

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutus

Johan Juutinen
Eemeli Pienimaa

PÄÄKAUPUNKISEUDUN MIELENTERVEYS- JA
PÄIHDEKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUYKSIKÖIDEN
JOHTAJIEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ
KILPAILUTTAMISESTA SEKÄ SOPIMUSEHDOISTA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2021



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021
Sosiaalialan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät

Johan Juutinen, Eemeli Pienimaa

Nimeke

Pääkaupunkiseudun mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksiköiden johtajien kokemuksia ja näkemyksiä kilpailuttamisesta sekä sopimusehdoista

Tiivistelmä

Opinnäytetyössämme selvitimme, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä pääkaupunkiseudun mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksiköiden johtajilla oli kilpailutuksesta. Tarkastelimme myös sitä, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumispalveluyksiköiden johtajilla oli kunnan ja yrityksen välisistä sopimuksista. Lisäksi selvitimme, millaisia kehitysehdotuksia johtajilla oli liittyen kilpailutuksiin ja sopimukseen.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Haastatteluihin osallistui kuusi asumisyksikön johtajaa. Käytimme aineiston analysointimenetelmänä teemoittelua.

Tulosten mukaan kilpailutilanne on kiristynyt ja kuntien laatuvaatimukset ovat nousseet. Yritykset ovat joutuneet monipuolistamaan palveluitaan tai kehittämään erikoisosaimista. Haastateltavat kaipaavat tiiviimpää vuoropuhelua yritysten ja kuntien välille. He toivovat, että kunnat hyödyntäisivät enemmän yrityksille kertynyttä tietoa asumispalveluiden järjestämisessä ja sopimusten laadinnassa. Tulosten mukaan sopimukset koetaan melko joustamattomiksi, jonka seurauksena asiakastyön laatu voi heikentyä. Toisaalta tarkentuneiden sopimusehtojen koetaan selkeyttävän asiakastyötä. Laadulle toivotaan enemmän painoarvoa kilpailutuksessa ja laadun mittaamiseksi työkaluja.

Kieli

suomi

Sivuja 52

Liitteet 2

Liitesivumäärä 2

Asiasanat

kilpailuttaminen, sopimukset, asumispalvelut, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat, laatu



THESIS
May 2021
Degree Programme in Social services

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Authors

Johan Juutinen, Eemeli Pienimaa

Title

Experiences and Views of the Heads of Housing Units for Mental Health and Substance Abuse Rehabilitates about Competitive Procurement and Procurement Contract Terms in the Helsinki Metropolitan Area

Abstract

The purpose of our thesis was to investigate what kind of experiences and views heads of housing units for mental health and substance abuse rehabilitators had about competitive procurement in Helsinki metropolitan area. We also studied what kind of experiences and views the heads of housing units had about the agreements between the municipality and the company. In addition, we examined what kind of development proposals heads of housing units had for competitive procurement and contracts. The study was qualitative. Data for this study was collected through thematic interviews. Interviews were conducted with six heads of housing units. We used thematic design as the material analysis method.

This survey shows that the competitive situation has tightened and the quality requirements have risen. Companies have had to diversify their services or develop special expertise. It was discovered that the interviewees hope a closer dialogue between them and municipalities. They hope that municipalities would make more use of the expertise of companies when organizing housing services and drafting contracts. According to the results, the contracts are perceived as rather inflexible because of which the quality of customer work may deteriorate. However, the more specified contract terms are perceived to clarify customer work. Companies wish that more weight would be given to quality in the competitive procurement. They wish for better tools for measuring quality.

Language

Finnish

Pages 52

Appendices 2

Pages of Appendices 2

Keywords

competitive procurement, contracts, housing services, patients in psychiatric rehabilitation, substance abuse rehabilitation patients, quality

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Sosiaalipalveluiden kilpailuttamisen järjestäminen ja hankintasopimus	6
2.1	Kunnan vastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä	6
2.2	Hankintalaki ja sen soveltaminen sosiaalipalveluita kilpailutettaessa ..	7
2.3	Hankintaprosessi ja hankintasopimus.....	8
2.4	Puitejärjestely	10
2.5	Kilpailuttaminen ja palvelun laatu.....	12
3	Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut	13
3.1	Asumispalvelujen järjestäminen lain mukaan	14
3.2	Asumispalvelujen laatu	15
3.3	Asumispalvelut opinnäytetyön toimintaympäristönä	17
4	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt aiheesta.....	18
5	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset.....	20
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	20
6.1	Laadullinen tutkimus	20
6.2	Aineiston keruu	21
6.3	Aineiston analysointi ja teemoittelu	24
7	Tulokset	27
7.1	Kokemuksia ja näkemyksiä kilpailutuksesta	27
7.2	Kokemuksia ja näkemyksiä sopimusehdoista.....	31
7.3	Kehittämissuhteet	36
8	Pohdinta.....	38
8.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	39
8.2	Opinnäytetyön tavoitteen toteutuminen	44
8.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	44
8.4	Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu	47
8.5	Jatkotutkimus- ja kehittämissuhteet	48
	Lähteet.....	50

Liitteet

- Liite 1 Teemahaastattelun runko yksikön johtajille
Liite 2 Saatekirje ja suostumus haastattelututkimukseen

1 Johdanto

Pääkaupunkiseudun kunnat kilpailuttavat mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumista tuottavat palveluntarjoajat 1–4 vuoden välein. Opinnäytetyössämme tarkastelemme pääkaupunkiseudun yksityisen sektorin mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumisyksiköiden johtajien kokemuksia ja näkemyksiä kilpailuttamisesta sekä sopimusehdoista. Tutkimuksemme tulosten kautta pohdimme kilpailutuksen vaikutusta asumisyksiköiden toimintaan ja sopimusehtojen merkityksellisyyttä asumisyksiköissä tehtävän työn kannalta. Avaamme ja pohdimme myös asumisyksiköissä tehtävän työn laadukkuutta ja laadunvalvontaa sopimuskauden aikana. Lisäksi tarkastelemme näkemyksiä kilpailutuksessa pärjäämisen edellytyksistä sekä esittelemme yksiköiden johtajien kehittämisehdotuksia liittyen kilpailutuksiin ja sopimuksiin.

Opinnäytetyömme aiheen taustalla on huomio kiristyneestä kilpailutilanteesta pääkaupunkiseudulla ja tilanteen luomista raameista, joiden sisällä palveluntuottajien on toimittava. Kiinnostus aiheeseen on herännyt hiljalleen työelämän kautta ja useamman asumispalveluyksikön johtajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta. Mielestämme kilpailutuksesta keskustellaan vähän, vaikka sosiaalipalveluiden kilpailuttaminen on ajankohtainen ja tunteitakin herättävä aihe.

Laadullista opinnäytetyötämme varten olemme haastatelleet kuutta eri asumisyksikön johtajaa pääkaupunkiseudulla. Aineisto kerättiin teemahaastattelun keinoin ja analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua. Opinnäytetyöllämme haluamme välittää asumisyksiköiden johtajilta kerättyä tietoa heille, jotka kilpailuttavat, mutta myös kilpailutuksissa mukana olevien yritysten johtajille. Opinnäytetyömme voi tuoda tietoa myös heille, jotka suunnittelevat oman asumispalveluyksikön perustamista. Vaikka olemme selvittäneet opinnäytetyössämme pääkaupunkiseudun asumisyksiköiden tilannetta, uskomme, että tutkimuksemme tuloksia on mahdollista hyödyntää myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

2 Sosiaalipalveluiden kilpailuttamisen järjestäminen ja hankintasopimus

Opinnäytetyömme kannalta oleellista sosiaalipalveluiden osalta on se, kuinka kunnat järjestävät asumispalvelunsa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Pääkaupunkiseudun kunnat hankkivat mielenterveys- ja päihdeasiakkaidensa asumispalvelut pääsääntöisesti ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta (Kuusikko-työryhmä 2020; Pale 2021). Asumispalveluiden järjestämiseksi ostopalveluina kuntien on lain mukaan kilpailutettava palveluntarjoajat. Kilpailutettuaan palveluntarjoajat hankintaprosessin mukaisesti, kunnat solmivat sopimuksia kilpailutuksessa pärjänneiden palveluntuottajien kanssa. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.) Näitä sopimuksia voidaan kutsua yleiskielessä puitesopimuksiksi, mutta virallisempi termi on hankintasopimus (Pekkala & Pohjonen 2015, 272). Opinnäytetyössämme käytämme sanaa hankintasopimus. Kerromme tässä osiossa tarkemmin niistä raameista, joiden sisällä kuntien on toimittava, kun ne järjestävät asumispalveluiden kilpailutuksia. Kerromme myös hankintaprosessista, puitejärjestelystä ja hankintasopimuksesta, sekä kilpailuttamisen suhteesta palvelun laatuun.

2.1 Kunnan vastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä

Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee tarkasti, mitä asioita kuuluu kunnan järjestämisvastuulla olevaan sosiaalihuoltoon. Talvet ovat erilaisia neuvonta- ja ohjaustalvetuita, avotalvetuita sekä asumis- ja laitostalvetuita. Kunnan järjestämisvastuulla olevia lakisääteisiä sosiaalitalvetuita ovat esimerkiksi asumistalvet, laitostalvet, kotitalvet, sosiaaliohjaus, perhetyö, päihdetyö ja mielenterveystyö. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Kunta saa itse päättää, miten se järjestää lakisääteiset sosiaalipalvelunsa. Perinteinen tapa on se, että kunta tuottaa palvelut itse omana toimintanaan. Mahdollista on myös tuottaa palvelut yhteistoiminnassa yhdessä toisen tai useamman kunnan kanssa. Lisäksi kunta voi hankkia palveluita ostopalveluina tai ulkoistaa palvelutuotannon yksityiselle toimijalle. (Huhtanen 2012, 82.) Ostopalveluilla tarkoitetaan niitä palveluja, joita kunta tai kuntayhtymä hankkii yksityiseltä sektorilta (Lukkarinen 2007, 42). Junnilan ja Fredrikssonin (2012, 6) mukaan ulkoistaminen on ostopalvelua laajempi prosessi, jossa kunta luovuttaa palvelujen tuotantovastuun kokonaan tai osittain kunnan ulkopuolelle. Opinnäytetyömme keskiössä ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut, joita kunnat hankkivat yksityisiltä yrityksiltä ostopalveluina.

2.2 Hankintalaki ja sen soveltaminen sosiaalipalveluita kilpailutettaessa

Jos kunta päättää hankkia sosiaalipalveluita ostopalveluna oman organisaationsa ulkopuolelta, tulee kunnan silloin noudattaa hankintalakia, eli lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016). Julkisista hankinnoista annettu hankintalaki velvoittaa kuntia kilpailuttamaan hankinnat (Suomen Kuntaliitto 2012, 62). Hankintalain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukaiden hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuolisia mahdollisuuksia julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa. Jos kunta hankkii sosiaalipalveluita ulkopuoliselta toimijalta ja hankinnan arvo on yli 400 000 euroa, niin hankintalaki määrittelee, kuinka hankinta tehdään. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.) Hankintalaki määrää kilpailuttamiseen liittyvät käytänteet ja velvoitteet, joita julkisen tahon täytyy noudattaa hankintoja tehdessään (Narikka 2008, 186). Kilpailuttamismenettelyä ei saa kiertää niin, että hankinta jaetaan pienemmiksi osiksi, jotta kilpailuttamiselta vältyttäisiin (Lukkarinen 2007, 116).

Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan sellaista palvelujen ostamista, joita julkinen sektori tekee oman organisaationsa ulkopuolelta julkisilla varoilla. Kunta ja pal-

veluntuottaja sopivat palvelun toteuttamisesta korvausta vastaan, ja hankinnasta solmitaan kirjallinen sopimus. Hankintojen kilpailuttaminen kuvaa menettelyä, jossa kunta tai kuntayhtymä tiedottaa julkisesti aikovansa hankkia palvelun. Hankintailmoituksessa ja sitä tarkentavassa tarjouspyynnössä täsmennetään hankintaa ja valintakriteerejä. (Pekkala & Pohjonen 2015, 21.)

2.3 Hankintaprosessi ja hankintasopimus

Suomen Kuntaliiton (2007, 26) kunnille laatiman ohjeistuksen mukaisesti onnistunut hankintaprosessi tulee tehdä huolellisesti ajan kanssa. Kiirehtiminen erityisesti hankinnan suunnittelussa ja tarjouspyynnön laatimisessa aiheuttavat haasteita hankintaprosessin loppuvaiheilla. Kunnan hankintaprosessi käynnistyy tarpeen havaitsemisella ja suunnittelulla. Hankintojen suunnitteluvaihe ei vielä kuulu hankintalain piiriin. Suunnitteluvaiheessa selvitetään se, mitä ja millaista palvelua tarvitaan. On tärkeää määritellä tarkasti tarpeet, jotta hankintaprosessista tulee onnistunut. (Pekkala & Pohjonen 2015, 24; Aarto, Aho, Regelein, Uotila & Vatanen 2009, 14, 16.)

Hankinnoissa käytetään usein avointa menettelyä. Se tarkoittaa sitä, että kaikki halukkaat palveluntarjoajat voivat jättää tarjouksen. Avoimessa menettelyssä kunnan tulee julkaista hankintailmoitus ja asettaa näkyville tarjouspyyntö. Tarjouspyynnöstä tulee käydä tarkasti ilmi kuvaus palvelusta ja sen sisällöstä, sekä siitä millaisia ominaisuuksia palvelulta vaaditaan. Tarjouspyynnössä tulee näkyä myös se, miten palvelun ominaisuuksia pisteytetään tarjouksia valittaessa sekä se, mitkä ovat palveluntarjoajan soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset. (Suomen Kuntaliitto 2007, 27, 35–38; Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016; Pekkala & Pohjonen 2015, 24–25.) Palvelukuvaus on asiakirja, joka liitetään hankintailmoitukseen tai tarjouspyyntöön määrittämään hankittavan palvelun yksityiskohdat (Karinkanta, Kontio, Krakau, Lahtinen & With 2012, 59). Palvelukuvauksessa tulee kuvata vähintään se, mitä palvelua hankitaan, mihin tarkoitukseen palvelua hankitaan, kuka palvelua käyttää ja kuinka paljon palvelua käytetään. Sen lisäksi on syytä kirjata miten mahdollisiin ongelmiin tulisi varautua, mitä erilaisia oheispalveluita palvelun tulee sisältää,

minkälaista henkilöstöä palvelun tuottaminen vaatii sekä muita palvelun erityispiirteisiin liittyviä tietoja. (Halonen 2010, 4.)

Hankintailmoitus tulee julkaista sähköisessä HILMA-järjestelmässä. Kaikki hakukaat toimijat ovat oikeutettuja saamaan tarjouspyynnön ja tekemään tarjouksen. Tarjouspyyntöasiakirjat pitää lähettää kaikille halukkaille tai niiden tulee olla hankinnasta kiinnostuneiden ehdokkaiden avoimesti saatavilla. (Suomen Kuntaliitto 2007, 36–38; Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016; Pekkala & Pohjonen 2015, 25.)

