

Kilpailutuksesta merkitykselliseen yhteistyöhön

Erja Hammarén

Helsingin kaupunki / Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

erja.hammaren@hel.fi

p. 09 – 310 20464

Helsinki

Erja Hammarén

- Siivous- ja kohdevastaavapalveluiden kehittäminen
- Toimialan esihenkilöiden tuki siivous- ja kohdevastaavapalveluihin liittyvissä asioissa
- Yhteistyö palveluntuottajien ja toimipisteiden kanssa
- Ohjeet ja materiaalit
- Laadunvalvonta
- Tilahankkeet
- Kilpailutuksiin liittyvät substanssit, valmistelu
- Verkostoyhteistyö
- Ympäristötarkastukset
- Intran materiaali päivitys
- Ohjeistukset, selvitykset
- Palvelun kehittäminen



Halu kehittää ja kehittyä ja oppia uutta, vahvasti kiinnostunut alasta edelleenkin”

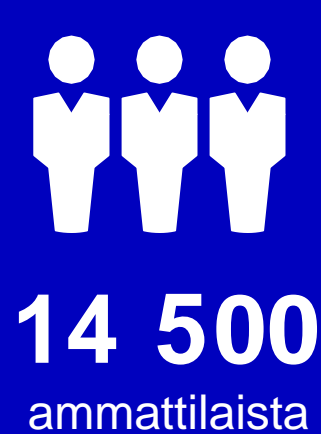
Puhtauspalveluasiantuntija :

- 7 vuotta Helsingin kaupungilla, kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla
- 30 vuotta palveluliikkeellä eri tehtävissä
 - Lentokoneista, elintarviketeollisuuteen – kaikki siltä väliltä
- Terveystarkastus
- Koulutus ja konsultointi kulkenut sivussa

