

Kuntouttavan työtoiminnan hankinta 2017

Vaikuttavuusperusteisten
kokonaisvastuupalveluiden hankinta

Työllisyys- ja kasvupalvelut

Kuntouttavan työtoiminnan palvelut Tampereella

Työhön ja koulutukseen suuntaavat palvelut

- Kokonaisvastuupalvelut
 - 1A Työhön ja koulutukseen suuntaava kuntouttava työtoiminta
 - 1B Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta (sosiaalipalveluiden)
 - 1C Sosiaalinen kuntoutus (sosiaalipalveluiden)
- Yksilöohjattu kuntouttava työtoiminta
- Tampereen työvalmennussäätiö Syke (sidosyksikkö)

Ryhmäpalvelut

- Kartoitusryhmät 3pv / vko, 4h/pv, 3 kk
- Teemaryhmät 1pv / vko, 4h/pv, 3 kk, (vaikuttavuuskorvaukset)
- Työllisyyspalvelujen oma ryhmätoiminta
- Maahanmuuttajille suunnattu työtoiminta

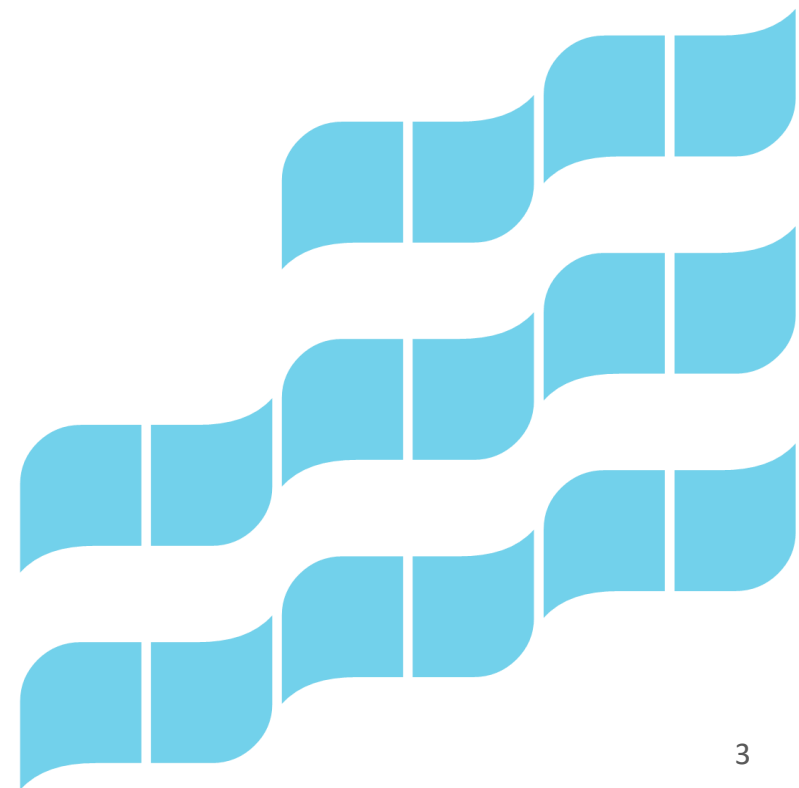
Työtoiminnassa voi olla myös Tampereen kaupungin yksiköissä.



TAMPEREEN KAUPUNKI

Hankinnan tausta ja tarve

- Kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelusopimukset olivat päättymässä.
- Palvelut oli aiemmin kilpailutettu sekä työllisyyspalveluissa että hyvinvointipalveluissa.
- Palvelut olivat toimivia, mutta ympäristö esim. asiakasmäärä oli muuttunut.
- Palvelut olivat yksityiskohtaisesti määriteltyjä.
- Asiakkaat ovat paljolti samoja.
- Palveluille kaivattiin enemmän vaikuttavuutta.
- Tunnistettu tarve palveluiden kehittämiseksi.



