

KIMPASSA tuloksiin! –foorumi

TERVETULOA!

Kiitokset rahoittajille:

TEKES

Espoon kaupunki

Hämeenlinnan kaupunki

Kauniaisten kaupunki

Turun kaupunki

Vantaan kaupunki

Sekä kiitos kaikille yhteistyökumppaneille!

Tilaisuuden avaus

Päivi Haho

KIMPPA-hankkeen
tutkimuksesta vastaava johtaja



Valtiovallan tervehdys

Timo Reina

Hallinto- ja kuntaministerin
poliittinen valtiosihteeri

Kuntasektorin tervehdys

Marketta Kokkonen

Espoon kaupunginjohtaja

Yrittäjien tervehdys

Erkki Pärssinen
Espoon yrittäjät

Tutkimuksen tuloksia

Marika Vääntinen

KIMPPA-hankkeen hankejohtaja



Toimivan strategia- kokonaisuuden rakentaminen kuntaan

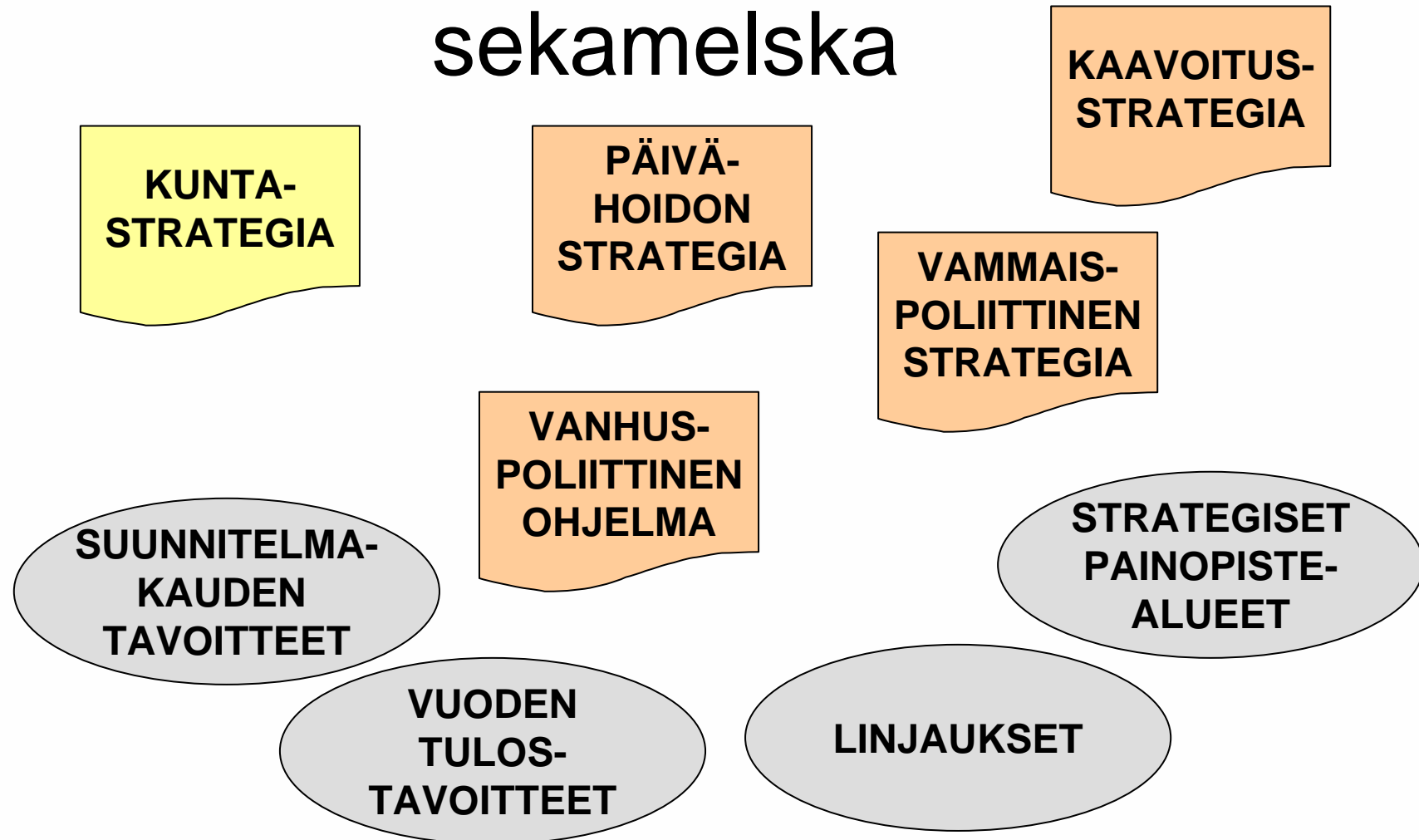
Marika Vääntinen &
Jaakko Valvanne



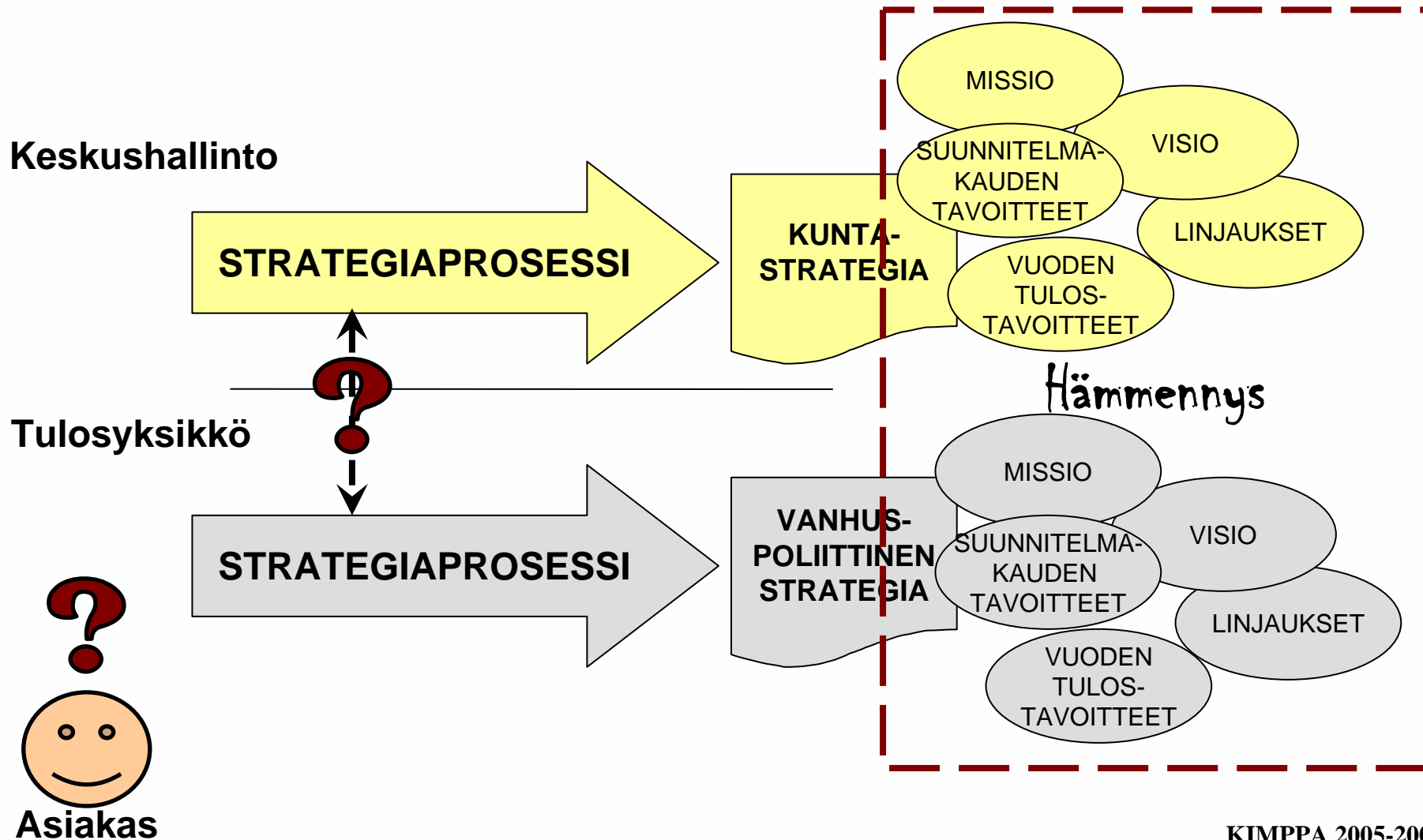
Strateginen johtaminen kunnissa



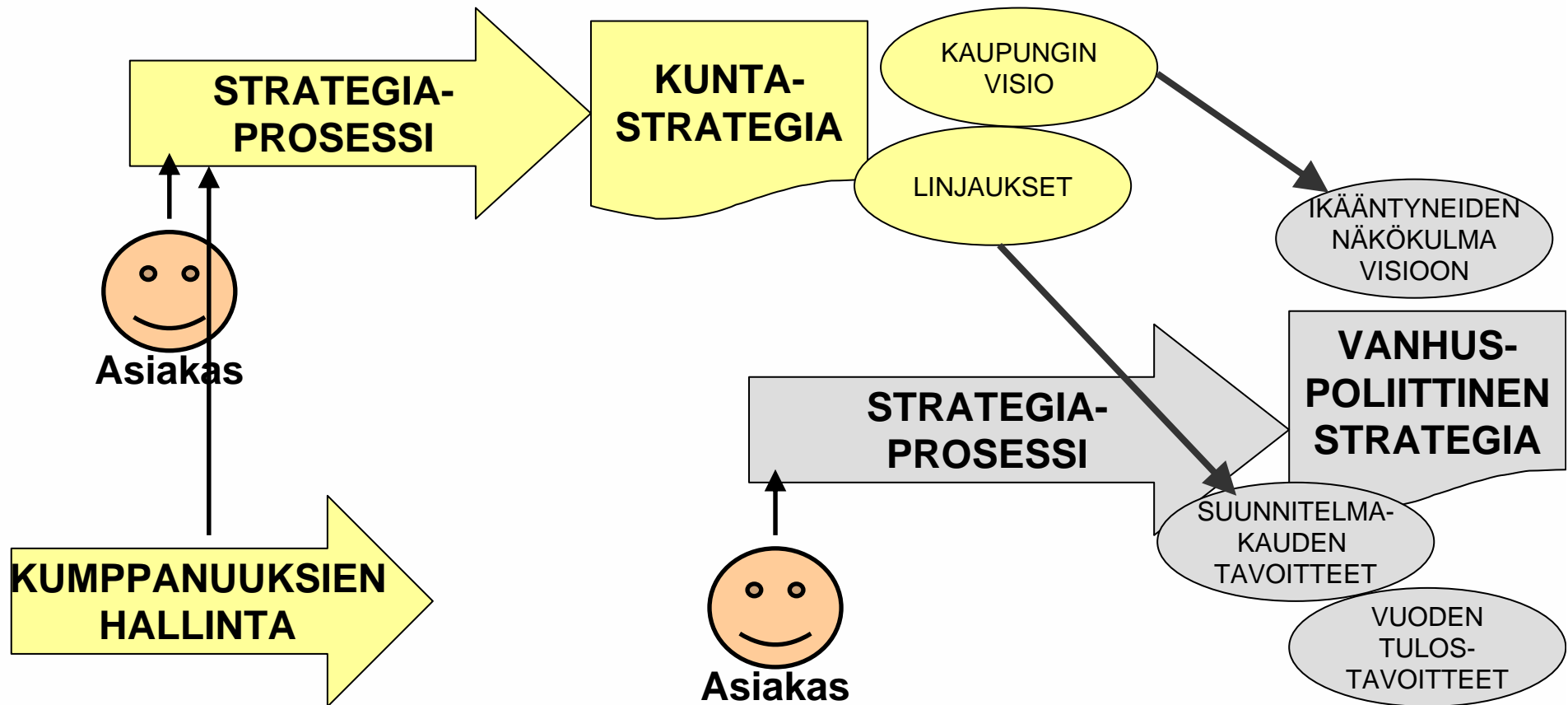
Kunnan strategiakentän sekamelska



Erilliset strategiat, erilliset prosessit

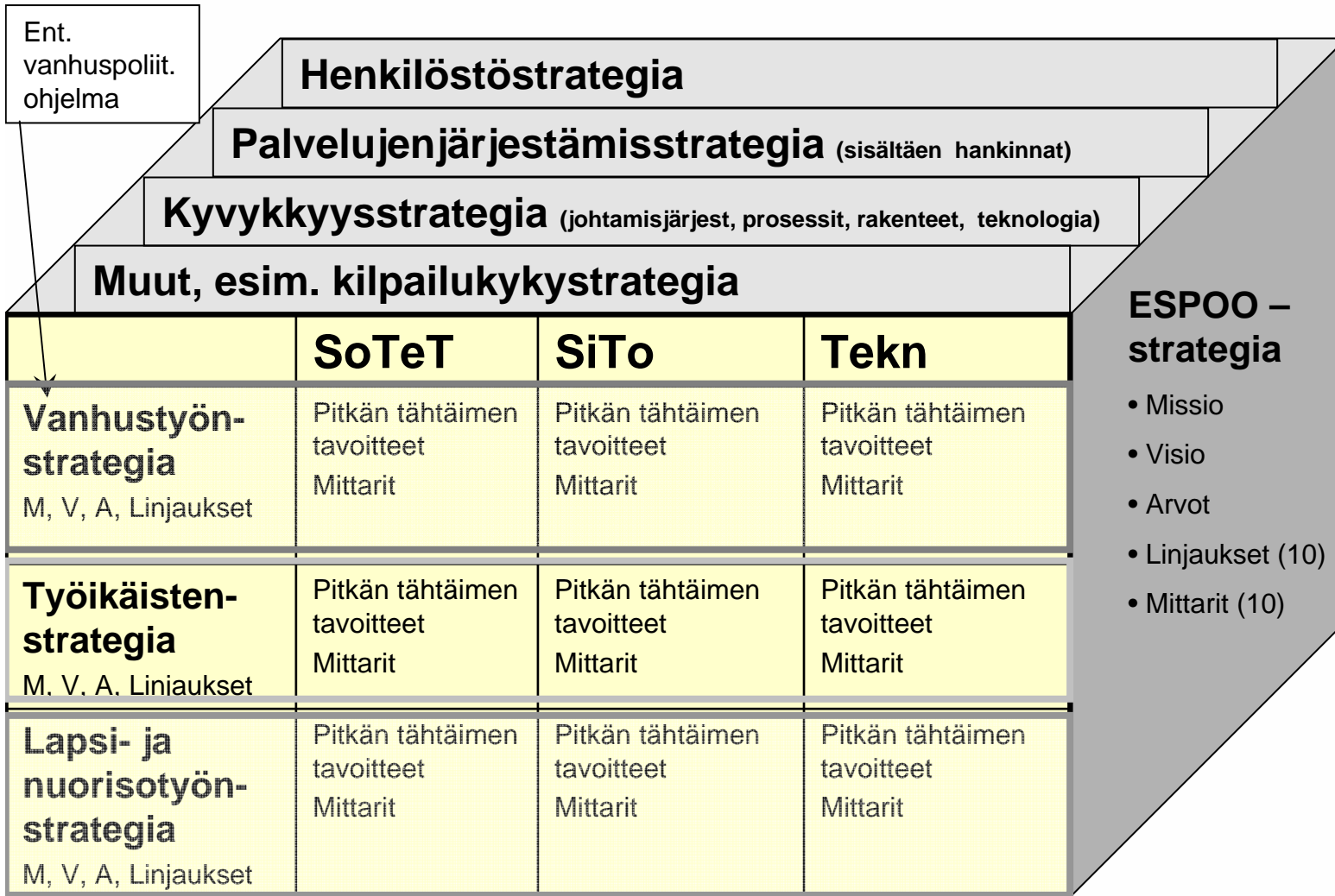


Strategiakokonaisuuden rakentaminen

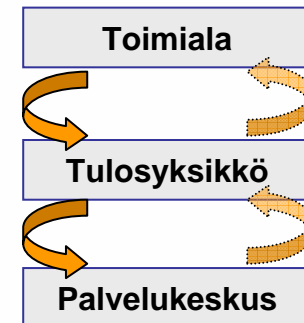


Valtuustokausittain

Vuosittain



Vuoden tulostavoitteet
Mittarit
Tavoitearvot
Keinot



Espoon vanhuspoliittinen ohjelma

Vanhustenpalvelujen johtaja
Jaakko Valvanne

Kunnan strategia-arkkitehtuurin rakentaminen