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

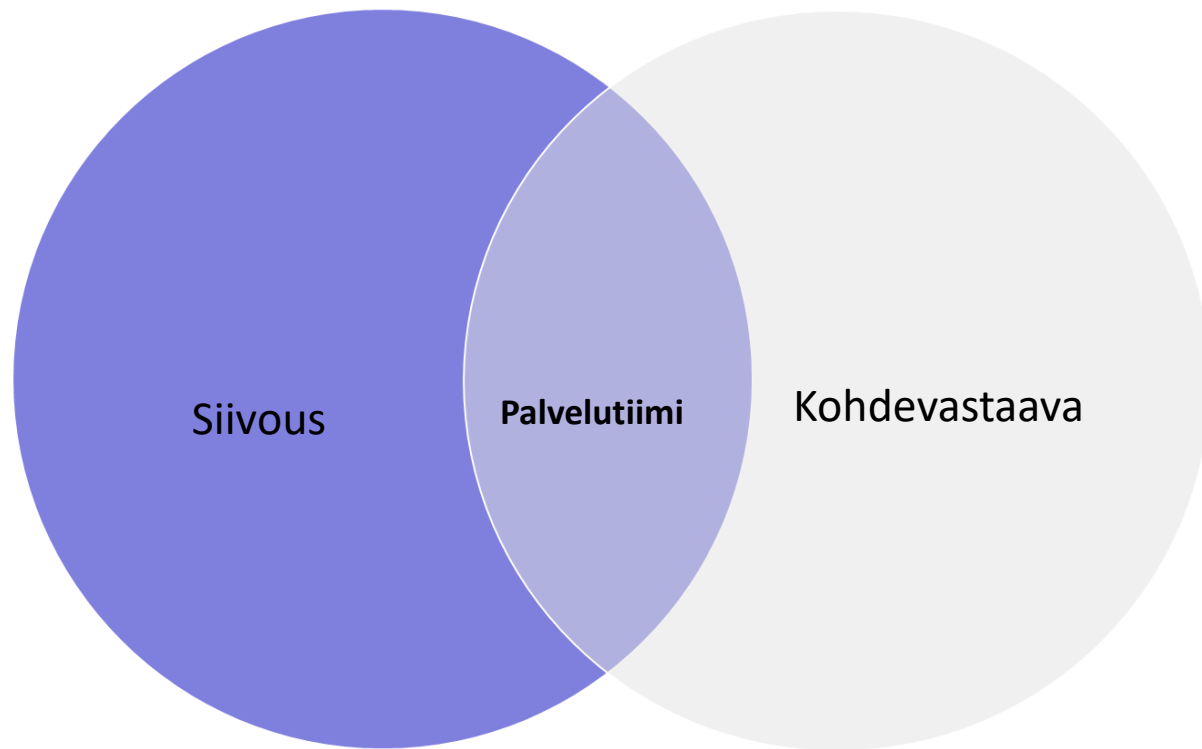


TOIMIALAN YHTEISET PALVELUT



Siivous- ja kohdevastaavapalvelut

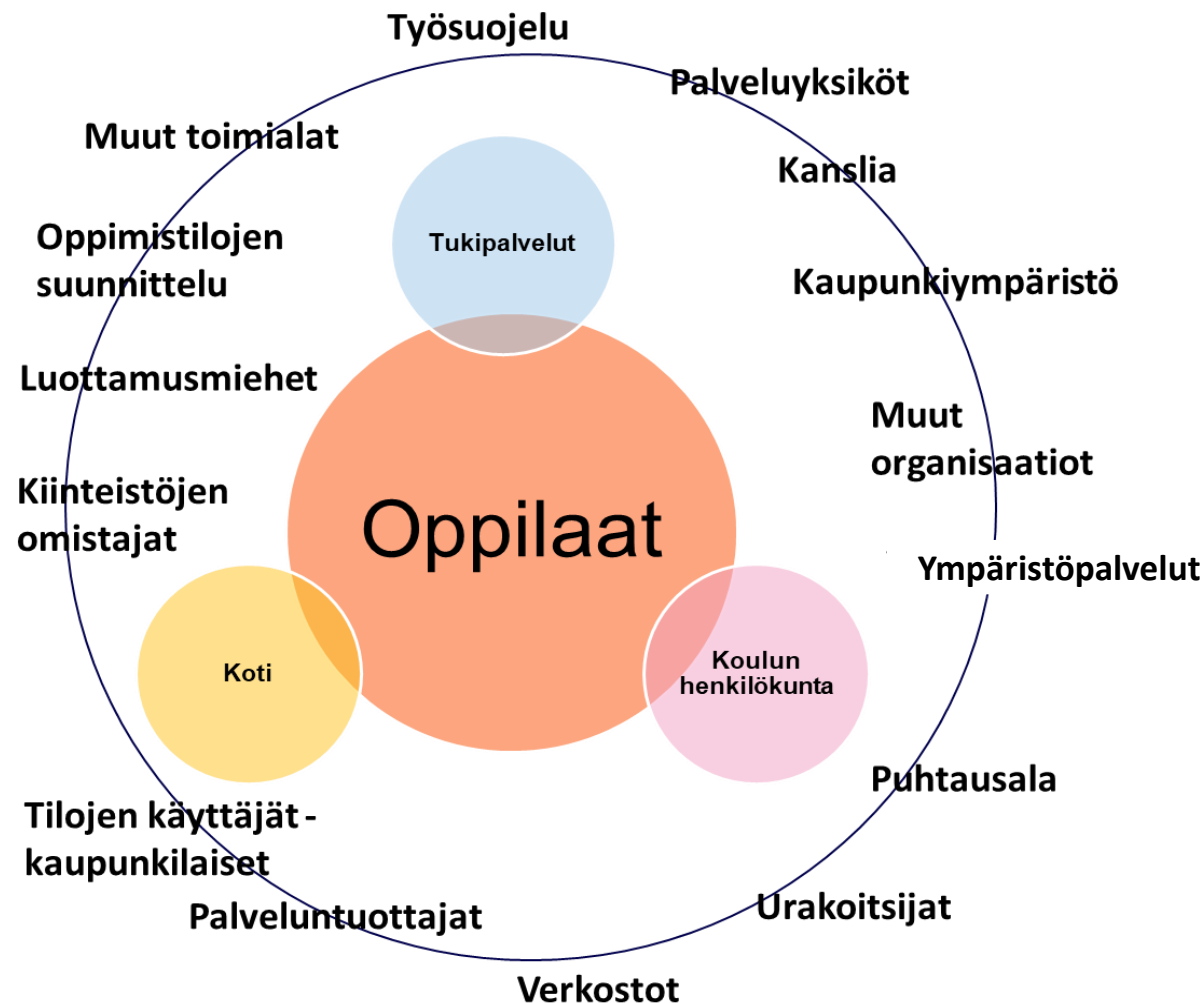
- Palvelut kilpailutettu 100 %:sesti kouluissa ja oppilaitoksissa, päiväkotien osalta 30 %
- Ammattioppilaitoksissa kohdevastaavapalvelut ovat vartijastatuksella.



