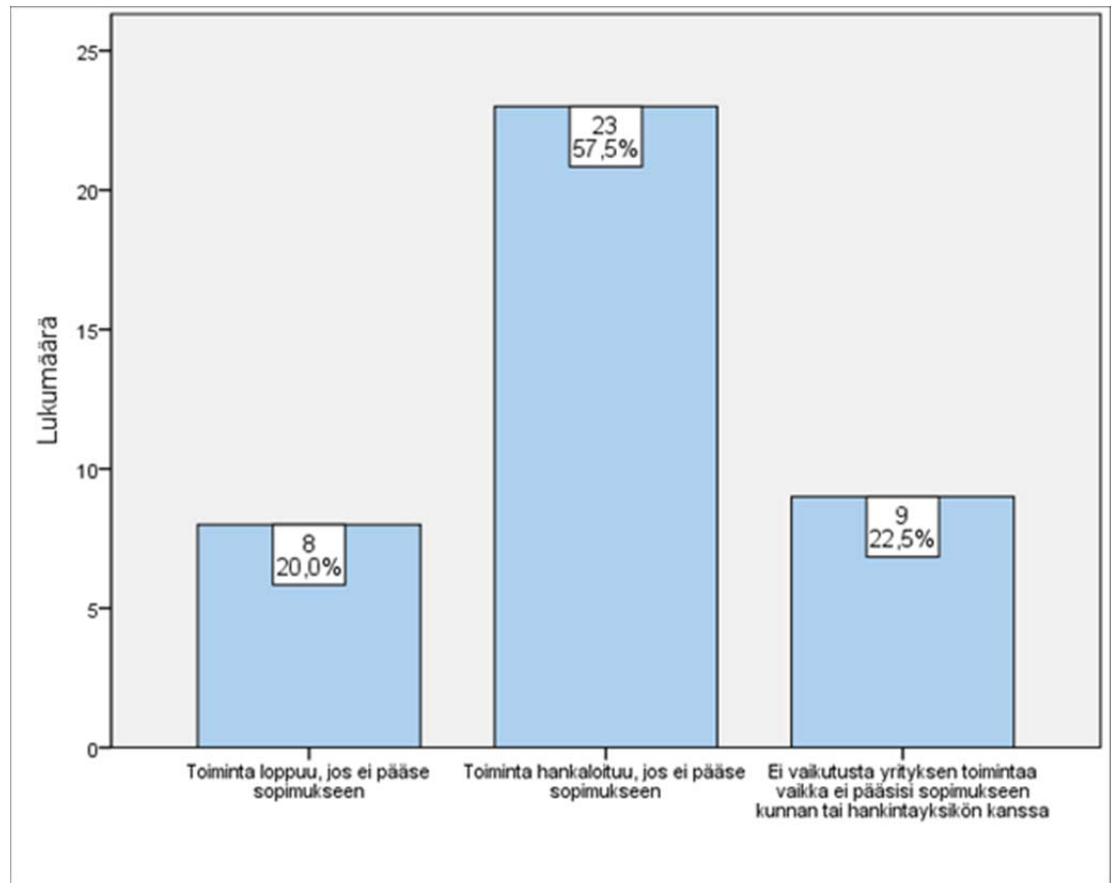
Kuva 15. Tiedetäänkö mihin kilpailutuksesta valitetaan?

Vastausten perusteella yritysten oikeusturvassa on iso aukko, sillä ainoastaan 28,2 % tiesi omasta mielestään, mihin kilpailutuksista voi valittaa. Tämän perusteella yritykset todennäköisesti tyytyvät hankintayksikön päätöksiin, eivätkä tarkemmin tutustu perusteluihin. Syynä voi olla se, että yritykset luottavat viranomaisiin ja siihen, että he tekevät oikeita ratkaisuja. Todellisuudessa tilanne monessa kunnassa on se, ettei kilpailuttajakaan välttämättä tiedä, mitä on tekemässä. Markkinaoikeudessa käsitelläänkin paljon tapauksia, jotka koskevat julkisia hankintoja. Syynä voi myös olla se, että yritykset ovat aina päässeet puitesopimukseen ja tyytyneet siihen, vaikka uusia asiakkaita ei olekaan saatu kovin montaa.

Vastaajilta, jotka ilmoittivat tietävänsä, mihin valittaa, tuli seuraavanlaisia vastauksia:

- Markkinatuomioistuimeen tai suoraan hankintayksikköön
- markkinaoikeuteen
- samanaan hankintayksikköön, joka teki päätöksen.
- Kilpailuvirastoon
- Aluehallintovirastoon

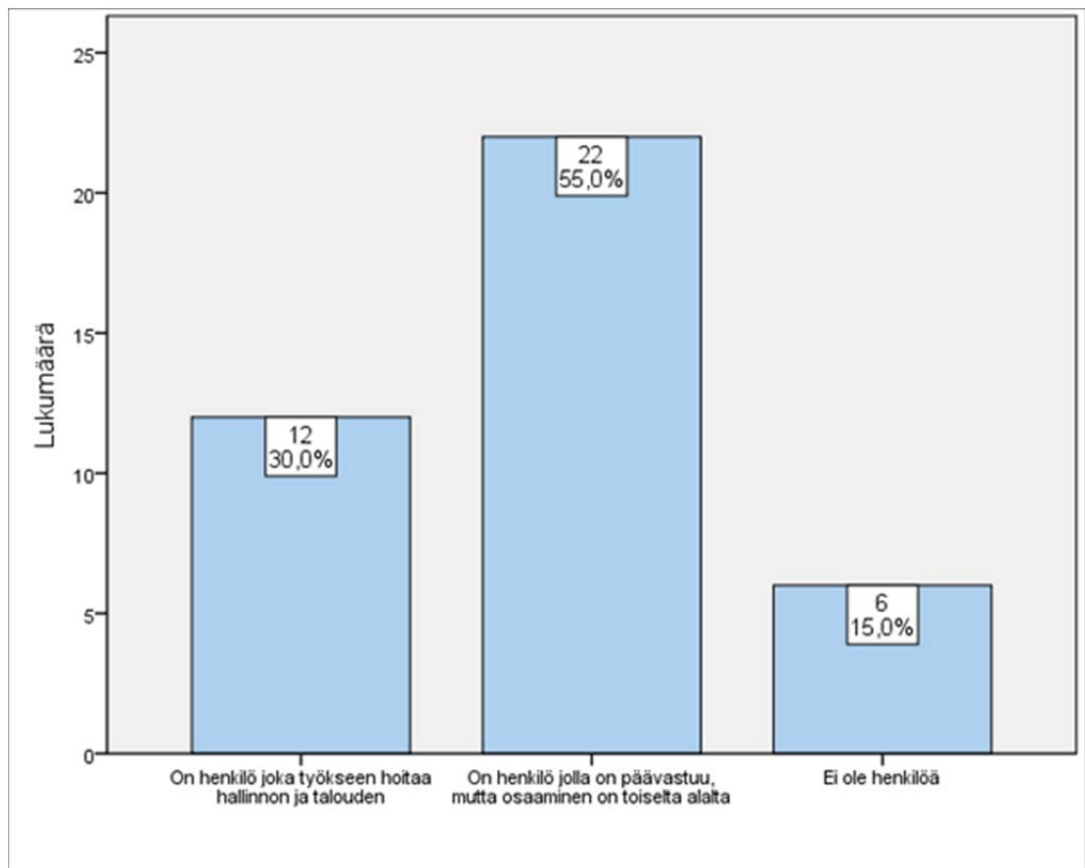
Vastauksista käy ilmi, että todellisuudessa vain muutama tiesi, mihin tuomioistuimeen kilpailutuksesta voi valittaa ja sen että päätöksestä voi tehdä hankintoaikaisun. Tarvittaessa tieto on toki helposti löydettävissä, mutta vastauksista näkee, että tietämystä asiasta ei ole. Tilitoimistopalvelu voisi tässä kohtaa myös avustaa ja kertoa yrittäjälle, mitä vaihtoehtoja hänellä on, jos päädytään valittamaan päätöksestä.



