

Green care erottautumistekijänä kunnallisissa hankinnoissa

Kerrotaan, että tuhatjalkainen osasi aina kävellä, kunnes siltä kysyttiin, mitä jalkaa se liikuttaa ensimmäisenä.

Reaktiot Kuopion asumispalveluiden kilpailutukseen 2010

Kuopion jälkeen toteutetut asumispalvelujen kilpailutukset Pohjois-Savossa

- Rautalampi, 3600 asukasta
 - Clients', Oppiva yritys -hanke, Suomen Julkishankinta Oy
- Siilinjärvi, Nilsiä, Maaninka, 30000 asukasta
 - Siiliset-liikelaitos, IS-hankinta Oy
- Suonenjoki, 7600 asukasta
 - Clients', Oppiva yritys -hanke, IS-hankinta Oy

Yksikään yritys ei ole valittanut kilpailutuksista eikä hankinnoista markkinaoikeuteen.

Puitesopimuksia kaikki kolme

Lainaus Siilisetin tarjouspyynnöstä:

”Palvelun tilaamisessa (maksusitoumuksen antaminen) puitesopimustoimittajilta huomioidaan ostajan tarpeet ja harkinnan mukaan seuraavat asiat, jotka eivät ole tärkeysjärjestyksessä:

- palvelun tuottajan sijainti
- palvelun hinta
- asiakkaan erityistarpeet
- palvelun saatavuus
- palveluntuottajan erityisosaaminen”

Olennaista on siis se, että kilpailutuksen sijoitusjärjestys ei ole asiakkaiden sijoittamisjärjestys.

Mitä asiakkaalle tarjotaan?

Asiakkaalle (tai hänen läheisilleen) ei lähtökohtaisesti esitellä kaikkia puitesopimukseen valittuja palveluntuottajia.

Palveluohjaaja valitsee muutaman, pari tai vain yhden palveluntuottajan, joista neuvotellaan asiakkaan kanssa.

Nelivaiheinen tapahtumasarja:

1. Avoin kilpailutus
2. Puitesopimustoimittajien valinta
3. Asiakkaalle esiteltävien palveluntuottajien valinta
4. Neuvottelu asiakkaan kanssa

Sijoituspäätökseen vaikuttavia tiedonlajeja

Asiakkaan tahto (kokemus, arvot)

Asiakkaan tarpeet (lääketiede, hoitotiede)

Kustannusten hallinta ((kansan)taloustiede, terveyshallintotiede)

Kilpailutuksen tulokset (juridiikka)

Kunnan strategia (pitemmän aikavälin tavoitteet)

Käytännön asiat (mitä on tarjolla)

Et cetera ad infinitum

Dilemmaattinen palveluohjaus puitesopimuksissa

Vaihe 3, asiakkaalle esiteltävien palveluntuottajien valinta

- Ei koskaan täydellistä listaa perusteluista
- Ei koskaan nollasummapeli
- Ei voi määrittää suhteita etukäteen
- Eikä suhteita voi määrittää edes jälkikäteen

Viranhaltija tekee tapauskohtaisia päätöksiä kaiken mahdollisen osaamisensa ja tietämisensä perusteella

Asiakasta kuullaan **aina**, mutta **joskus** hänen näkemyksiään ei tarvitse huomioida. **Aina** huomioidaan kilpailutuksen tulokset, mutta **joskus** niitä ei tarvitse noudattaa. **Aina** huomioidaan kunnan strategia, mutta **joskus** siitä voidaan poiketa. Ja niin edelleen.

Palveluohjaaja on musta laatikko

Palveluohjaajan toiminta vaiheessa 3

- Liikaa tietoa ja silti tietoja puuttuu (itse tietoja ja erityisesti tietoja eri tiedonlajien yhteensovittamisesta)
- Palveluohjaaja toimii niillä tiedoilla, joita on kohtuullisesti saatavilla
- Hän täydentää ja sovittaa tiedot koulutuksen ja kokemuksen tuomalla osaamisella

(Musta laatikko on prosessikaaviossa osa, joka kertoo mitä siinä tapahtuu, mutta ei sitä miten "se" tapahtuu. Esimerkiksi transistori, painovoima tai myös systeemiteoriassa ihminen.)

Palveluohjauksen nonkommunikaatio

- On olemassa asioita, joista ei voi puhua, koska jos niistä puhuttaisiin, niiden luonne muuttuisi
- Nonkommunikaatiota voidaan käyttää kommunikatiivisena keinona, joka premissejä sulkemalla ja ideoita suojelemalla tuottaa muuten mahdottomia ratkaisumalleja
- Palveluohjaajan yksittäistä päätöstä ei väitetä objektiiviseksi, mutta sitä pidetään lähtökohtaisesti rationaalisenä, eikä tätä rationaalisuutta kyseenalaisteta
- Palveluohjauksen sujuminen edellyttää tietyistä asioista vaikenemista

Puitesopimukseen rakennettu palveluohjaus ei toimi, jos

kaikkia palveluohjaukseen vaiheeseen 3 liittyviä tekijöitä vaaditaan jatkuvasti avattavaksi,

ja erityisesti, jos ne vaaditaan esitettäväksi tarkasti suhteessa toisiinsa ja kokonaisuuteen,

tuloksena on, että palveluohjauksen hyväksyttäviä tekijöitä joudutaan vähentämään.

Eli joudutaan palaamaan siihen toimintamalliin, josta sekä kuntien viranhaltijat että paikalliset yrittäjät pyrkivät pois.

Puitesopimukseen rakennettu palveluohjaus toimii, koska

se on ammatillisesti tyydyttävämpi malli kunnan palveluohjaajille,

se jättää kuitenkin tilaa strategisen ohjauksen ja kehittämistyön vastavuoroisuudelle,

nostaen esiin ne tekijät, jotka erottavat positiivisesti paikalliset yritykset isommista kilpailijoista,

ja tarjoaa paremman, asiantuntijoiden tukeman valinnanmahdollisuuden asiakkaille ja heidän läheisilleen

kuin entiset, muutamaaan palvelutuottajaan päätyvät kilpailutukset.

Jälkitarkastelu

- Kunnan palveluohjaajat eivät laajemmasta harkintamahdollisuudesta huolimatta voi toimia miten tahansa, kaiken ohjauksen ja arvostelun ulottumattomissa.
- Palveluohjaajat ottavat etukäteen tulevan sijoituspäätösten kritisoinnin tai painostuksen heidän ammatillista moraaliaan koskevana arvosteluna
- Puitesopimuksissa palveluohjauksen ratkaisuja eri tiedonlajien yhteensovittamisessa arvioidaan useampien sijoituspäätösten kehityssuuntana
- Yksittäisiä päätöksiä ei kannata alkaa kritisoimaan ja vaatimaan excellinpitäviä näyttöjä, koska silloin koko näiden puitesopimusten palveluohjauksen idea muuttuu