Kahdeksan palveluntuottajaa, joista viisi tuottaa myös kohdevastaavapalvelua

Yhteistyössä tehdään ympäristöstä viihtyisä ja huolehditaan yhdessä kiinteistön käytönaikaisesta kunnosta.

- Koti ja henkilökunta kasvattaa, tukipalvelut tuottaa palvelun ja tukee.
- Määritellään yhteiset periaatteet ja vastuunrajat
- Osallistutaan ja osallistetaan sekä lisätään yhteisvastuuta
- Toimitaan läpinäkyvästi ja avoimesti yhteistyössä.



1. Materiaali
2. Tiedottaminen
3. Yhdessä tekeminen
4. Haltuunotto

Lähtötilanne

Tarjouspyyntö

- Tarjouksien läpikäynti
- Päätökset palveluntuottajista
- Palvelut kilpailutettiin erikseen

Haltuunotto

- Palveluntuottajien tapaaminen
- Materiaalit toimipisteille

Sopimuksenaikainen toiminta

- Palvelukuvaus määritteli
- Tilaajan rooli kaukainen

Miten hyödynnän aikaisempaa osaamistani ja kokemustani?

Mitkä ovat vahvuuteni uudessa työtehtävässä ja roolissa?

Mitä alueita vahvistettava?



1. Miten parannetaan ja kehitetään kilpailutusprosessia, haltuunottoa ja sopimuksen aikaista toimintaa, siten että palvelee kaikkia osapuolia
2. Toiminnan pitää olla helppoa kaikille osapuolille, ei työllistävää vaikutusta
3. Selvitettävä mitkä toiminnot tukevat, että saavutetaan tasainen laatu
4. Miten varmistetaan viestintä, toimintamallien jalkauttaminen
5. Miten vahvistetaan yhteistyötä



1. Miten parannetaan ja kehitetään kilpailutusprosessia, haltuunottoa ja sopimuksen aikaista toimintaa, siten että palvelee kaikkia osapuolia



Kohdenäytöt ja kohdekuvaus

Ennakkokysely toimipisteille kohteen kriittisistä pisteistä ja odotuksista palveluiden suhteen

Toimintojen tarkistus(POY- ja TOI- tilat, esikoulut)

Kohdekuvaus mahdollisimman tarkkaan, kuvat, videot tukee tietoa

Pohjakuvat ennakkoon muistitikulla



Markkinavuoropuhelut, kehityskokoukset, palautteet - palveluntuottajien ajatukset huomioon