Kuva 16. Kilpailutuksen tärkeys yrityksille

Vastauksista selviää, että onnistuminen kilpailutuksista on suurimmalle osalle yrityksistä elinehto tai vähintäänkin tärkeää. Vastaajista 22,5 %:lle onnistumisella ei ole merkitystä. Palvelulle on siis olemassa markkinat, sillä monen yrityksen toiminta on kiinni onnistumisesta. Hyvä ja laadukas palvelu voisi auttaa tämän tavoitteen saavuttamisessa huomattavasti.

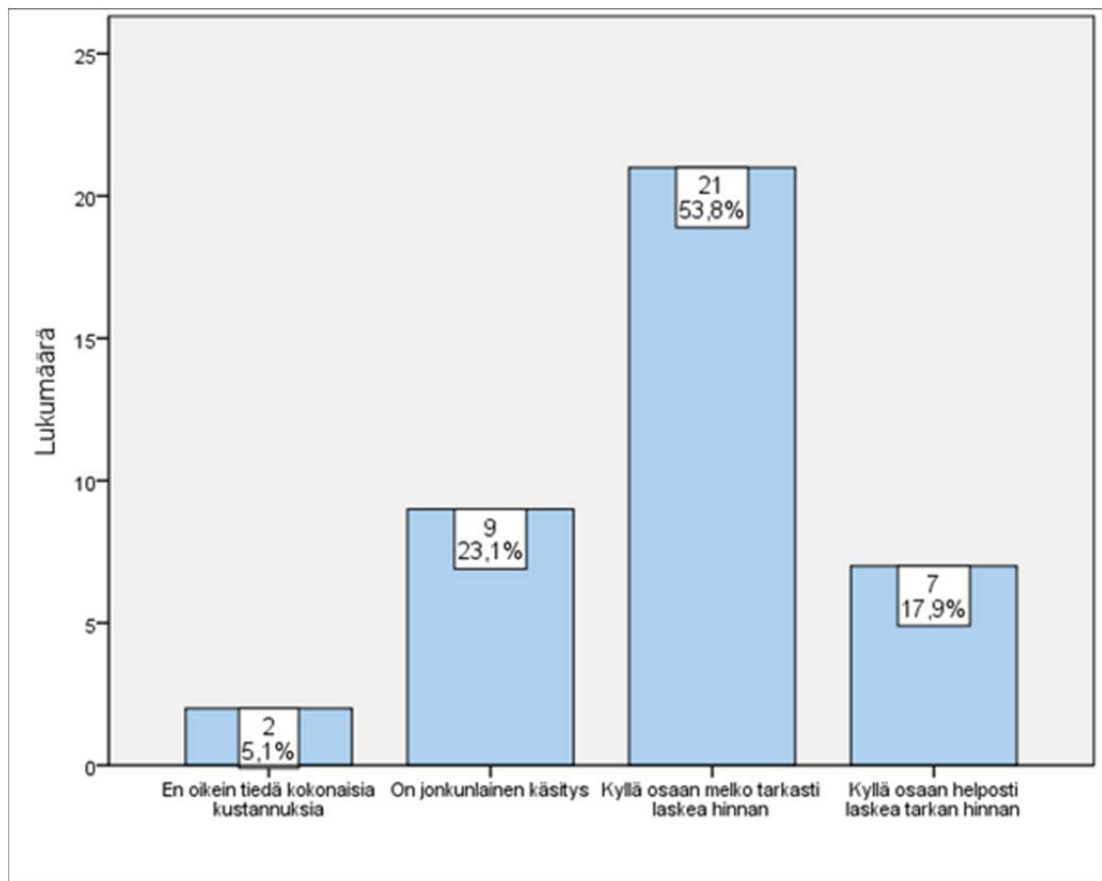
8.3 Yrityksen talouden ja johtamisen tila



Kuva 17. Onko yrityksessä henkilö, joka osaa hyvin taloushallinnon ja osaa tehdä päätöksiä pohjautuen taloudellisiin tunnusmerkkeihin?

Tutkittaessa yritysten johtamista ja taloushallinnon tilaa kävi ilmi, että 30 %:lla yrityksistä on henkilö, joka hoitaa työkseen hallinnon ja taloudenpidon. Yrityksistä puolella on henkilö, joka tekee päätökset, mutta osaaminen on toisella alalla. Vastauksista selvisi, että 15 %:lla ei ole tällaista henkilöä ollenkaan.

Kolmasosalla yrityksistä tilanne on kohtuullisen hyvä. Osaamisen tasoa ei voida analysoida, mutta lähtökohtaisesti voidaan olla tyytyväisiä siihen, että yrityksessä on henkilö, joka täysipäiväisesti hoitaa taloutta, ymmärtää sen merkityksen ja osaa tehdä lukujen perusteella vähintäänkin tyydyttäviä valintoja. Tämä ei kuitenkaan ole itsestään selvää, vaan apua varmasti kaivattaisiin. Huono tilanne on yli puolella yrityksistä, koska vastuuhenkilön osaaminen on toisaalla, joten henkilö ei välttämättä ymmärrä yrityksen taloudellista tilannetta ja sen johdossa tehdään huonoja päätöksiä. Se, ettei vastuuhenkilöä ole, johtaa siihen, ettei yritystä johdeta ollenkaan ja kasvu voi olla mahdotonta.