Hankinnan kohde

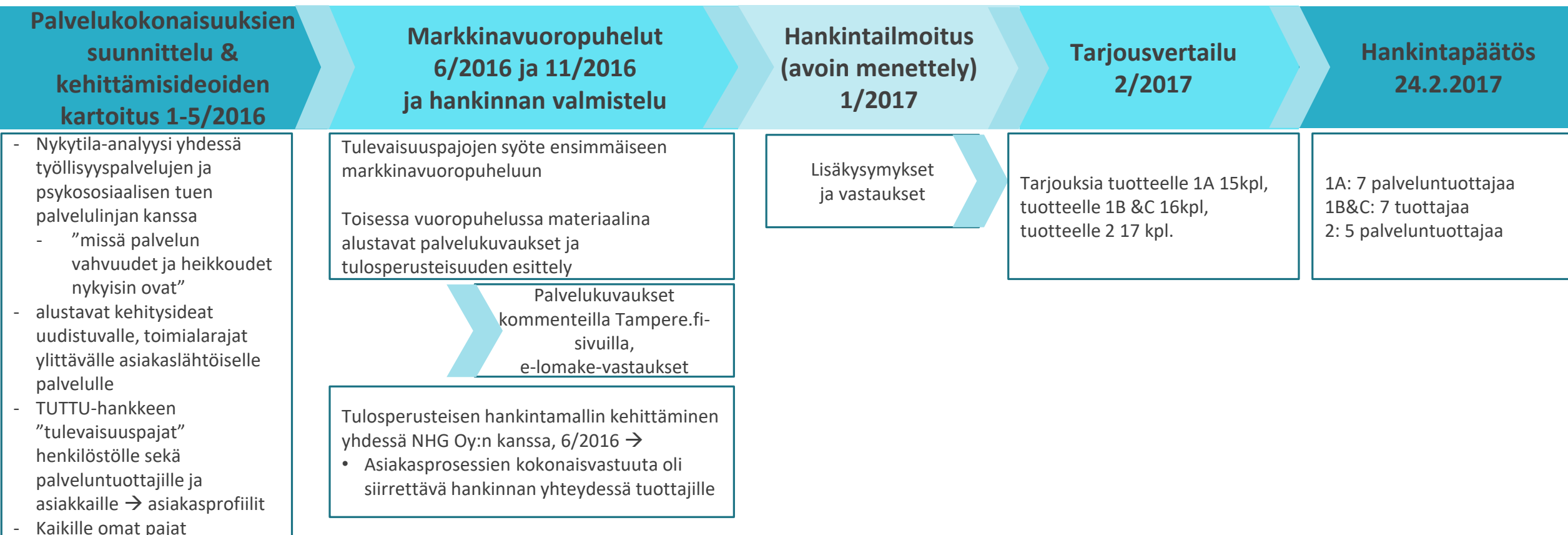
*Hankinnan kokonaisarvo 24M€ /
sopimuskausi 2v +1v+1v*

*Työllisyydenhoidon palveluyksikön
ja hyvinvoinnin palvelualueen
psykososiaalisen tuen
palvelulinjan yhteisvalmistelu
(yhteiset asiakkaat ja palvelujen
keskinäisriippuvuus).*

Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus kilpailutettiin seuraavasti:

- 1 Kokonaisvastuupalvelut
 - 1A Työhön ja koulutukseen suuntaava kuntouttava työtoiminta
 - 1B Osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta
 - 1C Sosiaalinen kuntoutus
- 2 Yksilöohjattu kuntouttava työtoiminta
 - Kokonaisvastuupalveluissa (tuote 1) sovellettiin vaikuttavuusperusteista korvausmallia, joka palkitsee palveluntuottajia asiakkaiden etenemisten perusteella.
 - Tuotteessa 2 / yksilöohjattu kuntouttava työtoiminta pyrittiin helpottamaan pienten ja uusien toimijoiden mukaanpääsyä > perinteinen 100% suoriteperusteinen korvausmalli.

