

JHNY

Asiakasosallisuuden huomioiminen julkisissa hankinnoissa

**Osana kansallisen
hankintastrategian
toteutusta**



Oppaan julkaisuwebinaari 16.3.2022

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö @JHNYneuvoo

Ohjelma 16.3.2022

- **Tervetuloa webinaariin** – johtava lakimies Katariina Huikko, JHNY
- **Avaussanat** – osastopäällikkö Antti Neimala, työ- ja elinkeinoministeriö
- **Oppaan sisältöjen läpikäynti** – erityisasiantuntija Niina Ruuskanen, JHNY
- **Kumppanipuheenvuorot**
 - Lakimies Kirsi Väättä, Soste
 - Hankinta-asiamies Veli Puttonen, Keski-Suomen Yrittäjät
 - Suunnittelija Santtu Hakola, Vaikuttavuusinvestoimisen osaamiskeskus, työ- ja elinkeinoministeriö
- **Case-esimerkki: Lapin keskussairaalan laajennushanke**
- **Aikaa kysymyksille**



**Voit kirjata kysymyksiä
chattiin, käsittelemme niitä
lähetyksen lopussa.**



Opas on julkaistu ja löytyy neuvontayksikön sivujen kautta www.hankinnat.fi sekä julkaisupankista:

<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2022/2159-asiakasosallisuuden-huomioiminen-julkisissa-hankinnoissa>

**Osana kansallisen
hankintastrategian
toteutusta**



Avaussanat

**Antti Neimala, työ- ja
elinkeinoministeriö**

Toimivat hankinnat -teemaryhmä

JHNY

Asiakasosallisuuden huomioiminen julkisissa hankinnoissa – oppaan esittely

Niina Ruuskanen, erityisasiantuntija, julkiset hankinnat

MITÄ?

Asiakkaiden ja muiden hankinnan loppukäyttäjien osallistumista ja vaikuttamista hankintaan.



ASIAKASOSALLISUUDEN HUOMIOIMINEN - MISTÄ ON KYSE?

MIKSI?

Asiakasosallisuuden avulla voidaan

- parantaa hankinnan onnistumisen mahdollisuuksia
- saada käyttötarkoitukseen paremmin sopivia ja laadukkaampia hankintoja
- saada tyytyväisempiä asiakkaita ja veronmaksajia
- saada positiivisia markkinavaikutuksia ja synnyttää innovaatioita
- saada myönteisiä yhteiskunnallisia muutoksia tai hyötyjä, eli vaikuttavuutta



MILLOIN?

Luonnollisten henkilöiden käyttöön tulevat hankinnat, kuten:

- sosiaali- ja terveyspalvelujen hankinnat
- oppilaiden käyttöön tulevat tarvikkeet tai materiaalit
- henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet
- julkisten rakennusten rakennusurakat



MITEN?

Keinoja on monia, kuten:

- asiakkaiden kuuleminen hankinnan suunnittelun yhteydessä
- asiakkaiden valinta- ja vaikutusmahdollisuuksien huomioiminen hankinnan toteuttamisessa tai sopimuskaudella
- asiakaspalautteen tai vaikuttavuustiedon huomioiminen sopimuskauden aikana

Asiakasosallisuuden opas

- Opas on osa Hankinta-Suomen toimivat hankinnat – teemaryhmän toimenpiteitä.
- Opas on tarkoitettu konkreettiseksi avuksi hankintayksiköille asiakasosallisuuden huomioimiseen julkisissa hankinnoissa.
- Oppaaseen on kerätty hyviä käytäntöjä asiakkaiden tarpeiden huomioimisen keinoista ja mahdollisuuksista sekä huomioonotettavista seikoista hankinnan eri vaiheissa.
- Oppaassa on tuotu esiin myös hankintalain keskeisimmät säännökset osallisuuteen liittyen.
- Opas on laadittu yhteistyössä Julkisten hankintojen neuvontayksikön, SOSTE ry:n, Vaikuttavuusinvestoimisen osaamiskeskuksen ja Suomen Yrittäjien kanssa.