Tarjouspyyntöajan päättymisen jälkeen tarjoukset avataan kunnan yksityisessä tilaisuudessa, josta laaditaan pöytäkirja. Ensimmäiseksi tarkastetaan tarjoajien soveltuvuus. Ne tarjoajat, jotka eivät täytä soveltuvuusehtoja, hylätään. Tuottajan valinnassa voidaan huomioida vain tarjouspyynnön mukaiset tarjoukset. Tarjousten täytyy sisältää kaikki tarjouspyynnössä pyydetyt tiedot. Tarjouksia voidaan vertailla vain niillä perusteilla, jotka ovat ilmoitettu hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä. (Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 195–197, 208.) Tarjouksista on valittava kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Perusteena voidaan käyttää joko halvinta hintaa, alhaisimpia kustannuksia tai parasta hinta-laatusuhdetta. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.) Jos vertailuperusteena käytetään hinta-laatusuhdetta, tarjoukset pisteytetään hinnan sekä etukäteen määriteltyjen vertailuperusteiden mukaisesti (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 29.) Vertailuperusteet voivat liittyä hankinnan kohteen laadullisiin, yhteiskunnallisiin, ympäristöllisiin tai sosiaalisiin näkököhtiin. Hankintayksikön eli kunnan on ilmaistava kokonaistaloudellisen edullisuuden peruste tai hinta-laatusuhteen vertailussa käytettävät perusteet hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.)

Kunnan on tehtävä valinnastaan kirjallinen päätös, jossa se perustelee valintansa. Hankintapäätöksestä selviää, kuinka tarjouksia on verrattu ja miksi tietty tarjous on voittanut. (Pekkala & Pohjonen 2015, 26.) Päätökseen olennaisesti

vaikuttavat tekijät täytyy selvittää riittävän tarkasti, jotta tarjoaja ymmärtää valintaperusteet. Hankintapäätös perusteluineen tulee lähettää kaikille tarjouskilpailuun osallistuneille. (Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 214–215.)

Hankintapäätöksen tekemisen jälkeen kunnan on tehtävä hankintasopimus, joka syntyy kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella (Pekkala & Pohjonen 2015, 612). Sopimuksesta tulee selvittää kaikki hankintaan liittyvät ehdot hankintasopimuksen keston ajalta (Suomen Kuntaliitto 2007, 61). Sopimukset ovat laillisesti osapuolia sitovia asiakirjoja. Sopimuksista käy ilmi esimerkiksi sopijaosapuolet, hankintasopimuksen kohde, hinta, maksu- ja toimitusehdot, sopimusrikkomukset ja sen seuraukset sekä sopimuksen voimassaolo ja kesto. (Aarto ym. 2009.) Keskeiset sopimusehdot on pääosin jo määritelty aikaisemmin kilpailutukseen liittyvissä asiakirjoissa. Sopimusehtojen tulisi olla yksiselitteiset. Hankintasopimusten muotoilut ovat usein liian tulkinnanvaraisia, ja se voi tuottaa käytännön haasteita. Hyvä hankintasopimus on hyvän hankintaprosessin lopputulos, joka kerää yhteen sopimusosapuolien velvoitteet ja esittää ne selkeässä muodossa. (Aarto ym. 2009, 53, 128.)

2.4 Puitejärjestely

Pääkaupunkiseudun kunnat käyttävät enimmäkseen puitejärjestelyä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden järjestämiseksi (Pale 2021). Puitejärjestelyä hyödyntämällä kuntien on mahdollista vähentää kilpailuttamisen määrää kilpailuttamalla yksi tai useampi palveluntuottaja pidemmäksi aikaa (Junnila & Aho 2012, 16).

Puitejärjestelyssä palveluntuottajat tulee kilpailuttaa hankintalain mukaisesti hankintamenettelyä noudattaen, yleisimmin avoimella tai rajoitetulla menettelyllä. Palveluntuottajat valitaan puitejärjestelyyn kunnan asettamien kelpoisuus-kriteerien ja tarjousten valintaperusteiden mukaisesti. Järjestelyn kautta vahvistetaan tietyn ajan kuluessa tehtäviä hankintasopimuksia koskevat ehdot, mutta se ei vielä muodosta toimittajalta tehtävää tilausta. Kunta ei tee hankintoja välttämättä heti. Puitejärjestelyssä kunta valitsee yhden tai useamman toimittajan,

mutta hankittava määrä ja toimitusaika jäävät avoimeksi. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016; Huuhka 2019, 400–401; Pekkala & Pohjonen 2015, 270–271.)

Mikäli puitejärjestelyssä on mukana useita palveluntuottajia, on kuntien asetettava nämä paremmuus- tai etusijajärjestykseen. Tämän listauksen pohjalta kunta tilaa tuotetta tai palvelua. Jos parhaaksi valittu palveluntuottaja ei kykene toimittamaan palvelua, niin silloin tilaus tehdään listalla seuraavana olevalta toimittajalta. Palveluissa, joissa palveluntarjoajalla on tietty asiakaspaikkamäärä, kunta voi määrittellä etusijajärjestyksen sille, keneltä palveluntuottajalta tilataan ensin. Tilausjärjestykseen etukäteen määriteltynä perusteena voi olla hinnan ja määrän lisäksi esimerkiksi palveluntarjoajan sijainti lähellä asiakasta, aiempi hoitosuhde tai palvelua käyttävän asiakkaan yksilölliset tarpeet. Kunta ei voi vaipaasti valita palvelun palveluntuottajaa hankintasopimuksessa mukana olevista, vaan sen tulee noudattaa asettamaansa paremmuus- tai tilausjärjestystä tilauksia tehdessään. (Pekkala & Pohjonen 2015, 272, 278.)

Kuusniemi-Laineen ja Takalan (2007, 108) mukaan puitejärjestely soveltuu esimerkiksi palveluhankintoihin, kun tarvittavaa palvelun määrää ei voi arvioida ennakoon, hankintoja tarvitsee tehdä nopeasti tai ne ovat usein toistuvia. Aarto ym. (2009, 64) kirjoittavat, että puitejärjestelyllä tavoitellaan hankintamenettelyn tehostamista ja luodaan ennen kaikkea edellytykset varsinaisen hankinnan toteuttamiselle. Puitejärjestelyn tarkoituksena on luoda tilanne, jossa voittaneet palveluntuottajat valitaan puitejärjestelyn piiriin palvelun toimittajiksi. Varsinaiselle hankintasopimustasolle siirrytään silloin, kun puitejärjestelyyn valittujen palveluntuottajien kesken solmitaan sopimus tehtävistä hankinnoista. Lopullista tuotteiden tai palvelun hankintaa koskevaa sopimusta kutsutaan hankintasopimukseksi. (Aarto ym. 2009, 64.) Puitejärjestelyyn pohjautuvat hankintasopimukset tulee solmia puitejärjestelyn alkuperäisten osapuolten kesken. Järjestelyyn ei voi ottaa hankintamenettelyn käynnistämisen jälkeen uusia osapuolia. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2016.) Palveluntuottajan on myös hyvä tiedostaa se, että hankintasopimuksen allekirjoitus ei takaa hankintojen tekemistä (Kuusniemi-Laine ja Takala 2007, 107).

Puitejärjestely kestää pääsääntöisesti enintään neljä vuotta. Puitejärjestely voi poikkeuksellisesti olla kestoaltaan pidempi, jos se on hankinnan kohteen myötä perusteltua. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2016.) Pääkaupunkiseudulla kuntien tekemät hankintasopimukset mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluista ovat kestoaltaan vuodesta neljään vuoteen. Yleistä on myös, että sopimus sisältää kahden vuoden lisäoption. Hankintasopimusta voidaan siis jatkaa kahden lisävuoden ajan, jos osapuolet näin sopivat. (Pale 2021.)

2.5 Kilpailuttaminen ja palvelun laatu

Lainsäädäntö määrittää raamit sille, mitä sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen hankinnoissa palveluilta tulee vaatia. Lisäksi jotkut kunnat tai kuntayhtymät ovat antaneet palvelulupauksia asukkailleen. Kun kunnat kilpailuttavat sosiaalialan palveluja, ne käyttävät erilaisia keinoja palvelun laadun määrittämiseksi. (Suomen Kuntaliitto 2007, 71–74.) Kunnilla on omat laatusuosituksensa, joita verrataan palveluntarjoajien tuottamiin palveluihin muun muassa palautteen pohjalta. Nämä laatusuositukset hieman vaihtelevat, riippuen siitä, onko palvelu tarkoitettu esimerkiksi vanhuksille, mielenterveysasiakkaille tai vammaispalveluille. (Suomen Kuntaliitto 2007, 42–45.) Palvelun laadun tarkastelussa ja käytännön laadunvalvonnassa voidaan käyttää erilaisia indikaattoreita, jotka mittaavat esimerkiksi henkilökunnan koulutusta ja asiakaspalautetta. Tärkeimpänä perussääntönä kunnilla tulisi olla se, että tavat seurata ja mitata laadunvalvontaa määritetään tarkasti ennen tarjouskierroksen aloittamista. (Suomen Kuntaliitto 2007, 73–74.)

Kilpailuttaminen sosiaalialalla on palvelun laadun kannalta mahdollista nähdä niin uhkana kuin myös mahdollisuutena. Kun yksityisiä ja julkisia palveluntarjoajia on verrattu, laadussa ei ole havaittu selkeitä eroja. Syyt havainnoista heikentyneeseen laatuun on joissakin tapauksissa etsittävä palvelujen luonteesta ja siitä, että onko palvelu lähtökohtaisesti sopiva kilpailuttamiselle. Oleellista on ennen kaikkea se, että painottaako palvelun ostaja enemmän laatua vai rahaa. Sosiaalialan palvelujen laadun määrittäminen on aina ollut hankalaa. Laatukysymykset ovat nousseet aina helpommin esiin silloin, kun on alettu puhumaan

sosiaalipalvelujen kilpailuttamisesta. Jos palvelun laadun on huomattu heikentyneen, on se voinut johtua myös epäselvästi tehdyistä sopimuksista ja ohjeistuksista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 25–26.) Kuntaliiton ohjeistuksen mukaisesti kuntien on seurattava ostetun palvelun laatua sekä arvioitava ja valvottava sopimuskauden aikana (Suomen Kuntaliitto 2007, 61).

Joissakin tapauksissa palveluntarjoajan voi olla kilpailutilanteessa houkuttelevaa alentaa standardejaan. Tällainen tilanne voi syntyä ennen kaikkea silloin, jos palvelun laatua on vaikeaa arvioida ja jos kilpailutuksen alla oleva liikeyritys voisi säästää huomattavasti kustannuksissa laatua alentamalla. Sosiaalipalveluille on tyypillistä, että jokaista laatua määrittävää näkökohtaa ei ole mahdollista ottaa huomioon niin, että se ehdottomasti takaisi laadun. Tämä johtuu isoksi osaksi myös siitä, että suuri osa palvelun laadusta tulee näkyviin ja tapahtuu palvelun varsinaisena tapahtumahetkenä, ja sitä voidaan analysoida vain sopimuskauden aikana tai sen jälkeen. Laadun määrittäminen on myös vaikeaa, koska puhumme asiakkaiden omista kokemuksista ja subjektiivisista tekijöistä. Silloinkin, kun palveluprosessi on hyvin suunniteltu ja hoidettu, ei asiakas välttämättä koe saaneensa hyvää palvelua. Asiakkaiden oma kokemus ja todellinen vastaanotettu palvelu eivät ole aina linjassa, mikä vaikeuttaa laadun määrittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 25–26.)

3 Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitetut asumispalvelut ovat asumisen ja palvelun yhdistelmä. Kuntoutujalle tarjotaan asunto ja hän saa tarvitsemaansa tukea elämänhallintaan, arkeen ja asioiden hoitamiseen. Asumispalveluissa pyritään tukemaan kuntoutujaa kohti itsenäisempää elämää. Kuntoutuja ei välttämättä kykene hoitamaan asioitaan ilman henkilökunnan ohjausta. Asumispalveluissa on mahdollisuus hioa sosiaalisia taitoja tai vaikka suunnitelmallista rahankäyttöä. (Vuorilehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 236–237.) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita

koskevan kehittämissuosituksen mukaan asumispalveluihin tulee liittää myös kuntouttavat palvelut (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 21).

3.1 Asumispalvelujen järjestäminen lain mukaan

Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden järjestämiseen. Mielenterveyskuntoutujalle on järjestettävä mahdollisuus hänen tarvitsemaansa lääkinnälliseen tai sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvään tuki- ja palveluasumiseen siten, kuin siitä on erikseen säädetty (Mielenterveyslaki 1116/1990). Päihdehuoltolaissa (41/1986) todetaan, että päihteen ongelmakäyttäjää on tarvittaessa autettava ratkaisemaan asumiseen liittyviä ongelmiaan. Kuntien sosiaalityöntekijät sijoittavat mielenterveys- ja päihdekuntoutujia asumispalveluihin arvioinnin perusteella (Salo 2019, 31).

Sosiaalihuoltolaki täsmentää lainsäädäntöä asumispalveluiden järjestämisestä. Sosiaalihuoltolain mukaan asumispalveluita pitää järjestää silloin, kun yksilö jostakin erityisestä syystä tarvitsee tukea ja apua asumisensa järjestämisessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Asumispalvelut jaetaan tuettuun asumiseen, palveluasumiseen ja tehostettuun palveluasumiseen. Tuettu asuminen on lähimpänä itsenäistä asumista. Tukiasiakkaalla on usein oma tai kunnan osoittama asunto, ja hänen tarvitsema asumisen tuki tuodaan yleensä kotiin. Tuki-asiakas pärjää pääsääntöisesti kevyellä tuella. Tapauskohtaisesti tuettua asumista järjestetään kuitenkin myös asumisyksiköissä. Palveluasumisessa asiakkaan tuen tarve on suurempi. Palveluasumista toteutetaan yleensä yhteisöllisissä asumisyksiköissä, ja asiakas saa tukea henkilöstöltä päivittäin. Tehostetussa palveluasumisessa asiakas tarvitsee intensiivistä kuntoutusta ja tukea on saatavilla vuorokauden ympäri. Palveluasumista järjestetään useimmiten kuntoutus- tai ryhmäkodeissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 18–20.)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista täsmentää, kuinka yksityisiä sosiaalipalveluita tulee tuottaa. Lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävä asiakas saa laadultaan hyvin toteutettua palvelua. Toimintayksikössä tulee olla asianmukaiset toimitilat ja varusteet sekä toiminnan edellyttämä

henkilöstö. Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.)

3.2 Asumispalvelujen laatu

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita koskevan kehittämissuosituksen (2007) mukaan palvelut tulee järjestää suunnitelmallisesti, eri toimijoiden yhteistyönä. Suosituksen ytimenä on se, että kuntoutumista edistetään laadukkaalla asumisella. Esimerkiksi henkilöstön määrä ja koulutuksen taso sekä asukkaan henkilökohtainen tila on tuotu selkeästi esille asumispalveluiden kehittämissuosituksessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007.)

Asumisyksikön tilojen sopivuutta arvioitaessa on huomioitava toiminnan luonne ja asiakkaiden sekä henkilökunnan tarpeet. Asiakkailla on oltava oikeus yksityisyyteen. Suosituksen mukaan henkilökohtainen tila ja itse sisustettu huoneisto edistävät kuntoutumista ja estävät laitostumista. Ympäri vuorokautisissa asumispalveluissa jokaisella kuntoutujalla pitäisi olla vähintään 20 neliön kokoinen oma huone, joka sisältää WC- ja pesutilat sekä ruoanvalmistustilan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 24–25; Valvira 2012, 20, 22.)