Hankinnan valmistelu ja toteutus



Hankinnan valmistelu ja toteutus

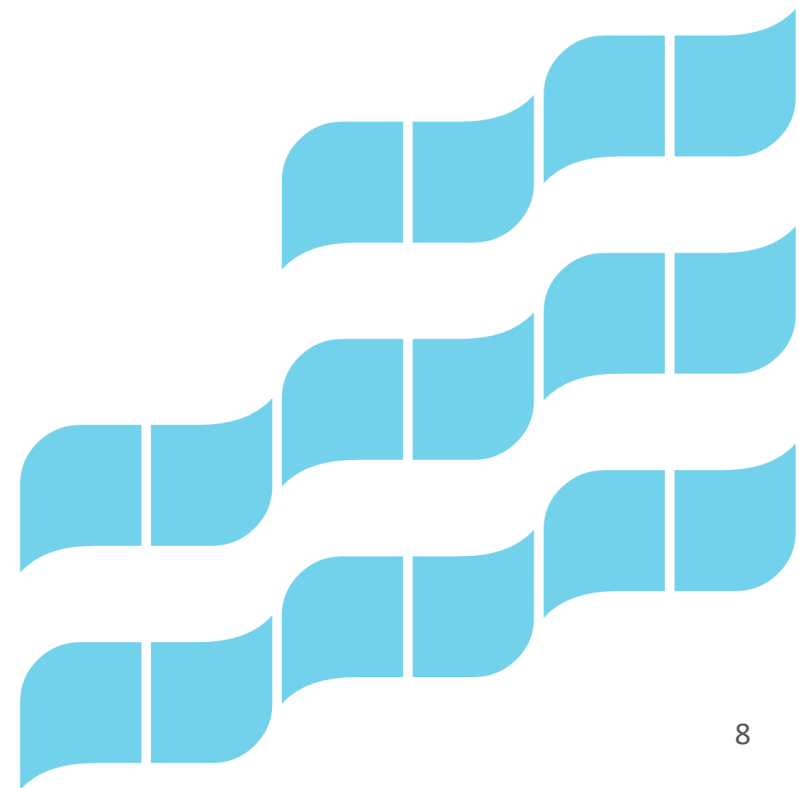




Palveluita koskevat vaikuttavuustavoitteet

TILAAJAN NÄKÖKULMASTA PYRITTIIN

- vähentämään osaoptimointia palveluketjujen ja -kokonaisuuksien sisällä
- kannustamaan ennaltaehkäisevään, terveyttä ja toimintakykyä sekä osallisuutta edistävään toimintaan
- parantamaan palveluiden vaikuttavuutta
- antamaan asiakkaan käyttöön laaja palveluiden kokonaisuus, josta palvelut kohdennetaan tavoitteellisesti asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan



ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA PYRITTIIN

- hälventämään sosiaali- ja työllisyyspalveluiden rajapintaa
- sujuvoittamaan palveluketjuja
- antamaan kokonaisvaltaista tukea ja räätälöimään palvelu yksilöllisesti

PALVELUNTUOTTAJAN NÄKÖKULMASTA PYRITTIIN

- lisäämään vaikutusmahdollisuuksia ja kannustamaan innovaatioihin
- antamaan aiempaa suurempi rooli sekä palvelun aikana että jatkopolutuksessa
- saamaan toiminta ja palvelut aiempaa tavoitteellisemmiksi

Korvausmallin perusidea

- Korvausmalli palkitsee palveluntuottajia sen perusteella, saadaanko asiakkaita todennetusti kuntoutettua palvelujaksojen aikana.
- Kuntoutumisen tasoa mitataan tarkastelemalla asiakkaiden pysyvää etenemistä kohti työelämää tai opintoja palvelujakson jälkeen.
- Korvausmallissa suurin osa (85%) palveluntuottajille maksettavasta korvauksesta muodostuu suoriteperusteisesta korvauksesta (€ / toimintapäivä/ asiakas).
- Suoriteperusteisen korvauksen lisäksi palveluntuottajille maksetaan vaikuttavuusperusteinen korvaus perustuen palveluiden vaikuttavuuteen.
- Korvausten tasot on asetettu siten, että keskimääräistä vaikuttavuutta tuottavan palveluntuottajan saama kokonaiskorvaus (suoriteperusteinen korvaus + vaikuttavuusperusteinen korvaus) vastaa tarjoajan tarjouksessaan määrittämää hintaa

Korvausmalli 1A

- Tavoitteena parantaa palvelun kustannustehokkuutta ja asiakkaiden etenemistä
 - **Mittari: Kuntoutumisen tasoa mitataan tarkastelemalla asiakkaiden pysyvää etenemistä kohti työelämää tai opintoja palvelujakson jälkeen (3 kuukautta).**
- **Tuotteessa 1 on 85:sti suoriteperusteinen korvaus, lisäksi Palkkionpidätysmalli + Bonusmalli**

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajalta yhtä asiakkaan toimintapäivää kohden siis summan 0,85 x (tarjottu hinta).

Suoriteperusteisen korvauksen lisäksi palveluntuottajille maksetaan vaikuttavuusperusteista korvausta asiakkaiden todennetusta pysyvästä etenemisestä seuraavin painoituksin (esimerkiksi tuotteessa 1A):

 - Asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille: 70 x (tarjottu hinta).
 - Asiakas suorittaa tutkintoon johtavaa koulutusta: 50 x (tarjottu hinta)
 - Asiakas työllistyy palkkatuettuun työhön yritykseen: 30 x (tarjottu hinta)
 - Asiakas työllistyy palkkatuettuun työhön julkiselle tai 3. sektorille: 20 x (tarjottu hinta)
 - Asiakas osallistuu työkokeiluun tai suorittaa valmentavia koulutuksia tai osatutkintoja: 20 x (tarjottu hinta)

Mikäli asiakkaalle löytyy palvelujakson aikana muu pysyvä ratkaisu korvataan palveluntuottajalle jälkikäteen 15% palveluntuottajan tarjoamasta hinnasta jokaista asiakkaan toimintapäivää kohden.

