

**ESPOO
ESBO**

Palvelumuotoilu ja osallisuus vammaisten asumispalveluiden hankinnan apuna

Verkostotapaaminen MORFEUS 23.4.2015

Espoon kaupunki

Anneli Enbom, vs. kehittämispäällikkö

- Sosiaali- ja terveystoimi, perhe- ja sosiaalipalvelut, vammaispalvelut
- Konsernihallinto, hankinnan ohjaus

Tekes





ESPOO
ESBO

Edistyksellinen palveluasuminen 2025

Hyvän elämän palveluekosysteemi autisteille vuonna 2025

Thomas Hammer-Jakobsen, Partner, Copenhagen Living Lab, Innovative Welfare Designer

Jaana Huhta, Neuvotteleva virkamies, Sosiaali- ja terveysministeriö

Satu Åkerblom, Ohjelmajohtaja, Culminatum Innovation Oy

Reetta Mietola, Tohtorikoulutettava, Helsingin yliopisto, Käyttäytymistieteidenlaitos

Tarinan trendejä
hyödynnetään esim.
vammaispalvelujen
strategiassa



ESPOO
ESBO

- Projektin pähkinänkuoressa
- Palvelumuotoilun menetelmiä ja kokemuksia
- Tuotoksia
- Mitä opimme tästä?



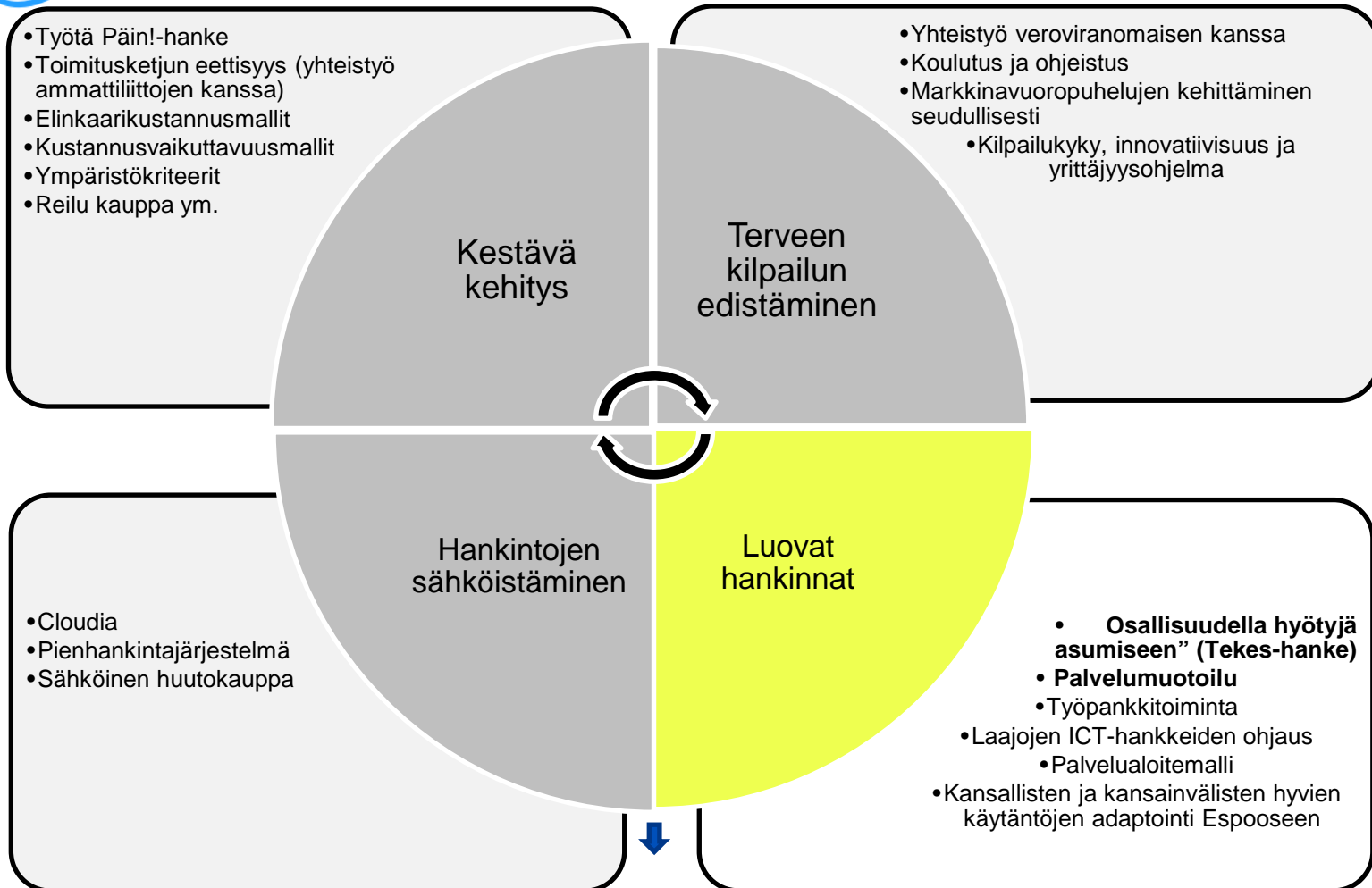
Miksi projekti käynnistettiin?

- Ostopalvelujen kehittäminen mahdollistaa asiakkaan ja tilaajan odotuksiin ja tarpeisiin paremmin vastaamisen.
- Palvelujen hyvä optimointi = kustannustehokkuus.
- Asukkaiden toiveissa ja mielikuvissa siitä, millainen on hyvä koti, on paljon ei-materiaalisia tekijöitä (yhteisöllisyys, turvallisuus, joustava ja oikea-aikainen palvelu, ystävällisyys), jotka hankintasopimuksissa jäävät usein kuvaamatta ja arvioimatta.
- Projektissa hyödynnetään eri yhteistyökumppanien kanssa toteutettavaa yhteistyötä innovatiivisten ratkaisujen löytämiseksi.



HANKINNAN PAINOPISTEET

- Tehostetaan kaupungin taloutta ja parannetaan hankintojen laatua ja tehokkuutta
- Toteutetaan hankintojen toiminta-ajatusta ” Espoo on vastuullinen edelläkävijä, joka toteuttaa kuntalaisten eduksi laadukkaita ja taloudellisia hankintoja, joilla on laajat myönteiset yhteiskunnalliset vaikutukset”.