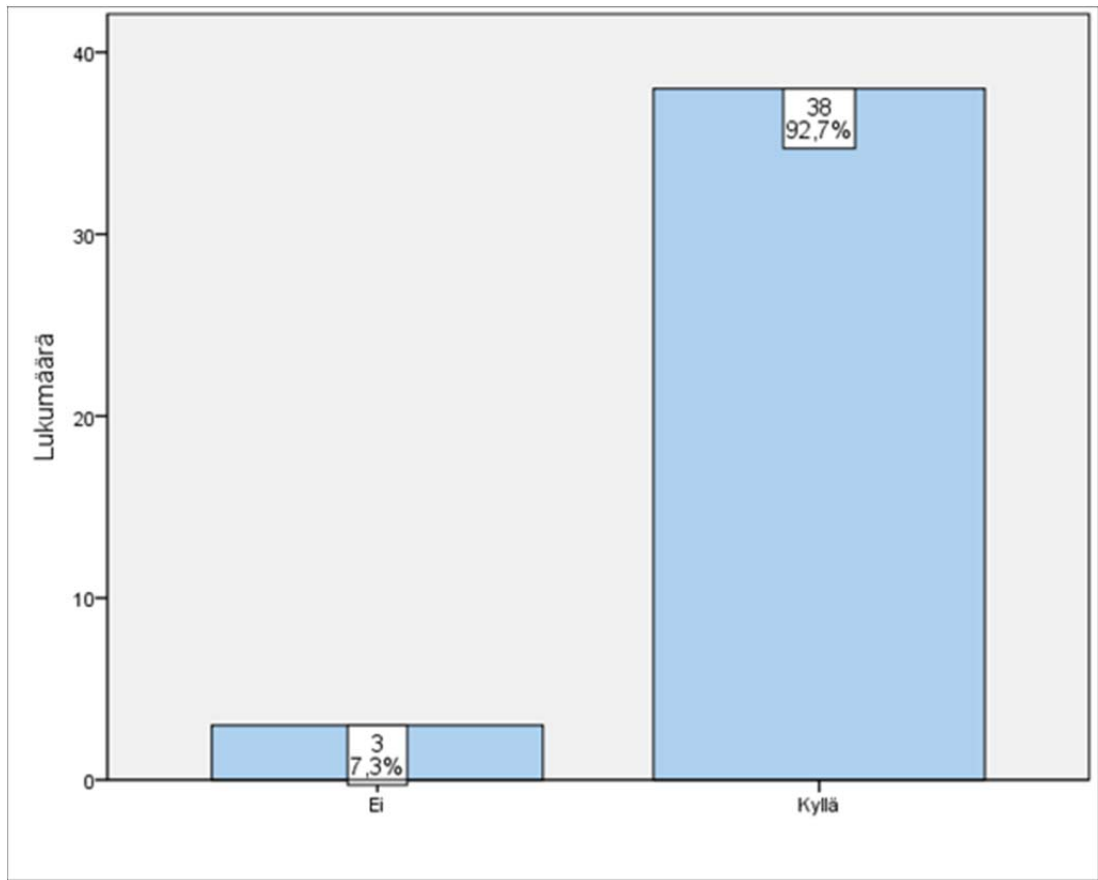


Kuva 18. Osataanko yrityksessä laskea, kuinka paljon yksi asiakas maksaa yrityksellenne ja mistä kustannus koostuu?

Kustannusten syntymisestä kysyttäessä 5 % ei tuntenut ollenkaan asiakkaasta syntyviä kustannuksia. Yrityksistä 23,1 %:lla oli jonkinlainen käsitys kustannuksista, ja 53,8 % ilmoitti osaavansa laskea ne melko tarkasti. Ainostaan 17,9 % yrityksistä osasi laskea kustannukset tarkasti.

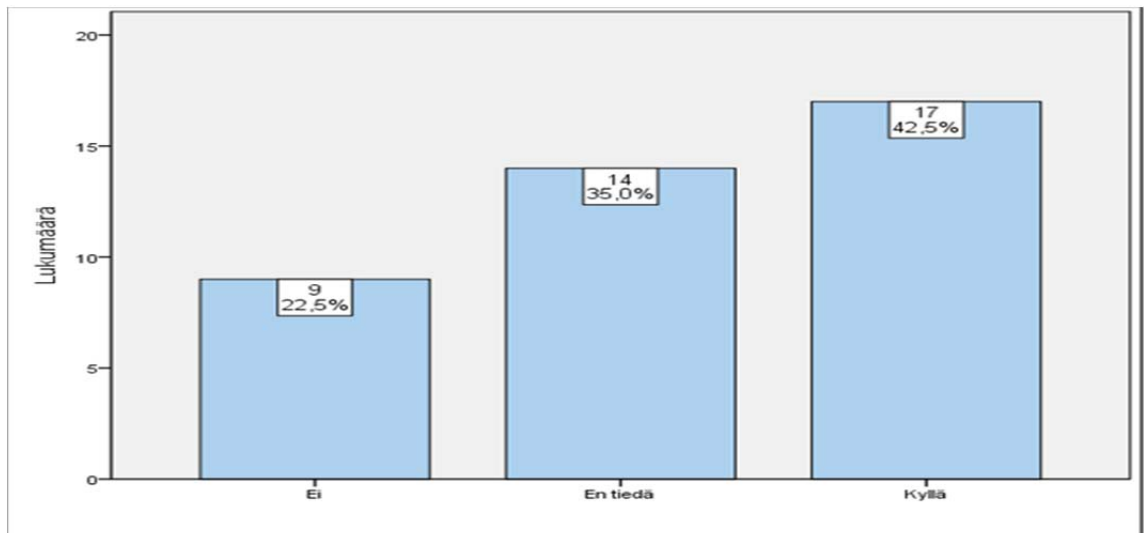
Tämä on yksi tärkeimmistä asioista, jotka yksityisen yrityksen tulisi osata tarkasti onnistuakseen liiketoiminnassa ja kilpailutuksissa. Oikean hinnan saaminen on todella tärkeää: hinnan on oltava sen verran korkea, että yritys tulee sillä toimeen, mutta sitä ei voi nostaa miten korkeaksi tahansa, muuten toinen yritys vie asiakkaat. Tässä yhteistyö sellaisen tilitoimiston kanssa, joka hoitaa kirjapidon, reskontran ja palkanmaksun, olisi hyväksi yrittäjälle. Tilitoimisto voisi kertoa suoraan raporteista erilaisia hintavaihtoehtoja, joilla kulut katetaan, ja sen, paljonko jää voittoa. Tilitoimiston kanssa syntyisivät parhaat synergiaedut, kun tietoja ei tarvitsisi selvittää esimerkiksi juristille, joka ei välttämättä keskity muuhun kuin pelkkään juridiikkaan. Kuvassa 18 on esitelty, kuinka yritykset osaava laskea, kuinka paljon yksi asiakas maksaa yritykselle.

8.4 Yritysten mielipiteitä uudesta palvelusta



Kuva 19. Käyttääkö yritys tilitoimistopalveluita?