Mittari: mitataan kuntoutumisen tasoa tarkastelemalla asiakkaiden etenemistä kohti työelämää tai opintoja palvelun jälkeen
Seuranta: Wilma-järjestelmä

Vaikuttavuusperusteinen hankintamalli -tiivistettynä

- Mikäli palveluntuottaja ei kykene tuottamaan vaikuttavia palveluita (yksikään asiakas ei etene palveluiden seurauksena), saa palveluntuottaja suoriteperusteisen korvauksen sekä mahdolliset korvaukset muista pysyvistä ratkaisuista.
- Mikäli palveluntuottaja tuottaa vaikuttavia palveluita, saa palveluntuottaja suoriteperusteisen korvauksen lisäksi asiakkaiden etenemisten mukaisesti vaikuttavuusperusteisia korvauksia.
- Korvausten tasot on asetettu siten, että mikäli palveluntuottaja kykenee tuottamaan aiemmin todennettua keskimääräistä vaikuttavuutta, saa palveluntuottaja kokonaiskorvauksena vastaavan summan kuin se olisi saanut puhtaasti suoriteperusteisella hinnoittelumallilla.
- Mikäli palveluntuottaja tuottaa aiemmin todennettua keskimääräistä tasoa parempaa vaikuttavuutta, nostavat vaikuttavuusperusteiset korvaukset palveluntuottajan saaman kokonaiskorvauksen korkeammaksi, kuin mitä se olisi ollut puhtaasti suoriteperusteisella korvausmallilla.



Hankinnan vertailuperusteet

Asiakkailla on mahdollisuus osaamistodistuksiin tai osatutkintojen suorittamiseen kuntouttavan työtoiminnan aikana

Yhteistyössä
Työllisyyspalveluiden
Työkykypalvelun kanssa >
arviot tärkeitä mm.
asiakkaiden ammatillisen
kuntoutuksen
hakemuksissa

Valintaperusteen kokonaistaloudellisesti hinta-laatusuhteiltaan edullisin tarjous (80%-20%)

Työtoimintatehtävä on opinnollistettu ja asiakkaalla on mahdollisuus saada siitä todistus.

Toiminnan monipuolisuus, tarjottavien alojen määrä

Palveluntuottajalla on mahdollisuus tehdä tarvittaessa työ- ja toimintakyvyn arviointi lausuntoina, josta voidaan käyttää 10% asiakkaista/vuosi.

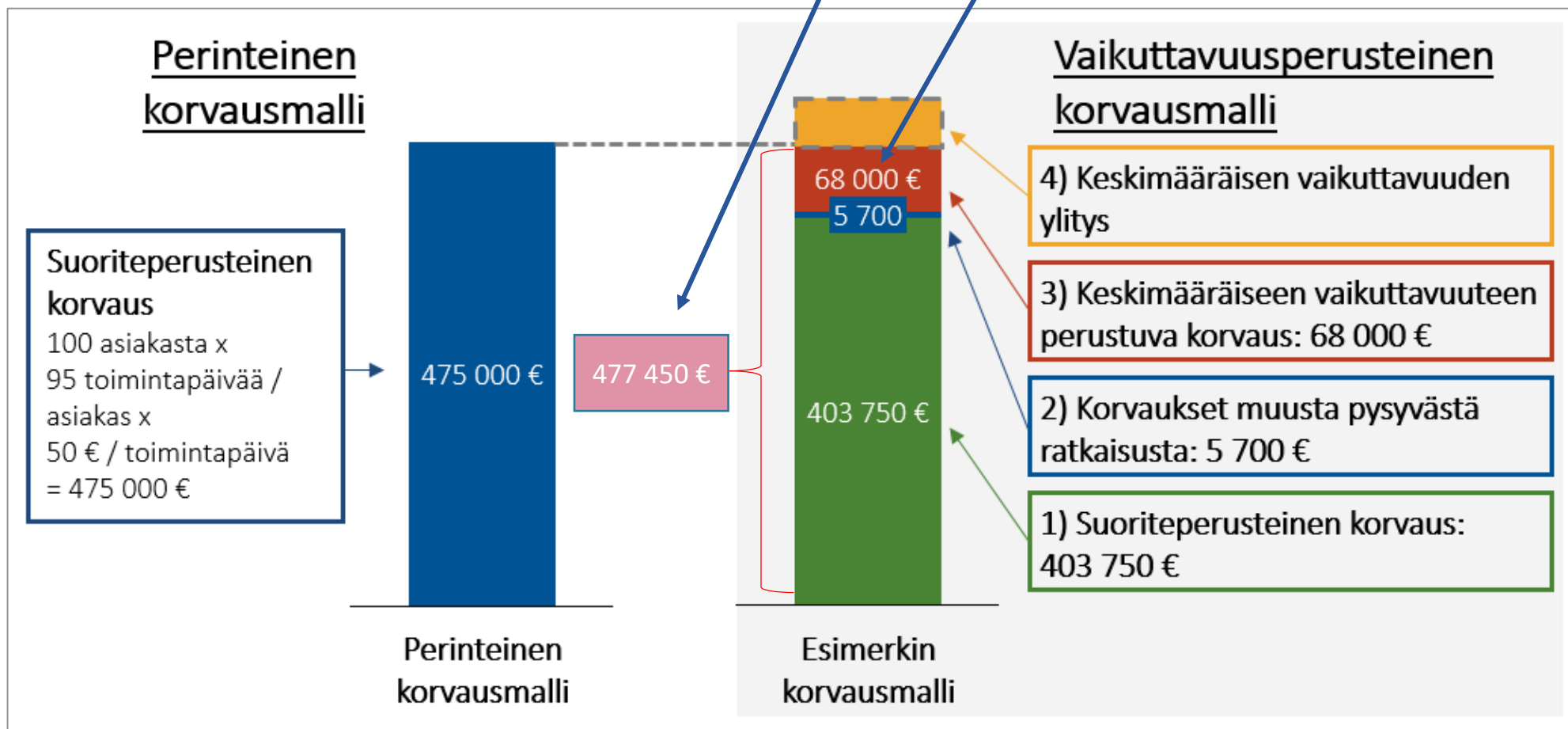
Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan maahanmuuttajille suunnattua työtoimintaa