HANKINTATAKTIKKATYÖ

PAINOPISTEET KÄYTTÄÖN TOIMIALA/TULOSYKSIKKÖKOHTAISESTI

HANKINTAKATEGORIATYÖ



ESPOO
ESBO

ASUMISEN STRATEGISET PERIAATTEET ESPOOSSA

Yksilöllisyys – asumisratkaisujen ja palveluiden suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana yksilöllisyys ja joustavuus. Asumisen tuen ja avuntarpeen yksilökeskeinen arvio ja suunnittelu. Tosiasiallinen mahdollisuus valita missä ja kenen kanssa asuu.


Yhteisöllisyys – asuntojen, asumisympäristön ja palveluiden tulee mahdollistaa ja tukea osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Mahdollisuus liittyä erilaisiin yhteisöihin ja oikeus mielekkääseen päiväaikaiseen toimintaan.

Turvallisuus ja toimivuus – asuntojen, ympäristön ja palveluiden toteutuksen tulee olla turvallisia ja kaikille ihmisille toimivia. Turvallinen ja toimiva ympäristö ja asuntokanta ennaltaehkäisevät vammautumista ja mahdollistavat asuntojen muunneltavuuden.


Taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus – asumispalveluratkaisujen tulee olla käyttäjälähtöisesti ja taloudellisesti suunniteltuja asiakkaan ja kunnan näkökulmasta. Niiden tulee tuoda myönteistä lisäarvoa käyttäjilleen. Erityisratkaisuja arvioidaan käyttäjän näkökulmasta.

Projektilla tuetaan

- **Hankkeen keskeisenä tavoitteena** on asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen ja vuoropuhelukäytäntöjen kehittäminen palveluntuottajien kanssa.
- **Projektissa etsitään** hyviä palvelumuotoilun käytäntöjä vammaisten asumispalveluiden hankinnan suunnitteluun, kilpailutusprosessiin ja sopimuksen aikaiseen toimintaan.
- **Projektissa hyödynnetään** eri yhteistyökumppanien ja ostopalvelujen kanssa toteutettavaa yhteistyötä innovatiivisten ratkaisujen löytämiseksi.



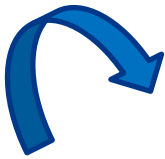
Espoo-strategian linjausta palvelujen vaikuttavasta tuottamisesta ja tehokkaasta järjestämisestä sekä asiakaslähtöisyydestä.



Espoon hankinnan painopisteitä vaikuttavuuden ostamisesta luovalla tavalla.

Projektin tavoitteet ja tulokset

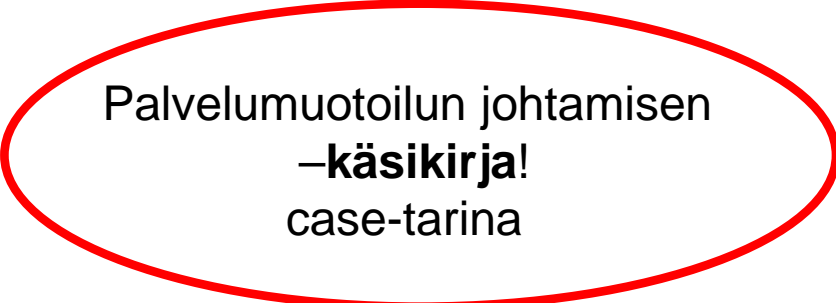
❑ Asiakkaat ja palveluntuottajat ovat vahvemmin mukana hankintojen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

- 
1. Asiakkaiden osallistamisen malli
 2. Palveluntuottajan vuoropuhelumalli

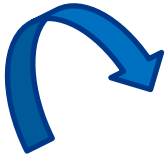
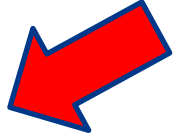
❑ Hankinnat ovat muuntautuvia, vaikuttavia ja kustannustehokkaita.

- 
1. Hankinnan palvelumuotoiluprosessin toimintamalli
 2. Vaikuttavuuden arviointimenetelmiä
 3. Tarjouspyyntö malliasiakirjat

❑ Palvelumuotoilun johtaminen.



Palvelumuotoilun johtamisen
–**käsikirja!**
case-tarina

- 
- 
1. Palvelumuotoilun johtamisen malli ja osaamisvaatimusten kuvaus
 2. Osallisuuden kuvaukset hankinnan suunnittelu, kilpailutus ja sopimuksen aikaisessa toiminnassa⁸

Palvelumuotoilu ja osallisuus asumispalvelun hankintaprosessissa

Hankinnan suunnittelu

Asiakkaiden toiveet/haastattelut, tärkeät asiat, yksilölliset suunnitelmat, yhteistyöryhmät, työpajat



Kilpailutus

Asiakasraati



Sopimuksen aikainen toiminta

Asiakaspalaute, yhteistyöryhmä



Asiakkaan osallisuus

väh. 1v aiemmin

Kilpailutus valmis väh. 1/2 v aiemmin

Asumisyksikkö valmis, asukkaat muuttaneet omaan kotiin

Mallit = kompromissit

Syöte/palaute uuteen hankintaan

Palveluntuottajan osallisuus

Markkina-
vuoropuhelu,
palvelusafarit

Hankintamenettely avoin/neuvottelumenettely, ranskalainen urakka

Jatkuva yhteydenpito, yhteistyöryhmät, palvelusopimus (tulosperusteiset bonukset)

Palvelumuotoilun johtaminen

Ohjausryhmä:

Marja-Leena Remes, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja pj.
Timo Martelius, hankintajohtaja
Nina Hiltunen, vammaispalvelupäällikkö
Markku Utti, konsernihallinto, palvelut ja laatu
Jyrki Miettinen, **asukkaiden ja vanhempien edustaja**
Kuntaliiton edustaja
Maarit Lahtonen, Tekes
Sihteerinä projektipäällikkö Anneli Enbom

Katso ja kuuntele

Työpaketti 1,
Asiakkaat ja palveluntuottajat ovat vahvemmin mukana hankintojen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Testaa ja prototypoi

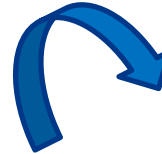
Työpaketti 2,
Hankinnat ovat muuntautuvia, vaikuttavia ja kustannustehokkaita.