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksiköiden henkilöstön määrän ja osaamisen tulisi määräytyä kuntoutujien tarpeiden mukaan. Henkilökunnassa tulisi olla päihdetyöhön, mielenterveystyöhön ja kuntoutukseen erikoistunutta henkilöstöä. Mielenterveyskuntoutujien asumisyksikön työntekijöiltä edellytetään, että kolmasosa heistä on suorittanut soveltuvan sosiaali- tai terveydenhuollon korkeakoulututkinnon ja loput työntekijät toisen asteen tutkinnon. Henkilöstömitoitus palveluasumisessa tulee olla vähintään 0,3 työntekijää asukasta kohden. Päihdekuntoutujien asumispalveluissa kohtuullisena henkilöstön vähimmäismitoituksena pidetään 0,3 sosiaali- tai terveydenhuollon koulutuksen saanutta työntekijää asukasta kohden. Henkilökunnan määrää ja rakennetta tu-

lee seurata ja arvioida alati. Yksikön johtajalla on oltava lain edellyttämä tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 26–27; Valvira 2012, 16, 18.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2007, 21) kehittämissuosituksen mukaan palvelujen arviointia ja valvontaa tulee kehittää. Asumispalveluyksiköiden toiminnan laadun arvioiminen on osa aluehallintovirastojen tehtäviä. Myös kunnan tehtävä on valvoa yksityisten sosiaalipalveluiden palveluntuottajia. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.) Palvelujen laadun arviointi ei ole pelkästään ulkopuolisten toimijoiden varassa, vaan asumisyksiköiden on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että palvelu tuotetaan asiakasturvallisesti sekä laadukkaasti. Omavalvonnan periaatteena on, että palveluntuottaja järjestelmällisesti ja suunnitelmallisesti kehittää omaa toimintaansa. (Valvira 2020, 7–8.) Asukaspalautetta tulee kerätä vuosittain ja palaute hyödynnetään palvelujen suunnittelemisessa ja kehittämisessä. Jokaisella asumispalveluyksiköllä on oltava oma laadunhallintajärjestelmänsä, jolla asumisen ja palvelujen laatutasoa seurataan säännöllisesti ja dokumentoidaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 28.)

Vuosina 2012–2014 tehdyssä Ympäristöministeriön selvityksessä tutkittiin mielenterveyskuntoutujien näkemyksiä hyvän asumisen edellytyksistä (Törmä, Huotari, Nieminen & Tuokkola 2014). Tulosten mukaan mielenterveyskuntoutujien hyvää asumista edesauttaa joustava ja tarpeen mukainen tuki. Tuen tason tulisi vaihdella asukkaan voinnin mukaisesti. Selvityksessä todetaan, ettei mielenterveyskuntoutujien yksilöllisen tuen ja asumisen tarpeita huomioida nykyisellään riittävästi. Raportissa laadukasta asumista kuvaillaan asiakkaan tarpeen mukaisella ja arjessa joustavalla tuella. (Törmä ym. 2014.) Joustava palvelu asiakkaan tarpeiden mukaisesti on tutkitusti taloudellisesti kannattavaa (Kettunen, Laine, Pehkonen-Elmi, Törmä, Tuokkola & Huotari 2015.) Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran tekemässä valvonnassa vuosina 2017–2018 ilmeni useita mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden asiakkaiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä. Erityisesti hoidon ja kuntouttavan työskentelyn laadussa havaittiin puutteita. (Valvira 2020, 21.)

Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030 julkaistiin vuonna 2020. Strategian ja ohjelman tavoitteena on turvata mielenterveystyön jatkuvuus ja tavoitteellisuus. (Vorma, Rotko, Larivaara & Kosloff 2020.) Julkaisussa ehdotetaan, että mielenterveyskuntoutujien ja päihdekuntoutujien asumisen ja muiden tukipalveluiden laatuksiteerit tulee ajanmukaistaa ja sitä varten täytyy perustaa laaturekisteri. Lisäksi suunnitelmassa todetaan, että hankintoja koskevassa lainsäädännössä tulee ottaa huomioon palvelujen laatu, jatkuvuus ja koordinoiminen. Asumisessa ja arjen tuessa tulisi korostaa jatkuvuutta ja kuntouttavuutta. (Vorma ym. 2020, 28, 34.) Kansainvälisen tutkimustyön pohjalta on kehitetty lupaava mittari mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden laadun arvioimiseksi (Kuronen & Uusitalo 2020, 4). QuiRC-työkalu on suunnitelmissa ottaa käyttöön Suomessa (Toikkanen 2019).

3.3 Asumispalvelut opinnäytetyön toimintaympäristönä

Toinen opinnäytetyön tekijöistä on työskennellyt runsaan kahden vuoden ajan mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumisyksiköissä pääkaupunkiseudulla, joten opinnäytetyömme toimintaympäristö on opinnäytetyön tekijöille entuudestaan suhteellisen tuttu. Kuvailimme tässä osiossa toimintaympäristöä kokemuksperäisesti, sekä jo aiemman esiin tulleen teoriatiedon pohjalta. Tutkimuksemme kohteena oleville asumisyksiköille on yhteistä se, että ne tarjoavat asiakkaille eri asteista tuki- tai palveluasumista erilaisissa kriiseissä tai tukea vaativissa elämäntilanteissa. Asumisyksiköiden asiakkaat ovat mielenterveys- tai päihdekuntoutujia, jotka eivät kykene elämään itsenäisesti tai ovat menettäneet asuntonsa ja tarvitsevat väliaikaista asumista.

Pääkaupunkiseudulle on tyypillistä se, että eri mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumisyksiköissä tehtävä työ ja palvelut eroavat hieman luonteeltaan toisistaan. Osa yksiköistä on erikoistunut enemmän mielenterveysasiakkaisiin ja osa päihdepuolen asiakkaisiin. Toisissa asumispalveluyksiköissä on mahdollista saada lääkkeellistä hoitoa ja kuntouttavaa ohjausta, kun taas toisissa asumisyksiköissä asiakkaille tarjottava palvelu on kevyempää. Tuen ja palvelun määrä

riippuu siitä, onko asiakas sijoitettu yksikköön tuetun asumisen, palveluasumisen vai tehostetun palveluasumisen päätöksellä. Asiakkaat sijoitetaan asumisyksiköihin sosiaalityöntekijän tai moniammatillisen tiimin ohjauksesta. Isommissa kunnissa asumisen sijoittamisista vastaa yleensä kunnan asiakasohjaustiimi.

Tuetun asumisen piiriin kuuluvat asiakkaat saavat vähemmän tukea kuin palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen asiakkaat. Tehostetun palveluasumisen asiakkaille tukea on tarjolla ympäri vuorokauden, ja palveluasumisen asiakkaille tukea ei ole yöaikaan. Tukiasiakkaille määritelty tuki kattaa vain välttämättömimmät asioiden hoitamiset kunnan ja palveluntarjoajan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaita pääsääntöisesti autetaan niissä asioissa, joissa nämä tukea kulloinkin tarvitsee, riippuen kuitenkin siitä, millä asumispalvelun tasolla asiakas on. Annettava tuki voi olla keskustelunomaista tai tukea voidaan antaa elämänhallintaan esimerkiksi raha- ja etuusasioiden hoidosta aina sosiaalisten kontaktien etsimiseen ja terveydestä huolehtimiseen sekä sen ylläpitämiseen. Jos yksikössä on vain tuetun asumisen asiakkaita, varsinaista kuntouttavaa toimintaa ei yleensä järjestetä. Kuntouttava toiminta on yleensä mukana palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksiköissä.

Asumisyksiköiden työntekijät ovat pääsääntöisesti ammattinimikkeeltään ohjaajia ja koulutukseltaan sairaanhoitajia, sosionomeja tai lähihoitajia. Ohjaajat pyrkivät auttamaan asiakkaita eteenpäin elämässään jokaisen asiakkaan yksilöllisen kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

4 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt aiheesta

Mira Kauppinen (2018) tutki erikoissosiaalityöntekijäkoulutuksen lopputyössään sosiaalipalvelujen kilpailuttamisen erityispiirteitä ja hankintaprosessin kulkua tilaajan kannalta. Kauppinen havaitsi, että kilpailuttamisen vaikutukset sosiaalipalveluiden laatuun huolettavat hankinnoista vastaavia henkilöitä. Laadun määrittelyyn ja huomioimiseen tulisi panostaa enemmän. Tieto kuntien ja

palveluntuottajien välillä ei toimi saumattomasti, ja se tuo haasteita molemmille osapuolille. (Kauppinen 2018.)

Pro gradu -tutkielmassaan Mari Latvala (2018) tarkasteli sosiaalipalveluiden hankintojen laadun määrittelyä. Tutkimusaineistona Latvalalla oli 14 erilaista sosiaalipalvelukokonaisuuden tarjouspyyntöä vuodelta 2014. Latvala huomioi tehokkuuden nousevan aineistosta vahvimmin esiin laatua kuvaavana tekijänä. Laatua ei kuitenkaan ole määritelty tarkemmin tarjouspyynnöissä eikä asiakaslähtöisyyttä tai osallisuutta korosteta. Latvala pohtii, että tarjouspyynnöissä voisi täsmällisemmin kuvata laadun käsitteen ja kuinka sitä seurataan. (Latvala 2018.)

Virpi Särkiniemi (2011) selvitti opinnäytetyössään mielenterveyskuntoutujien palveluasumisen kilpailuttamiskäytäntöjä, osaamista, palveluasumisen laadun arviointia ja kokemuksia Suomen kunnissa. Särkiniemen tutkimuksen tulokset osoittavat, että kuntien hankintalainsäädännön osaamisessa on puutteita. Tiukentuvat vaatimustasot aiheuttavat haasteita palveluntuottajille. Särkiniemi havaitsi, että kunnat kaipasivat lisää yhteistyötä tilaajan ja tuottajan välille. (Särkiniemi 2011.)

Kirjassaan Hullut mielenterveysmarkkinat (2019) Markku Salo kertoo mielenterveystyön ajautumisesta kriisiin aikana, jolloin yritysten toiminnan moottorina on voiton tavoittelu ja kuntien ideologiset, mutta byrokraattiset säännöt ovat etäännyneet itse asiakastyöstä ja asiakkaiden edusta. Salo kertoo kirjassaan mm. työntekijöiden ajan puutteen johtaneen asiakastyön laadun heikkenemiseen. Salon mukaan on nähtävissä, että asumispalvelumarkkinat suosivat suuryrityksiä ja kurjistavat pieniä toimijoita. Hän perää asumispalveluiden tilaamiselle ja pelisäännöille täydellistä uudistusta. Tutkija ja toimittaja Salon kirjaa varten on haastateltu laajasti asumispalveluyksiköiden työntekijöitä, johtajia, palveluiden tilaajia ja palveluiden käyttäjiä eri puolella Suomea. Haastatteluaineisto on kerätty vuonna 2015 Asumispalvelujen musta laatikko -hankkeessa. Tutkimushanke keskittyi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluihin.

5 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää, miten kilpailuttaminen ja kuntien ja yksityisten palveluntuottajien väliset sopimukset näyttäytyvät mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden johtajille pääkaupunkiseudulla.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumisyksiköiden johtajilla on kilpailutuksesta?
2. Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumisyksiköiden johtajilla on sopimusehdoista?
3. Mitä asumisyksiköiden johtajat kehittäisivät kilpailutusprosessissa ja sopimuksissa?

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Tässä luvussa esittelemme ja perustelemme opinnäytetyön toteuttamiseksi tekemiämme valintoja. Valitsimme tutkimusmenetelmäksemme laadullisen haastattelututkimuksen, koska se tukee hyvin laadullisen tutkimuksen lähtökohtia. Tässä osiossa selvitämme myös sitä, kuinka toteutimme haastatteluilla keräämämme aineiston analysoinnin.

6.1 Laadullinen tutkimus

Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Päädyimme tähän toteutustapaan, koska halusimme

saada tarkemmin selville mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden johtajien kokemuksia ja mielipiteitä. Laadullinen menetelmä oli perusteltu valinta, sillä laadullinen tutkimus tuo määrällistä tutkimusta paremmin esiin henkilökohtaiset näkemykset. Kvalitatiivista tutkimusta voi määritellä elämän kuvaamiseksi ja pyrkimyksenä on tutkia kohdetta kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavan asian syvintä olemusta. Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä halutaan kuvailla ja tulkita, ei yleistää tutkittavaa ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa tulokset esitetään sanoin ja lausein, kun taas määrällisessä tutkimuksessa hyödynnetään tilastollisia menetelmiä. Ihmisten näkemysten ja kokemusten raportointi on laadullisen tutkimuksen peruspiirre. (Kananen 2017, 35–36.) Kun tutkimuksen kohteena on ilmiö tai tapahtuma, johon halutaan yksilön näkökulma, niin silloin laadullinen tutkimus on perusteltua. Se tuo näkyviin tutkittavien näkökulman ja äänen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 28.)

Laadullinen tutkimus on kokemusperäistä tutkimista. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa analysoidaan kokemuslähtöisesti eli empiirisesti. Aineiston keruu- ja analyysimenetelmän merkitys korostuu empiirisessä tutkimuksessa. Tutkimuksen luotettavuus nousee, jos tutkimusmenetelmiä kuvaillaan tarkasti. Tällöin myös lukijalla on mahdollisuus arvioida tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 20–21.)

6.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyömme aineiston olemme keränneet haastattelemalla asumisyksiköiden johtajia. Laadullisessa tutkimuksessa päämenetelmänä on yleisemmin haastattelu (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Haastattelimme opinnäytetyötämme varten kuutta henkilöä, jotka toimivat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden johtajina pääkaupunkiseudulla. Kahdella haastatellulla yksikönjohtajalla oli vastuullaan toinenkin mielenterveys- ja päihdepalvelun asumisyksikkö pääkaupunkiseudulla, joten haastattelut koskivat käytännössä kahdeksaa asumisyksikköä.

Haastatteluja varten kartoitimme ensin pääkaupunkiseudun mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköitä. Halusimme tutkimuksemme mukaan isompien ja pienempien palveluntarjoajien asumisyksiköiden johtajia. Näin pyrimme saamaan monipuolisemmin tietoa sopimuksista ja kilpailutilanteesta. Ottamalla mukaan isompia ja pienempiä palveluntarjoajia halusimme saada tietoa esimerkiksi siitä, vaikuttaako yksikön resurssit tai koko kilpailutuksiin tai sopimuksien sisältöihin. Jokaisella haastateltavalla oli vähintään 10 vuoden kokemus asumisyksikön johtajan tehtävistä sekä korkeakoulututkinto.

Haastattelu on joustava tapa kerätä tietoa. Haastattelu mahdollistaa tutkijan ja haastateltavan välisen vuorovaikutuksen. Tutkija voi käydä keskustelua haastateltavan kanssa, toistaa kysymyksen, esittää tarkentavia kysymyksiä ja oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä. Haastattelutilanteessa tutkija voi esittää kysymyksiä haluamassaan järjestyksessä tilanteeseen sopivalla tavalla. Haastattelun tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastateltaviksi voidaan perustellusti valita sellaisia henkilöitä, joilla on tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.) Tässä opinäytetyössä haastattelu oli perusteltu menetelmä aineiston keräämiseksi erityisesti sen joustavuuden takia.

Teemahaastattelu pohjautuu etukäteen valituista, tutkimuksen viitekehystä nousseista teemoista ja niistä johdetuista kysymyksistä. Aihepiiri kytkeytyy tarkasti käsillä olevan tutkimuksen teoriaan ja tutkimuksen kannalta merkityksellisiin teemoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelun valintaa opinäytetyömme aineiston keräämisen menetelmäksi puolsi se, että se mahdollisti teemojen ja kysymysten asettelun etukäteen. Teemahaastattelun avulla aihepiiri pysyi kohdennetulla alueella ja pystyimme keräämään tietoa halutuista teemoista, mutta se antoi haastateltaville mahdollisuuden myös vapaaseen ilmaisuun. Joustavan luonteensa vuoksi teemahaastattelussa ei tarvitse edetä samassa järjestyksessä ja laajuudessa jokaisessa haastattelussa. (Juuti & Puusa 2020, 107–108; Tuomi & Sarajärvi 2018, 64–66.) Teemahaastattelu sopi tutkimuksemme, sillä halusimme haastateltavien kertovan vapaasti rajatusta aihepiiristä. Teemahaastattelu myös mahdollisti vuorovaikutuksellisuuden ja tarkentavien kysymysten esittämisen haastattelutilanteessa. Tutkimuksemme alussa

keräsimme teoriatietoa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluista sekä kilpailuttamisesta ja hankintalainsäädännöstä. Näiden pohjalta muodostimme teemahaastattelurungon teemat. Teemoiksi muodostuivat kilpailutus, sopimukset ja asiakastyö. Teemahaastatteluissa käyttämämme haastattelurunko on Liite 1.