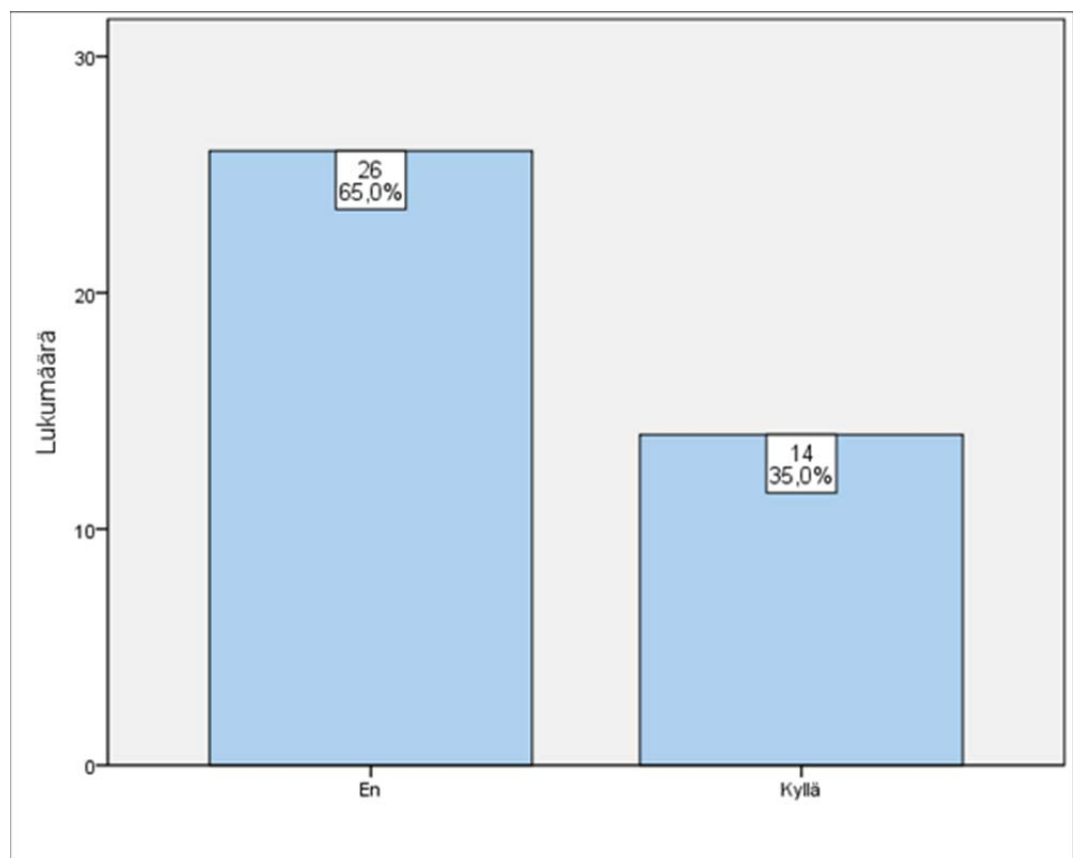
Vastausten perusteella yrityksistä 92,7 % käyttää tilitoimistopalveluita ja 7,3 % ei käytä. Monille pienille yrityksille tilitoimistopalvelut ovat tärkeitä, mikä kertoo siitä, että tilitoimiston kautta tuleva palvelu voisi olla tervetullut. Kuvassa 19 on esitelty tilitoimistopalveluiden käyttämistä.



Kuva 20. Osaako tilitoimisto auttaa tarjouspyyntöihin vastaamisessa?

Tutkimuksen perusteella nykyisin yrittäjien käytössä olevista tilitoimistoista 42,5 %:ssa osataan auttaa tarjousten jättämisessä. Vastaajista 35,5 % ei tiennyt, osaako tilitoimisto auttaa tarjouspyyntöihin vastaamisessa ja 22,5 % on sitä mieltä, että tilitoimisto ei osaa auttaa tarjouspyynnöissä.

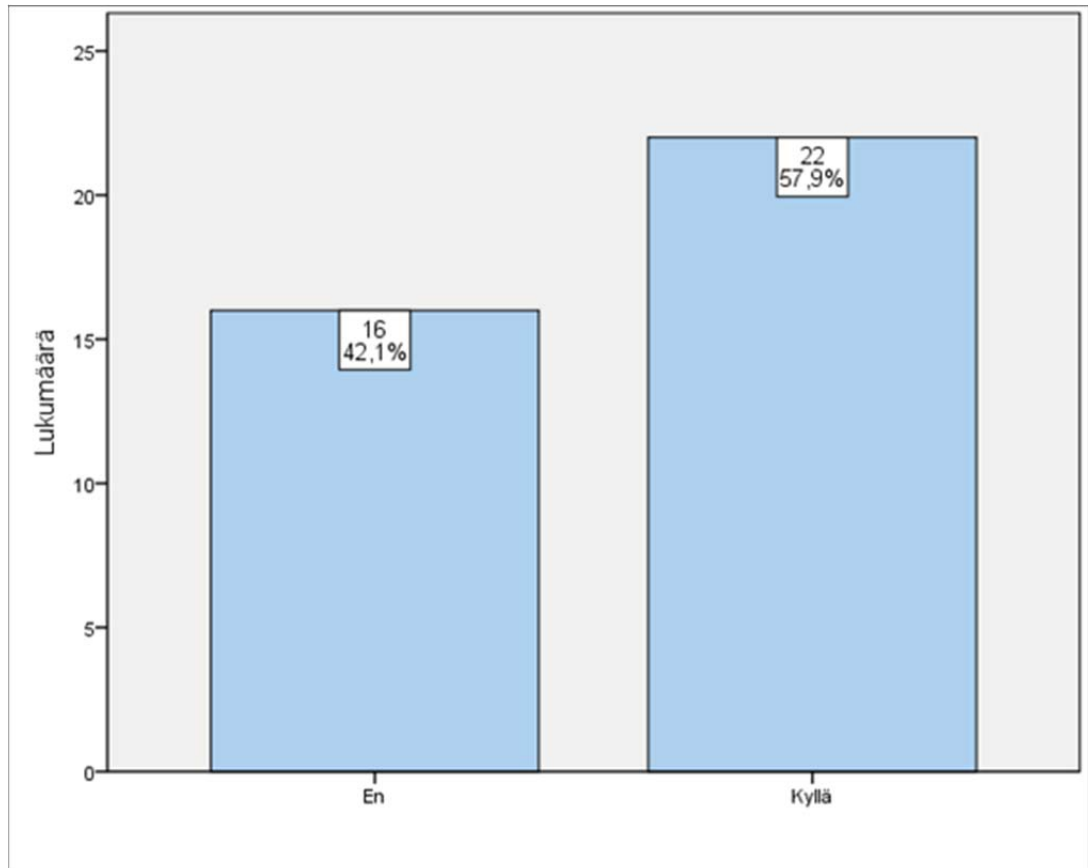
Vastaukset ovat rohkaisevia uuden palvelun aloittamisen näkökulmasta, sillä karkeasti yli puolet yrittäjistä ei saa apua nykyiseltä tilitoimistoltaan. Näille yrityksille voitaisiin siis myydä uutta palvelua. Vastaajista alle puolet saa jo jonkinlaista apua, joten koska asia olisi heille jo tuttu, voisimme myydä entistä parempaa palvelua. Kuvassa 21 on esitelty tuloksia siitä, osaako nykyinen tilitoimisto auttaa tarjouspyyntöihin vastaamisessa.



Kuva 21. Olisitteko kiinnostuneita palvelusta, jossa tilitoimisto hoitaisi palvelukokonaisuutena tarjouspyyntöihin vastaamisen?