Työpaketti 3,
Tarjouspyyntöasiakirjojen laatiminen.

Kirkasta ja kiteytä

Työpaketti 4,
Palvelumuotoilun johtaminen.

**KPMG Oy ja
Kolmas Persoona Oy**



Palvelumuotoilun, osallisuuden ja juridiikan asiantuntijuutta.

Love-projekti



Aalto-yliopiston kanssa kartoitetaan yksilötason asumista koskevat toiveet ja arvioidaan sopivimmat hankintastrategiat.

Vabpro-projekti



Loppukäyttäjälähtöinen vaikuttavuusarviointi. Yhteispohjoismainen verkostoituminen, hyvien käytäntöjen levittäminen ja hyödyntäminen.

Mitä on tehty?

- Palvelumuotoilun menetelmiä
- Kokemuksia



- **Trendit ja ennakointitutkimus:**
Asiantuntijanäkökulmia palveluasumisen tulevaisuuteen ja kehittämiseen
- **Muotoiluluotain tutkimus:**
Asiakastiedon kerääminen asumisen unelmista
- **Palvelumuotoilu ja tuotteistustyöpaja:**
Yhteissuunnittelutyöpaja palveluntuottajille
- **Laatu- ja vaikuttavuustyöpaja:**
Yhteissuunnittelutyöpaja asukkaille ja omaisille
- **Innovointityöpaja:**
Yhteissuunnittelutyöpaja Espoon kaupungin edustajille ja ohjausryhmälle
- **Palveluntuottajahaastattelut**
Kilpailutusasiakirjaprototyypin kommentointi
- **Pilottikilpailutus**
Asiakasraati

Vabpro

LOVE

Sofie

**Yhdessä
tekemistä!**



ESPOO
ESBO

Asiakkaan osallistaminen



osallistuminen



- Hankinnan suunnitteluvaihe
- Kilpailutusprosessi
- Sopimuksen aikainen toiminta





ESPOO
ESBO

Asumispalvelun tarvekokonaisuudet

Asukkaan ja vanhempien havaitsemat kokonaisuudet	Oma koti
	Ruoka
	Ruuan ostaminen
	Hyvä netti
	Lyhyt matka junalle ja bussille
	Lyhyt matka kauppakeskukseen ja muualle
	Motivoituneet ohjaajat
	Ohjaajalta saa apua
	Bussi- ja taksikortti
	Ruoanlaitto
	Tapahtumat ja yhteistä tekemistä
	Turva, rauha, ilo
	Jatkuva kehittyminen itsenäiseksi
	Yövalvonta
	Siivous
	Avustus asumispalvelujen ulkopuolella, esim. Harrastuksissa
Aistimuksia tuottavia elementtejä	
Rauhoittumishuone	

Perusturvallisuus	Palvelun toteuttajien havaitsemat kokonaisuudet
Terveellinen ruokavalio	
Lääkehoito	
Ohjaus tukea vaativissa perustoiminnoissa	
Osallistuminen yhteiskuntaan	
Vapaa-ajan vietto yhdessä, lomilla, pyhinä, spesiaalimmat jutut	
Mahdollisuus vaikuttaa retkiin ja vapaa-aikaan	
Kommunikaation mahdollistaminen ja vahvistaminen	
Arjen strukturointi ja päiväohjelma	
Asiakkaan asioiden hoitaminen	
Asetettuihin tavoitteisiin pyrkiminen	
Kasvatuksellinen ohjaus	
Yhteisöllisyys ja ryhmähenki	
1:1 hetkiä ohjaajan kanssa	
1:1 keskusteluja/ pidempiä keskusteluja ohjaajan kanssa	
Yhtenäisemmät toimintatavat eri ohjaajilla	
Lisää välineitä ja aikaa kommunikointiin	
Enemmän yhteistyötä kaikkien tahojen kanssa	
Henkilökohtaiset tilat	
Yhteiset tilat	
Henkilökunnan tilat	
Hoitotehtävät	
Voinnan ja palvelun toteutumisen seuranta	
Terveydenhoidolliset tehtävät	
Asiakirjahallinto	
Avustavat tehtävät	
Vaatehuolto	
Siivous	
Atk-, puhelin ja toimistotarvikkeet	
Siivous- ja hygienia- ja tarvikkeet	
Kalusteet	
Välineistö	
Kiinteistöhuolto	
Jätehuolto	
Kirjanpito ja hallinnolliset palvelut	

24.4.2015

Espoo ja LOVE-projekti, Aalto yliopisto

Asumisen unelmat –tutkimus asukkaille



- Työkirjan osat:
- Minun päiväni, päiväkirja
 - Kaverikartta
 - Kodin pohjapiirustus
 - Hyvä mieli ja paha mieli



SUUNNITTELE MUKAVA KOTI

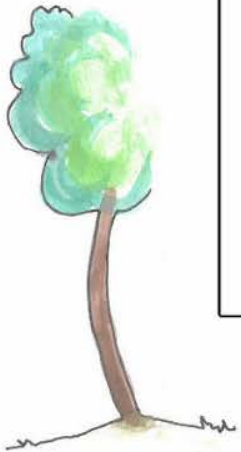
8. Mitä pihalla tapahtuu?
9. Mitä ulkona voi tehdä?



SUUNNITTELE MUKAVA KOTI

1. Millainen on sinun oma huoneesi?
2. Millaisia tavaroita ja huonekaluja huoneessasi on?
3. Millaisia värejä huoneessasi on?

OMA HUONE	YHTEISET TILAT
-----------	----------------



SUUNNITTELE MUKAVA KOTI

4. Millaisia yhteisiä tiloja talossa on?
5. Miltä ne näyttävät?
6. Mitä kotona tehdään?
7. Ketä kanssasi asuu?





HYVÄ MIELI

Kirjaa tähän asioita, jotka saavat sinut hyvälle mielelle.



PAHA MIELI

Kirjaa tähän asioita, jotka pahoittavat mielesi.

Muut työkirjan osat:

- Minun päiväni, päiväkirja
- Kaverikartta

Yhteisöllisyys

*Mummi, äiti ja isä,
veljet, Christian-kummi
Elena-ope, ohjaajat
Osku-kissa,
Vanhassa koulussa
käyminen.
Entisessä asuntolassa
käyminen.
Naapurit, koulukaverit*



Millaisia osallistumisen mahdollisuuksia "entisen elämän" ystäväillä on asukkaiden arkeen?