Tutkimuseettinen näkökulma tulee huomioida ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa. Haastateltavien tulee osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti ilman painostusta. Haastateltavien on voitava luottaa keskusteluiden luottamuksellisuuteen. Vastauksia tulkittaessa tutkijan tulee pyrkiä eettisyyteen ja tuottaa todennettua tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19–20.) Hyvän tutkimusetiikan mukaan haastateltavat saavat tutustua etukäteen kysymyksiin ja aihepiiriin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Ennen haastatteluja kerroimme tutkimuksen luottamuksellisuudesta sekä anonymiteetista ja pyysimme tutkittavilta suostumuksen haastatteluun lomakkeella (Liite 2).

Haastateltavien kiinnostusta osallistua opinnäytetyöhömmä kysyimme puhelimitse. Kun johtajat olivat hyväksyneet ehdotuksemme ja luvanneet osallistua opinnäytetyöhömmä, lähetimme heille vielä tarkentavia tietoja opinnäytetyöstämme sähköpostitse. Saimme sovittua haastatteluajat kuuden tutkimukseen osallistuneen henkilön kanssa helposti. Kaksi asumisyksikön johtajaa pyysi saada haastattelurungon itselleen etukäteen ennen haastattelua, jonka lähetimme heille sähköpostitse paria viikkoa ennen haastattelun ajankohtaa. Haastatteluista kolme teimme kasvotusten paikan päällä asumisyksiköiden tiloissa, ja kolme etäyhteydellä videopuheluna koronarajoituksista johtuen. Haastattelut sujuivat ongelmitta ja pysyivät aikataulussa maaliskuun aikana. Haastattelutilanteet halusimme pitää vapaamuotoisina ja keskustelunomaisina. Haastatteluissa pystyimme kysymään perusteluita haastateltavien mielipiteille sekä esittämään tarkentavia lisäkysymyksiä. Tallensimme kaikki haastattelut kahdella puhelimella litterointia varten. Haastattelut kestivät tunnista puoleentoista tuntiin. Tallennettua materiaalia kertyi yhteensä noin kahdeksan tuntia. Haastattelujen jälkeen kävimme tarkasti läpi koko materiaalin ja litteroimme aineiston. Jätimme litteroimatta materiaalista selvästi epäolennaiset asiat. Litteroitua tekstiä kertyi noin 60 sivua.

6.3 Aineiston analysointi ja teemoittelu

Aineiston analysoinnilla pyritään tiivistämään aineistoa, jotta hajanaisesta aineistosta tulisi selkeämpi ja informatiivisempi (Eskola & Suoranta 2008, 137). Laadullisen aineiston analysointi nivoutuu tiukasti kiinni aineiston hankintaan. Kvalitatiivisen aineiston analyysissä tutkijan tulee lukea aineistoa useaan kertaan. Näin on mahdollista saada käsitys siitä, miten aineistoa voi teemoitella tai luokitella erilaisiin ryhmiin. Teoriakirjallisuudesta kerätyt tiedot vaikuttavat siihen, millaisia teemoja aineistosta nousee esiin. Analyysissä pyritään selkeyttämään ja ymmärtämään tutkimuskohteen ilmiötä. (Juuti & Puusa 2020, 139–140.) Analyysin tarkoituksena on järjestää aineisto selkeään ja ytimekkääseen muotoon niin, ettei sen sisältö ja merkitys katoa. Aineisto tulee pilkkoa osiin, käsitteellistä ja koota se uudelleen loogiseksi lopputulokseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Käytimme aineiston analysoinnissa teemoittelua. Teemoittelemalla voi tuoda esiin sen, mitä kustakin teemasta on sanottu. Teemoittelu etenee siten, että aineisto pilkotaan pienempiin osiin ja kasataan uudelleen eri teemojen mukaan. Teemahaastattelussa käytettyjä teemoja voi käyttää myös analyysissä, jolloin aineiston analysointi on melko mutkatonta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Analyysin teemat voivat pohjautua haastattelussa esitettyihin teemoihin, jonka lisäksi aineistosta voi nousta esiin muitakin teemoja. Aineistosta on siten mahdollista löytää tietoja, joka ei noudata tutkijan hahmottelemaa jäsenystä. Teemat muovautuvat tutkijan tulkinnoista siitä, mitä haastateltavat ovat sanoneet. Tutkija voi ryhmitellä haastateltavien ilmaisut saman teeman alle, vaikka haastateltavat olisivat puhuneet samasta asiasta eri sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.) Eskolan ja Suorannan (2008, 178) mukaan teemoittelu on hyödyllinen menetelmä analysointiin, kun pyritään käytännöllisen ongelman ratkaisuun. Päädyimme teemoitteluun, koska koimme sen luontevaksi jatkumoksi teemahaastattelulle ja pystyimme näin vertailemaan samaan teemaan kuuluvia näkemyksiä.

Aloitimme aineistomme analyysin lukemalla ja tutkimalla litteroitua tekstiä useamman kerran, jotta saisimme mahdollisimman kattavan kuvan materiaalista. Koska kyseessä oli teemahaastattelu ja aineistoa oli paljon, aloitimme valikoimalla aineistosta opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä kannalta merkittävää tietoa. Loimme teemoittelua varten erillisen Word-tiedoston. Teemahaastattelussa käyttämämme haastattelurunko toimi teemoittelun pohjana. Jaottelimme haastateltavien vastauksia haastattelurungon teemojen ja siinä olevien lisäkysymysten alle. Haastattelurunko oli suunniteltu tutkimuksen teemoja silmällä pitäen. Näin toimien saimme kasattua laajan litteroidun aineiston yhteen tekstitiedostoon, josta aineisto oli helpommin luettavissa ja ymmärrettävissä. Tiivistimme vastauksia muuttamalla alkuperäisen ilmaisun pelkistettyyn muotoon. Samalla pyrimme varmistamaan sen, ettei vastauksen sisältö muutu ja yhteys aineistoon katkea. Alkuperäiset ilmaukset kulkivat mukana analyysin taustalla.

Jatkoimme teemoittelua etsimällä aineistosta samankaltaisia pelkistyyksiä. Pelkistetyistä ilmaisuista rakentui yhdistävä tekijä. Yhdistävistä tekijöistä muodostui lopullinen teema. Pääteemat nimesimme aineiston tuloksien mukaisesti. Aineistosta nousi lopulta esiin kolme pääteemaa, jotka vastaavat opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Analyysin myötä tutkimuksen teemat ja tutkimuskysymykset tarkentuivat. Haastattelurungon teemoista kilpailutus ja sopimukset nimettiin lopulta nimillä kokemuksia ja näkemyksiä kilpailutuksesta ja kokemuksia ja näkemyksiä sopimusehdoista. Teemat ovat samalla nimellä sekä työmme tuloksissa että myös opinnäytetyömme otsikossa. Kolmanneksi pääteemaksi muodostui teemoittelun keinoin kehittämisehdotukset.

Käytimme tulosten yhteydessä suoria lainauksia haastatteluista vahvistaaksemme tuloksia. Tarkasti valikoitujen sitaattien tarkoituksena oli lisätä tutkimuksen luotettavuutta sekä tuoda esiin asumisyksiköiden johtajien henkilökohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä. Teemoittelun aikana pidimme mielessämme opinnäytetyön tehtävän tutkimuskysymyksiin, teemahaastattelun teemat sekä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Yhden teeman muodostumisesta on esimerkki alla olevassa taulukossa 1.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Yhdistävä tekijä	Lopullinen teema
"Vastaavia palveluntuottajia on useampia, jotka kilpailevat tuetun asumisen paikoista. Tää on ollut kasvava juttu."	Palveluntuottajien määrä on lisääntynyt		
"Kilpailutuksissa kunnilla on mahdollista, että ne päättää ottaa 15 palveluntarjoajaa 30:sta. Sitten keitä he käyttää, niin he pystyvät itse määrittelemään."	Puitejärjestykseen pääsee osa palveluntuottajista		
"Kilpailuahan on paljon ja tietysti tällä alueella on aika paljon noita oikeesti isoja yrityksiä"	Kilpailutilanne on kiristynyt	Kilpailutilanne pääkaupunkiseudulla	Kokemuksia kilpailutuksesta
"Vaatimuksista on tullu tosi hurjat."	Kuntien vaatimukset ovat nousseet		
"Siinäähän ei hirveästi ole neuvotteluvarama palveluntarjoajan puolelta. Joko pystyt puitesopimukseen tai sitten et pysty."	Palveluntuottajien on täytettävä kuntien vaatimukset		

Taulukko 1. Yhden yläluokan muodostuminen teemassa kokemuksia kilpailutuksesta.

7 Tulokset

Tässä luvussa esitämme tulokset, jotka nousivat tutkimusaineistosta teemoittelun keinoin. Tulokset esitetään samassa järjestyksessä, jossa tutkimuskysymyksetkin on esitetty. Tuloksissa vastaamme tutkimuskysymyksiimme: millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumisyksiköiden johtajilla on kilpailutuksesta, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumisyksiköiden johtajilla on sopimusehdoista sekä mitä asumisyksiköiden johtajat kehittäisivät kilpailutusprosessissa ja sopimuksissa.

7.1 Kokemuksia ja näkemyksiä kilpailutuksesta

Jokainen haastatelluista yksikön johtajista piti itse kilpailutusprosessia selkeänä. Kunnan hankintailmoituksen nähtyään yritykset voivat itse päättää, ovatko kunnan ehdot ja vaatimukset sellaiset, että asumisyksikön on aiheellista lähteä mukaan kilpailutukseen. Yksiköiden johtajat toivat esiin sen, että pääkaupunkiseudun kunnat käyttävät mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden hankinnoissaan lähes poikkeuksetta puitejärjestelyä. Pääsääntöisesti kaupungit olivat kilpailuttaneet asumisyksiköt neljän vuoden välein, mutta muutamassa tapauksessa myös kahden tai yhden vuoden välein. Osa haastatteluihin osallistuneista yksiköistä oli haastattelun ajankohtana menossa jo ensimmäisellä tai toisella optiovuodella, eli he olivat saaneet sopimuskaudelleen jatkoaikaa. Suurin osa haastateltavista kertoi, että heidän asumisyksikkönsä sopimus ainakin yhden kunnan kanssa on päättymässä vuonna 2021, joten kilpailutus aiheena on ajankohtainen.

Haastateltavien mukaan pääkaupunkiseudulla on paljon kilpailua. Kilpailun kerrottiin kiristyvän jatkuvasti, koska kilpailutukseen mukaan lähteviä yrityksiä on yhä enemmän ja ainoastaan osa pääsee puitejärjestelyn piiriin kuntien kanssa. Kilpailutusprosessin koettiin etenevän samalla tavalla, riippumatta siitä mikä

kunta kilpailuttaa. Usean haastateltavan mukaan kilpailutukseen valmistautuminen alkaa jo ennen varsinaista kunnan hankintaprosessia. Ennen varsinaista kilpailutusta, yksiköiden päälliköillä on mahdollisuus tuoda esiin omia mielipiteitään ja ehdotuksiaan kunnan kilpailuttajille kuntien järjestämien markkinapuheenvuorojen kautta. Markkinapuheenvuoroa osa yksiköiden johtajista piti tilaisuutena markkinoida omaa asumisyksikköään kunnalle. Osa taas koki, että markkinapuheenvuorot ovat ainoastaan mahdollisuus käydä kuulemassa kunnan vaatimuksia. Haastatteluista kävi ilmi, että suurin osa yksiköiden johtajista kokee saavansa yksikkönsä ääntä kuuluviin myös asiakastyön aikana. Muutaman näkemyksen mukaan tiivis yhteistyö kuntien kanssa ja hyvät kokemukset yhteistyöstä voisivat mahdollisesti vaikuttaa suotuisasti palveluntuottajan menestykseen seuraavassa kilpailutuksessa. Useammassa haastattelussa kävi ilmi, että yksiköiden johtajat uskovat sosiaalityöntekijöiden ja asukassijoittajien kokemusten yrityksen toiminnasta välittyvän myös kuntien kilpailutuksista päätäville tahoille. Toimiva yhteistyö erityisesti kuntien asukassijoituksista päättävien tahojen sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa voisi siten mahdollisesti vaikuttaa kilpailutuksen lopputulemaan myönteisesti palveluntuottajan kannalta. Omaa aktiivisuutta ja hyviä suhteita kunnan työntekijöihin pidettiin yhtenä keinona menestyä kilpailutuksessa.

Kuntien valmistautuessa kilpailutukseen, kilpailuttajat saattavat kysellä esitietoja yrityksiltä mm. toteumista ja laadusta. Osa yksiköiden johtajista otti puheeksi kuntien kilpailuttajien osaamisen. Osaamisella tarkoitettiin sitä, että kysyvätkö kilpailuttajat oikeanlaisia kysymyksiä kilpailutettavilta. Muutaman haastateltavan mukaan kysymykset ovat toisinaan olleet epäolennaisia. Haastateltavien mukaan kilpailuttajien osaaminen on parantunut, mutta kehitettävää kuitenkin vielä on.

”Siinä pystyy vähän tuomaan esille omia ideoitaan siitä, mihin suuntaan kannattaisi. Kaupunki toki itse tekee päätökset, miten he hankinnassaan etenevät.”

”Sinne voi palveluntuottajat osallistua kuuntelemaan enemmänkin vaatimuksia, esittämään tarkentavia kysymyksiä, että mitä tällä kohdalla tar-

koitetaan. Siellä käydään tavallaan läpi sitä vaatimusta ja siellä saa esittää kysymyksiä. Silleen palveluntuottajat pystyvät hankkimaan spesifiä tietoa, jotta he tietävät mitä pystyvät tarjoamaan ja millä hinnalla.”

”Ollaan lähdetty kehittämään sitä, että kilpailuttajat oppisivat paremmin kilpailuttamaan.”

Koska kilpailutuksessa pärjääminen ei haastateltavien mukaan ole ollenkaan varmaa, olivat kaikki palveluntarjoajat kokeneet tarpeelliseksi varmistaa toimintansa osallistumalla useamman eri kunnan järjestämiin kilpailutuksiin. Näin ollen yritystoiminnan jatkamisen edellytykset pysyvät olemassa, vaikka osallistuminen yhden kunnan kilpailutukseen ei tuottaisikaan tulosta. Osa haastateltavista kertoi, että heidän yksikkönsä ottaa yleensä osaa jokaiseen kilpailutukseen, johon heillä vain on mahdollisuus osallistua.

”Mehän otetaan osaa varmaan jokaiseen kilpailutukseen, vaikkei niistä mitään seuraakaan.”

”Kilpailutuksen tulos tiedetään varmaan siinä syyskuussa suurin piirtein, että päästiinkö jatkoon. Sitten kunnilla on aikaa miettiä, jos ei tule jatkoa, miten siinä yksikössä olevien asukkaiden kanssa tehdään. Ratkaisu voi olla se, että he saavat jatkaa asumistaan täällä ja muuttavat pois kun muuttavat, mutta uusia asukkaita ei enää asuteta. Sitten voi olla radikaali ratkaisu, että siirretään asukkaat palveluntuottajille, jotka ovat päässeet kilpailutuksessa mukaan. Se ei ehkä ole asiakaslähtöisin ratkaisumalli, mutta tätäkin on paljon käytössä.”