Sellaisesta tilitoimiston kokonaispalvelusta, joka toisi parhaat synergiaedut, ei olla odotetulla erityisen kiinnostuneita. Vastaajista 65 % ei ole kiinnostunut palvelusta, 35 % puolestaan on kiinnostunut. Ilman markkinointia ja asian parempaa selittämistä, 35

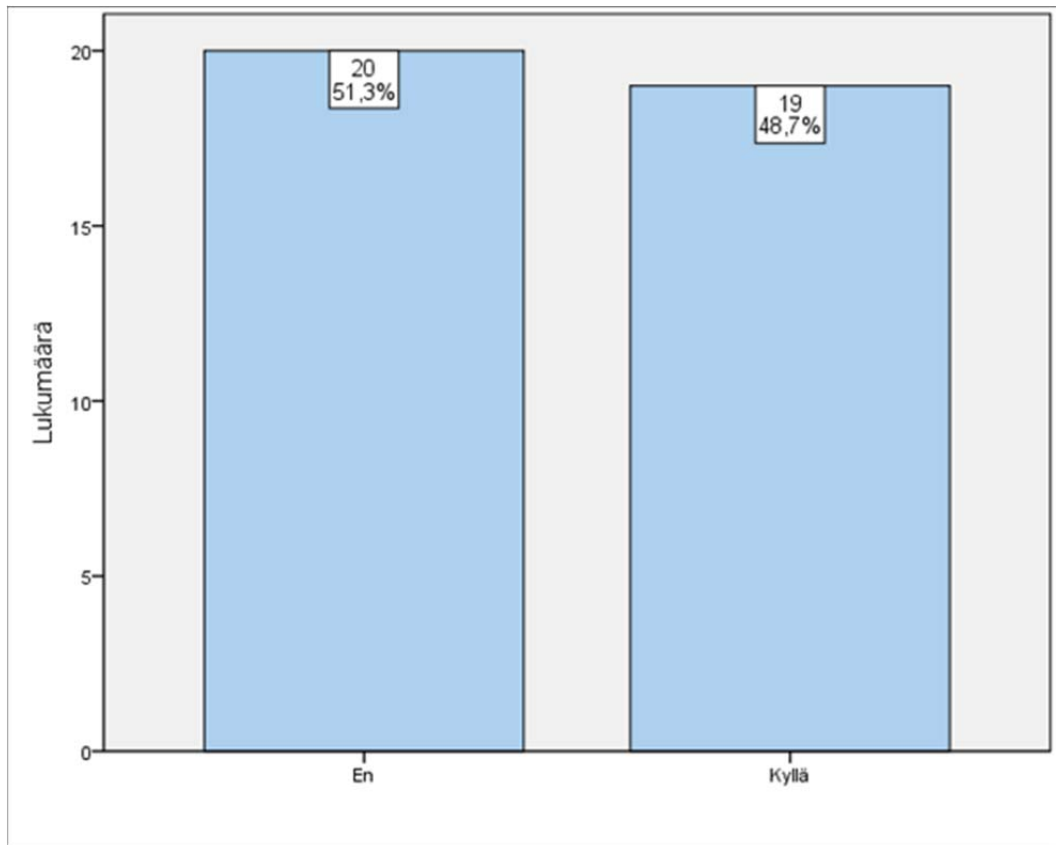
% on kuitenkin melko hyvä tulos. Tilitoimistolle löytyisi hyviä, uusia asiakkaita jo tästä ryhmästä. Näiden asiakkaiden myötä tilitoimisto pääsisi helposti alkuun uudella osa-alueella. Heidän kanssaan voitaisiin lähteä yhdessä viemään uudenlaista projektia eteenpäin.



Kuva 22. Olisitteko kiinnostuneita palvelusta, jossa tilitoimistolla olisi osaamista julkisista hankinnoista ja voisimme konsultoida yritystänne tarjouspyyntöön vastaamisessa sekä mahdollisista jatkotoimista?

Tutkittaessa vastaajien kiinnostusta uuteen palveluun, jossa tilitoimistolla olisi osaamista julkisista hankinnoista ja jossa se voisi konsultoida yritystä tarjouspyynnöissä, ilmenee, että kyseisestä palvelusta on kiinnostunut 57,9 % vastaajista. Vastaajista 42,1 % ei ole kiinnostunut kyseisestä palvelusta.

Tilitoimiston kannalta tämä on myös rohkaisevaa. Konsultoinnilla olisi kysyntää tarvittaessa, jolloin yritysten kanssa aloitettaisiin ensin pelkkä konsultointi, jonka onnistuessa yritykset olisivat varmasti valmiimpia siirtymään kokonaisvaltaisen palvelun pariin. Kuvassa 23 on esitelty konsultointipalvelun kiinnostavuutta.



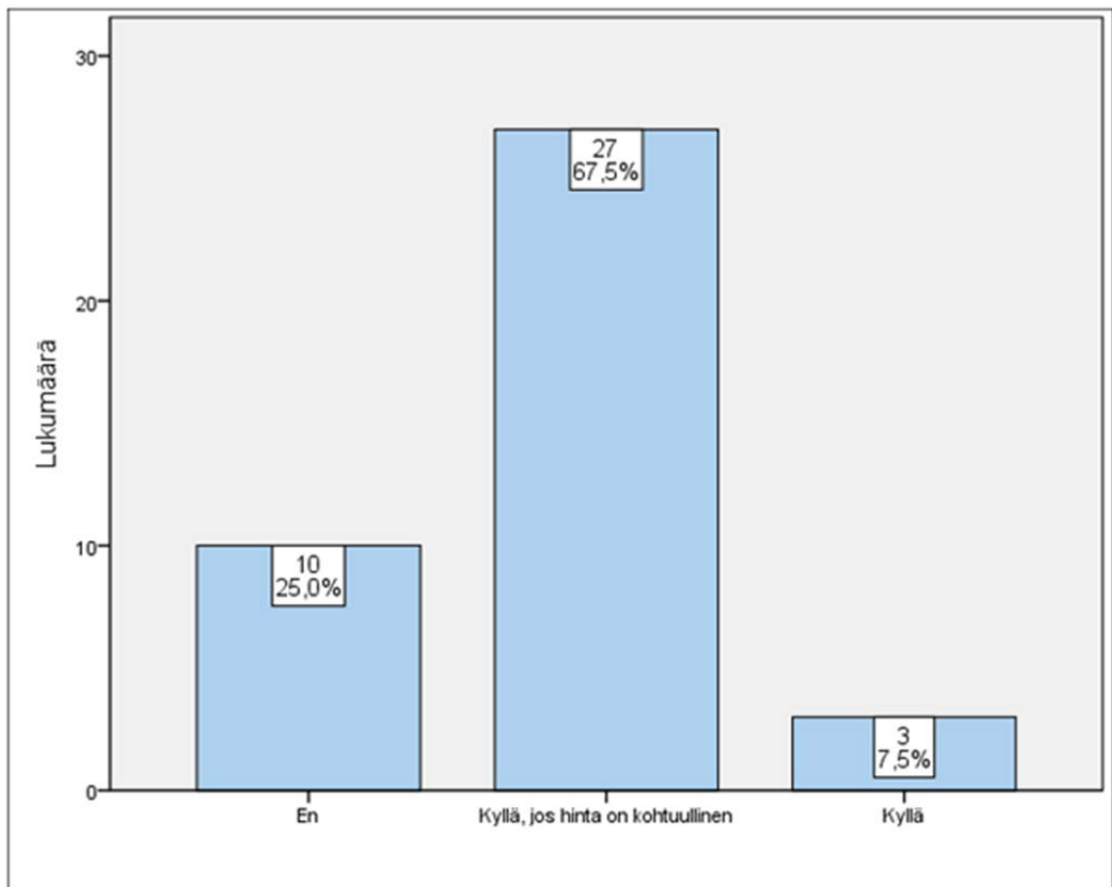
Kuva 23. Olisitteko valmis maksamaan tilitoimistopalveluista enemmän jos tilitoimistonne voisi avustaa tarjouspyyntöjen jättämisessä?