Millaiselta näyttäisi palvelu, jossa Maija vantaalaisesta ryhmäkodista voisi yöpyä Minnan luona espoolaisessa ryhmäkodissa?

Liikkuminen

*Junalla mummolle.
Mökillä isin kanssa.
Ajelu askistoon ja rautakauppaan.
Kotiloma, Marjojen poimiminen.
Kaupassa käynti.
Vesipuistossa käynti.
Lenkki, Ratsastus
Liikunta koulussa.
Mene disko tanssi.
Autoajelu, Käydä kahvilassa*



Millainen rooli asumispalvelujen tarjoajalla on asukkaiden liikkumisen turvaajana?

Yksilöllisyys ja joustavuus

*Vesi, Iltasuihku, Amme,
Pieni cola jääkaappiin,
Huone olisi eri värinen,
Silittely, paijaaminen.
Kuuntelen Youtubesta pienten lauluja.
Suklaa, Mokkapalat
Lumeton talvi*



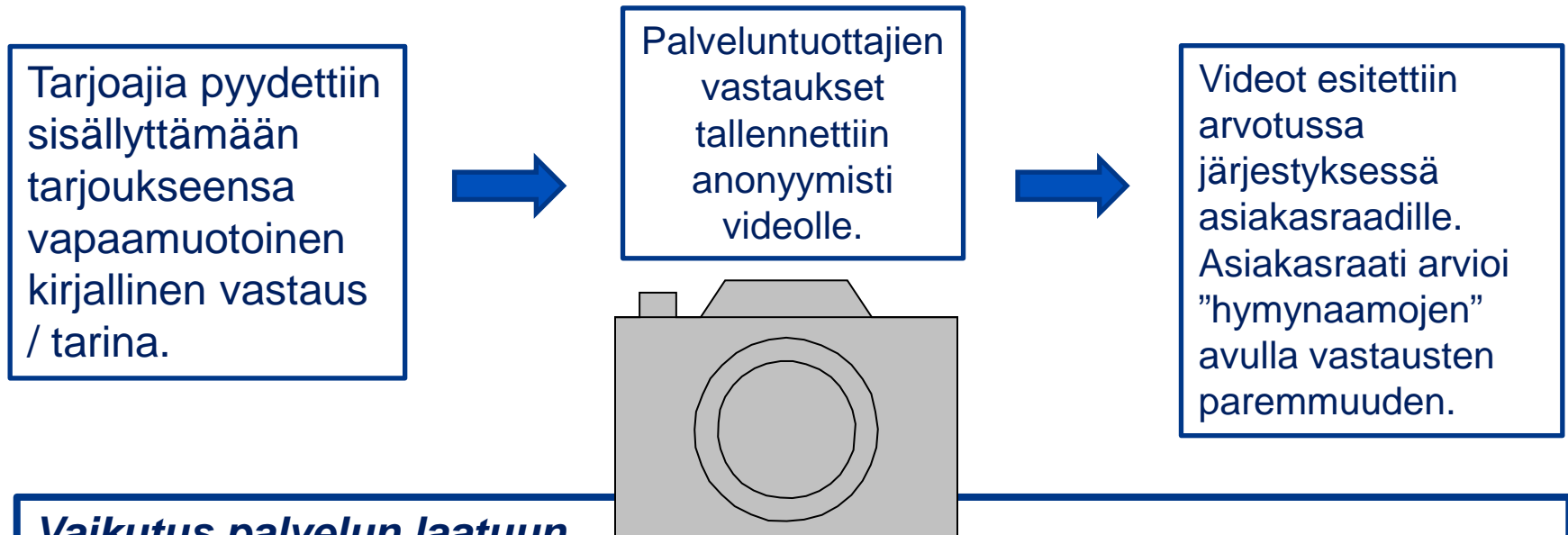
Millaisia mahdollisuuksia asukkailla on muokata elinympäristöään?

Miten henkilökohtaiset haaveet ja toiveet saadaan esiin?

Millaisia edellytyksiä on muokata palvelua (nopeallakin syklillä) muuttuvien tarpeiden mukaisesti?

Asiakasraati osana kilpailutusta

- Autismin kirjon asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuivat asiakasraatiin.
- Asiakasraati oli yhtenä osana tarjousten laatuvertailua.



Vaikutus palvelun laatuun

Toivottiin, että jo kilpailutusprosessin aikana löydettäisiin konkreettisia tapoja reagoida asukkaiden esiin nostamiin asioihin. Näin palveluntuottajat saattoivat puhutella asiakkaita omin sanoin. Vastausten muotoilun perusteella saadaan selville myös palveluntuottajan kyky muokata sanomaansa kohderyhmän mukaiseksi ja näin edesautetaan asiakkaiden osallistumista myös jatkossa.

Asukkaan ja omaisen kokemuksia

Työpajoissa on erityisen hyvää se, että asukkaat ja ohjaajat tukena yhdessä pääsivät osallistumaan niihin. Omaisten osallistuminen on hyvä tapa varmistaa että asukkaat tulevat yksilöidysti huomioitua.

Työpajat on myös hyvä tapa ottaa asukkaat mukaan prosessiin jo varhaisessa vaiheessa ja sitä kautta kasvattaa ymmärrystä siitä mitä on meneillään. Työpajojen tulokset toimivat hyvin osaltaan palvelujen suunnittelun lähtökohtana.

Lähestymistapa, jossa pyritään katsomaan muutakin kuin pelkkää hintaa on erittäin kannatettava.

Asukkaiden tyytyväisyys tai tyytymättömyys nykyiseen asioiden tilaan pitäisi saada mukaan valintakriteereihin.

Asiakasraati, oli selkeä ja helppo vastata!

Asiakas mukana sopimuksen aikaisessa toiminnassa

- Hankintasopimukseen on luotu mekanismi, joka ohjaa yhteistä kehittämistä projektissa luodun 360 jatkuvan kehittämismallin hengessä.
- Sopimuskaudelle nimetään Palvelun ohjausryhmä, jossa on edustettuna tilaaja, palveluntuottaja ja **kaksi edustajaa palvelua käyttävistä asukkaista**. Edustaja voi asukas itse tai asukkaan nimeämä edustaja.
- Ohjausryhmän vastuulla on Palvelun laadun seuranta ja muutostarpeiden tunnistaminen.