Lähtökohdat 1/2

- **Asiakkaat** = henkilöitä, joiden tarpeita varten hankinta toteutetaan, mutta jotka eivät edusta hankintasopimuksen osapuolia
- Asiakkaita voivat edustaa myös **omaiset, huoltajat tai edunvalvojat**, samoin kuin esimerkiksi **järjestöt, neuvostot** ja muut asiakasryhmien etuja valvovat tahot.
- Asiakasosallisuus on osa vaikuttavuuden varmistamista hankinnoissa. Vaikuttavuus kuvaa sitä, saadaanko hankinnalla aikaan tavoiteltuja myönteisiä yhteiskunnallisia muutoksia tai hyötyjä.
- Asiakkaiden aseman huomioon ottaminen korostuu erityisesti sosiaali- ja terveystalouden palvelujen hankinnoissa
 - Hankintalain 108 § palvelujen käyttäjän tarpeiden huomioiminen liitteen E sote- ym. palveluissa

Lähtökohdat 2/2

- Asiakkaiden tarpeet ja osallistuminen hyvä huomioida strategioissa
 - Varmistetaan tahtotila ja turvataan resurssit
- Asiakasosallisuutta toteutetaan kuitenkin konkreettisin keinoin hankinnan valmisteluvaiheessa, hankinnan kilpailutuksen yhteydessä sekä toteutusvaiheessa sopimuskaudella

JHNY

Asiakasosallisuuden toteuttaminen

Sopimusehtojen määrittely asiakasnäkökulmasta:

- kannustimet ja sanktiot
- sopimuksen seuranta- ja valvontakeinot
- irtisanomis- ja purkuperusteet
- sopimuksen muutosmekanismit

Tiedon kerääminen asiakkaiden kokemuksista:

- haastattelut ja kyselyt
- havainnointi
- sähköisten alustojen ja sosiaalisen median hyödyntäminen
- valvonta- ja asiakas-tyytyväisyystietojen avoimuus

Sopimuskausi

Hankinnan suunnittelu ja valmistelu

- palvelutarpeen arvioinnit sekä asiakas- ja palvelusuunnitelmat
- kohdennetut haastattelut
- kokemusasiantuntijat
- vanhus- ja vammaisneuvostot
- asiakastyöpajat ja markkina-vuoropuhelutilaisuudet
- palvelumuotoilu

Hankinnan kilpailutus

- hankintamenettelyn valinta ja menettelyjen mahdollisuuksien hyödyntäminen
- asiakkaan valintamahdollisuuksien huomiointi puitejärjestelyissä ja dynaamisissa hankintajärjestelmissä
- laadun huomiointi hankinnan kuvauksessa ja sopimusehdoissa
- asiakastyytyväisyys ja kokemukset laatuvertailussa
- vaikuttavuusperusteiset hankinnat ja vaikuttavuuden määrittely ja mittaaminen
- sopimuksen keston määrittely
- suora hankinnan hyödyntäminen yksittäistapauksissa sote-palveluhankinnoissa

Hankinnan suunnittelu- ja valmisteluvaihe



Hankinnan suunnittelu ja valmistelu

- Suunnitteluvaiheen pohjalta hankintayksikkö määrittää hankinnan kohteen, toteutustavan ja ehdot.
- Asiakkaiden huomiointi suunnitteluvaiheessa tärkeää hankinnan onnistumisen kannalta
- Sotepalvelujen hankinnassa palvelun käyttäjien yksilöllisten ja pitkäaikaisten sekä toistuvien hoito- tai sosiaalipalvelujen turvaamiseksi hankintayksikön on otettava huomioon käyttäjien erityistarpeet ja kuuleminen

Asiakasosallisuuden huomioimisen keinoja suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa

- palvelutarpeen arvioinnit sekä asiakas- ja palvelusuunnitelmat
- kohdennetut haastattelut
 - kommentit tarjouspyyntöluonnoksiin asiakkailta ja edustajilta, kuten järjestöiltä
- kokemusasiantuntijat
- vanhus- ja vammaisneuvostot
- asiakastyöpajat ja markkinavuoropuhelutilaisuudet
- palvelumuotoilu
- sosiaalisen median hyödyntäminen suunnittelussa