Vastaajista 48,7 % olisi valmis maksamaan enemmän tilitoimistopalveluistaan, jos saisi apua tarjouspyyntöjen jättämiseen. Toisaalta taas 51,3 % vastaajista ei olisi valmis maksamaan enempää, vaikka saisi apua. Positiivista on, että osa yrityksistä olisi heti valmis maksamaan enemmän, sillä uuden palvelun olisi tuotava myös enemmän tuloja, koska hyvä konsultointi vaatii myös tilitoimistolta satsauksia esimerkiksi henkilöstöön.

Taulukko 2. Vaihtaisiko yritys tilitoimistoa vaikka hinta nousisi, jos kilpailevassa toimistossa osattaisiin auttaa julkisissa hankinnoissa vaikka hinta nousisi?

			% vastaajista
	N	% vastauksista	
Pyytäisin tarjousta	18	41,9%	43,9%
Olisin kiinnostunut	7	16,3%	17,1%
En, koska hinta nousisi	5	11,6%	12,2%
En, en ole kiinnostunut palvelusta	8	18,6%	19,5%
En, koska nykyinen tilitoimisto on paras	5	11,6%	12,2%
Yhteensä	43	100,0%	

Tutkimus osoittaa, että 43,9 % vastaajista olisi valmis pyytämään tarjousta tilitoimistosta, jossa palveluihin kuuluisi avustaminen tarjouspyyntöjen jättämisessä. Vastaajista 17,7 % on kiinnostunut palvelusta, mutta ei olisi vielä valmis pyytämään tarjousta. Kielteisen vastauksen hinnan takia antaisi 12,2 %. Vastaajista 19,5 % ei ole kiinnostunut koko palvelusta. Nykyistä tilitoimistoa vastaajista parhaana piti 12,2 %. Tuloksissa on huomattavissa, että palvelua kannattaisi lähteä kehittämään.



Kuva 22. Kiinnostus konsulttipalvelua kohtaan, jossa konsultoitaisiin taloudesta ja julkisista hankinnoista?

Pelkästä konsultoinnista on kiinnostunut 67,5 % vastaajista, siinä tapauksessa, että hinta olisi kohtuullinen ja 7,5 % vastaajista joka tapauksessa. Vastaajista 25 % ei ollut kiinnostunut konsultointipalvelusta lainkaan. Vastaajat ilmoittivat seuraavia syitä sille, miksi eivät ole kiinnostuneita palvelusta:

- tässä laajuudessa yrityksen oma kirjanpito- ja tilinpäätöstaito riittää, taloushallinnon työkokemusta yli 20 vuotta
- palvelu olisi kallista

- palvelulle ei ole tarvetta
- yrityksen toiminta on loppumassa
- yrityksellä on jo palvelusopimus ilman kilpailutusta
- yritys on pieni
- palvelulle ei ole aikaa
- palvelu olisi maksullinen
- palvelu olisi hankala ja kallis

Hinta on muutamille yrityksille kynnyskysymys tässä asiassa. Laadukkaalla palvelulla tulee kuitenkin olla hinta, ja tästä tapauksessa konsultoinnin olisi tarkoitus tuoda uusi-en asiakkaiden myötä lisätuottoa ja oikeina taloushallinnon päätöksinä kustannussäästöjä. Ajan puute ei mielestäni voi olla kiinnostuksen puutteen todellinen syy, sillä palvelun myötä aikaa jäisi enemmän yrityksen ydintehtäville tai vapaa-ajalle. Toiminnan lopettaminenkin olisi voitu mahdollisesti välttää oikeilla päätöksillä.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Hoivayrityksille suunnattavan palvelun tarve

Tutkimus osoittaa, että suurimmassa osassa yrityksistä julkisten hankintojen tuntemus on hataralla pohjalla. Ei siis ole mikään ihme, että kilpailutuksia pidetään vaikeina ja että niihin ei aina haluta osallistua. Tämä on yksi syy siihen, miksi suuret yritykset menestyvät: heillä on tietotaitoa ja halu saada uusia sopimuksia. Tiedon puuttuessa yritykset tyytyvät hankintayksikön puitesopimukseen, joilla mahdollisesti saadaan muutama asiakas vuodessa. Tämä saattaa kuitenkin johtaa yrityksen näivettymiseen, eikä kehitystä ainakaan tapahdu, kun resursseja ei ole.

Muutamilla kyselyyn vastanneilla yrityksillä on tietotaitoa myös julkisista hankinnoista sekä liikkeenjohdollisesta osaamisesta, mikä näkyy myös siinä, että muutama yritys on onnistunut hyvin kilpailutuksissa. Luulen, että näillä yrityksillä on myös suurimmat

liikevaihdot kaikista kyselyyn vastanneita. Tämä on pelkkä arvaus, mutta uskon sen olevan lähellä totuutta. Tilitoimistopalvelun avulla muutkin yritykset voisivat päästä parempaan tulokseen ja luoda uusia työpaikkoja.

Tilitoimisto voisi järjestää koulutustilaisuuksia tai vierailuja yrityksissä tietoisuuden lisäämiseksi ja kertoa, miksi on tärkeää tuntea laki julkisista hankinnoista ja osallistua kilpailutuksiin. Tämä olisi myös hyvä tapa tuoda esiin, että tilitoimistosta löytyy osaamista, jonka avulla pystytään kilpailemaan ylikansallisia toimijoita vastaan ja luomaan vahvempaa yritystä asiakkaalle.

Tilitoimisto voisi ottaa kokonaisvaltaisemmin ohjaukseen pienempiä hoivayrityksiä. Tilitoimistolla on ohjelmat, joilla voidaan lähes reaaliaikaisesti seurata yrityksen taloudellista asemaa ja antaa suosituksia siitä, mihin suuntaan yritystä kannattaa kehittää. Ei pidä unohtaa, että maksavia asiakkaita, on tulossa lisää monelle sektorille. Valmistautuminen tähän niin palveluissa kuin yrityksen strategiassakin on tärkeää, ja tilitoimisto voisi olla tässäkin vahvasti mukana.

Yritysten kannattaisi yhdistää voimiaan ja osallistua kilpailutuksiin yhteenliittyminä. Näin olisi mahdollista luoda enemmän kapasiteettiä. Tilitoimisto voisi toimia yritysten asiamiehenä ja luoda yhteistä toimintaa.

9.2 Palvelun kehittämisen jatkaminen

Uudella palvelulla on mahdollisuudet onnistua, sillä tutkimustuloksissa on havaittavissa merkittävää kiinnostusta palvelua kohtaan. Useat yritykset olisivat myös valmiita maksamaan tilitoimistopalvelusta enemmän, jos tilitoimistolla olisi tarjota vastineeksi laadukasta palvelua.

Palvelua ei voida noin vain aloittaa. Ensin on nimettävä henkilö, joka lähtee kehittämään ideaa edelleen. Lisäksi olisi luotava suhdeverkosto: hankintayksiköihin, hoivayrityksiin ja mielellään myös sopimusjuristiin, johon tilitoimisto voi tarvittaessa olla yhteydessä. Henkilön, joka lähtee kehittämään palvelua, on oltava asiakaslähtöinen ja mielellään kohtuullisen hyvin juridiikan tunteva ja taloushallinnon osaaja.