Vaikutus palvelun laatuun

Asukkaan osallistuminen ohjausryhmän työskentelyyn toivotaan tuovan asiakasnäkökulman vahvemmin esiin palvelun laadun seurannassa.

3 portainen vuoropuhelumalli palveluntuottajien kanssa:

1. **Palvelumuotoilu ja tuotteistustyöpaja:**
Yhteissuunnittelutyöpaja palveluntuottajille

2. **Palveluntuottajahaastattelut**
Kilpailutusasiakirjaprototyyppien kommentointi

3. **Vuoropuhelu Osallistu autismin kirjon asiakkaiden asumispalvelujen kehittämiseen**
tarjouspyyntöluonnos internetissä

- palvelukuvausluonnos
- hankintasopimusluonnos
- kannustinjärjestelmäluonnos
- hintavertailuluonnos
- kelpoisuusehdotluonnos
- palveluekosysteemimalli
- laatutekijätmalli
- 360 kehittämismalli

+ vanhemmat/
omaiset/
asiakkaat

+ Vabpro

+ Ohjausryhmä

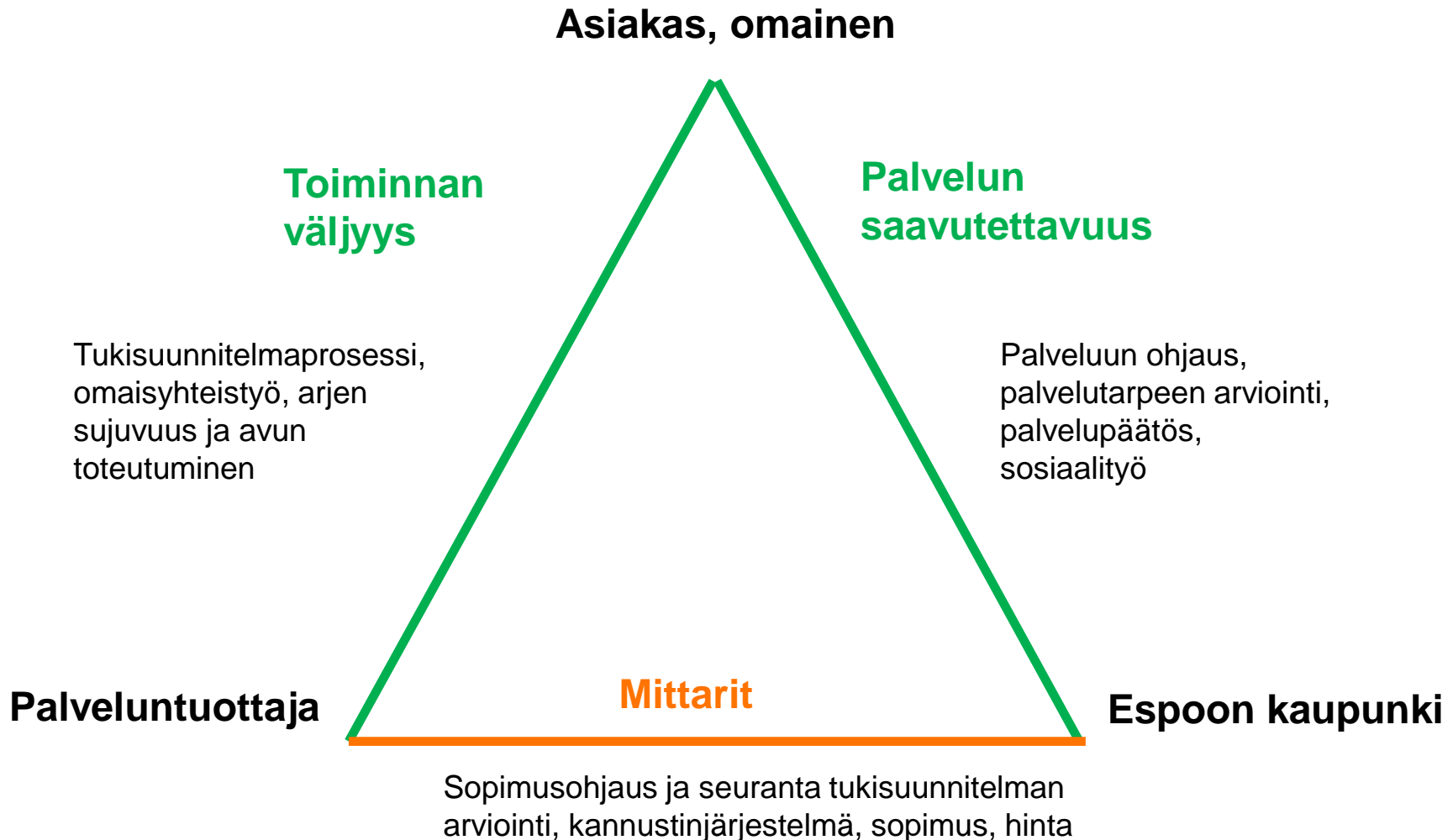


ESPOO
ESBO

Tuotoksia



Hankintastrategia: **Kilpailutettu yhteistyö** ja **rakenteellinen yhteistyö**

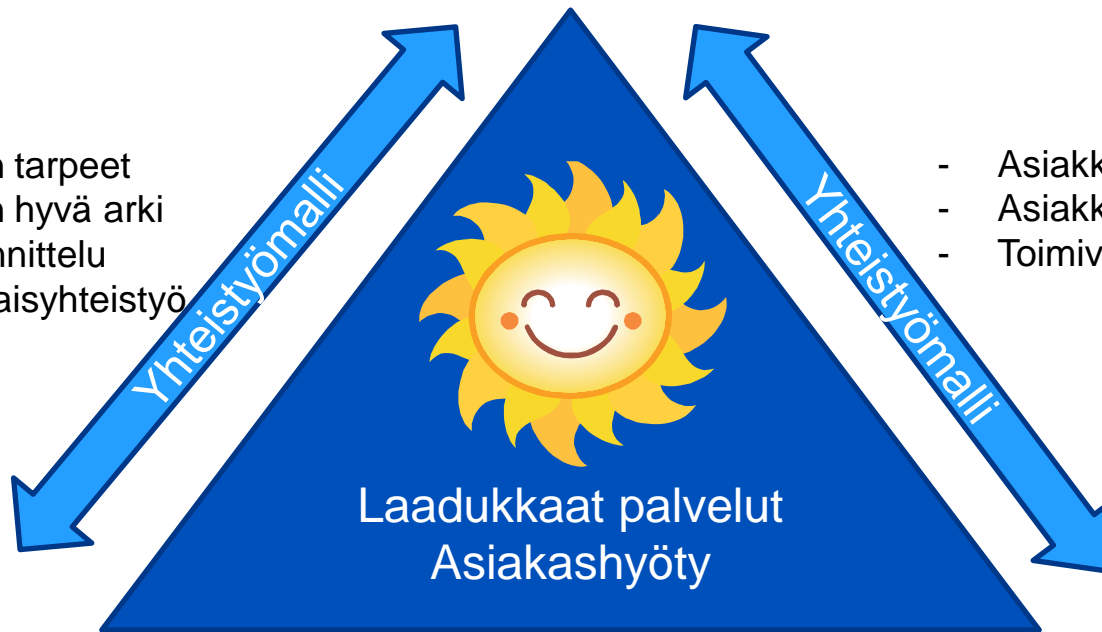


Usean toimijan näkemykset sovitetaan yhteen

Asiakkaat
Omaiset Asiakkaiden edustajina

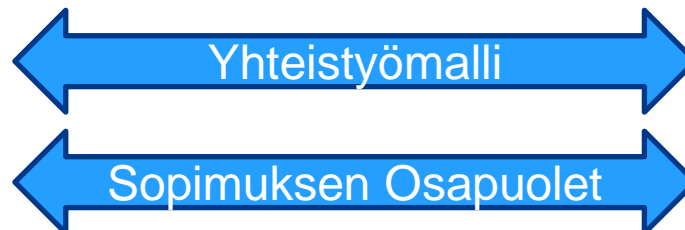
- Asiakkaiden tarpeet
- Asiakkaiden hyvä arki
- Palvelusuunnittelu
- Toimiva omaisyhteistyö

- Asiakkaiden tarpeet
- Asiakkaiden hyvä arki
- Toimiva omaisyhteistyö



Tilaaja

- Palvelujen yleiset periaatteet ja ohjeet
- Taloudelliset realiteetit
- Juridiset kysymykset



Palveluntuottaja

- Henkilöresurssit
- Osaaminen
- Taloudelliset realiteetit
- Juridiset kysymykset

HYVÄN ASUMISEN PALVELUEKOSYSTEEMI

ASUMISEN JA ARJEN PALVELUT

1. RUOKA: ohjattu ruoanlaitto €/h arki €/h vki	2. RUOKA: ateriapalvelu €/h arki €/h vki	3. RUOKA: ruokailun tuki €/h arki €/h vki
4. PYYKKI: ohjattu pyykinpesu €/h arki €/h vki	5. PYYKKI: pyykkipalvelu €/h arki €/h vki	
6. VAATETUS: ohjaus €/h arki €/h vki	7. VAATETUS: autettu pukeutuminen €/h arki €/h vki	8. VAATETUS: pukeminen €/h arki €/h vki
9. HYGIENIA: ohjaus €/h arki €/h vki	10. HYGIENIA: autettu €/h arki €/h vki	11. HYGIENIA: hygienian hoito €/h arki €/h vki
12. TURVAPALVELU: turvahuelin €/h arki €/h vki	13. TURVAPALVELU: yövalvonta €/h arki €/h vki	14. TURVAPALVELU: tehostettu yövalvonta €/h arki €/h vki