Hankinnan kilpailutusvaihe



Hankintamenettelyn valinnan merkitys

- Avoin ja rajoitettu menettely:
 - Huomioitava, että toteutustavan kuvaus tulee sisältyä tarjouspyyntöasiakirjoihin
- Neuvotteluja sisältävät menettelyt:
 - Asiakkaiden näkemysten huomiointi, kuuleminen ja hankinnan mukauttaminen käyttäjien tarpeisiin mahdollista myös menettelyn aikana neuvottelujen edetessä
- Suunnittelukilpailu:
 - Mahdollistaa asiakas- tai käyttäjäedustajat tuomaristossa
- Muut menettelyt:
 - Mahdollisia liitteen E palveluita, EU-kynnysarvot alittavia ja käyttöoikeussopimuksia koskevissa hankinnoissa

Puitejärjestelyt ja dynaamiset hankintajärjestelmät

- Puitejärjestelyissä, joissa kaikki ehdot on vahvistettu ja joissa puitejärjestelyn tarkoituksena on luonnollisille henkilöille tarkoitettujen tavaroiden tai palvelujen toimittaminen, puitejärjestelyn **sisäisissä hankinnoissa voidaan ottaa huomioon ko. luonnollisten henkilöiden tarpeet tai valinta.**
- Henkilö voi tehdä valinnan hankintayksikön hankintalain mukaisesti puitejärjestelyyn valitsemista tarjoajista
 - Säännöt kuvattava selkeästi hankinta-asiakirjoissa
 - Asiakkaan valintamahdollisuudet voi huomioida, mutta hankintayksikön tekemä toimittajan valinta puitejärjestelyssä ei saa jäädä epäselväksi tai ennakoimattomien tai yksilöimättömien seikkojen varaan (MAO:H209/2021, MAO:56/19, MAO:184/19)

Tarjousten vertailu

- Asiakkaiden kokemukset ja sopimuskaudella toteutuva asiakastyytyväisyys voidaan ottaa huomioon myös tarjousten laatuvertailussa vertailuperusteena
 - Ks. esim. KHO:2014:55
 - Pisteet ovat tällöin katsottavissa lupauksiksi siitä, miten tarjoajan asiakastyytyväisyystaso ja palvelun laatu sopimuskaudella toteutuvat
 - Määritettävä myös sanktiot/bonukset, jos tasosta poiketaan
- Asiakas- ja käyttäjäraadit tarjousvertailun toteutuksessa
 - Huomioitava vertailun toteuttajat vertailuperusteiden kuvauksessa ja arvioinnin toteutustavassa

Vaikuttavuus ja laatu hankintamenettelyssä

- Palvelun laatu liittyy asiakaskokemukseen
 - Laadullisten kriteerien määrittely tärkeää
- Onnistuneita ja laadukkaita hankintoja voidaan saada myös esim. vaikuttavuusperusteisilla hankinnoilla.
 - Hankinnan tavoitteena suoritteiden sijaan vaikutukset

Pitkäkestoisia hoito- ja asiakassuhteita koskevat palvelut

- Pitkäkestoisia hoito- ja asiakassuhteita koskevan sosiaali- ja terveystalouden hankinnassa hankintayksikön on määritettävä sopimusten kesto ja muut ehdot siten, että **sopimuksista ei muodostu kohtuuttomia tai epätarkoituksenmukaisia seurauksia palvelun käyttäjille.** (108 §:n 3 mom.)
- Hankintalainsäädäntö ei pääsääntöisesti aseta rajoituksia hankintasopimusten pituudelle.
 - Palveluiden kilpailuttaminen siten, että kilpailutus koskee pääasiassa vain uusia palveluiden piiriin tulevia asiakkaita.
- Viime kädessä mahdollista hankkia palvelu yksittäistapauksissa suorahankintana (110 §)