Suoraan rekrytoituna tällaista henkilöä ei luultavasti löydy. Suosittelisinkin toimeksiantajaa palkkaamaan tehtävään nuoren oikeustradenomin, jolla on koulutuksensa

puolesta sekä juridista että yritystoiminnallista osaamista sekä jonkinlainen käsitys markkinoinnin perusteista. Lisäkoulutusta oikeustradenomi tarvitsisi kirjanpidon ja taloushallinnon tuottaminen raporttien analysoinnissa, mutta näitä asioita tehtävään palkkava henkilö pystyisi opiskelemaan työpaikallaan hoitaessaan normaaleja asiakkaita ensialkuun. Juridista osaamista julkisista hankinnoista kannattaisi myös syventää esimerkiksi avoimessa yliopistossa ja hakeutumalla yhteistyöhön julkisia hankintoja hoitavien hankintayksiköiden kanssa.

Tilitoimiston oman riskienhallinnan kannalta sopimus uuden työntekijän kanssa tehtäisiin aluksi määräaikaisena vuodeksi, perusteena projektityö. Vuoden projektin jälkeen tiedettäisiin enemmän palvelun todellisesta onnistumisesta ja siitä, tuoko palvelu tarpeeksi asiakkaita, jotta se kantaa uuden työntekijän ja tuottaa voittoa tilitoimistolle.

Ensimmäisenä konkreettisenä toimenpiteenä suosittelen toimeksiantajalle tehtävään sopivan henkilön palkkaamista ja hänen kouluttamistaan. Valittu henkilö voisi seuraavaksi käydä tutustumassa kyselyyn osallistuneihin yrityksiin ja lähteä esittelemää ideaa ja sen hyötyjä. Aluksi konsultointia voitaisiin tarjota edullisesti, ehkä jopa ilmaiseksi. Maksun suuruus voisi myös riippua palvelun onnistumisesta. Näin saataisiin asiakkaita mukaan palveluun ja tilitoimisto saisi ilman valtavia paineita arvokasta oppia siitä, kuinka prosessi todellisuudessa etenee ja minkälaisia ongelmia voi tulla vastaan. Näiden kokemusten perusteella tilitoimisto voisi aloittaa palvelun aktiivisen markkinoinnin.

Ideana verrattuna muihin konsultteihin olisi se, että tilitoimiston on jo suurimmalle osalle yrityksistä tuttu yhteistyökumppani. Uskalletaan toimia heidän kanssa, ei pelätä isoa laskua ja helppo lähestyä. Kokonaisvaltainen palvelu, jossa tunnettaisiin autettava perinpohjaisesti. Muistettava on, että kilpailutuksia ei vuosittain välttämättä ole, mutta tämän kautta tavoitteena on saada lisää tilitoimiston perusasiakkaita, joilta voisi ottaa isomman perusmaksun.

Uhkana uuden palvelun aloittamisessa tilitoimistolle on, ettei uusia yrityksiä välttämättä löydy asiakkaiksi. Uusi työntekijäkään ei ehkä tuota tilitoimistolle mitään, sillä henkilön ensisijainen osaaminen on muualla kuin kirjanpidossa, eikä häntä pystytä hyödyntämään tehokkaalla tavalla muissa tehtävissä. Aktiivinen markkinointi ja panostaminen uuteen palveluun voi vähentää perinteisten asiakkaiden kiinnostusta tilitoimistoa kohtaan, jos se leimaantuu liikaa konsultointiyritykseksi. Alkuvaiheessa

palkatun henkilön osaamisen taso ei välttämättä ole tarpeeksi hyvä viemään vaikeita kilpailutuksia eteenpäin, mistä johtuen saattaa tapahtua virhe, joka voi vaikuttaa tili-toimiston koko liiketoimintaan.

9.3 Kilpailutuksen kehittäminen

Tutkimuksessa tutkittiin hieman myös hankintayksiköiden toimintaa, joka sai osittain huonot arviot. Kuntakokojen kasvattaminen johtaa osittain myös siihen, että hankintaprosessit yhtenäistyvät, mikä onkin mielestäni avaintekijä kilpailutusten onnistumisen kannalta. Valtion olisi luotava standardipohjat yleisimmille kilpailutuksille ja tarjottava koulutusta vastaamiseen. Näin päästäisiin eroon kuntien vaihtelevista käytännöistä ja monissa tapauksissa Aher Oy:n mukaan sekavista tarjouspyynnöistä. Sekava tarjouspyyntö johtaa usein huonoihin tarjouksiin, minkä vuoksi julkisten hankintojen tavoite ei täyty.

Toinen toivomukseni olisi inhimillisyyden lisääminen hankintayksiköiden hankinnoissa. Esimerkiksi vanhuksille tulisi antaa arvokas vanhuus ihmisläheisissä, pienissä yksiköissä suuryritysten laitosten sijaan, sillä näillä yrityksillä on taustallaan usein sijoittajat, jotka vaativat voittojen maksimointia. Näiden laitosten omistuspohjat voivat myös olla hyvin sekavia, eikä lopulta tiedetä mihin, verorahat päätyvät. Hankintayksiköt voisivat harkinnanvaraisilla perusteilla ainakin auttaa paikallisessa omistuksessa olevia yrityksiä ja näin tukea uutta yritystoimintaa.

LÄHTEET

Heiliö, P., Kattelus, M., Kaukonen, O., Kumpula, A., Narikka, J., Sintonen, H. & Ylipartanen, A. 2006. Sosiaali- ja terveystalvelujen lainsäädäntö käytännössä.

Kaupungin valtuuston pöytäkirja 7.5.2012. Pykälä 50. Saatavissa:

http://194.89.127.7/djulkaisu/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting_frames [viitattu 20.8.2012].

Ilkka, A. 2012. haastattelu Aher Oy.

Ikäihmisten palveluverkko suunnitelma 2012-2014. Saatavissa:

http://194.89.127.7/djulkaisu/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting_frames [viitattu 7.10.2012].

Kettunen, R. 2009. Sosiaalipalvelut. Saatavissa:

http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/916/Sosiaalipalvelut_2009_netti.pdf [viitattu 18.04.2012].

Kuusniemi - Laine, A., Takala, P. 2007. Julkisten hankintojen käsikirja. Helsinki: Edita

Kynnysarvot 2012.Saatavissa:

<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/docs/kynnysarvot> [viitattu 10.04.2012].

Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen 2012. Saatavissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html> [viitattu 7.10.2012].

Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559

Pekkala, E. & Pohjoinen, M. 2010. Hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusehdot. Tietosanoma Oy: Helsinki.

Sosiaalihuollonlaitos palvelut 2012. Saatavissa:

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/87.html> [viitattu 7.5.2012].

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Sosiaali- ja terveysministeriö. Turvallinen lääkehoito. Helsinki 2006. Saatavissa:

<http://pre20090115.stm.fi/pr1139565646410/passthru.pdf> [viitattu 30.9.2012]

Sutela, M. 2003. Sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkoistaminen. Edita Publishing Oy

Toimialaluokitus 2008. Saatavissa: <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/index.html> [viitattu 7.5.2012].

Tutkimuksen reliabiliteetti 2012. Saatavissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html> [viitattu 30.9.2012].