Haastatteluista kävi ilmi, että pienemmissä yrityksissä yksikön johtajan roolin kilpailutusprosessissa koettiin olevan suurempi, kun taas isommissa organisaatioissa kilpailutusta hoitaa pääsääntöisesti yrityksen erillinen kilpailutuksista vastaava osasto. Haastateltavien mukaan pienemmissä yrityksissä päällikön on oltava hyvä myös liiketaloudessa ja tiedettävä paljon kilpailutuksesta, ja sen arveltiin vaikuttavan tietyissä tapauksissa kilpailutuksessa pärjäämiseen. Isommissa yrityksissä yksikön johtajan rooli kilpailutuksissa on selvästi pienempi.

”Eli meillä on pieni organisaatio, ettei ole mitään tällaista hallintoa. Yhdessä toimitusjohtajan kanssa kilpailutukset tehdään. Isoilla yrityksillä on kaikki mahdolliset osastot, meillä ei ole sellaisia. Täällä hoidetaan itse kaikki.”

Lähes jokainen haastateltu asumisyksikön johtaja oli sitä mieltä, että kilpailutuksessa raha on pääasiallinen tekijä, joka ratkaisee. Laadun katsottiin merkitsevän huomattavasti vähemmän. Kuntien siis koettiin valitsevan yrityksiä sopimuksensa piiriin enemmän alhaisen hinnan perusteella, eikä niinkään laadun perusteella. Yhden haastatellun johtajan näkemys oli se, että laatua ei kysellä vasta kuin siinä vaiheessa, kun jo ollaan sopimuksen piirissä. Toisaalta yhden eriävän kokemuksen mukaan kunnat arvottavat asumisyksiköiden tarjoamaa laatua paljon. Suurin osa haastatelluista yksikön johtajista oli samaa mieltä siitä, että vaikka raha ratkaisee kilpailutuksessa eniten, ovat kunnat myös kiristäneet laatuvaatimuksiaan. Yritysten on mietittävä entistä tarkemmin, onko heidän mahdollista tai kannattavaa lähteä mukaan kilpailutukseen. Palveluntuottajan tulee pohtia, onko sillä resursseja vastata kunnan kiristyneisiin vaatimuksiin ja täyttävätkö esimerkiksi yksikön toimitilat kunnan nykyiset standardit.

“Kyllähän tässä selkeästi 20 vuoden aikana nähnyt, että raha ratkaisee. Ostava taho haluaa tietysti maksaa mahdollisimman vähän ostettavasta palvelusta. Yleensä niissä on se, että 80 prosenttia on hinta ja 20 prosenttia laatu. Eli hyvin suuri painoarvo on sillä, kuka halvimmalla tarjoaa, niin myös saa. Jotkut pystyy polkemaan hintoja, vaikka kulut on aika samat kaikilla palveluntarjoajilla. Se mistä pystytään kiristämään, on maksamalla pienempiä palkkoja työntekijöille.”

“Laadusta puhutaan paljon uskottavammin ja enemmän kuin aiemmin. Viimeisimmässä kilpailutuksessa laadussa on ollut merkitys. Siis sen yksikön laadulla, joka on päässyt mukaan kilpailutukseen. Sitten jos olet ylipäättänsä päässyt mukaan kilpailutukseen, niin silloin laadulla alkaa jo olemaan merkitystä.”

“Jos kaupunki ei herää siihen, että jos ei ole firmalle kannattavaa toimintaa, niin kohta ei ole mihin ottaa asiakkaita. Eli, se yhteinen linja olisi löydyttävä hyvin nopeasti.”

Vaikka kilpailutuksen prosessi näyttäytyi samankaltaisena ja selkeänä jokaiselle asumisyksikön johtajalle, niin kokemukset kilpailutuksessa pärjäämisestä vaihtelivat jonkin verran. Kilpailutuksessa pärjäämisen kannalta kaikilla haastateltavilla oli samanlainen käsitys siitä, että yhdellä palvelutuotteella on hyvin haastavaa pärjätä. Haastatteluista kävi ilmi, että monet yksiköt ovat joutuneet laajentamaan palveluidensa kirjoa. Haastatteluissa tuotiin esille sitä, että palveluntarjoajien erityisosaamista arvostetaan. Usealta haastateltavalta tuli ilmi se,

että hyvä tapa menestyä kilpailutuksessa on tuottaa palvelua tarkasti kohdenne-
tulle asiakasryhmälle tai kehittää omaa palvelukonseptia. Varsinkin pienempien
asumisyksiköiden johtajat kertoivat, että tarkasti kohdennettu palvelu on edelly-
tys kilpailussa pärjäämiselle. Sen sijaan suurempien yksiköiden johtajat kertoi-
vat, että heidän etunsa kilpailussa on se, että heidän on mahdollista tarjota kun-
nille kaikkea kolmea eri asumispalvelun tasoa: tuettua asumista,
palveluasumista ja tehostettua palveluasumista.

”Meillä on useampi yksikkö omassakin firmassa. Meillä on etuna se,
että palvelutasoa on kaikkea kolmea. Voidaan mennä palvelutasosta
toiseen muuttamatta oikeastaan mitään. Pienillä resursseilla.”

”Se mitä kaupunki sijoittajana arvostaa on kokemus ja erikoisosaami-
nen. Tätä kukaan ei oikein osaa hoitaa. Sitä osaamista kaupunki arvos-
taa ja joustavuutta.”

”Jokaisessa kilpailutuksessa tulee jotain uutta jengaa, harvoin voi toi-
mintaa ihan samana jatkaa. Toimintaa pitää mukauttaa, että se vastaa
uutta puitesopimusta.”

Puitejärjestelyyn valinta ei takaa sitä, että kunta käyttää palveluntarjoajan palve-
luita. Haastateltavien mukaan, tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että osa puite-
sopimuksen piirissä olevista yrityksistä tarjoaa saman palvelun halvemmalla
hinnalla. Usea haastateltava koki, että kunta tekee puitejärjestelyn piirissä ole-
vien yritysten kanssa hankintasopimuksia hinnan, asumisyksikön palvelun laa-
dun ja erikoisosaamisen perusteella.

”Kilpailutuksissa kunnilla on mahdollista, että ne päättää ottaa 15 palve-
luntarjoajaa 30:sta. Sitten keitä he käyttää, niin he pystyvät itse määrit-
telemään.”

7.2 Kokemuksia ja näkemyksiä sopimusehdoista

Suurin osa haastateltavista mainitsi sen, että sopimukset ovat nykyään selke-
ämpiä kuin aikaisemmin. Tulokinnan varaa on vähemmän, mitä pidettiin hyvänä
asiana. Haastatteluissa mainittiin se, että nykyään on helpompi pitää asumisyk-
sikön henkilökunta selvillä sopimuksen sisällöstä. Toisaalta tässäkin eroavai-

suutta löytyi. Yhden suuremman yksikön johtaja kertoi, että erään pääkaupunki-seudun kunnan kanssa tehty sopimus on hyvä, koska sitä ei ole kirjoitettu kovin yksityiskohtaisesti. Tätä yksikönjohtaja piti oman yksikkönsä kannalta hyvänä asiana, koska sopimus toi yksikön toiminnan kannalta liikkumavaraa.

”Kaupunki X voi edellyttää ja vaatia yhtä jos toista, mutta se ei ole niin orjallisesti kirjoitettu. Se on mun mielestä ihan toimiva sinällään.”

”Näen kauhean positiivisena sen, että näissä sopimuksissa on tällaiset palvelukuvaukset siellä liitteenä aina, jotka määrittävät aika paljon sitä mitä siellä asiakastyössä pitää tehdä. Sitä kautta on tosi helppo kehittää myös sitä omaa työtä yksikössä.”

Jokaisen haastateltavan mukaan henkilöstörakenteeseen liittyviä kohtia on sisällytetty sopimukseen entistä enemmän. Laatuvaatimukset henkilöstön suhteen ovat tiukentuneet. Sopimuksien palvelukuvauksissa on usein tarkkaan määriteltä se, millaisen koulutusasteen henkilökuntaa yksiköissä tulee olla. Esimerkkinä se, kuinka paljon AMK-tasoista henkilöstöä pitää olla suhteessa koko henkilökunnan määrään. Eroja henkilöstövaatimusten painotuksissa kuitenkin löytyi eri kuntien väliltä. Toisen kunnan kerrottiin painottavan henkilökunnan koulutusta hieman eri tavalla kuin toisen. Henkilökuntavaatimuksissa eroavaisuutta katsottiin olevan myös sen mukaan, minkä asiakasryhmän tai tuen tason yksikkö oli kyseessä tai minkä kokoinen yksikkö oli. Muutaman yksikönjohtajan mukaan tiukentuneet koulutusvaatimukset tuovat painetta henkilöstön palkkaamisen suhteen. Yksi johtajista painotti sitä, että rekrytoinneissa ei välttämättä löydy yhtään sopivaa työntekijää ja vanhojen työntekijöiden osaaminen ei ole enää riittävää, koska koulutuksen laatuvaatimukset ovat nousseet. Haastatelluista kävi ilmi, että myös yksikön vastaavan henkilön vaatimukset ovat kiristyneet. Sopimuksissa vaaditaan yhä enemmän työkokemusta esimiestyöstä ja asiakastyöstä. Nykyään on vaikeampaa löytää päteviä esimiehiä, kerrottiin.

”X kaupungilla keskeinen kriteeri on, että palvelukuvauksen mukaan kolmasosa tulee olla AMK-koulutuksen saaneita.”

”Yksikön vastaavan henkilön vaatimukset on kiristynyt aika paljon vuosien aikana. Esimiehelle asetetaan aika paljon vaatimuksia sopimusten kautta.”

Haastateltavien mukaan sopimukseen on kirjailtu usein melko tarkasti asiakastyöhön liittyviä velvoitteita. Sopimukseen on voitu sisällyttää esimerkiksi kohta, jossa mainitaan, kuinka monta kertaa viikossa ja minkä tyyppistä viriketoimintaa asumisyksikössä on järjestettävä. Tai sopimuksessa voi olla ehto, joka velvoittaa asumisyksikköä huolehtimaan asiakkaan perusterveydenhuollosta tai hammashoidosta kerran vuodessa. Toisaalta asiakastyöhön liittyvät maininnat sopimuksissa ovat voineet olla myös ympäröivä, kuten ”täytyy tukea harrastuksiin ja talon ulkopuoliseen toimintaan”. Sopimuksien sisällön ja tyylin asiakastyötä koskien koettiin siis vaihtelevan. Useampi haastateltava kertoi kuntien painottavan asiakastyöhön liittyviä ehtoja hieman eri tavoin.

Haastatteluista kävi ilmi, että yritykset kokevat sopimuksen merkityksen asiakastyön kannalta hieman eri tavoin myös sen mukaan, minkä tuen tason asiakkaita yksikössä oli. Tuetun asumisen kohdalla sopimukseen merkityt tarkat tapaamisten maksimajat koettiin haasteellisina asiakastyön kannalta, koska tapaamiset on sovittava ennakkoon. Tukiasiakkaalla voi olla sopimuksessa määritetty esimerkiksi yksi tunti ohjausaikaa per viikko. Jos tapaaminen peruuntuu, ei uutta aikaa useinkaan saada enää sovittua kuluvalle viikolle, jonka seurauksena asiakkaan asioiden hoitaminen saattaa siirtyä huomattavan paljon. Tapaamisten peruuntumisten kerrottiin olevan myös taloudellisesti huono asia tuetun asumisen asumisyksiköille, koska kunta maksaa yritykselle tehtyjen tuntien mukaan, eikä kunta maksa yritykselle, jos tapaamisia peruuntuu useamman kerran peräkkäin. Toisaalta palveluasumisen sopimuksissa määriteltyä keskustelu-aikaa pidettiin hyvänä ja selkeyttävänä asiana. Palveluasumisessa keskustelu-aikaa ei tarvitse sopia etukäteen, vaan tapaamiset voidaan sopia joustavasti henkilökunnan ja kuntoutujan menojen mukaan.

”Ja varsinkin jos asuu tukiasunnossa, niin jos menee parikin tapaamista ohi, jos pitäisi tavata kerran viikkoon, niin voi olla, että asiakasta ei nähdä moneen viikkoon. Ja sen jälkeen asiakkaan asiat saattavat olla jo mullin mallin.”

”Käytännössä tarkoittaa sitä, että hirveän harvalle asiakkaalle sopii semmoinen joku tunti per päivä -tapaaminen. Palveluasuminen on selkeästi tuotteena henkilökunnalle helpoin ja asiakkaalle. Siinä pystyy antamaan kynnyksetöntä tukea asiakkaalle ja sit tilanteeseen ja asiakkaan

tilanteesta riippuen se on paljon joustavampaa kuin tällainen tuntiveloitteinen.”

Haastatteluissa tuotiin selkeästi esiin se, että sopimuksissa määritellyt henkilöstöresurssit ovat suurin vaikuttava tekijä asiakastyön kannalta. Yhtenä esimerkkinä nostettiin esiin yksilökuntoutuksen ja yhteisökuntoutuksen suhde. Yksilökuntoutus on näkynyt viimeisissä sopimuksissa selkeämpänä kuin ennen, mitä pidettiin hyvänä asiana. Aikaisemmin painotettiin yhteisökuntoutusta enemmän. Yleinen huomio oli, että sopimuksissa korostetaan aiempaa enemmän asiakkaiden yksilöllisyyttä ja yksityisyyttä. Haastatteluissa painotettiin sitä, että asiakkaat tulisivat paremmin huomioiduksi, jos sopimukseen olisi sisällytetty henkilökohtaista ohjausta vielä enemmän. Koska haastateltavien mukaan henkilökohtaista ohjausta sopimuksissa on resursoitu kuitenkin vähän, paine hoitaa asiakkaan kuntoutusta yhteisökuntoutuksen keinoin on suuri. Yhteisökuntoutusta pidettiin hyvänä tapana kuntouttaa, mutta samalla oltiin sitä mieltä, että tapaa tulee tällä hetkellä käytettyä enemmän kuin olisi asianmukaista. Yhdessä haastattelussa mainittiin, että asiakkaan kuntoutus väistämättä viivästyy, jos henkilökohtaiseen ohjaukseen ei ole tarpeeksi aikaa.

“Jos X kunta haluaisi painottaa enemmän yksilökuntoutusta, asiakkaiden tarpeet tulisi paremmin huomioiduksi ja se edellyttäisi ennen kaikkea lisäystä henkilöstömitoituksessa. Kaikki eivät saa tasapuolista palvelua, pitää tehdä priorisointia. On vääjäämätöntä, että yksilön kuntoutuminen viivästyy nyt tällä resurssipulalla. Kuka maksaa, jos kuntoutuminen viivästyy, niin se on selvää, että kuntahan siinä maksaa pitkempään isompaa lukemaa.”

Useammassa haastattelussa tuotiin esiin se, että palvelun henkilöstömitoitusta koskevissa ehdoissa on eroja eri kuntien välillä. Tämä voi aiheuttaa asiakastyön kannalta haastavia tilanteita. Esimerkkinä se, että X kunnan sopimuksessa on mitoitettu enemmän henkilökuntaa asiakasta kohden kuin Y kunnan sopimuksessa, vaikka asiakkaan tuen taso on sama. Erään haastateltavan mukaan X kunnan henkilöstövaatimus tehostettuun palveluasumiseen on 0,5 työntekijää asiakasta kohti ja Y kunnan vaatimus on 0,4. Yritykset joutuvat käytännössä tasapainoilemaan henkilöstön määrässä näiden kahden eri mitoituksen välillä. Haastattelujen mukaan tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että yhden kunnan asiakas saa hieman sopimusta huonompaa palvelua ja toisen kunnan asiakas

hieman parempaa. Tämän katsottiin merkitsevän asiakastyön kannalta henkilökunnan kiireen lisääntymistä.

