

Palvelutori

Tampereen Palvelutori on palvelumalli, joka tukee ikääntyvien palvelujen tuottamista yhdistäen julkisia ja yksityisiä palveluja. Palvelumallin keskiössä on palveluintegraattori, jolle kaupunki ulkoistaa mm. asiakkaiden neuvontaan, palveluohjaukseen ja palvelutarpeen arviointiin liittyviä tehtäviä sekä joitakin järjestämisvastuullaan olevia palveluja, kuten kotona asumiseen liittyviä tukipalveluja. Palveluintegraattorin tehtäviin kuuluu myös kotihoidon palveluntuottajien kilpailuttaminen. Palvelumallin tavoitteena on toteuttaa kuntalaisen näkökulmasta ”yhden luukun palvelu”, jonka kautta hän saa joustavasti käyttöönsä tarvitsemiaan palveluja, joita tuottavat kaupunki itse, tämän sopimuskumppanit sekä yksityinen sektori ilman sopimusta kaupungin kanssa.

Palvelutori-malli on ollut käytössä vuodesta 2009 alkaen ja se näyttäytyy käyttäjille nimellä Kotitori (<http://www.tampereenkotitori.fi/>). Palveluintegraattorin tehtävää on hoitanut konsortio, johon kuuluvat Mawell Care Oy, (palveluoperaattorin tehtävät), Mawell Oy (teknologia) ja Nordic Healthcare Group (laadunseuranta). Uuden toimintamallin avulla on jo saavutettu asiakastyytyväisyyden parantumista sekä säästöjä mm. kotihoitopalvelujen kustannuksissa.

INNOVATIIVINEN HANKINTA

Innovatiivisen hankinnan periaatteita sovelletaan Palvelutori-mallissa kahdella tasolla: (1) integraattoripalvelun hankinnassa ja (2) kotihoidon palveluntuottajien kilpailuttamisessa. Integraattoripalvelun hankinnassa käytettiin neuvottelumenettelyä. Hankintaprosessin läpivienti vei noin vuoden (2008–2009). Neuvottelumenettely soveltui hankintaan hyvin, koska tavoitteena oli kumppanuus hyvin sitoutuneen toimittajan kanssa ja koska kyseessä oli kokonaan uudenvuorokauden toimintamalli, jonka tarkka määrittely lähtötilanteessa olisi ollut mahdotonta. Neuvottelumenettely mahdollisti konseptin määrittelyn vuorovaikutuksessa toimittajien kanssa.

Molemmilla tasoilla - integraattoripalvelu ja kotihoidon palvelut - hyödynnetään palvelutasosopimusta (Service Level Agreement, SLA). SLA-malli määrittelee mittarit palvelun laadulle eri osa-alueilla: asiakastyytyväisyys, palvelun tehokkuus, palvelun saavutettavuus, palvelun vaikuttavuus. Kullekin mittarille on erikseen määritelty mittaustiedon tuottamistapa, mittarin painoarvo, asteikko ja seurantajakso. Lisäksi mittareittain määritellään euromäärät, joiden perusteella mittari vaikuttaa laatupalkkioihin, vaikuttavuusbonuksiin ja sakkoihin. Näin laatu-, vaikuttavuus- ja tyytyväisyystulokset vaikuttavat suoraan integraattorin ansaintaan ja tämä voi myös soveltaa vastaavia kannustimia alihankinnoissaan. Esimerkiksi turvapalvelussa on määritelty aikaluokat, joiden sisällä asiakkaan tulee keskimäärin saada apua, sekä aikaluokkia vastaavat palkkiot tai sakot, jotka vähennetään tai lisätään vuosimaksuun.

SAAVUTETUT HYÖDYT

KPMG:n tekemän selvityksen mukaan Palvelutori-toimintamalli ja kotihoidon kehittäminen on vuoden 2013 toteuman perusteella tuonut Tampereen kaupungille 5,4 miljoonan euron kustannushyödyn verrattaessa Palvelutori-toimintamallin väestövastuualuetta kaupungin muihin alueisiin. Hyöty muodostuu erityisesti kotihoidon edullisemmista kustannuksista, erikoissairaanhoidon vähemmästä käytöstä ja kaupungin oman kotihoidon tuottavuuden merkittävästä kasvusta. Selvityksen mukaan kustannushyödyt Tampereelle olisivat noin 10 miljoonaa euroa, jos malli toteutettaisiin koko Tampereen alueella.