- **Strategia on viestinnän väline**
 - Niin ulkoisille sidosryhmille kuin oman organisaation vällekin
- **Tärkeää:**
 1. **Strategioiden johdonmukainen kokonaisuus**
 - Käsitteiden purkaminen auki, keskustelu
 2. **Strategiaan liittyvien erilaisten prosessien hahmottaminen**
 - Visuaalinen mallintaminen

Asiakkaan eli kuntalaisen sekä oman henkilöstön ääni kuuluviin!



Strategia on ihmisiä varten!

Menetelmiä kunta–palveluntuottaja–asiakas -verkoston kehittämiseen

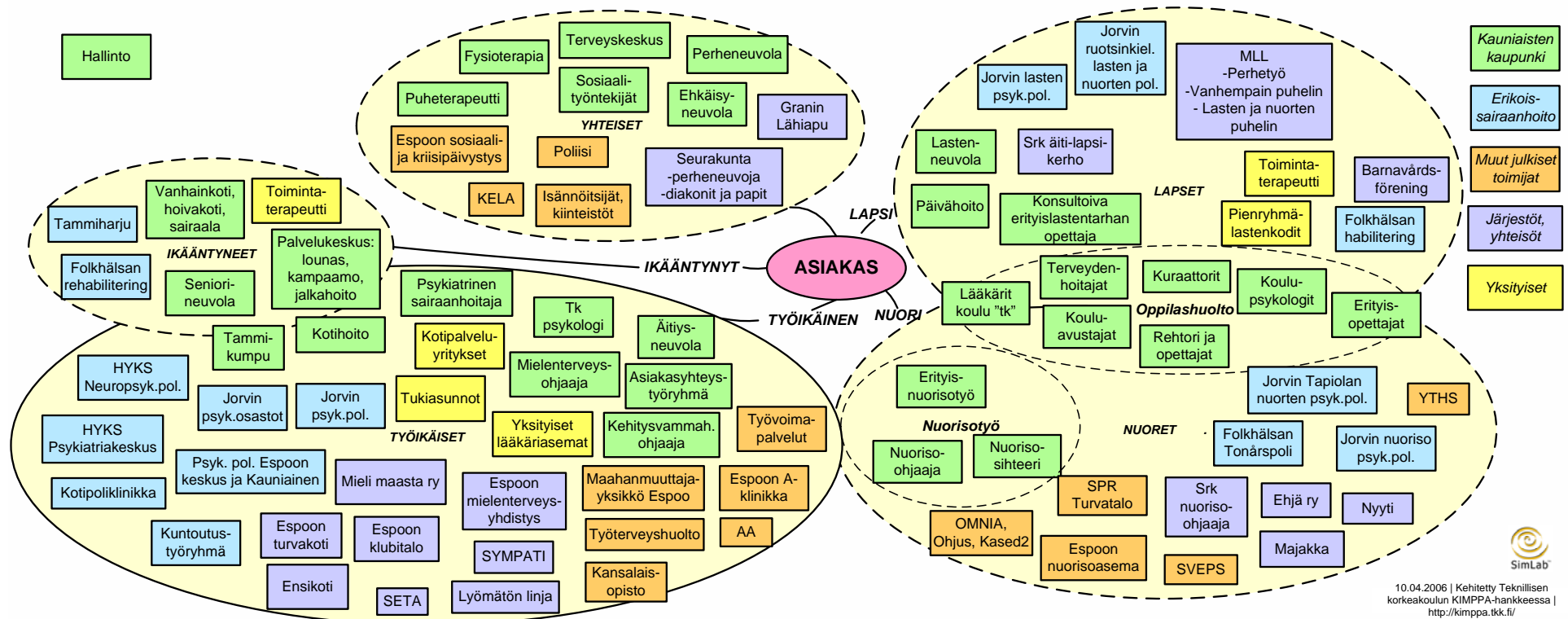
Päivi Haho &
Ulla Tikkanen



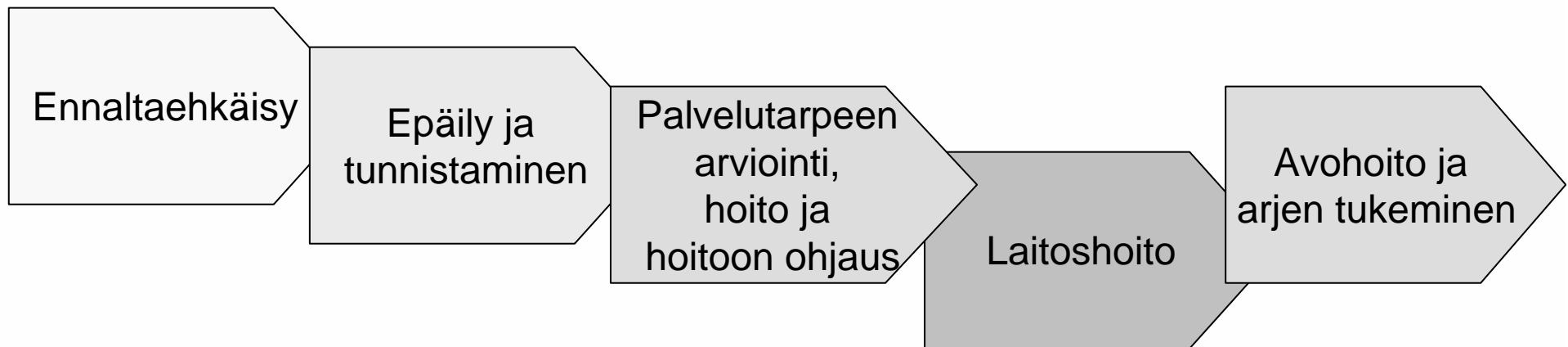
Mitä Kauniaisten hankkeessa tutkittiin ja kehitettiin?