Asiakasosallisuus sopimuskaudella



Sopimusehtojen määrittely asiakasnäkökulmasta

- kannustimet ja sanktiot
 - laadun tai luvatus laadun varmistamiseksi
 - voidaan liittää esim. asiakaspalautteisiin
- sopimuksen seuranta- ja valvontakeinot
- sopimuksen muutosmekanismit
 - hankintasopimuksen olennainen muuttaminen kiellettyä
- irtisanomis- ja purkuperusteet
 - myös asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tarvittaessa
 - varmistettava, että asiakas saa tietoa päätöksenteon tueksi

Tiedon kerääminen asiakkaiden kokemuksista

- Jos kerätyllä tiedolla vaikutusta toimittajan asemaan, tärkeää varmistaa, että tieto on luotettavaa ja yhteismitallista
- Tiedon keräämisen keinoja:
 - haastattelut ja kyselyt
 - havainnointi
 - sähköisten alustojen ja sosiaalisen median hyödyntäminen
- Valvonta- ja asiakastyytyväisyystietojen avoimuus

Ennakkokysymykset

Ennakkokysymys, resurssit

- Olisi kiinnostavaa kuulla, kuinka asiakasosallisuutta voi lisätä, kun sekä yrityksillä että hankkijapuolella tuntuu olevan suuria aikataulu- ja resurssihaasteita. Eli usein näillä perustellaan sitä, ettei osallisuutta voida/ehditä lisätä. Miten tuoda osallisuus aidosti osaksi toimintatapoja, jos sen ei koeta sujuvoittavan prosessia (vaikka oikeasti se nimenomaan parantaa)
- Strategiatason huomiointi, asiasta puhuminen ja merkityksen avaaminen

Ennakkokysymys, puitejärjestelyn valikoima

- Ongelmana on se, että loppukäyttäjät eivät aina osaa varmuudella tai selvästi kuvata sopimuskauden tarpeitaan. Löytyykö oppaasta eväitä sellaisen puitesopimuksen tekemiseen (esim. tavaralajista X), jossa ei tarvitsisi olla kristallipalloa sen suhteen, mitä tietynlaisia tarvikkeita tai tavaroita vuoden päästä tarvittaisiin tai haluttaisiin työkäyttöön?
 - Eniten tarvittut tuotteet mukaan vertailuun
 - Puitejärjestelyt, joissa osa ostoista tehdään vahvistettujen ehtojen mukaan ilman minikilpailutusta ja osa minikilpailutuksella
 - Huomio, että luonnollisten henkilöiden mahdollisuus valita puitejärjestelyssä ei koske hankintayksikön työntekijöitä

Kiitos.

Niina.Ruuskanen@kuntaliitto.fi
hankinnat@kuntaliitto.fi
@JHNYneuvoo



hankinnat.fi

JHNY



Kumppanipuheenvuorot:

**Kirsi Väättäimöinen, Soste
Veli Puttonen, Keski-Suomen yrittäjät
Santtu Hakola,
Vaikuttavuusinvestoimisen
osaamiskeskus, TEM**

Asiakasosallisuudesta julkisissa hankinnoissa

Asiakasosallisuuden huomioiminen julkisissa hankinnoissa –webinaari 16.3.2022

Kirsi Väättä

Ensiksi haluaisin kiittää...

- Hankinta-Suomen valmistelijoita siitä, että asiakastarpeiden huomioiminen ja loppukäyttäjien kuuleminen nostettiin strategian keskeiseksi tavoitteeksi;
- Toimivat hankinnat -teemaryhmää oppaan valmistelulle annetusta tuesta ja kannustuksesta;
- Oppaan työryhmää hyvästä, aktiivisesta ja uusia näkökulmia avanneesta yhteistyöstä;
- Julkisten hankintojen neuvontayksikön työryhmälle tarjoamaa sihteeristöä kaikesta heidän oppaan valmistamiseksi tekemästään työstä.

Onnistuneen hankinnan perusteita

- Ostajan tulee tietää, mitä on hankkimassa;
- Ei ole järkevää hankkia sellaista, mitä ei tarvita;
- Asiakkaiden tarpeista ja toiveista olennaista tietoa on yleensä asiakkailla ja/tai heidän edustajillaan;
- On järkevää ottaa heidät mukaan hankintojen valmisteluun.