Palveluntuottaja sitoutuu konkreettiseen toimintatapaan ja työotteeseen, jossa asiakas on mukana palvelun tuottamisessa, kehittämisessä ja yhteisöllisyyden rakentumisessa.

Edellisessä kohdassa mainittu sitouduttu työtapa on ollut käytössä palveluntuottajan muussa kuntouttavan työtoiminnan/sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa viimeisen 3 vuoden aikana (2/2014-2/2017)vähintään 12kk.

Palvelu
1BC

Esimerkki jatkuu



- Palveluntuottaja tarjoaa työhön ja koulutukseen suuntaavaa työtoimintaa hintaan **50 € / toimintapäivä**.
- **Palvelussa käy 100 asiakasta**, joiden kuntouttavan työtoiminnan **palvelujakso** sisältää keskimäärin **95 toimintapäivää**.
- Asiakkaat etenevät aiempina vuosina todennettujen keskiarvojen mukaisesti ja **status säilyy 3 kuukauden ajan**.

Esimerkki TAMPERE. FINLAND

- keskimääräinen eteneminen

Suoriteperusteinen korvaus: 100 asiakasta x 95 toimintapäivää x 50 € / toimintapäivä x 0,85 = **403 750 €**

Vaikuttavuusperusteinen korvaus:

- Avoimille työmarkkinoille etenevien osalta:
 - 2 asiakasta x 70 (korvauksen kerroin) x 50 € / toimintapäivä = 7 000 €
- Tutkintoon johtavaan koulutukseen etenevien osalta:
 - 17 asiakasta x 50 (korvauksen kerroin) x 50 € / toimintapäivä = 42 500 €
- Yritykseen palkkatuettuun työhön etenevien osalta:
 - 3 asiakasta x 30 (korvauksen kerroin) x 50 € /toimintapäivä = 4 500 €
- Julkiselle tai 3. sektorille palkkatuettuun työhön etenevien osalta:
 - 3 asiakasta x 20 (korvauksen kerroin) x 50 € /toimintapäivä = 3 000 €
- Työkokeiluun tai valmentaviin koulutuksiin tai osatutkintoihin etenevien osalta:
 - 11 asiakasta x 20 (korvauksen kerroin) x 50 € /toimintapäivä = 11 000 €

36 asiakasta eteni vaikuttavuusperusteisesti

→ 68 000€

Korvaukset muista pysyvistä ratkaisuista:

- Palvelujaksonsa muuhun pysyvään ratkaisuun päättävien osalta:
 - 8 asiakasta x 95 toimintapäivää x 0,15 x 50 € / toimintapäivä = 5 700 €

8 asiakasta eteni muuten pysyvästi

→ 5 700 €

Kokemuksia

Hankinnalla edistettiin strategisia päämääriä, ja sillä oli merkitystä mihin suuntaan palvelu, sen vaikuttavuus ja kustannukset kehittyvät pitkällä aikavälillä.

Vaikuttavuusperusteinen hankintamalli kannustaa asiakkaan tilanteen ratkaisemiseen (tuottavuus & asiakaslähtöisyys).

Sisällöllisesti palvelu on monipuolisempi ja vaativampi tuottajalle. Palvelumallin uudistuminen toi palveluntuottajille uusia vastuita ja ne ulottuvat pidemmälle.

Selkeä tuote ja raami tarjoaa kaikille asiakkaille perustason, jonka sisällä tuottaja räätälöi asiakkaalle yksilöllisiä sisältöjä. Asiakas itse on mukana tavoitteiden asettamisessa.