- Mielensterveystyön
 - toimijoiden verkostoa
 - palveluprosessia
 - verkoston kehittämiskohtia
 - kokonaissuunnitelmaa

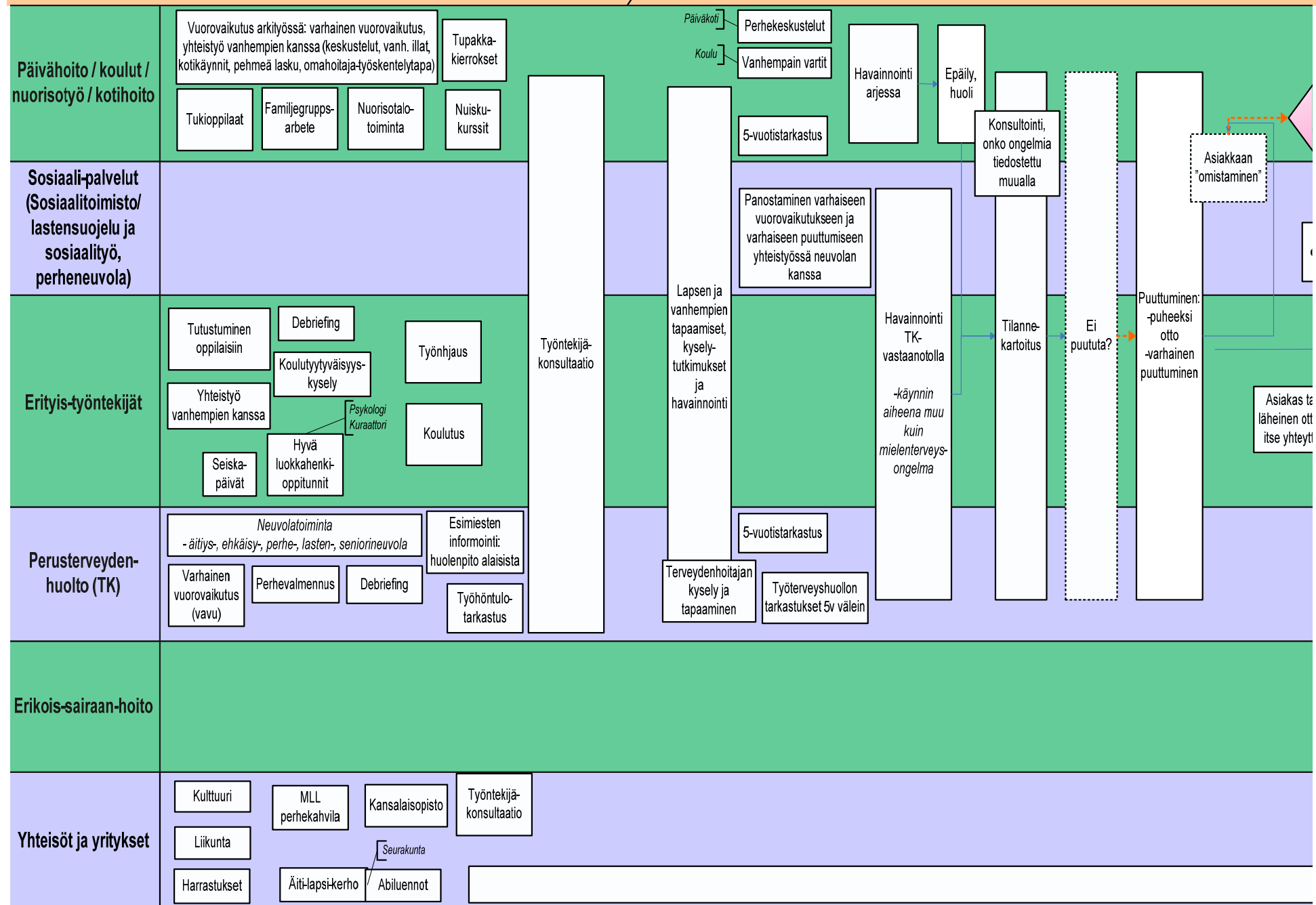
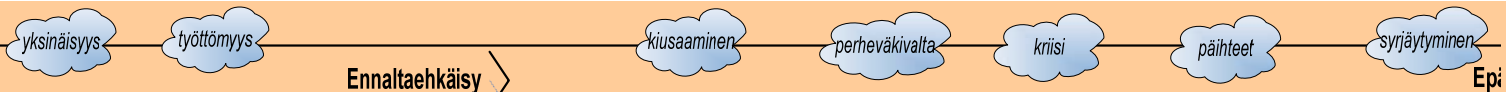
Mielenterveystyön verkosto



Mielenterveytyön palveluprosessi: vaiheet



MIELENTERVEYSTYÖN PALVELUPROSESSI



Menetelmien käyttö Kauniaisten hankkeessa

- Visuaaliset verkosto- ja prosessimallit nykytilan kartoituksena
 - Kokonaisuuden hahmottamien asiakkaan näkökulmasta
 - Osallistava keskustelu
 - Dialogi tavoitetilasta
- Mielenterveystyön kokonaissuunnitelma

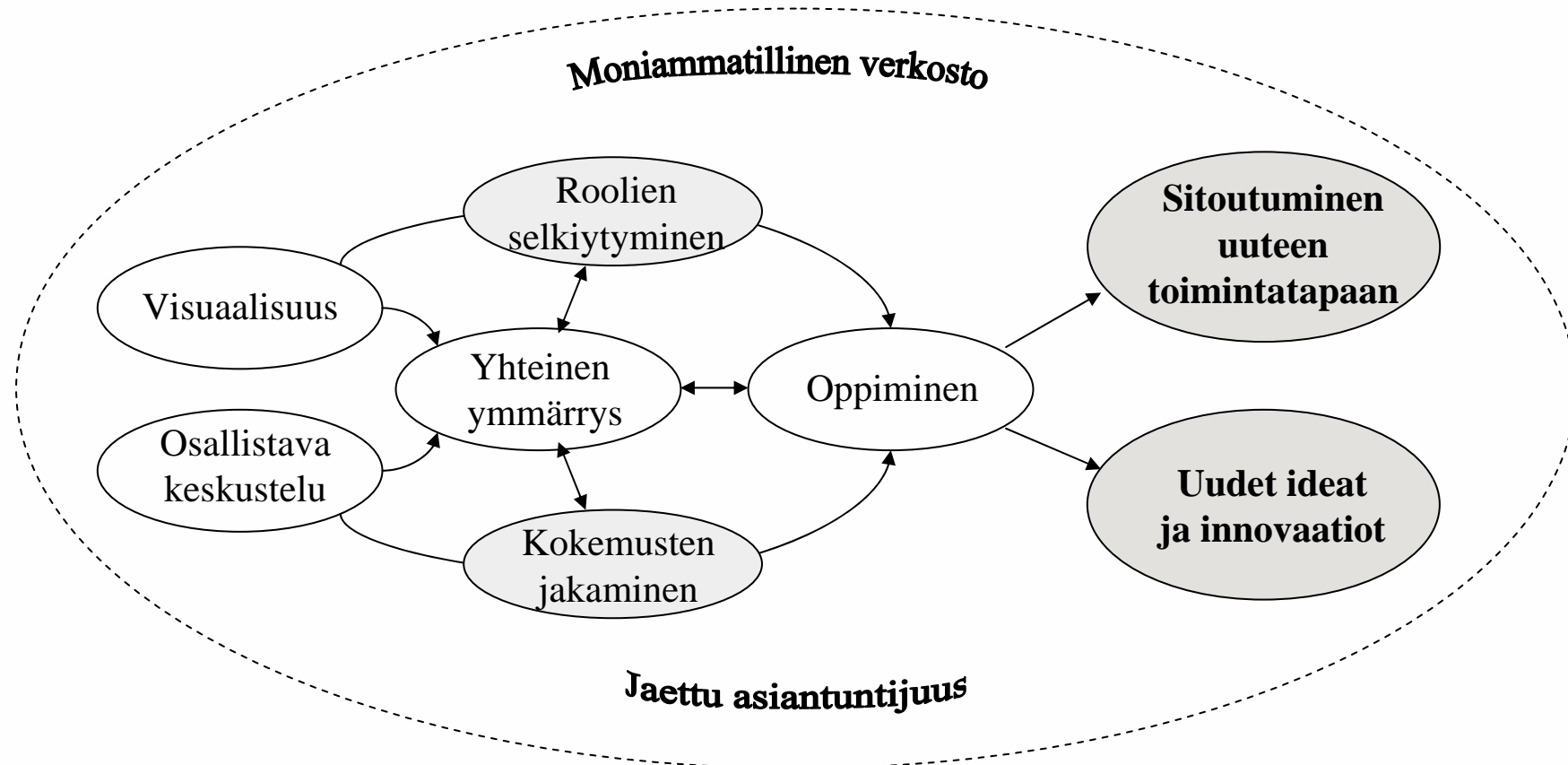
Mitä tuloksia Kauniaisten hankkeessa syntyi?