Sosiaali- ja terveystalvelut ovat erityisiä

- Erityisen tärkeää asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden huomioiminen on sosiaali- ja terveystalveluissa – siksi siihen on myös säädetty velvollisuus.
- Hankintalain 12 luku antaa mahdollisuuden uudentlaisiin menettelyihin, kunhan lain 3 §:n periaatteita noudatetaan – tätä mahdollisuutta kannattaa hyödyntää.
- Kannattaa myös hyödyntää asiakkaita edustavia järjestöjä. Esimerkiksi monilla sote-alan järjestöillä on hyvin kattavasti tietoa jäsenistönsä tarpeista, kokemuksista ja näkemyksistä.
- Rohkaisen kokeilemaan ja ottamaan opiksi!

Kiitos!

Kirsi Väättäminen

lakimies

+358 40 839 7913, kirsi.vaatamoinen@soste.fi

Yliopistonkatu 5, 00100 Helsinki

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

SOSTE

Asiakasosallisuus-opas julkaisutilaisuus 16.3.2022

Veli Puttonen
Hankinta-asiamies

Keski-Suomen Yrittäjät Asiakasosallisuuswebinaari



VUOROVAIKUTUS HANKINTAPROSESSISSA



TARVESELVITYS

- **ASIAKKAAN TARPEET**
- **RESURSSITARPEET**
- **LAINSÄÄDÄNTÖ**
- **POLIITTINEN PÄÄTÖS**

HANKINNAN SUUNNITTELU

- **VASTUUT**
- **RESURSSIT**
- **ELINKAARI-KUSTANNUSTEN MÄÄRITTELY**
- **HANKINTA-KOKONAISUUDEN MÄÄRITTÄMINEN**
- **VAIKUTTAVUUS-MITTARISTON LAADINTA**
- **HANKKEEN TOTEUTUS-AIKATAULU**

HANKINNAN KOHTEEN MÄÄRITYS

- **ASIAKKAAN TARPEIDEN MÄÄRITYS**
- **MARKKINA-KARTOITUS**
- **MARKKINA-VUOROPUHELU**
- **INNOVAATIOIDEN HAKEMINEN**
- **YRITYSVAIKUTUSTEN ARVIOINTI**
- **YMPÄRISTÖ- JA SOSIAALISET KRITEERIT**