Hankinta sysäsi kehittämään työllisyyspalveluiden omia toimintaprosesseja mm. lean-ajattelun keinoin.

Vaikuttavuusperusteisen mallin tulokset ovat olleet hyviä:

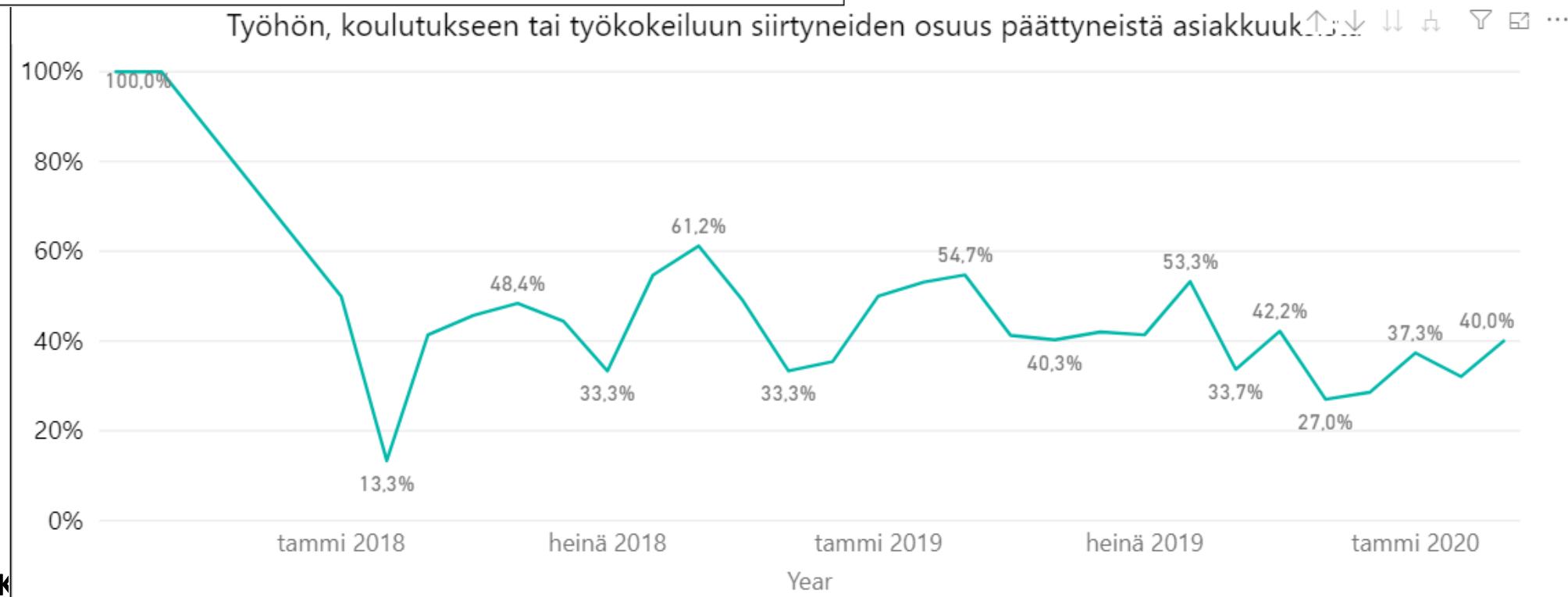
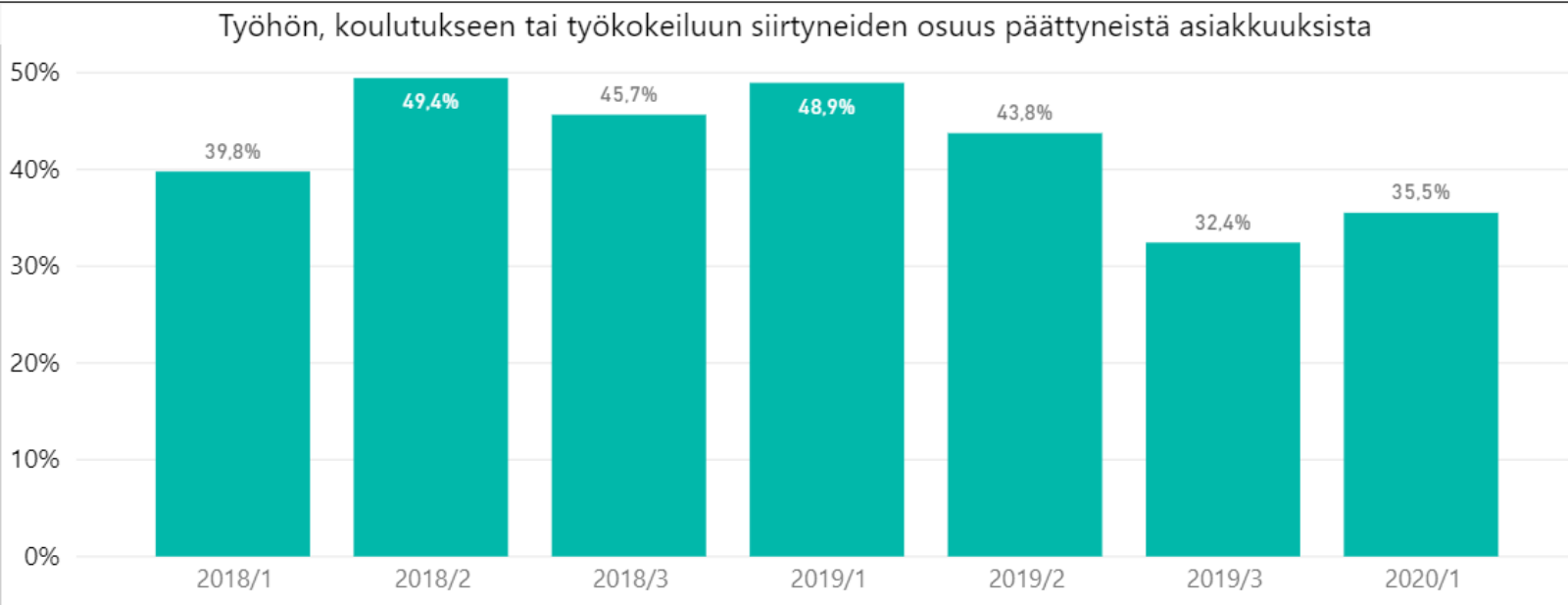
- *työhön ja koulutukseen suuntautumisessa on ollut parannusta – hankintamalli suuntaa toimintaa oikeaan suuntaan*
- *3/2020 40 % eteni vaikuttavuusperusteisesti eteenpäin (kuukausittaiset vaihtelut ovat melko suuria)*
- *säästää työmarkkinatukimaksuista ja tuloa verotuloista*