15. SIIVOUS: ohjaus €/h arki €/h vki	16. SIIVOUS: autettu €/h arki €/h vki	17. SIIVOUS: siivouksen hoito €/h arki €/h vki
18. SAUNA: ohjaus €/h arki €/h vki	19. SAUNA: autettu €/h arki €/h vki	20. SAUNA: vahvasti autettu €/h arki €/h vki
21. VIRKISTYS- JA RYHMÄTOIM.: ohjaus €/h arki €/h vki	22. VIRKISTYS- JA RYHMÄTOIM.: autettu €/h arki €/h vki	23. VIRKISTYS- JA RYHMÄTOIM.: vahvasti autettu €/h arki €/h vki

YKSILÖLLISET PALVELUT

24. OMAEHTOINEN TOIMINTA TALOSSA: ohjaus €/h arki €/h vki	25. OMAEHTOINEN TOIMINTA TALOSSA: autettu €/h arki €/h vki	26. OMAEHTOINEN TOIMINTA TALOSSA: vahvasti autettu €/h arki €/h vki
27. OMAEHTOINEN TOIMINTA ULKOP.: ohjaus €/h arki €/h vki	28. OMAEHTOINEN TOIMINTA ULKOP.: autettu €/h arki €/h vki	29. OMAEHTOINEN TOIMINTA ULKOP.: vahvasti autettu €/h arki €/h vki

PALVELUNTARJOAJAN EHDOTTAMAT LISÄPALVELUT

Ehdota lisää Asumisen ja arjen palveluja tai Yksilöllisiä palveluja.

€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki

HENKILÖSTÖN OSAAMINEN

OMA-KOORDINAATTORI

- elämänsuunnitelmien ja palvelusuunnitelmien teko, seuranta sekä päivittäminen
- yksilöllisten toiveiden tunnistaminen
- viestintä ja koordinointi eri tahojen välillä
- kommunikaatiomenetelmäosaaminen

VALMENTAVA OTE

- henkilökohtainen tuki ja valmennus, yksilön palvelukehitys
- elämänsuunnitelmien toteuttaminen
- esim. muutosvalmennus, muuttovalmennus, aikuis-tumisvalmennus

ORGANISAATION OSAAMINEN

JATKUVA KEHITTÄMINEN

- palvelu- ja kehitystarpeiden tunnistaminen
- asiakkaiden osallistaminen
- palvelukehitysoosaaminen
- laadun arviointi ja kehittäminen
- teknologian hyödyntäminen

ULKOPUOLISET PALVELUT

KULJETUSPALVELUT	PÄIVÄTOIMINTA	
SIIVOUSPALVELU	TOIMINTAKESKUS TOIM.	
ATERIAPALVELU	TYÖ/TYÖVALMENNUS	
ULKOP. PT VIRKISTYS	KOULUTUS/OPISKELU	
HARRASTUKSET		
30. KUNTOUTTAVAT PALVELUT: ohjattu €/h arki €/h vki	31. KUNTOUTTAVAT PALVELUT: autettu €/h arki €/h vki	32. KUNTOUTTAVAT PALVELUT: vahvasti autettu €/h arki €/h vki
33. TERVEYS-PALVELUT: ohjaus & neuvonta €/h arki €/h vki	34. TERVEYS-PALVELUT: sairaanhoitaja €/h arki €/h vki	35. TERVEYS-PALVELUT: erikoslääkäri €/h arki €/h vki

PALVELUNTARJOAJAN EHDOTTAMAT LISÄPALVELUT

Ehdota lisää Ulkopuolisia palveluja.