”Kaikki on luokiteltu palveluasumisen asiakkaiksi, keitä meillä tässä on. Kaikille on samat sopimukset, mutta sitten meillä on kahden eri kunnan asukkaita samassa yksikössä. Kunnilla on monesti vähän eriävät. Toinen voi tarjota liinavaatteet ja toinen ei tarjoa liinavaatteita. Tämmöisessä yksikössä on sitten vähän pakko toimia sen mukaan missä liinavaatteet tarjotaan, niin kyllä ne tarjotaan sitten kaikille. Ei voi sanoa, että sori olet X kunnasta, et saa tätä päiväkahvia, kun muut on Y kunnasta.”

”Mun mielestä X kunnalla on ollut 0,5 tehostetussa palvelussa ja Y kunnalla on ollut koko ajan 0,4. Se on semmoinen tietenkä mikä vaikuttaa, koska se vaikuttaa henkilöstömäärään ja sit se vaikuttaa arkiseen toimintaan henkilöstömäärän kautta. Se on se keskeisin.”

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että sopimusehtojen noudattaminen ja asiakastyön laadun valvonta on pääasiallisesti yritysten omalla vastuulla ja että tätä kunnat myös olettavat. Yksikön johtajien kokemukset siitä, miten kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa, olivat ristiriitaisia. Osa haastateltavista koki, ettei kunta valvo toimintaa käytännössä lainkaan, kun taas päinvastaisten kokemusten mukaan palvelun tilaajat valvovat asumisyksiköitä aktiivisesti. Ristiriitaisia tuloksia tuli sen mukaan, minkä kunnan kanssa yksiköllä sopimus oli, mitä palveluita palveluntuottaja tarjosi ja oliko kyseessä pienempi vai suurempi toimija. Pääsääntöisesti pienempien asumisyksiköiden, sekä tuettua asumista tuottavien yksiköiden johtajat kokivat, että laatua ja toimintaa ei juuri kunnan puolelta valvota. Tarkastusluonteisia yllätyskäyntejä asumisyksiköihin kunta oli toteuttanut keskimäärin kerran vuodessa, mutta osaan yksiköistä huomattavasti vähemmän. Kunnan tapa seurata laatua herätti keskustelua. Toiset haastateltavista kokivat kuntien tekemän laadun valvonnan epätarkoituksenmukaiseksi ja tehottomaksi. Lähes jokainen haastateltava toivoi parempaa laadunvalvontaa, mutta jokainen oli sitä mieltä, että laatua on hyvin vaikeaa mitata ja ymmärsivät kuntien haasteet laadunvalvonnassa.

Suurin osa haastateltavista toi esiin sen, että yritykset itse arvioivat työn laatua erilaisin menetelmin. Useampi haastateltava toi esille omavalvontasuunnitelmat, joiden avulla palveluntuottaja ja kunnat pystyvät seuraamaan ja ohjaamaan toi-

minnan laatua. Omavalvontasuunnitelman ja jokaiselle kuntoutujalle yksilöllisesti laadittavien kuntoutussuunnitelmien lisäksi kunta voi laittaa sopimukseen vaateita tai ehtoja, joiden katsotaan takaavan palvelun laadukkuuden. Tällaisia ehtoja olivat esimerkiksi työnohjaus ja työhyvinvointipäivät asumisyksikön henkilökunnalle. Kaikkien yksiköiden sopimuksissa ehtoja esimerkiksi työnohjauksesta ei kuitenkaan ollut.

”Meillä on omavalvontasuunnitelma, riskikartoitukset, auditoinnit eli kaiken maailman suunnitelmat. Ulkoinen auditointi ja vuositapaamiset kaupungin Z kanssa. Kaupunki X ei ole ollut kovin kiinnostunut. Koska meillä ei ole yhteisöllistä toimintaa, niin ei ole sellaisia isompia laatuvaatimuksia ja ketään ei oikein kiinnosta.”

”Pitää olla kaksi kertaa vuodessa asumisen suunnitelmat eli kuntoutussuunnitelmat tarkistettu. Kahdesti vuodessa tehdään asukkaille kysely, jossa kysytään asumiskokemusta. Omaisille pyritään järjestämään kahdesti vuodessa tapahtuma. Vaikka asukkaiden toiminnan seuraamiseen ja henkilökohtaisen ympäristön siivoamiseen ja tämän kaltaista mitattavia asioita. Eri kunnat voi rakentaa sisään mitä ne haluaa.”

”Kyllähän ne tekee yllätyskäyntejä, varsinkin viimeisimmän hoitokohun myötä.”

7.3 Kehittämisehdotukset

Haastateltavat löysivät useita kehittämiskohteita kilpailuttamisesta ja puitejärjestelystä. Kuntien täytyy noudattaa kilpailutuksissa hankintalakia. Useampi vastaaja toivoi muutoksia itse hankintalakiin. Hankintalain mukaan kunnilla on vapaus valita kokonaistaloudellisen edullisuuden arvioinnissa käytettävät vertailuperusteet. Useimmiten tarjousten valintaperusteena on alhaisin hinta. Suurin osa haastatelluista toivoi, ettei raha saisi olla määräävin tekijä, vaan laatua pitäisi korostaa enemmän. Hankintalakia voisi muokata esimerkiksi niin, että raha ei saisi olla valintaperusteissa ratkaisevin tekijä. Useampi haastateltava toi esiin sen, että kunnan kilpailuttajat eivät välttämättä ole erityisen taitavia ja toivoivat kilpailuttajien hankkivan lisää asiantuntemusta asiakasryhmästä ja kilpailutettavista palveluista. Puitejärjestelyn toivottiin olevan hieman väljempi, jotta

kunnilla olisi liikkumavaraa enemmän. Kuntien on tällä hetkellä hankalaa sijoittaa kuntoutujia puitejärjestelyn ulkopuolella oleville palveluntuottajille, vaikka se olisi kuntoutujan kuntoutumisen kannalta merkittävää.

”Hankintalakia pitäisi vähän muuttaa. Niin että kunnilla olisi vapaammat kädet laittaa asiakkaita niihin paikkoihin, missä he kokis että asiakas saa tukea ja apua. Koska kunnat on kanssa sidottuja sopimuksiin.”

Haastateltavien näkemysten mukaan kunnat pyrkivät takaamaan asiakkaille taseisen laadun esimerkiksi asumisyksikön tiloihin ja henkilöstörakenteeseen liittyvillä vaatimuksilla, jotka ovat sopimuksissa useimmiten tarkkaan määritelty. Haastetta asumisyksiköiden toimintaan kuitenkin tuo hieman epäselvemmin kuvatut laatumääritelmät. Laadun seuraaminen sosiaalialalla on hankalaa, mutta erityisen hankalaa, jos toimijoilla ei ole yhteisiä standardeja laadun mittaamiseksi. Osa haastateltavista toi esille asumisyksiköissä tehtävän työn laadun mittaamisen haastavuuden ja laadun määritelmän epämääräisyyden. He kertoivat kaipaavansa selkeää ohjeistusta tai mittaristoa siihen, miten laatua arvioidaan. Yhteistä laatumittaria toivottiin.

”Laatumittari olisi tervetullut, jos sellaisen joku keksii. Kuinka saat mitattua sitä, että joku asia asukkaalla on saatu paremmaksi, esim. päihteiden käyttö saatu hallintaan. Miten sen kukaan voi mitata? Asiakastytyväisyyskyselyt nyt ainoastaan.”

Kaikki vastaajat kaipasivat lisää vuoropuhelua kuntien ja palveluntuottajien välille. Usein kunnat järjestävät markkinapuheenvuoroja käynnistellessään kilpailutusta. Osa vastaajista koki, etteivät kunnat kuitenkaan hyödynnä heidän tietoaan ja taitojaan tarpeeksi, jotta asiakaslähtöisempi työ olisi mahdollista. Haastateltavat toivoivat, että heidän näkemyksiään otetaan enemmän huomioon kuntien valmistellessa kilpailutuksia sekä sopimuskauden aikana.

”Paras tieto on kentällä. Niin paljon kuin mahdollista, koska meillähän se parhain tieto on mikä toimii ja mikä ei. Ja mihin suuntaan asiakaskunta, millaista tukea ja apua tarvittaisiin.”

”Kun markkinapuheenvuoroja ja muita järjestetään, niin se todellinen tilanne ei ehkä ole se, että ihan aidosti sen palautteen perusteella mietittäis sitä, miten he rakentaa nää palvelutuotteet.”

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköihin tarvittaisiin lakiin kirjattu henkilöstömitoitus. Eriävien näkemysten mukaan henkilöstömäärä itsessään ei takaa laatua tai asiakkaiden kuntoutumista; he korostivat näkemyksissään työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista sekä työn järjestelemiseen liittyviä asioita. Kehittämisehdotuksena esitettiin yhteneväistä henkilöstömitoitusta ja taulukkoa, jonka perusteella alalla työskenteleville olisi selvää mitä eri tuen tasot merkitsevät käytännössä.

”Kokonaisuudessaan mitä pitäisi ensimmäisenä Suomeen saada on tällainen kaavio. Siinä olisi määritelty valtakunnallisesti niin, että jokainen ihminen, joka on tällä sektorilla töissä tietää, millainen asiakas on 0,4 ja millainen asiakas on 0,7.”

Erityisesti tuettua asumista tarjoavat palveluntuottajat haluaisivat siirtyä tuntive-loitteisesta palvelusta kuukausilaskutukseen. He perustelivat toiveensa sillä, että sitä kautta heidän olisi huomattavasti helpompaa aidosti työskennellä asiakkaan kuntoutuksen kanssa. Tuettua asumista tuottavien yksiköiden johtajat toivat esiin sen, että olisi asiakkaan edun kannalta parempi, jos he eivät olisi si-dottuja tiettyihin tunteihin.

”Se on aika helposti sellaista, että harvaa se palvelee tunti per päivä. Sen sijaan, että pystyisi arvioimaan sen, että tänään hän tarvii enemmän tukea ja tänään ei ehkä ole tarve, mutta meidän on tavattava tunti per päivä, jotta me pystytään laskuttamaan.”

8 Pohdinta

Pohdinnassa tarkastelemme opinnäytetyömme tuloksia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä suhteessa työn tietoperustaan. Esittelemämme johtopäätökset ovat syntyneet teorian ja tulosten vuoropuhelun seurauksena. Tutkailemme myös kriittisesti opinnäytetyöprosessimme eettisyyttä ja luotettavuutta sekä tekemiämme valintoja. Lopuksi kuvailemme opinnäytetyömme prosessia ja tuomme esiin jatkotutkimusideoita.

8.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Jokainen haastateltava piti itse kilpailutusprosessia selkeänä, eikä sen suhteen tuotu esiin moitteita. Samaa mieltä oltiin myös siitä, että kilpailua pääkaupunki-seudulla on paljon. Jokainen haastateltava oli siis hyvin selvillä pääkaupunki-seudun kilpailutilanteesta ja siitä prosessista, jolla kilpailutus etenee. Kokemukset markkinapuheenvuoroista ja niiden hyödyllisyydestä vaihtelivat. Erilaiset käsitykset markkinapuheenvuoroista voisivat viitata siihen, että eri kunnat toteuttavat markkinapuheenvuoroja hieman eri tavoin. Kokemuksiin on voinut vaikuttaa myös se, onko kunta huomionnut palveluntuottajien toiveita ja ehdotuksia vai ei.

Kaikki haastateltavat ilmaisivat toiveensa tiiviimmästä yhteydenpidosta palveluntuottajan ja kunnan välillä, jotta palveluntarjoajien asiantuntemusta ja osaamista voitaisiin hyödyntää paremmin. Tässä opinnäytetyössä saadut tulokset kielivät siitä, että kunnat ovat aktivoituneet yhteydenpidossa yritysten suuntaan, mutta palveluntuottajien näkemysten mukaan yhteistyö ei ole edelleenkään tarpeeksi tiivistä. Toisaalta tutkimuksessamme kävi ilmi, että palveluntuottajien oma aktiivisuus kuntien suuntaan on lisännyt yhteistyön määrää. Mielenterveyskuntoutusta laajasti tutkinut Markku Salo (2019) kirjoittaa, että tilaajien ja yrittäjien välillä on liian vähän vuoropuhelua. Sen lisäksi palvelua tuottavien yrittäjien ja heidän henkilöstönsä osaamista ei hyödynnetä riittävästi palvelun tilaamisessa. (Salo 2019, 201.) Myös Kauppinen (2018, 49) havainnoi tilaajien ja tuottajien välisissä suhteissa ja yhteistyössä olevan kehittämisen varaa. Mielenkiintoista on, että Särkiniemi (2011, 65) teki sen johtopäätöksen jo vuosikymmen sitten, että myös palvelun tilaajat eli kunnat kaipasivat lisää vuoropuhelua palveluntuottajien kanssa. Palveluntuottajien osaamista ja heille kertynyttä asiakastyön tietoa voisi olla tutkimuksemme tulosten pohjalta syytä hyödyntää nykyistä enemmän kilpailutuksissa ja sopimusten sisältöä suunniteltaessa. Tiiviimmän yhteistyön ja jaetun kumppanuuden avulla kunnan ja palveluntuottajan olisi myös mahdollista tuottaa uutta tietoa palveluiden kehittämiseksi. Yksi keino paremman yhteistyön toteuttamiseksi voisi olla säännölliset tapaamiset tilaajan ja palveluntuottajien kesken.

Opinnäytetyömme tuloksista nousi esiin se, että kilpailuttajien osaamisessa oli ollut vaihtelua. Kunnat olivat kuitenkin ottaneet tässä kehitysaskeleita eteenpäin ja osaaminen oli parantunut. Alan tuntemusta toivottiin kilpailuttajille kuitenkin vielä lisää. Särkiniemen tutkimuksessa (2011, 66) kuntien haasteet kilpailuttamisessa johtuivat enimmäkseen kuntien hankintalainsäädännön osaamisesta. Kauppinen (2018, 48) toteaa, että kuntien hankintaprosesseissa on oltava tarpeeksi juridiikan osaamista sekä tietoa kilpailutettavan palvelun erityispiirteistä, jotta palvelukuvaukset ovat tarpeeksi tarkkoja. Salon mukaan tilaajien tavoitteenasettelut ja prosessit poikkeavat huomattavasti toisistaan (Salo 2019, 201). Tutkimuksemme tietojen valossa voisi olla hyödyllistä, että kunnat yhtenäistäisivät kilpailuttajien koulutusta ja jakaisivat tietämystään enemmän keskenään.

Tulosten mukaan yksikönpäälliköt olivat yksimielisiä siitä, että raha on kilpailutuksissa ratkaisevin tekijä. Hankintalaissa todetaan, että tarjouksista on valittava kokonaistaloudellisesti edullisin. Vaikka hankintalain mukaan kunnilla on mahdollisuus käyttää vertailuperusteena hinta-laatusuhdetta, niin tämän opinnäytetyön tulosten mukaan laadun merkitys kilpailutuksessa koettiin selvästi rahaa vähäisemmäksi. Tuloksista esiin nousi selkeä toive laadun merkityksen korostamisesta kilpailutuksissa. Useamman näkemyksen mukaan hankintalakiä tulisi muuttaa, ja tuoda sinne entistä painokkaammin esiin laatu. Hankintalakiin voisi kirjata esimerkiksi, että rahan painoarvo kilpailutuksessa saisi olla korkeintaan puolet. Hankintalain muutosta ehdotettiin myös Kansallisessa mielenterveysstrategiassa ja itsemurhien ehkäisyohjelmassa vuosille 2020–2030. Ehdotuksen mukaan hankintoihin liittyvässä lainsäädännössä pitäisi huomioida palvelujen laatu. (Vorma ym. 2020, 34.)