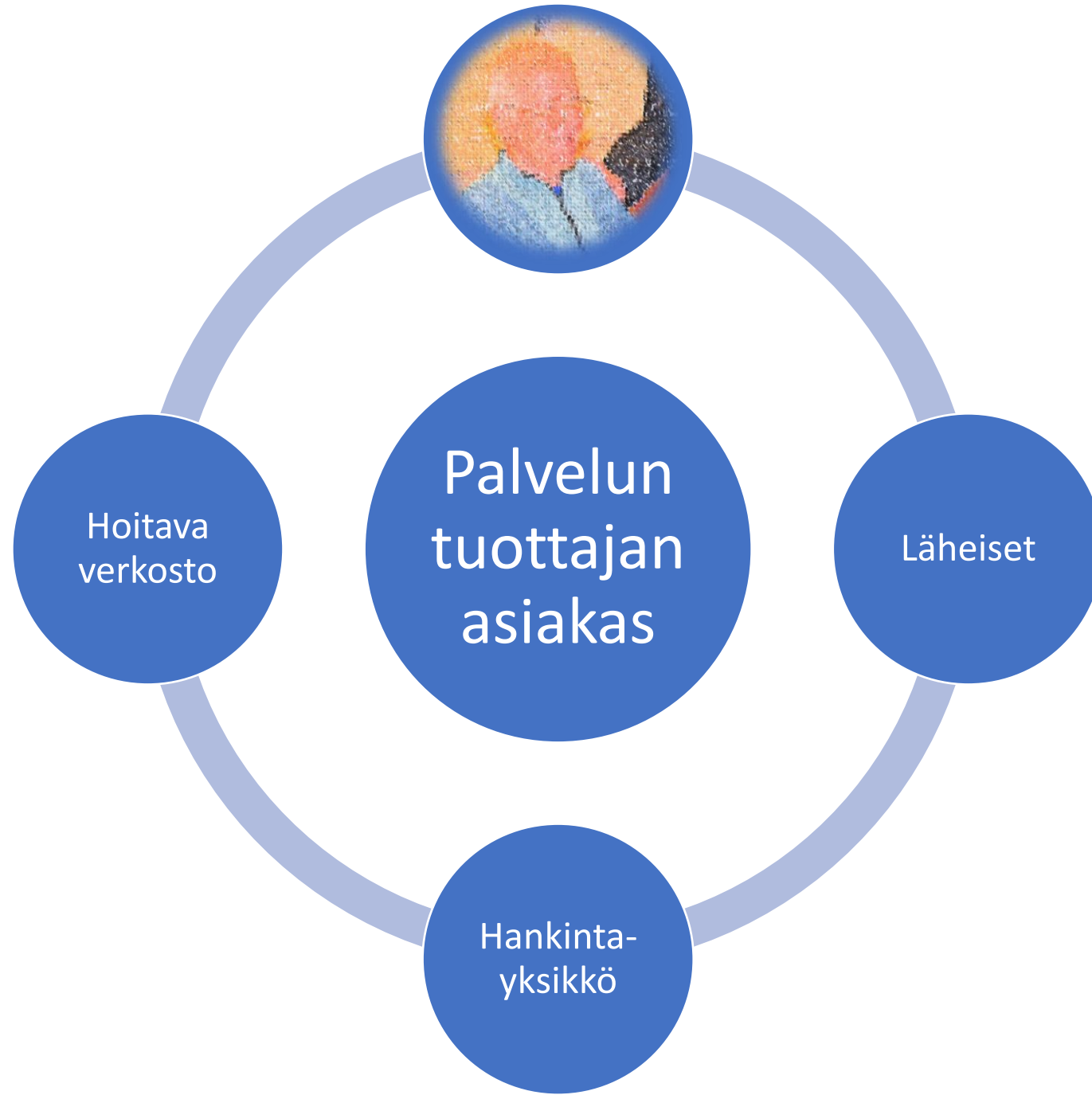


KILPAILUTUS

- **KILPAILUTUSTAVAN VALINTA**
- **VALINTAKRITEERIDEN VALINTA**
- **AIKATAULUTUS**
- **TARJOUSASIAKIRJOJEN LAADINTA**
- **KYSYMYKSET / VASTAUKSET**
- **KORJAAVAT TOIMENPITEET**
- **HANKINTAPÄÄTÖS**
- **OIKAISU- TAI VALITUSPROSESSI**
- **SOPIMUKSIEN LAADINTA**

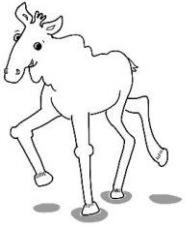
SOPIMUKSEN AIKAINEN TOIMINTA

- **SOPIMUKSEN AIKAISEN TOIMINNAN JA VALVONNAN OHJEET**
- **ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURANTA**
- **LAATUASIAT, AUDITOINNIT**
- **HINNAN TARKISTUS**
- **VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN**
- **YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN**



LAUKAAN EKOKOULU

Hapsu- hirvi



© Linda Saukko-Rauta

Markkinavuoropuhelu

Avoin kutsu kiinnostuneille

- Ekokoulu- konseptin esittely
- Osallistujia n. 50 toimijaa
- Viestinnän asiantuntija

Tekniset vuoropuhelut

- Yhteensä 37 toimijaa

Muut tekniset vuoropuhelut

- Hirsitoimittajat
- CLT- toimittajat
- Biokaasutoimittajat
- Aurinkosähkövoimalat

Dokumentissa hyvät case-kuvaukset!

Osallistavat työpajat

- Perheillat kyläkouluilla
 - Yhteensä 100 osallistujaa
- Kyläilta
 - 25 osallistujaa
- Suunnittelijoiden työpaja
 - 30 osallistujaa
- Lapset ideoivat Ekokoulusta oppitunneilla

Rehtorin palaute 2021

-SATAVUON KOULUSTA

tuli MEIDÄN koulu.....