€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki
€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki	€/h arki €/h vki

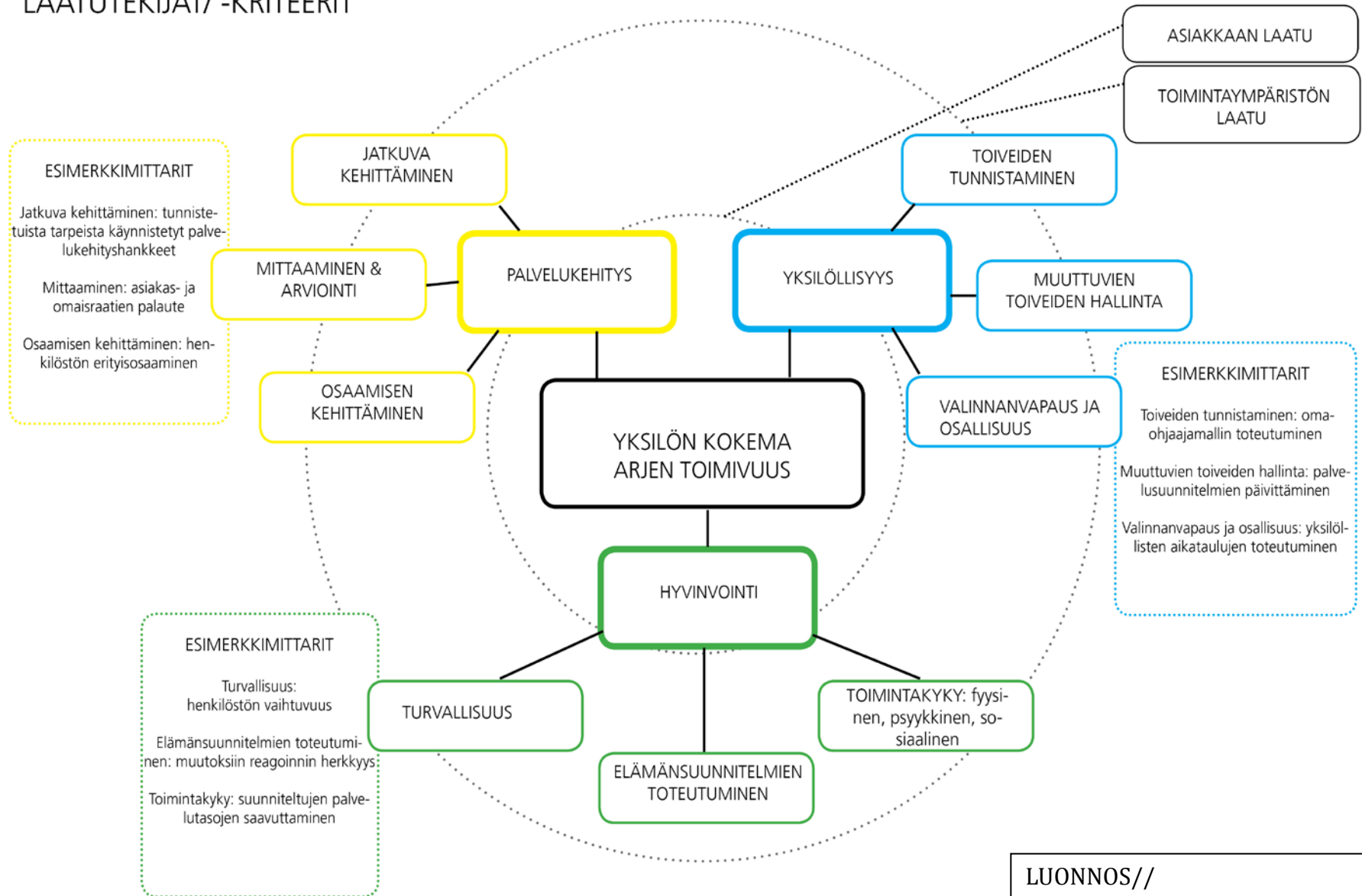


ASIAKAS



OMAINEN

LAATUTEKIJÄT/ -KRITERIT



LUONNOS//
Palvelumuotoilu ja osallisuuden
keinoin hyötyjä vammaisten
asumispalveluihin -projekti