- Opetti koko verkostoa näkemään mielenterveyspalvelut asiakaslähtöisenä prosessina
 - Mielenterveystyön kehittäminen elinkaariajattelun mukaisesti
 - Ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaus
 - Integraatio muihin verkoston toimijoihin toteutuu
- Luotiin tapa, miten yhteisistä asioista voidaan keskustella ja miten moniammatillista verkostoa voidaan kehittää
 - Suuntaviivoja ja eväitä perhekeskusverkoston, vanhustyön ja ehkäisevän päihdetyön kehittämiseen

Johtopäätökset

- Avaimena tuloksiin:
 - Kokonaisuuksien hahmottaminen visuaalisesti poikkitoimialoittain ja elinkaariajattelun mukaisesti
 - Osallistavan keskustelun ja visualisoinnin yhteisvaikutus ovat uskomattoman tehokkaita välineitä

Muutokseen sitoutumista ja prosessi-innovaatioita tukevat tekijät



Yhteistyön kehittäminen kunnan ja sen alueen palveluntuottajien välillä

Dan Soback &
Seija Arve



Sosiaali- ja terveysala on murroksessa



Turku ja sen alue

Turussa tutkittiin Turun kaupungin pitkäaikaissairaanhoidon ja palveluntuottajien nykyistä suhdetta toisiinsa ja pohdittiin kuinka sitä voisi tehostaa.



Mitä havaitsimme?..

Miten tuotteistaminen tapahtuu?

Mitkä ovat palveluntuottajien suunnitelmat?

Mitkä ovat Turun suunnitelmat?

Millainen on tarve markkinoilla?

**Vuoropuhelun
kuilu**

Turun kaupunki

Palveluntuottajat

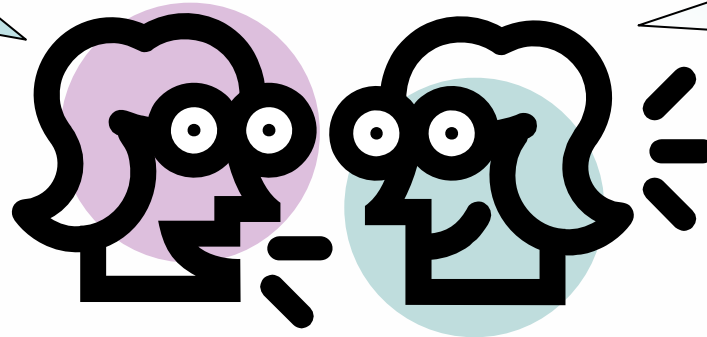
Tarve vuoropuhelulle!

Mitä haluamme yhdessä tulevaisuudelta?

Mitkä ovat loppukäyttäjien tarpeet?

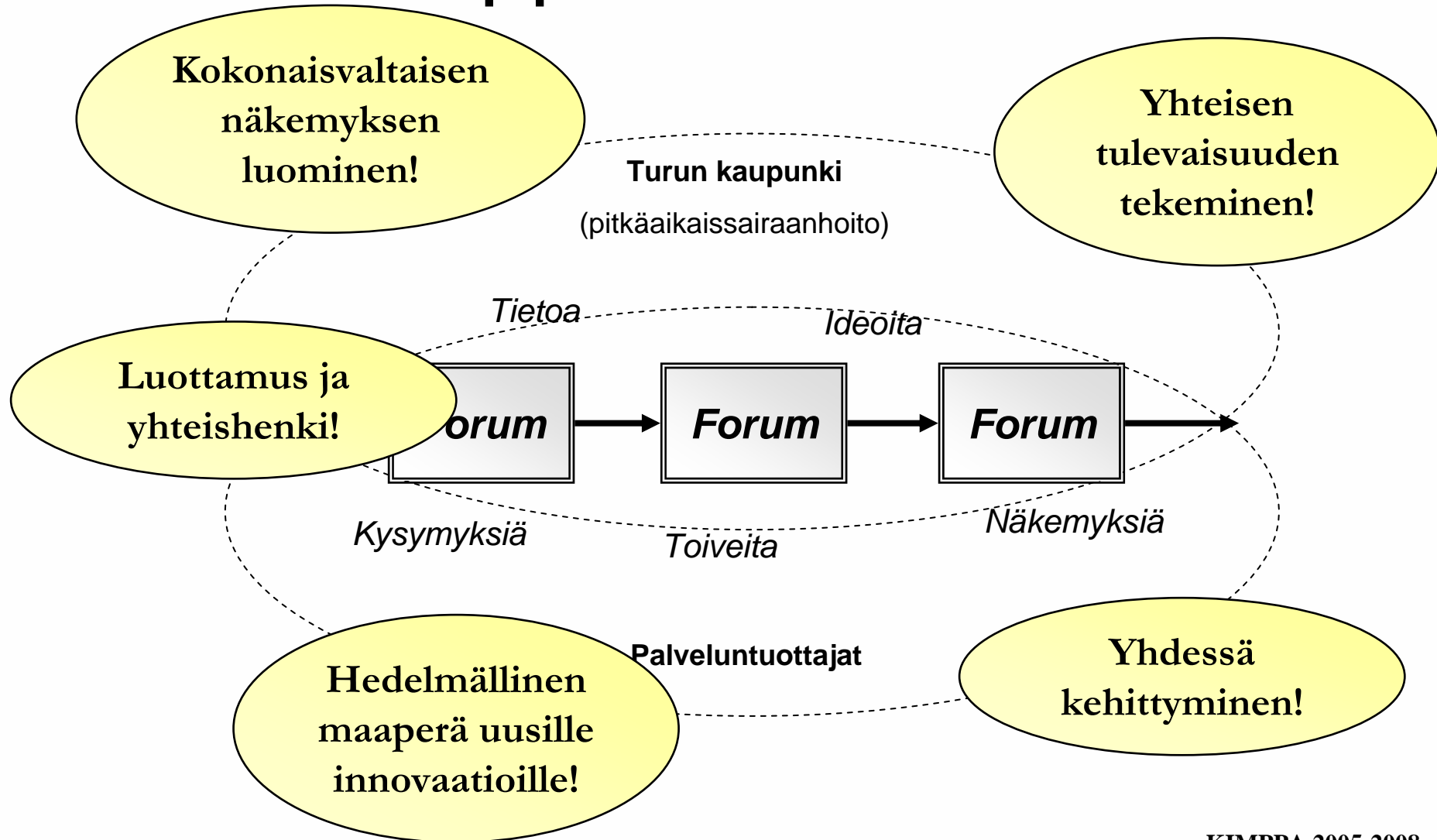
Mihin suuntaan toimintaympäristö kehittyy?