Mallia on jatkokehitetty tuleviin hankintoihin.

Asiakaspalaute palvelulle on ollut hyvää.

Saumattomat palveluketjut asiakkaalle, kustannuspaikasta riippumatta.

Vaikuttavuuden seuranta

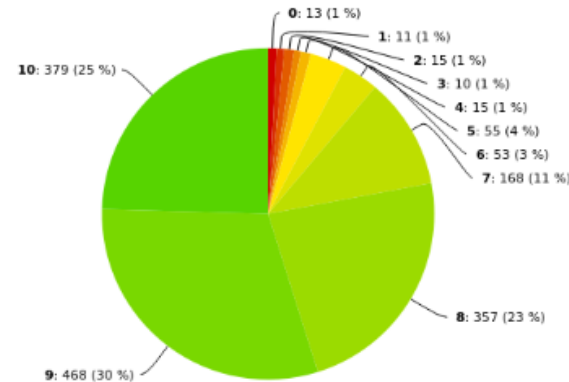


Asiakaspalaute

NPS 43.72

Vastaajia 1544
(28.5.2020)

Monivalinta	Valintoja	% vastaajista
0	13	1%
1	11	1%
2	15	1%
3	10	1%
4	15	1%
5	55	4%
6	53	3%
7	168	11%
8	357	23%
9	468	30%
10	379	25%
Vastaajia yhteensä	1544	100%



Palautteiden luokittelu



Onnistumiset

Ohjaajat
Työyhteisö
Yksilöllisyys
Toiminnan sisältö



Korjausta vailla

Ohjauksen ja
henkilökohtaisen tuen
riittämättömyys
Yksilöllisyyden ja
räätälöinnin puute
Tavoitteellisuuden puute



Kehittämiskohtia

Kynnys ottaa kontaktia ja
kertoa omista toiveistaan
Toiminnan sisältö ja
tavoitteet
Viestintä ja tiedonkulku

Sopimuksen aikaisen kehittämisen malli ryhmäpalveluhankintaan

Palvelun jatkokehittäminen kuntouttavan työtoiminnan ryhmäpalveluihin (kilpailutettiin 2019).

Hankinnassa haluttiin vahvemmin kannustaa palveluntuottajia kehittämään palvelujaan sekä tehdä vahvemmin yhteistyötä sekä työllisyys- ja kasvupalvelujen että toistensa kanssa. Sopimuksenaikaiseen toimintaan ja yhteistyöhön vahvistaminen.

Tilaajan budjetin rajoissa palveluntuottajia palkitaan sopimuskauden aikana innovatiivisuudesta ja asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisestä.