Tutkimuksen validiteetti. 2012. Saatavissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html> [viitattu 7.10.2012]

Uusittu toimialaluokitus käyttöön vuonna 2009. 2012. Saatavissa:

<http://www.stat.fi/til/tol2008.html> [viitattu 30.9.2012]

Valtioneuvoston asetus julkisista hankinnoista 24.5.2007/614

Varallisuus, velat ja tulot. 2011. Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/vtutk/2009/vtutk_2009_2011-12-21_kat_006_fi.html [viitattu 7.5.2012].

Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 – 2060(vuodet 1990 - 2060 ennuste). 2009.

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tau_001_fi.html[viitattu 7.5.2012].

Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos. Saatavissa:
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/yksityiset/yksityiset_sosiaalipalvelut
[viitattu30.9.2012].

Kysely hoiva-alan yrityksille:

HANKINTALAINSÄÄDÄNNÖN MUKAISEN KILPAILUTTAMISEN JA YKSITYISTEN
SOSIAALIPALVELUJA TUOTTAVIEN YRITYSTEN MIELIPITEITÄ KILPAILUTUKSESTA
JA KEHITTÄMISTARPEET

1. YRITYSTIEDOT

1.1 Yrityksen yhtiömuoto?

- Osakeyhtiö
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö
- Toiminimi
- Ry
- Jokin muu

1.2 Yrityksenne toimiala?

1.3 Yrityksenne liikevaihto?

Kuinka teidän yrityksenne asiakkaat muodostuvat? (Prosentti osuuden kunnan kautta tulevista asiakkaista)

Kunnan kautta tulevat asiakkaat _____%

Suoraan hakeutuvat/itse maksavat asiakkaat _____%

2. HANKINTALAINSÄÄDÄNTÖ

2.1 Kuinka hyvin tunnette julkisten hankintojen lainsäädäntöä?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- En tunne ollenkaa

2.2 Kuinka vaikeina pidätte kuntien tarjouspyyntöjä?

- Erittäin vaikeina
- Vaikeina
- En vaikeina, mutta en helppoina
- Melko helppoina
- Helppona

2.3 Jos pidätte tarjouspyyntöjä hankalina, minkälaista muutosta haluaisitte tarjouspyyntöihin?

- Selkeämpiä ohjeita
- Yhtenäisempi toimintatapoja
- Jotkin muuta_____?

2.4 Onko kunnilta tuleva ohjeistus ymmärrettävää?

- Ei
- On

2.5 Pidättekö kilpailutusta oikeana vaihtoehtona valita hoivapalvelut?

- En, suosii liikaa suuria yrityksiä
- En, ihmisiin kohdistuvassa palvelussa pitäisi ottaa muita asioita enemmän huomioon
- En, tehty liian vaikeiksi ja kilpailutus kestää usein liian kauan
- Kyllä pidän kilpailutusta oikeana vaihtoehtona

2.6 Panostetaanko tarjouspyynnöissä mielestänne liikaa hintaan laadun kustannuksella?

- Kyllä
- Ei

2.7 Käytättekö apua tarjouksen tekemisessä?

- Kyllä, mistä saatte avun
- En

2.8 Onko teillä henkilökunnassanne tietty henkilö, joka hoitaa tarjouspyyntöihin vastaamisen?

- On
- Ei ole

2.9 Jos on henkilö, miten hyvin hän tuntee lain julkisista hankinnoista?

- Ei tuntemusta,
- Jonkinlainen tietämys, itse ottanut selvää
- Hyvä tuntemus, kouluttautunut asiantuntijaksi tai on asiantuntija

2.10 Kuinka saatte tiedon lähialueen kilpailutuksista?

Hilmasta

Muilta internet-sivuilta

Hankintayksikkö on lähettänyt tarjouspyynnön

Kuullut kilpailutuksesta muilta yrittäjiltä

Kuullut kilpailutuksesta muilta yhteistyökumppanilta

Kilpailutukset ovat menneet ohi

2.11 Kuinka moneen kilpailutukseen olette osallistuneet?

0

1-5

6-10

11-15

Yli 15

2.12 Kuinka monessa kilpailutuksessa olette päässeet sopimukseen?

0

1-5

6-10

11-15

Yli 15

2.13 Jos olette päässeet puitesopimukseen, ovatko ne johtaneet asiakassuhteisiin?

- Kyllä
- Ei

2.14 Tiedättekö mihin hankinta päätöksestä voi valittaa?

- kyllä, mihin
- ei

2.15 Kuinka tärkeää yrityksellenne on menestyä tarjouskilpailussa?

- Toiminta loppuu, jos ei pääse sopimukseen
- Toiminta hankaloituu, jos ei pääse sopimukseen
- Ei vaikutusta yrityksen toimintaa vaikka ei pääsisi sopimukseen kunnan tai kuntayhtymän kanssa

3. TALOUSHALLINNON TILA

3.1 Onko teillä henkilökunnassa henkilö, joka osaa hyvin yrityksen taloushallinnon ja osaa tehdä oikeita päätöksiä sen mukaan?

- On henkilö joka työkseen hoitaa hallinnon ja talouden
- On henkilö jolla on päävastuu, mutta osaaminen on toiselta alalta
- Ei ole henkilöä

3.2 Osaatteko sano kuinka paljon todellisuudessa yksi asukas maksaa yritykselle ja mistä kustannus koostuu?

- Kyllä osaan helposti laskea tarkan hinnan
- Kyllä osaan melko tarkasti laskea hinnan
- On jonkunlainen käsitys
- En oikein tiedä kokonaisia kustannuksia
- En tiedä ollenkaan.

3.3 Käytättekö tilitoimisto palveluita?

- Kyllä
- Ei

3.4 Osaako tilitoimistonne auttaa tarjouksen jättämisessä?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

- 3.5 Olisitteko kiinnostunut palveluista, joissa tilitoimisto voisi palvelukokonaisuutena hoitaa tarjouspyyntöön vastaamisen? (kokonaisuus sisältäisi kirjanpidon ja konsultoinnin)
- Kyllä
 - Ei
- 3.6 Olisitteko kiinnostuneita palvelusta, jossa tilitoimistolla olisi osaamista julkisista hankinnoista ja näin voisi konsultoida yritystänne tarjouspyyntöön vastaamisessa sekä mahdollisista jatkotoimista?
- Kyllä
 - En
- 3.7 Olisitteko valmis maksamaan tilitoimistopalveluista enemmän jos tilitoimistonne voisi avustaa tarjouspyyntöjen jättämisessä?
- Kyllä
 - En
- 3.8 Vaihtaisitteko tilitoimistoa, jos kilpailevassa toimistossa osattaisiin auttaa laadukkaasti yritystänne tarjouspyyntöihin vastaamisessa vaikka palveluiden hinta hieman nousisi?
- Vaihtaisin
 - Pyytäisin tarjousta
 - Olisin kiinnostunut
 - en, koska hinta nousisi
 - en, en ole kiinnostunut palvelusta
 - en, koska nykyinen tilitoimisto on paras.
- 3.9 Olisitteko kiinnostuneita palvelusta joissa konsultti konsulttoisi julkisissa hankinnoissa ja yrityksen taloushallinnossa?
- Kyllä
 - Kyllä, jos hinta on kohtuullinen
 - En, Miksi?