Tuloksista ilmenee asumisyksiköiden johtajien toive saada työkaluja laadun määrittämiseksi ja mittaamiseksi. Nämä työkalut voisivat tuoda selkeyttä asumisyksiköiden kilpailutukseen helpottamalla kuntien valintaprosessia. Laadun määrittämiseen ja mittaamiseen tarkoitettut työkalut voisivat myös helpottaa sopimuskauden aikaista laadun valvontaa. Kuten Kauppinen (2018, 48) toi tutkimuksessaan esille, niin laadun täsmentäminen ja laadun varmistaminen ovat osoittautuneet haastaviksi hankintaprosesseissa. Saman suuntaisen havainnon

teki Latvala (2018) omassa tutkielmassaan. Latvala toteaa, että laadun määrittelyssä voisi olla tilausta konkretialle ja useampien näkökulmien samanaikaiselle huomioimiselle (Latvala 2018, 72). Kauppinen huomioi kiristyneen hintakilpailun tuottavan huolta asumispalveluiden laadukkuudesta tilaajien keskuudessa (2018, 48).

Erilaisia laatua mittaavia arviointijärjestelmiä on jo olemassa, mutta yhteisesti sovittuja ja kaikille osapuolille selkeitä käytänteitä laadun määrittelemiseksi ja mittaamiseksi ei tämän opinnäytetyön tulosten valossa ole. Ei liene liioiteltua todeta, että asumispalveluiden laadun arvioinnin mittarille on tarvetta. Yksi ratkaisu voisi olla kansainvälisen tutkimuksen perusteella kehitelty QuiRC-mittari. Mittari pyritään eri yhteisöjen voimin saamaan kansalliseen käyttöön Suomessa, ja Itä-Suomen aluehallintovirasto jo suosittelee mittarin käyttöönottoa (Kuronen & Uusitalo 2020, 4). Suotavaa olisi, että kansallinen laatumittari olisi käytössä mahdollisimman pian. Vorman ym. (2020, 28) ehdotuksen mukaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen ja muiden tukipalveluiden laatuksiteerit tulee ajanmukaistaa. Opinnäytetyömme tulokset viittaavat siihen, että myös laatuksiteerien päivittäminen olisi ajankohtaista. Aiempi mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita koskeva kehittämissuositus on vuodelta 2007, joten suositus olisi hyvä saattaa ajan tasalle.

Asumisyksiköiden sopimusaikaisesta laadunvalvonnasta saatiin tutkimuksemme ristiriitaisia tuloksia. Niitä yksiköitä, joissa asiakaspaikkoja oli vähemmän ja jotka olivat tarkoitettu pääasiallisesti päihdekuntoutujille, valvottiin vähemmän. Kokemukset olivat sen suuntaisia, että kunta ei välttämättä huomaisi, mikäli palveluntuottaja ei täyttäisi kaikkia sopimusehtoja. Sen sijaan asiakasmäärältään suurempia yksiköitä ja erityisesti mielenterveysasiakkaiden asumisyksiköitä valvottiin keskimäärin enemmän. Jos tutkimuksemme tulokset kielivät jostain laajemmasta toimintatavasta, voisi olla syytä miettiä, tulisiko laadunvalvontaa kuntien puolelta tehostaa ja selkeyttää.

Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan hintakilpailu luo kiistatta paineita palveluntuottajille. Kilpailu on kiristynyt ja vaatimukset ovat nousseet. Tämä näkyy esimerkiksi uusina toimitilastandardeina sekä henkilöstön koulutusvaatimusten

lisääntymisenä. Näillä keinoilla kunta pyrkii takaamaan tasapuolisen laadun. Yritykset ovat myös joutuneet monipuolistamaan palveluitaan tai erikoistumaan tiettyyn kohderyhmään. Tämä on ollut monelle yritykselle kilpailutuksessa menestymisen edellytys. Tulokset osoittavat, että palveluntuottajilla on suuria haasteita ylittää kuntien asettamiin vaatimuksiin. Nykyinen kehityskulku voi joutaa siihen, että pienemmillä toimijoilla ei ole jatkossa taloudellisia edellytyksiä vastata kuntien vaatimuksiin, jolloin suuret yritykset ja isot asumisyksiköt valtaavat markkinat. Tämäkin asia puoltaa yritysten esittämää toivetta tiiviimmästä vuoropuhelusta kuntien kanssa. Voisi olla kumpaakin osapuolta hyödyttävää, jos kunnat ja yritykset suunnittelisivat yhteistyössä asumispalveluiden järjestämistä. Mikäli kuntien vaatimukset kiristyvät edelleen, niin palveluntuottajien voi olla mahdotonta ottaa osaa kilpailutukseen tai pysyä sopimusehdoissa. On myös kuntien edun mukaista, jos yrityksillä on realistinen mahdollisuus tuottaa laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluita.

Tulosten mukaan tiukat ja joustamattomat sopimukset hankaloittavat asiakaslähtöistä työtä. Varsinkin liian alhaiset henkilökuntamitoitukset tuovat haasteita asiakastyöhön, joka voi osaltaan viivästyttää asiakkaiden kuntoutumista. Lakiin kirjattu henkilökuntamitoitus voisi lisätä asiakastyön laatua. Toisaalta yhteinen henkilökuntamitoitus saattaisi olla myös haasteellinen yritykselle, koska tarpeeksi koulutettua henkilökuntaa on vaikeaa löytää tälläkin hetkellä. Sosiaalialan yhteinen taulukko asiakkaiden eri tuen tasoista voisi helpottaa kunnan ja palveluntuottajan välistä vuoropuhelua. Tukitasojen selventäminen voisi myös auttaa asiakkaan sijoittamisessa oikeanlaiseen asumispalveluyksikköön. Törmä ym. (2014) kirjoittavat, että mielenterveyskuntoutujien yksilöllisen tuen ja asumisen vaatimukset tulisi huomioida joustavammin. Mukautuva, kunkin kuntoutujan yksilöllisten tarpeiden mukaan räätälöity palvelu on todettu kustannustehokkaaksi toimintatavaksi (Kettunen ym. 2018). Joustavammat, asiakkaiden tarpeisiin nopeasti reagoivat palvelut tukevat kuntoutujaa hänen kuntoutumisprosessissaan ja pidemmällä tähtäimellä todennäköisesti vähentävät kuntien kustannuksia. Inhimillisen puolen lisäksi on syytä pohtia myös taloudellista näkökulmaa pitkällä tähtäimellä.

On oleellista nostaa esille se, että pääkaupunkiseudun kunnilla on käytössä eri henkilökuntamitoituksia samaa asumispalvelun tasoa varten. Jos samassa yksikössä on asiakkaita kahdesta kunnasta, joissa käytetään eri henkilökuntamitoituksia, tarkoittaa se periaatteessa sitä, että toisen kunnan asukkaan pitäisi saada parempaa palvelua kuin toisen kunnan asukkaan. Eikö tämä mitoitusero aseta asiakkaat eriarvoiseen asemaan? Näissä tilanteissa asumisyksiköt joutuvat aina ongelmallisen tilanteen eteen, jossa yksikön on tasapainoitava kahden eri henkilökuntamitoituksen välillä. Olisi myös mielenkiintoista tietää, miksi pääkaupunkiseudun kunnilla on toisistaan poikkeavia vaatimuksia yksityisten palveluntuottajien suhteen. Yhteneväiset vaatimukset takaisivat tasalaatuisen asumispalvelun jokaiselle asiakkaalle kotikunnasta riippumatta.

Huomionarvoista on lisäksi se, että pienellä alueella pääkaupunkiseudulla sijaitsee paljon kuntia, jotka kilpailuttavat mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalvelut itsenäisesti. Palveluntuottajat joutuvat osallistumaan oman toimintansa jatkuvuuden takaamiseksi useiden eri kuntien kilpailutuksiin, ja toisinaan jopa useampaan kilpailutukseen saman vuoden aikana. On selvää, että tämä asettaa palveluntuottajat hankalaan asemaan. Olisiko mahdollista, että naapurikunnat tekisivät enemmän yhteistyötä keskenään kilpailuttaessaan palveluntarjoajia ja hankkiessaan asumispalveluita?

Opinnäytetyömme tulokset saivat pohtimaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujan asemaa kuntien ja palveluntuottajien välisten sopimusten puristuksessa. Jatkuva kilpailutilanne tuo vielä lisähaasteita ja epävarmuutta palveluntuottajille. Laadukkaat, asiakaslähtöiset ja jatkuvuuden takaavat asumispalvelut hyödyttävät kuntoutujaa eniten. Kilpailutusprosessin keskiössä tulisi olla asiakkaat, sillä asumispalvelut järjestetään heille. Kuntien täytyy kilpailuttaa ostopalvelut, koska ne ovat veloitettuja siihen. Pohdintaa herättää, kuinka hyvin laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista soveltuu sosiaali- ja laajemminkin terveyspalveluiden kilpailuttamiseen. Nykyisellään kunnat voivat melko vapaasti päättää kuinka paljon he painottavat hintaa ja kuinka paljon laatua tai muita tekijöitä. Hankintalainsäädäntöön on tuskin tulossa muutoksia nopealla aikataululla, joten kuntien ja palveluntuottajien on etsittävä muita vaihtoehtoja mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden asiakaslähtöisyyden takaamiseksi.

8.2 Opinnäytetyön tavoitteen toteutuminen

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, miten kilpailuttaminen ja kuntien ja yritysten väliset sopimukset näyttäytyvät mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden johtajille pääkaupunkiseudulla. Opinnäytetyömme ensimmäinen tutkimuskysymys oli, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumisyksiköiden johtajilla on kilpailutuksesta. Olemme tuloksissa ja pohdinnassa kertoneet laajalti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden johtajien kokemuksista ja näkemyksistä kilpailutuksista. Toinen tutkimuskysymyksemme oli, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä asumisyksiköiden johtajilla on sopimusehdoista. Olemme tuoneet tuloksissa ja pohdinnassa esiin laajalti asumisyksiköiden johtajien näkemyksiä sopimusehdoista sekä käsitelleet aihetta monelta eri kantilta. Viimeinen tutkimuskysymyksemme oli, mitä asumisyksiköiden johtajat kehittäisivät kilpailutusprosessissa ja sopimuksissa. Olemme tuloksissa ja johtopäätöksissä käyneet läpi ja käsitelleet kaikki ne kehitysehdotukset, joita haastateltavilta saimme.

Olemme pohdinnassa peilanneet tutkimuksessamme saatuja tuloksia ja teoriaa suhteessa opinnäytetyöllemme asettamaamme tavoitteeseen. Johtopäätöksissä olemme tuoneet esiin myös omia näkemyksiämme ja havaintojamme tutkimuksemme tulosten ja teorian pohjalta. Opinnäytetyön tavoitteen saavutimme teorian ja tulosten välisenä dialogina. Voimme myös todeta, että saimme kaikkiin tutkimuskysymyksiimme vastaukset.

8.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tämän opinnäytetyön prosessin aikana olemme parhaamme mukaan pyrkineet noudattamaan hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Eskolan ja Suorannan (2008, 210) mukaan tutkija itse on laadullisen tutkimuksen luotettavuuden keskeisin tekijä, jolloin tutkimusprosessia pitää arvioida hänen kauttaan. Tutkimusprosessin aikana on muistettava eettisyyteen sekä hyvään tieteelliseen käytäntöön kytkeyty-

vät yksityiskohdat. Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä korostetaan esittelemällä ja perustelemalla tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.) Mahdollisimman tarkalla kuvailulla prosessin kaikista eri vaiheista tutkija voi nostaa tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Hyvä tutkimusetiikka edellyttää tutkijan huolellisuutta ja rehellisyyttä tutkimustyön aikana sekä tuloksia laadittaessa (Vilkkä 2015, 28). Koska laadullisella tutkimuksella ei ole vakiintunutta arviointikriteeristöä luotettavuudelle, tulee tutkijan itse tehdä valinnat ja perustella ne (Kananen 2017, 173.)

Opinnäytetyössämme olemme kuvanneet prosessin eri vaiheet seikkaperäisesti. Olemme kuvailleet tarkasti aineiston hankintaa, käsittelyä ja raportointia, jotta tutkimuksemme olisi mahdollisimman läpinäkyvä. Tarkoituksenamme on ollut antaa lukijalle selkeä kuva siitä, että työmme on tehty luotettavasti ja että olemme ottaneet huomioon tutkimuksemme aikana myös tutkimuksen eettiset näkökulmat. Olemme tarkastelleet työtämme kriittisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyössämme olemme tuoneet esille teoriaa ja tuloksia, jotka ovat luotettavia. Esitimme tutkimuksemme tulokset niin, etteivät haastattelavat tai heidän työnantajansa tai palveluita kilpailuttavat kunnat ole tunnistettavissa tästä työstä. Olemme tehneet tarkkaa valintaa siitä, millä tavalla olemme tuoneet haastatteluissa nousseita asioita esiin.

Opinnäytetyötä lukevan on ollut syytä ottaa huomioon se, että opinnäytetyön tulokset ovat ennen kaikkea haastateltavien omia kokemuksia ja näkemyksiä. Vaikka uskommekin antaneemme todenmukaiset vastaukset opinnäytetyömme kysymyksiin, opinnäytetyömme luotettavuuden kannalta myös tämä on hyvä pitää mielessä. Objekttiivisen kokonaiskäsityksen saamiseksi opinnäytetyömme aiheesta olisi aihetta tarpeellista käsitellä myös kunnan työntekijöiden näkökulmasta. Kaikesta huolimatta haastattelu tutkimuksen keinona ei voi aina antaa absoluuttista totuutta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) on laatinut ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Yleisten eettisten periaatteiden mukaan tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Tutkimuksesta ei saa aiheutua tutkittavina oleville ihmisille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai

haittoja. Tutkimukseen osallistuvan henkilön pitää tietää mihin hän osallistuu ja antaa kirjallinen suostumus. Tutkittava henkilö saa perua suostumuksensa tai keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa. Tutkittavalle henkilölle on annettava tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä sekä miten tutkimusaineistoa hallinnoidaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7–9.)