Sopimuskaudenaikaisella palkitsemiselle voidaan

- palkita vaikuttavan ja innovatiivisen sisällön tuottamisesta
- konseptista jota muuta eivät toteuta / eivät voi toteuttaa tilaajalle
- toimintavasta, jonka vaikuttavuus on todettu hyväksi
- kannustaa avoimen ja vuorovaikutteisen palvelun vaikuttavuutta mittaavan palautejärjestelmän kehittämiseen ja käyttämiseen

Sopimuskauden aikaista kehittämistyötä varten on käynnistetty ohjausryhmätoiminta (tilaajan edustajat, palveluntuottajien edustajat, asiakkaiden edustajat).

Tavoitteena luoda sopimukseen ja sopimuksenaikaiseen toimintaan ja ohjaukseen malli, joka kannustaa palvelun laadukkaaseen hoitamiseen.

Tapaus Talkkaripaja / Sopimusvuori ry

Sopimusvuori ry:n ja työllisyyspalvelujen tapaamisessa syntyi idea kiinteistöhuollon ryhmästä, jossa voisi suorittaa osatutkinnon - Piha- ja ulkoalueiden hoito. Tavoitteena alkuun oli, että puolet ryhmästä olisi maahanmuuttajataustaisia asiakkaita.

Sopimusvuoressa tehtiin lukujärjestys kolmen kuukauden jaksolle. Tuotoksena syntyi myös osaamisen tunnistaminen.

Opettaja Tredusta kävi tutustumassa Hiedanrannassa ja suunnitelma käytiin läpi - opettaja hyväksyi suunnitelman ja oppimisympäristön.

Talkkaripaja toteutettiin ajalla 13.5.- 12.8.2019.

Talkkaripajan sisältö

Asiakkaat osallistuivat kuntouttavaan työtoimintaan kolme kuukautta, 3-4 päivää/vko, 4-6 h/pv. Ryhmään osallistui 12 asiakasta.

Kerran viikossa järjestettiin opintopiiri työvalmentajan vetämänä (apuna Kiinteistöhuollon käsikirja). Muut päivät työtoimintaan osallistuttiin työpareina. Jakson aikana suoritettiin ea-kortti, tietyökortti ja työturvallisuuskortti.

Talkkaripajalaiset sitoutuivat kirjallisesti perehdytyksen jälkeen noudattamaan turvallisuusohjeita, suojavarustusta ja koneiden käyttöturvallisuusohjeita.

Opettaja Tredusta (Tampereen seudun ammattiopisto) kävi esittäytymässä heti jakson alkaessa ja tämä koettiin osallistujien puolelta tärkeäksi.

Koko työtoimintajakson ajan tehtiin portfolioa eli työtehtävä valokuvattiin ja kirjoitettiin lyhyesti, että mitä tehty.

Työhönvalmentaja laati ktt jakson aikana jokaisesta asiakkaasta Kompassit (=palveluohjauksen, palvelutarpeen ja elämäntilanteen kartoituksen väline / menetelmä).

Opettajalle toimitettiin etukäteen asiakkaiden portfoliot. Ohjaaja myös laati etukäteen kirjallista arviota osallistujista ja heidän osaamisestaan.

Näyttöpäivänä asiakkaat olivat koulun kirjoilla.

Näyttö toteutettiin kolmen hengen ryhmissä ja kesti noin tunnin. Opettaja laati arviot osaamisesta ja kirjoitti todistukset.

Sopimusvuoren huomioita

Asiakkaat olivat motivoituneita ja heillä oli selkeä tavoite kuntouttavan työtoiminnan jaksolle.

Poissaoloja ei juurikaan ollut (luvattomia poissaoloja ei ollut yhtään).

Selkeä päiväohjelma/viikko-ohjelma.

Tämä kolmen kuukauden tiivis jakso madaltaa kynnystä siirtyä opintoihin – valmentava koulutus.

Vaikuttavuus

8 suoritti näytön ja arvosanat olivat 3-4 tasolla ja yksi sai osaamistodistuksen.

Näytön jälkeen neljä asiakasta siirtyi suoraan jatko-opintoihin. Neljä jatkoi kuntouttavassa työtoiminnassa tavoitteenaan myöhemmin jatkaa opinnoissa. Myös muille löydettiin jatkopolku kunkin tilanteesta riippuen.

Työvalmennusyksikkö Hiedanrannassa käynnistettiin kahvilapalveluiden osatutkinnon suorittaminen syksyllä ja alkuvuodesta 2020 Konttuurissa mahdollisesti tapahtumatuotannon osatutkinto.

Kesällä 2020 toteutetaan toinen Talkkaripaja.

TAMPERE.

FINLAND

KIITOS



TAMPEREEN KAUPUNKI