Mitkä ovat toiminnan "yhteiset pelisäännöt"?



Kunnan tehtävä on järjestää yhteisiä tilaisuuksia vuoropuhelulle!

Kumppanuusfoorumit

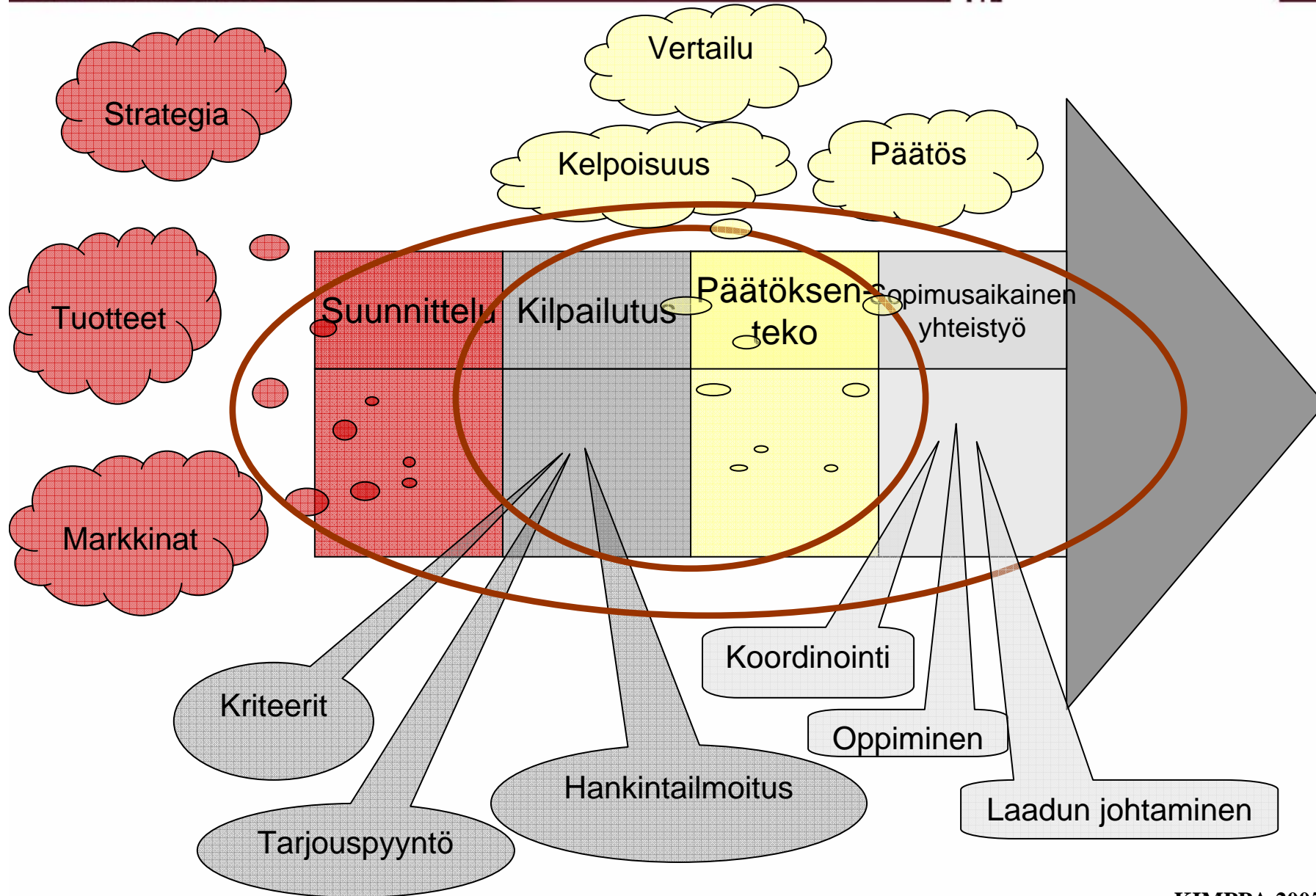


”Vuoropuhelun kautta yhteiseen kasvuun”