Facebook

- Projektiryhmän kommunikointi
- Satavuon koulu ja päiväkoti

YouTube

- Markkinavuoropuhelu
- Blogien videohaastattelut
- Videoita 21

Blogi

- Blogi <http://ekokoululaukaa.blogspot.com/>
- Ensimmäinen julkaisu
- Näyttöjä 66696

KIITOS, ETTÄ SAIN OLLA MUKANA!

TULE KYTYIIN.....KOHTI HYVIÄ HANKINTOJA....

Veli Puttonen

Hankinta-asiamies

Keski-Suomen Yrittäjät

p. 0500 646 793

veli.puttonen@yrittajat.fi



Asiakasosallisuus vaikuttavuuden näkökulmasta

Santtu Hakola, Vaikuttavuusinvestoimisen osaamiskeskus



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Asiakasosallisuuden kehittäminen vaikuttavuuden näkökulmasta



1. Hankitaan suoritteiden sijasta vaikutuksia
2. Lähdetään tarvelähtöisesti liikkeelle
3. Yhteiskehittäminen
4. Tiedolla johtaminen kuntoon

JHNY

Case-esimerkki: Lapin keskussairaalan laajennushanke

Asiakasosallisuus

– case Lapin keskussairaalan laajennushanke: Asiakaskokemuksen kehittämisryhmä

Sanna-Kaisa Kaikkonen

Projektipäällikkö – sopimukset ja hankinnat

16.3.2022

INHIMILLISESTI
TEHOKAS
UUSI SAIRAALA



@LKSlajennus

Lapin keskussairaalan laajennushanke – ITU 2022

Lapin keskussairaala laajennetaan rakentamalla uudet tilat

- Päivystykselle
- Ensihoidolle
- Leikkaus- ja anestesiayksikölle
- Teho- ja valvontayksikölle
- Välinehuollolle
- Apteekille
- Psykiatrisella sairaalalle



Hankkeen toteutusmuoto on allianssi

“yhteiseen sopimukseen perustuva hankkeen toteutusmuoto, jossa osapuolet (tilaaja, suunnittelijat, urakoitsijat) vastaavat toteutettavan projektin suunnittelusta ja rakentamisesta yhdessä yhteisellä organisaatiolla”

ITU 2022

Päämäärät ja tavoitteet

Vaikuttavat palvelut

- Palvelustrategian kiteyttäminen
- Palveluportfolion kehittäminen
- Palvelujen laadun kehittäminen

Palvelu-
strategia

Tuottavuus-
strategia

- Resurssien tehokkaampi käyttö
- Kustannusrakenteen parantaminen
- Tilankäytön tehokkuus

Strategiasta johdetut päämäärät ja tavoitteet

Hyvä asiakas-
kokemus

Turvallisuus

Vaikuttava
hoito

Henkilöstön
hyvä työ-
hyvinvointi

Taloudellisuus

Hiotut
prosessit

Tehokas
yhteis-
toiminta

Joustavat ja
tarkoituksen-
mukaiset tilat

Asiakaskokemuksen kehittämisryhmä 1/3

“Kun hankkeen numero 1 strateginen tavoite on hyvä asiakaskokemus, niin solekko ottaa asiakkaat mukaan suunnitteluun”

- Ryhmä on koko suunnittelun ajan avoin uusille jäsenille
- Ryhmä muodosti itse periaatteet omalle toiminnalle:
 - ❖ Tapaamiset kerran kk, max. 2 h, myös etäyhteys
 - ❖ Isompien teemojen ympärille voi järjestää työpajapäiviä
 - ❖ Tapaamisissa selkeät teemat
 - ❖ Toimitetaan ennakkomateriaalit osallistujille ja/tai osallistujat laativat asiantuntijoille kysymyksiä, joiden pohjalta asiantuntija valmistelee esityksen
- Ryhmän vetäjänä toimi palvelumuotoilija Jenny Siivola
- Asiantuntijoina mukana suunnittelijoita ja sairaalan henkilökuntaa
- Kehittämisryhmään on osallistunut muun muassa asiakasjärjestöjen edustajia, esim. kuulo- ja näköesteiset, liikuntaesteiset, erityislasten vanhemmat, lapsiperheet ja omaiset, alan opiskelijoita sekä yksittäisiä kuntalaisia.