Selkeästi eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyön prosessin aikana nousi muutama. Ensimmäinen kysymys oli se, voiko yritysten, haastateltavien johtajien tai kuntien nimiä käyttää opinnäytetyössämme. Opinnäytetyömme aihe saattaa olla osalle haastateltavista jossain määrin arka ja nimien julkaiseminen voisi asettaa heidät epämieluisaan valoon. Luotettavuuden kannalta asia oli myös otettava huomioon. Saisimmeko luotettavia vastauksia, jos haastateltavat eivät voisi esiintyä anonyymisti. Päädyimme siihen, että nimiä tai yksiköihin viittaavia tunnisteita ei käytetä. Opinnäytetyömme ohjaajien palautteen perusteella poistimme myös kaupunkien nimet opinnäytetyöstämme. Annoimme jokaisen yksikön johtajalle allekirjoitettavaksi suostumuslomakkeet, jossa myös anonymiteetti varmistettiin ja sovittiin, että haastattelumateriaali tuhoetaan lopullisesti, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

Toinen selkeä mietinnän paikka oli haastattelujen luotettavuus. Jouduimme pohtimaan kysymysten asettelua siltä kantilta, että saisimme mahdollisimman totuudenmukaiset vastaukset. Lisäksi kaksi yksikön johtajaa pyysi kysymyksiä etukäteen lähetettäväksi, jotta he voisivat rauhassa miettiä vastauksia jo ennen varsinaista haastattelua. Myös tässä kohdassa oli syytä miettiä, kuinka pyyntö voi mahdollisesti vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Olisiko mahdollista, että etukäteen tiedossa olevat kysymykset tekevät vastauksista hieman silotellummat, verrattuna siihen, mitä vastaukset olisivat, jos kysymykset eivät olisi ennakkoon tiedossa. Uskoaksemme näin ei kuitenkaan tapahtunut, vaan kaikki haastateltavat kertoivat asioista vapautuneesti ja totuudenmukaisesti. Koronavirus aiheutti sen, että jouduimme tekemään kolme haastattelua etäyhteydellä. Videopuhelun avulla näimme toistemme kasvot ja koimme päässeemme hyvään vuorovaikutukseen haastateltavien kanssa, vaikka emme olleetkaan fyysisesti samassa tilassa. Näkemyksemme mukaan etähaastatteluiden anti ei ollut

huonompi kuin kasvotusten tehdyissä haastatteluissa, vaan aineisto oli yhtä luotettavaa ja vertailukelpoista.

Lisäksi opinnäytetyömme luotettavuuden kannalta oleellista on haastattelujen otannan määrä. Pääkaupunkiseudulla mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumisyksiköitä on arviolta joitain kymmeniä. Tarkkaa lukumäärää on vaikeaa saada selville. Opinnäytetyömme haastattelut koskevat vajaata kymmentä asumisyksikköä, joten otanta on kohtuullisen kattava yksiköiden määrään suhteutettuna.

8.4 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Idea opinnäytetyön aiheesta syntyi alkuvuodesta 2020. Varsinainen opinnäytetyön prosessi käynnistyi kirjoitelmalla keväällä 2020, jonka jälkeen ideaa kehiteltiin syksyyn 2020 saakka. Opinnäytetyömme suunnitelmalle saimme hyväksynnän helmikuussa 2021, ja varsinaisen opinnäytetyön toteutus alkoi heti tämän jälkeen. Aineiston keräsimme haastatteluilla maaliskuun aikana 2021. Tutkimusaineiston analysointi ja raportin kirjoittaminen ajoittuivat huhti-toukokuulle 2021. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi kesti noin vuoden.

Suunnitteluvaihe kesti kauemmin kuin olimme ennakoineet. Tutkimustehtävän rajaaminen ja muotoilu oli haastavaa. Alun perin suunnittelimme opinnäytetyötämme huomattavasti laajempaa kokonaisuutta asumispalveluihin liittyen. Olimme halunneet tutkia aihetta laajemmin myös kunnan työntekijöiden näkökulmasta. Se ei kuitenkaan ollut mahdollista opinnäytetyön puitteissa.

Hankintalainsäädäntö ja kilpailutukseen liittyvät prosessit olivat molemmille opinnäytetyön tekijöille entuudestaan vieraita. Termistöön ja kilpailuttamisen käytäntöihin perehtyminen vei runsaasti aikaa. Suunnitteluvaiheessa hankimme lisätietoa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluista sekä tutustuimme menetelmäkirjallisuuteen. Tallennetun aineiston litterointiin ja aineiston analysointiin kului useita päiviä. Opinnäytetyön raportin kirjoittaminen oli työläin vaihe, mutta samalla myös palkitsevin. Uuden oppiminen oli päivittäistä ja oli hyvä nähdä, kuinka tekemämme yhteiset ja opinnäytetyön ohjaajien palautteen

pohjalta tehdyt ratkaisut veivät opinnäytetyön raporttia aina selkeämpään suuntaan.

Opinnäytetyön tekijät ovat aiemmin toteuttaneet useampia opintoihinsa liittyviä projekteja yhdessä. Opinnäytetyön tekeminen on vaatinut molemmilta tekijöiltä teorian tietoon ja menetelmäkirjallisuuteen paneutumista, uusien asioiden selvittämistä ja oppimista, aikatauluttamista, oman työn johtamista sekä yhteistyötä. Parityö mahdollisti sen, että pystyimme pohtimaan yhdessä ja tekemään harkittuja ratkaisuja. Yhteistyö oli kaikin puolin sujuvaa. Ammatillista kasvua tapahtui koko opinnäytetyön teon ajan eri tavoin.

8.5 Jatkotutkimus- ja kehittämisidea

Opinnäytetyössämme olemme haastatelleet asumisyksiköiden johtajia. Jatkotutkimuksena olisi mielestämme hyödyllistä selvittää myös kunnan, eli kilpailuttavan ja sopimuksia laativan osapuolen mielipiteitä ja näkemyksiä opinnäytetyömme aiheesta. Lisäksi asumisyksiköiden ohjaajien näkökulmaa olisi kiehtovaa tuoda esiin. Jos tutkimustamme haluttaisiin vielä edelleen laajentaa ja syventää, voisi myös asiakkaiden sekä heidän omaisten näkemyksiä ja kokemuksia tarkastella opinnäytetyömme kontekstissa. Vastaisivatko asiakkaiden näkemykset asumisyksiköiden työntekijöiden ja kunnan näkemyksiä?

Olisi myös mielenkiintoista selvittää muiden asiakasryhmien asumispalvelujen tilannetta opinnäytetyömme näkökulmasta. Lukuisat kunnat hankkivat esimerkiksi vammaisten asumispalveluita ostopalveluina. Millaisena kunnan ja yksityisen yrityksen välinen sopimus näyttäytyy vammaispalvelujen asumisyksiköiden johtajien näkökulmasta?

On syytä muistaa, että sosiaalialalla asiakkaan tulisi olla aina keskiössä. Kun kunnat säästävät ja yritykset haluavat tehdä voittoa, on selvää, että eettisyyden ja kannattavuuden välillä tasapainoileminen on todellisuutta. Kuinka olisi mahdollista varmistaa, että asiakas pysyy keskiössä ja sosiaalialan eettisyys näkyy

aina asiakastyössä? On hyvä muistaa, että eettisesti kestävä työ lisää niin työntekijän kuin asiakkaankin hyvinvointia. Kilpailuttaminen, sosiaalipalveluiden ostopalvelut ja sopimukset muodostavat aihepiirin, joka pitää sisällään loputtomasti mahdollisuuksia uusille tutkimuksille. Odotamme innolla kuulevamme niistä lisää.

Lähteet

- Aarto, M., Aho, T., Regelin, J., Uotila, J. & Vatanen, T. 2009. Hankintasopimus. Käytännön käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Halonen, K-M. 2010. Julkisten hankintojen uudet yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa – palvelun laatu ja laadun valvonta. Edilex. <https://www.edilex.fi/artikkelit/7508.pdf>. 27.4.2021.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus University Press Oy.
- Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huhtanen, R. 2012. Kunnan sosiaali- ja terveystalouden yksityistäminen: oikeudellinen näkökulma. Teoksessa Anttonen, A., Haveri, A., Lehto, J. & Palukka, H. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press, 81–110.
- Huuhka, T. 2019. Tehokkaan hankinnan työkalut. Helsinki: BoD – Books on Demand.
- Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2016. Puitejärjestelyt. <https://www.hankinnat.fi/eu-hankinta/menettelytekniikat/puitejarjestelyt>. 9.2.2021.
- Junnila, M. & Aho, T. 2012. Kilpailutus sosiaali- ja terveystalouksissa. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-724-0>. 17.5.2021.
- Junnila, M. & Fredriksson, S. 2012. Palvelujen ulkoistus. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-720-2>. 14.5.2021.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudiamus Oy.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karinkanta, P., Kontio, A., Krakau, T., Lahtinen, T. & With, S. 2012. Yrityksen hankintaopas. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Kauppinen, M. 2018. Kilpailuttaminen sosiaalipalveluiden järjestämisen keinona. Helsingin yliopisto. Sosiaalityö, erikoissosiaalityöntekijäkoulutus. Hyvinvointipalvelujen erikoisalan lopputyö. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=b25d3c9a-20ec-406b-b6d8-d32765eed88a>. 29.1.2021.
- Kettunen, A., Laine, J., Pehkonen-Elmi, T., Törmä, S., Tuokkola, K. & Huotari, K. 2015. Kustannussäästöjä asumisratkaisuja keventämällä? Mielen-terveyskuntoutujien asumisratkaisujen kustannus selvitys. Ympäristöministeriön raportteja 20/2015. <http://hdl.handle.net/10138/155102>. 16.4.2021.
- Kuronen, M. & Uusitalo, M. 2020. Mielen-terveyskuntoutujien tehostettu palveluasuminen. Raportti ohjaus- ja arviointikäynneistä Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella 2018. Aluehallintovirastojen julkaisuja 83/2020. Itä-Suomen aluehallintovirasto.
- Kuusikko-työryhmä. 2020. Kuuden suurimman kaupungin päihde- ja mielen-terveyspalvelut ja kustannukset vuonna 2019. Kuusikko-työryhmän jul-

- kaisusarja 5/2020. https://hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/20_06_30_Kuusikko_Paihde_ ja_mielenterveyspalvelut_2019.pdf. 17.5.2021.
- Kuusniemi-Laine, A. & Takala, P. 2007. Julkisten hankintojen käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.
- Latvala, M. 2018. Laatu sosiaalipalveluiden kilpailutuksissa tehokkuuden, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden näkökulmista. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu- tutkielma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201805212691>. 29.1.2021.
- Lukkarinen, S. 2007. Julkiset hankinnat sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Mielenterveyslaki 1116/1990.
- Narikka, J. 2008. Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen ja hankinta. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Pale, Ulla. 2021. Yksikönjohtaja. Espero Hoitokoti Paavonpirtti. Haastattelu 9.2.2021.
- Pekkala, E. & Pohjonen, M. 2015. Hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusehdot. 7. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Päihdehuoltolaki 41/1986.
- Salo, M. 2019. Hullut mielenterveysmarkkinat. Kuinka korjata kurjistuneet mielenterveyspalvelut? Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2339-3>. 27.1.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kilpailuttamisen toimivuus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2012:1. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3204-3>. 13.1.2021.
- Suomen Kuntaliitto. 2007. Sosiaali- ja terveyspalveluiden hankinta ostopalveluna. Ohjeita tarjouspyynnön ja hankintasopimuksen laatimiseksi. Helsinki: Kuntaliitto.
- Suomen Kuntaliitto. 2012. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Helsinki: Staroffset.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Särkiniemi, V. 2011. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kilpailuttaminen. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen, YAMK. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201203283840>. 13.4.2021.
- Toikkanen, U. 2019. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen laadun arviointi helpottuu. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/mielen-terveyskuntoutujien-asumispalvelujen-laadun-arviointi-helpottuu/>. 27.4.2021.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf. 11.12.2020.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Opas sosiaalisesti vastuullisiin julkisiin hankintoihin. TEM oppaat ja muut julkaisut 3/2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-264-4>. 17.5.2021.
- Törmä, S., Huotari, K., Nieminen, J. & Tuokkola, K. 2014. Unelmana oma asunto ja tukea pärjäämiseen. Mielenterveyskuntoutujien asumisratkaisut ja niiden kehittäminen. Ympäristöministeriö. <http://hdl.handle.net/10138/136174>. 11.2.2021.
- Valvira. 2012. Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Helsinki: Valvira.
- Valvira. 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023, Päivitys vuodelle 2021. https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valtakunnallinen_valvontaohjelma_paivitys_2021.pdf/d13d4754-f571-6074-dc23-5858169e12af?t=1610613756082. 16.4.2021.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vorma, H., Rotko, T., Larivaara, M. & Kosloff, A. 2020. Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:6. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7>. 10.2.2021.
- Vuorilehto, M., Larri, T., Kurki, M. & Hätönen H. 2014. Uudistuva mielenterveys-työ. Helsinki: Edita Prima Oy.

Teemahaastattelun runko yksikön johtajille:

Kerrataan vielä aihe ja haastattelun tarkoitus. Kerrataan ehdoton luottamuksellisuus ja se, että tunnistetietoja tai nimiä ei opinnäytetyöhön tule. Tarkoituksena on tutkia PK-seudun mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden tilannetta, ottaen huomioon kunnan ja yksiköiden väliset sopimuskäytänteet ja sopimustekniset asiat. Kuinka se näyttäätyy asiakastyössä?

Perustiedot

- Koulutustausta ja työkokemus
- Toimenkuva ja vastualueet

Kilpailutus

- Kokemuksia tämänhetkisestä kilpailutilanteesta
- Kilpailutusprosessin eteneminen
- Kilpailutuksen vaikutuksia asumisyksikön toimintaedellytyksiin

Sopimukset

- Sopimuksien solmiminen
- Positiiviset tai negatiiviset seikat tämänhetkisessä sopimustilanteessa
- Sopimuksien tulevaisuuden näkymät
- Sopimuksien erot ja niiden vaikutus eri asiakkaisiin
- Sopimusten päättäminen ja päättymisen
- Laatusuosituksien
- Kehittämiskohteet

Asiakastyö

- Sopimuksien sisällön näyttäytyminen yksikössä tehtävässä asiakastyössä
- Mahdolliset muutokset asiakastyön laadussa
- Asiakastyön eettisyys sopimusten raameissa
- Laatusuosituksien
- Palvelun laatu
- Kehittämiskohteet

Saatekirje ja suostumus haastattelututkimukseen

Hyvä vastaanottaja,

Opiskelemme Karelia-ammattikorkeakoulussa sosionomikoulutuksessa. Teemme opinnäytetyömme haastattelemalla pääkaupunkiseudun mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden yksikön johtajia. Opinnäytetyömme aihe on, kuinka kilpailuttaminen ja kuntien ja yksityisten yritysten väliset sopimukset näyttäytyvät mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisyksiköiden toiminnassa, asumisyksiköiden johtajien näkökulmasta. Tavoitteena on saada tietoa, miten sopimukset ja kilpailutus vaikuttavat asumisyksikössä toteutettavaan toimintaan ja ohjaustyön laatuun.

Opinnäytetyön aineisto kerätään teemahaastattelun avulla haastattelemalla yksikön johtajia. Haastattelutilanteessa mukana ovat haastateltava sekä opinnäytetyön tekijät haastattelijoina. Haastattelu tallennetaan äänittämällä. Haastattelun arvioitu kesto on noin tunti. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja teillä on oikeus perua tai keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimusaineisto on vain opinnäytetyöntekijöiden käytössä ja yksityisyyden turvaamiseksi haastateltavien tai yritysten nimiä ei tulla mainitsemaan opinnäytetyössä. Tutkimusaineisto tuhoetaan analyysin jälkeen. Valmis opinnäytetyö toimitetaan haastateltavien hyödynnettäväksi.

Suostumus

Suostun, että Karelia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Johan Juutinen ja Eemeli Pienimaa saavat hyödyntää antamaani nauhoitettua teemahaastattelua opinnäytetyössään. Olen tietoinen opinnäytetyön tarkoituksesta ja sen menetelmästä. Tiedän haastattelun olevan vapaaehtoinen ja voin koska tahansa keskeyttää osallistumiseni. Tiedän haastattelun olevan luottamuksellinen. Opinnäytetyö toteutetaan niin, ettei henkilöllisyyteni tai asemani tule ilmi missään vaiheessa.

Suostun haastateltavaksi opinnäytetyöhön

Aika ja paikka

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Yhteistyöterveisin sosionomiopiskelijat

Johan Juutinen

Eemeli Pienimaa

johan.juutinen@edu.karelia.fi

eemeli.pienimaa@edu.karelia.fi