Osaaminen hankintaprosessissa

Pauli Alin

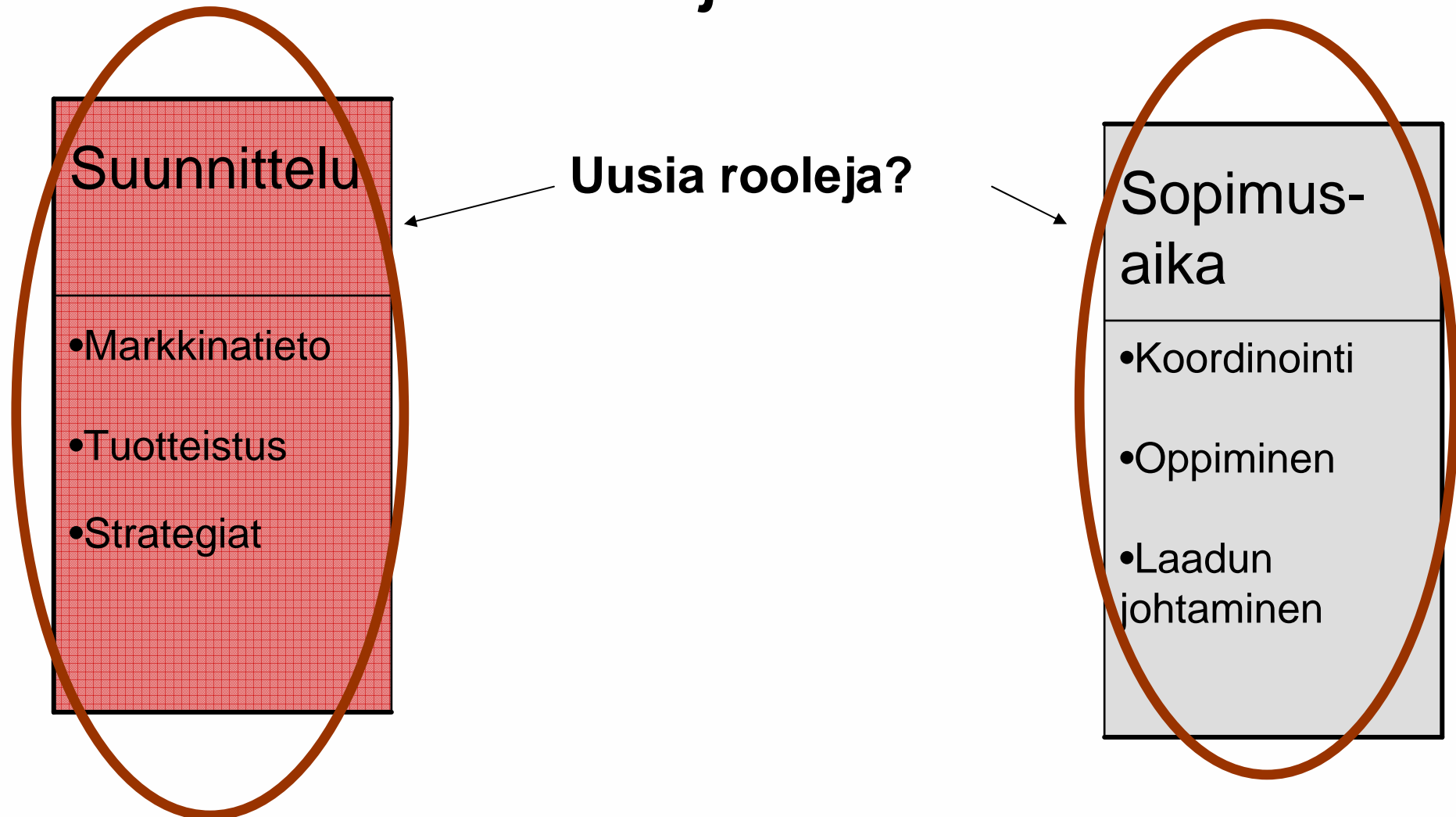




Havaitut osaamiset

Suunnittelu	Kilpailutus	Päätöksenteo	Sopimusaika
<ul style="list-style-type: none">•Markkinatieto•Tuotteistus•Strategiat	<ul style="list-style-type: none">•Kriteerien laadinta•Hankinta-ilmoitus•Tarjouspyyntö	<ul style="list-style-type: none">•Pisteyttäminen•Vertailu ja päätöksenteko	<ul style="list-style-type: none">•Koordinointi•Oppiminen•Laadun johtaminen

Osaaminen ja uudet roolit



Unohtuuko asiakas hankintaprosessissa?

Anja Karvonen-
Kälkäjä



Kunnan viranomaiset päättävät ostettavan palvelun sisällöstä



Palvelu kilpailutetaan hankintalain mukaan



Menettelyssä korostuvat hallinnon yksipuolisuus ja valtuus

Hankintaprosessi

Hankinnan suunnittelu	Kilpailutusvaihe	Päätöksen- tekovaihe	Sopimus- aikainen yhteistyö
<ul style="list-style-type: none"> Loppuasiakkaiden kuuleminen on tarkoituksenmukaista suunnitteluvaiheessa (strategiaprosessi, tuotteistaminen, hankintamenettelyn valinta) 	<ul style="list-style-type: none"> Määritellään tarjouspyynnön sisältö: valintaperusteet, esim. hinnan ja laadun suhde valinnassa 	<ul style="list-style-type: none"> Perusteltu hankintapäätös tarjouspyynnön mukaan Hankintalain mukaan kuntalaisella ei ole mahdollisuutta vaikuttaa hankintapäätökseen 	<ul style="list-style-type: none"> Ostajan eli kunnan tulee seurata, arvioida ja valvoa palvelun laatua ja vaikuttavuutta Asiakkaalla ei ole vaikutusmahdollisuutta ostettuun palveluun

Vaikka hankinta on lainmukainen, niin se ei välttämättä turvaa asiakkaan oikeuksia!

Asiakkaan tarpeet ja palvelun vaikuttavuus on siis huomioitava jo ennen hankintaa!



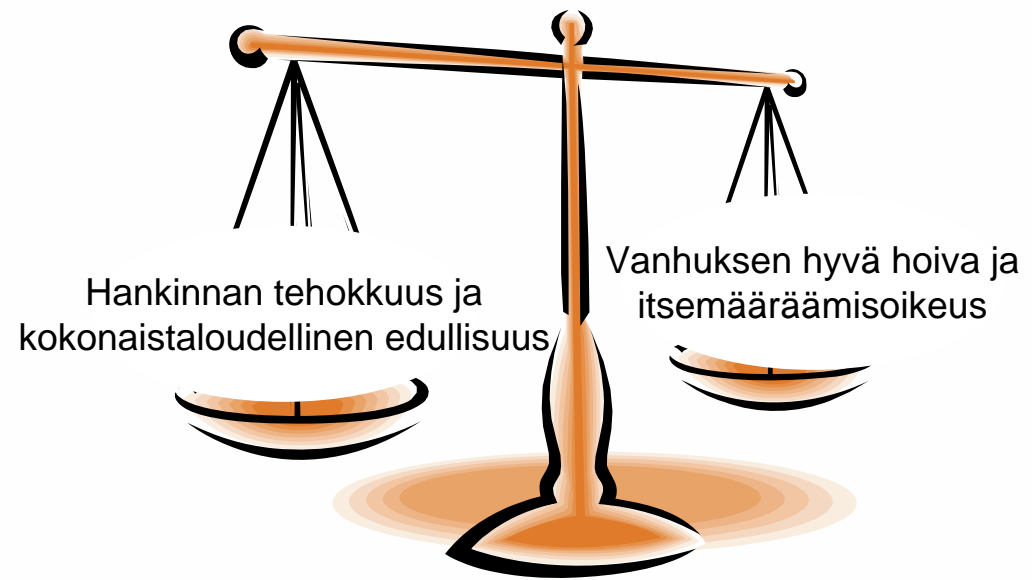
Riittävien sosiaali- ja terveystalvelujen turvaaminen on perustuslain mukainen oikeus, mikä tulee turvata kaikissa olosuhteissa



Palvelujen käyttäjällä on kuitenkin rajalliset ja puutteelliset mahdollisuudet vaikuttaa saamiensa palvelujen määrään ja sisältöön

Pitääkö vanhushpalvelut alistaa todelliselle kilpailulle vai halutaanko niitä kehittää kumppanuuden pohjalta?

Kehitetäänkö EU:n palveludirektiiviä niin, ettei vanhushpalveluja alisteta kilpailulle, vaan annetaan erivapaus toimia EU:n vapaan kilpailun periaatteiden vastaisesti suojatuissa oloissa kuten esim. lakisääteinen työeläkejärjestelmämme?



Palvelujen tuotteistaminen ja laatu yhteistyössä

Aino Sarakorpi &
Anneli Hartwall



Palveluiden tuotteistaminen

- Tavoitteena palveluiden vakiointi ja palvelutuotannon systematisointi
- Kilpailutuksen kannalta tärkeää
- Kunnissa palvelujen tuotteistaminen on pääosin ollut olemassa olevien palvelujen kuvaamista
 - Kustannusten hallinta ja toimintolaskenta
- Yksityisen palveluntuottajan asiakaskunta on laaja
 - Kunnalla on vastuu palveluiden järjestämisestä
 - Palveluita pyritään myymään itse maksaville asiakkaille