1. PALVELUNTUOTTAJA
+ HENKILÖSTÖ:
itsearviointi ja asukaskysely
(esim. Happy or Not)

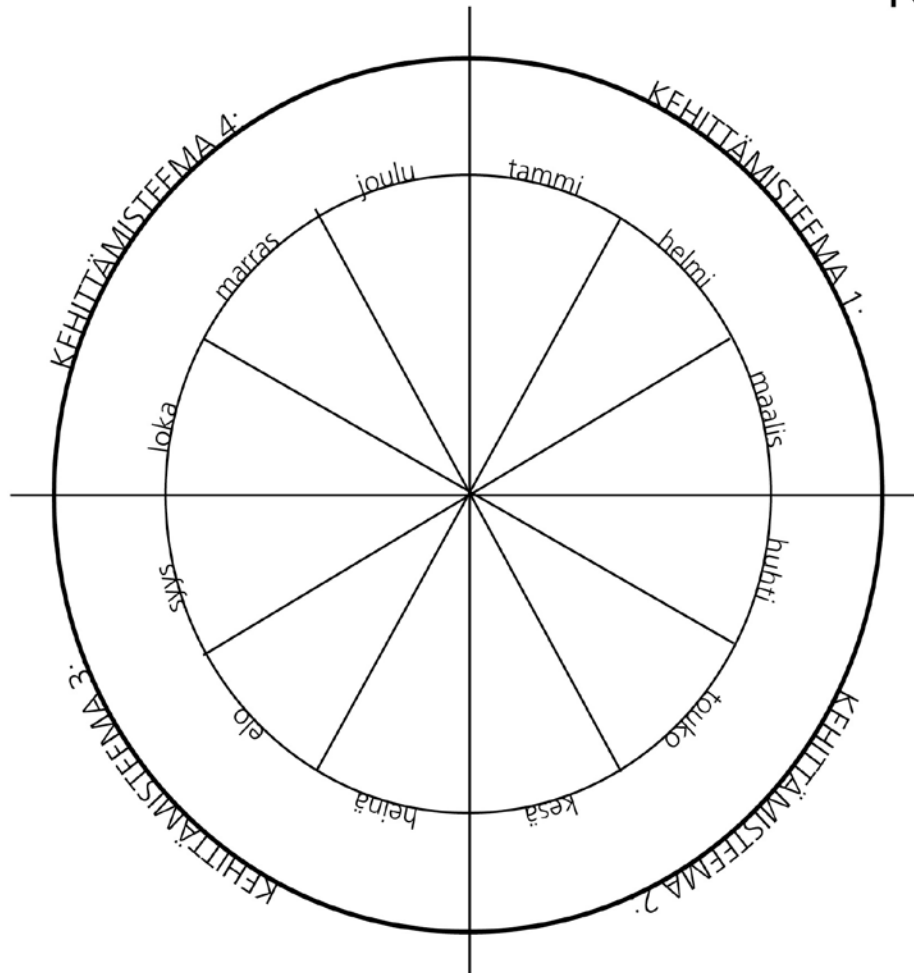
2. ESPOO:
itsearviointi

3. VERTAISARVIOINTI/
ULKOP. AUDITOINTI:
esim. Hyvinkään kaupunki

4. YHTEISSUUNNITTELU-
PAJA (pt, hlöstö, asukkaat,
omaiset, Espoo):
seuraavan jakson tavoitteet

360°

-KEHITTÄMINEN



2. YHTEISTYÖ:
palveluntuottajien
tapaamiset

1. PALVELUNTUOTTAJA
+ HENKILÖSTÖ:
itsearviointi ja kevyt asukas-
kysely (esim. Happy or Not)

1. PALVELUNTUOTTAJA
+ HENKILÖSTÖ:
itsearviointi ja kevyt asukas-
kysely (esim. Happy or Not)

2. YHTEISTYÖ:
palveluntuottajien
tapaamiset

1. PALVELUNTUOTTAJA +
HENKILÖSTÖ:
itsearviointi ja asukaskysely
(esim. Happy or Not)

2. ESPOO:
itsearviointi

3. YHTEISSUUNNITTELU-
TYÖPAJA (pt, hlöstö, asuk-
kaat, omaiset, kaupunki):
seuraavan jakson tavoitteet

LUONNOS//
Palvelumuotoilun ja
osallisuuden keinoin hyötyjä
vammainen
asumispalveluihin -projekti



ESPOO
ESBO

Sofie vaikuttavuusarviointi

(Social, financial and ecological evaluation)

Pilotoidaan yhteiskunnallisten vaikutusten arviointia, johon sisältyy **taloudellinen, ympäristö ja sosiaalisen vastuun näkökulmat.**

Erityisesti pilottihankinnan kohteessa keskitytään sosiaaliseen vastuuseen, kunnioittaen asiakkaan ihmisoikeuksia, tasa-arvoisien mahdollisuuksien tukemista, esteettömyyttä ja toimia avoimesti sidosryhmien kanssa.

Yhteiskunnallisten vaikutusten arviointiväline
Sofie

Ratkaisu yhteiskunnallisten vaikutusten tunnistamiseen, ymmärtämiseen, suunnitteluun ja arviointiin.

- Laadulliset ja määrälliset vaikutukset.
- Yhteisöllinen menetelmä ja joustava järjestelmä
 - Perustuu sosiaaliseen tilinpitoon ja SROI-analyysiin
 - Syfo Oy:n kehittämä suomalainen innovaatio

Asukkaat

Mahdollisuus itsenäistymiseen ja sujuvaan arkeen

Oma koti

- Oma asunto
- Omat huonekalut
- Oma avain
- Oma postilaatikko
- Yhteiset tilat on käytettävissä osana omaa asuntoa

Asukas päättää asumisen arjesta

- Voi päättää arjen suunnittelusta
- Voi päättää ruokailusta
- Voi päättää kotitöistä



ESPOO
ESBO

Mitä opimme tästä?



Palvelumuotoilun vaikutukset kilpailutusasiakirjoihin

- Palvelumuotoilu voi muuttaa hankintamenettelyä.
- Asiakslähtöisyys lisääntyy vahvistamalla asiakkaalle merkityksellisten ja tärkeiksi kokemien asioiden tuomista tarjouspyyntöön, hankintasopimukseen ja kannustinjärjestelmään.
- Keskeinen palvelun asiakslähtöisyyttä koskeva seikka havaittiin olevan asukkaan palvelun muuntautuminen, mekanismit hankintasopimukseen.
- Kannustinjärjestelmä ohjaa palvelua haluttuun suuntaan (asiakastyytyväisyys, asukkaan itsenäisyyttä vahvistava kehitys, asiakkaiden osallistaminen, henkilöstön pysyvyys, reklamaatioiden määrä, ruokailu, tukisuunnitelman toteutuminen).
- Hankintakokonaisuus
 - Asumisen tukipalvelutuotteiden rinnalle lisäpalvelu (yksilöllinen valmentava tuki)
 - Asumisen kokonaispalveluun sisältyy lisäpalvelu (yksilöllinen apu 20 tuntia kuukaudessa)



Havaintoja

- Palveluntuottajat osallistuivat innokkaasti ”me tehdään yhdessä hengessä”.
- Markkinavuoropuhelua tulee lisätä hankinnoissa ja vielä kehitettävä enemmän ”ratkaise ongelma”-linjalle.
- Palveluntuottajat tunnistavat kaupungin strategian tahtotilan.
- Sopimusneuvotteluihin on tullut dialogia.
- Ranskalaisen urakan hinnoittelussa tulee tuntea hankittavan palvelun kustannusrakenne.



ESPOO
ESBO

Lisää
vuorovaikutteisuutta ja
dialogia



Kiitos

Palvelumuotoilun johtaminen –
käsikirja löytyy: www.espoo.fi