Asiakaskokemuksen kehittämissryhmä 2/3

Kehittämissryhmää on käytetty mm.:

- Tilasuunnittelussa, etenkin päivystyksen aulan suunnittelussa
- Päivystyksen ja osastojen vastaanottotilojen irtokalustesuunnittelussa
- Leikkausosaston leikkausprosessin tarkastelussa asiakkaan näkökulmasta etenkin tilojen ja varusteiden osalta
- Opastesuunnittelussa



Asiakaskokemuksen kehittämissryhmä 3/3

Miten ryhmän toiminta on näkynyt käytännössä?

- Noussut paljon hyviä huomioita suunnittelun tueksi
 - ❖ Asiat eivät välttämättä ole isoja asioita, mutta ovat asiakaskokemuksen kannalta merkittäviä
- Konkreettisia nostoja:
 - ❖ lasten odotusaulan ilme on muuttui rennommaksi ja iloisemmaksi
 - ❖ asiakkaiden yksityisyys on otettu suunnittelussa paremmin huomioon
 - ❖ kontrastierojen merkitys näkövammaisille nousi esille, joten kalusteet ja opasteet on erotettu selkeämmin muusta ympäristöstä
 - ❖ äänimaailman rauhallisuuteen ja kaikujen poistamiseen on kiinnitetty enemmän huomiota
 - ❖ asiakastyöryhmällä on ollut vaikutusta esteettömien WC-tilojen kalusteiden sijoitteluun ja asentamiseen
 - ❖ ilmoittautumisautomaattien sijaintia muutettiin asiakkaiden toiveiden perusteella

Asiakaskokemuksen kehittämissryhmä ja irtokalustehankinnat

- Irtokalustehankinnan valmisteluvaiheessa pidettiin kaksi tapaamista
 - Ensimmäisessä tapaamisessa sisustusarkkitehti esitteli asiakkaille luonnossuunnitelman, jota ryhmä kommentoi
 - Toisessa tapaamisessa sisustusarkkitehti esitteli, miten asiakkaiden kommentit ja toiveet oli viety suunnitelmaan
- Sisustussuunnitelman pohjalta tehtiin irtokalustehankinnan vaatimusmäärittely
- Sisustussuunnitelma käytiin läpi markkinavuoropuheluissa toimittajien kanssa
 - Kävimme erikseen läpi, mitkä vaatimuksista on tullut asiakaskokemusryhmältä ja miksi ne ovat asiakkaille tärkeitä

Asiakaskokemuksen kehittämisryhmä

Mitä opittiin?

- ✓ Ymmärrys asiakasnäkökulmasta lisääntyi hoitotyössä ja suunnittelussa
- ✓ Sairaalan henkilökunta koki työskentely asiakkaiden kanssa oli hyvähenkistä ja arvokasta
- ✓ Tärkeää on tehdä asiakkaalle nähtäväksi, että osallistumisella on oikeasti vaikutusta ja heidät otetaan aidosti suunnittelussa ja toteutuksessa huomioon. Myös perustella, jos jotain toivetta ei ole mahdollista toteuttaa
- ✓ Toisten kuunteleminen ja asioista keskusteleminen on tärkeää. Kaikki tyydyttävää ratkaisua ei ole olemassa. On tärkeää, että päästään yhdessä hyväksytyihin lopputuloksiin

Kiitos!



INHIMILLISESTI
TEHOKAS
UUSI SAIRAALA



@LKSlajennus

Kysymyksiä?

Innostuitko toimivista hankinnoista?

Lue lisää ja ilmoittaudu mukaan Hankinta-Suomi teemaryhmään:

<https://vm.fi/hankinnat-toimivat-hankinnat>



Kiitos osallistumisesta!

JHNY:n tavoitat:

hankinnat@kuntaliitto.fi

@JHNYneuvoo



hankinnat.fi

JHNY

J H JULKISTEN
HANKINTOJEN
NEUVONTAYKSIKKÖ
N Y