Asiakkaan kokema laatu

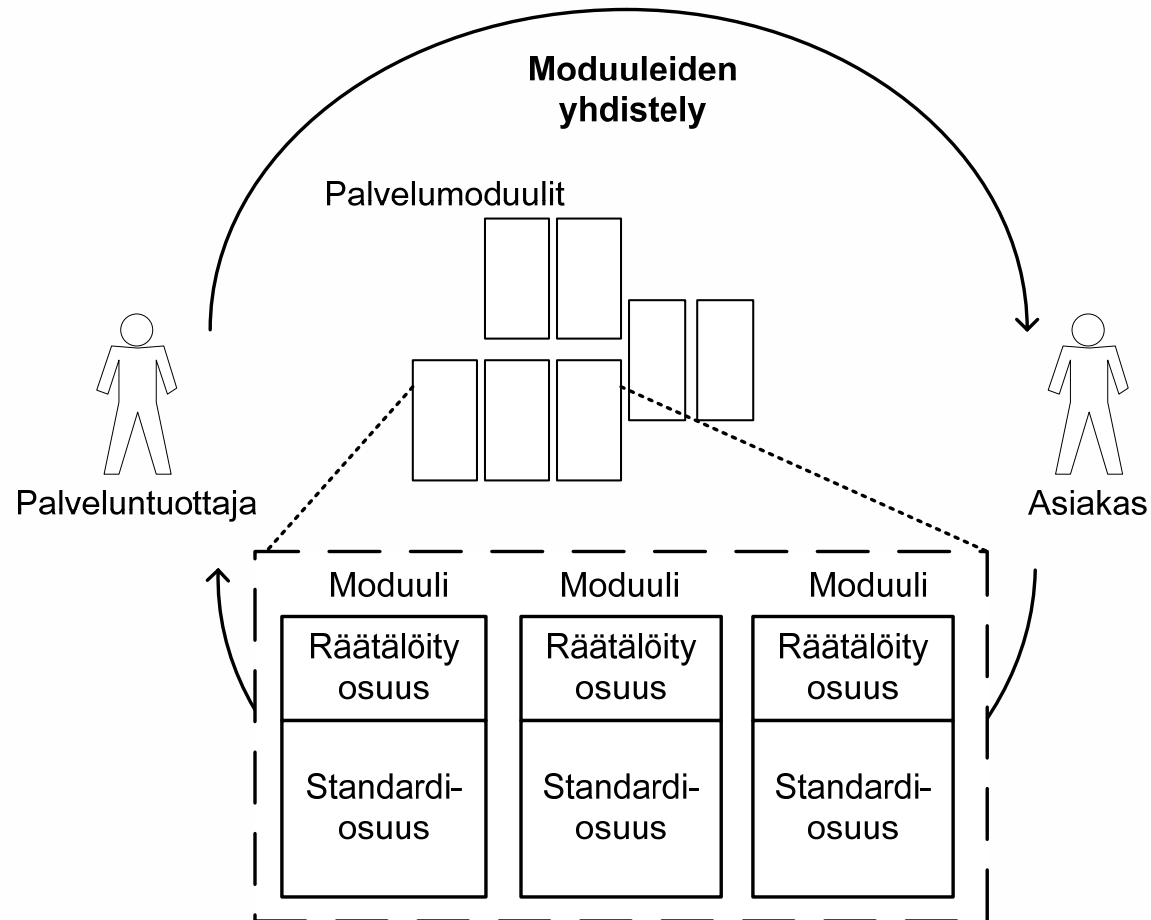
- Tarpeiden kokonaisvaltainen huomioiminen
- Rääpäälöity ratkaisu
- Monipuolinen palveluvalikoima

Miten palveluita voidaan
tuotteistaa asiakaslähtöisesti?

Palvelun modulointi

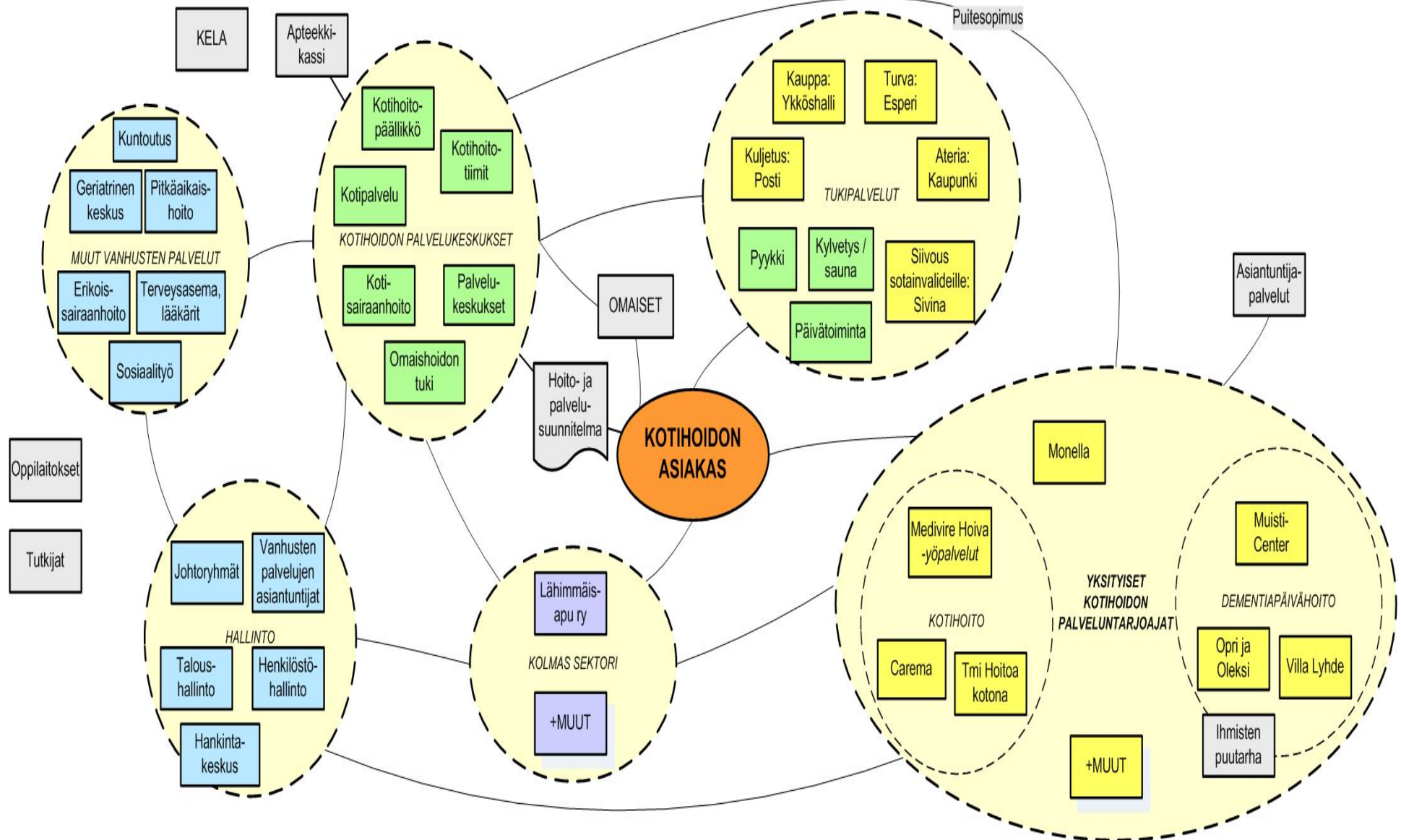
- Asiakkaan tarpeiden täyttäminen palvelumoduuleilla, jotka vastaavat erilaisiin tarpeisiin
- Vakioinnin hyötyjen yhdistäminen asiakasnäkökulman huomioimiseen

Moduloidun palvelutuotteen malli



Paneeli

- Kunnan, yksityisen palveluntuottajan ja kuntalaisten yhteistyön tulevaisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa
 - Kuinka saadaan asiakkaan ääni kuuluviin?
- Vetäjänä Peter Nyman, osallistujat
 - Omaishoitaja Airi Airikka
 - Sitran terveydenhuollon ohjelmajohtaja Hannu Hanhijärvi
 - Sosiaalialan Työnantaja- ja toimialaliiton elinkeinopoliittinen asiantuntija Aino Närkki
 - Emmi-kodin johtaja Päivi Tähkääpää
 - Espoon vanhustenpalvelujen johtaja Jaakko Valvanne



- Kuntien innovatiiviset mallit palvelujen parantamiseksi

Kiitokset rahoittajille:

TEKES

Espoon kaupunki

Hämeenlinnan kaupunki

Kauniaisten kaupunki

Turun kaupunki

Vantaan kaupunki

Sekä kiitos kaikille yhteistyökumppaneille!