Prosessin tarkka aikataulus kaikki osapuolet huomioiden

2. Toiminnan pitää olla helppoa kaikille osapuolille, ei työllistävää vaikutusta

- **Tiedon lisääminen Intraan sellaisessa muodossa, että toimipisteet voivat hyödyntää sitä viestintään**
 - Tiivistelmä palvelukuvauksesta
 - Siivoukseen kuuluvien käsitteiden avaus
 - Toimintamallien kuvaus
- **QR- koodi pikapalautteisiin henkilöstölle**
 - Toimipisteen vastaavalle palaute- ja reklamaatiolomake Intraan
- **Laatulumakkeet** sähköisessä muodossa – raportit
- **Siivouskävely-lomake** sähköisessä muodossa.
- **Kilpailutukseen ja haltuunottoon liittyvät infotilaisuudet** napakoita ja tiiviitä – Teams
- **Tiedottamisen lisääminen**
 - Palveluntuottajakirjeet
 - Palvelualue kohtaiset yhteiset Teamsit
 - Palveluntuottajille yhteinen Teams 2 x v

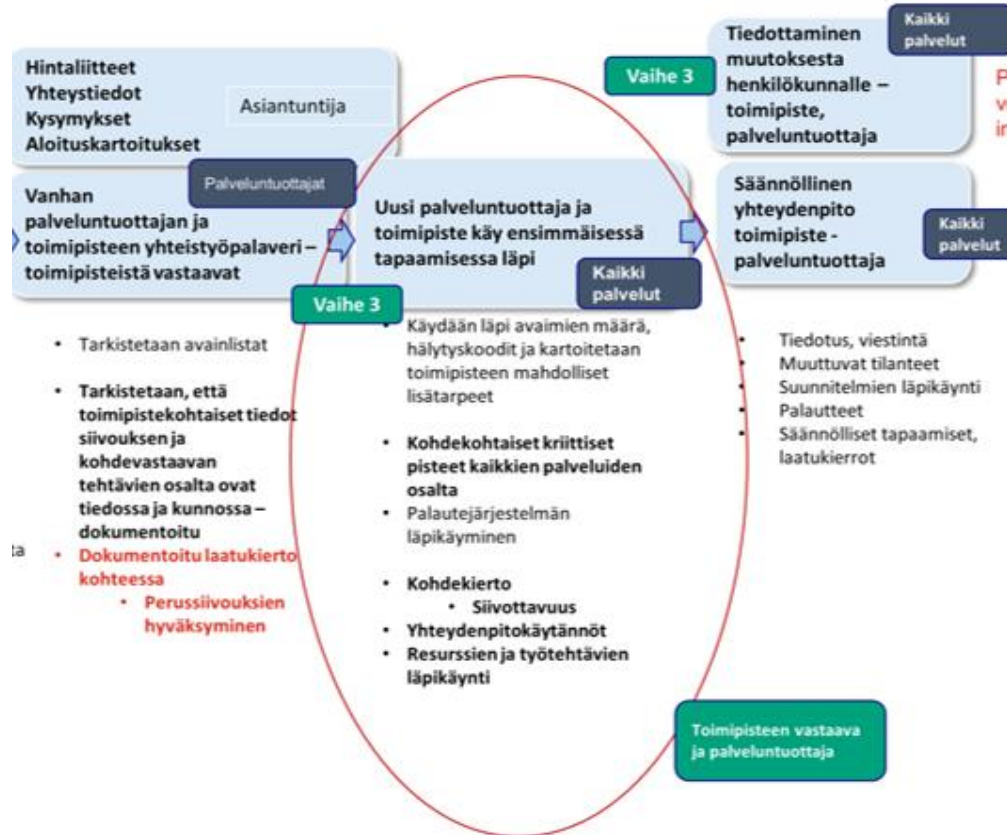


3. Selvitettävä mitkä toiminnot tukevat, että saavutetaan tasainen laatu

- **Tarjousmateriaalin valmistelu** – ennakkokysely toimipisteille
 - Kohdekuvaukset – Toi-, POY-, esikoulut, iltapäiväkerhot
 - Kohdekohtaiset erityispiirteet tarkemmin
 - Videot ja kuvat tukemaan kohdenäyttöä
- **Yhteistyön rakentaminen toimipisteen ja palveluntuottajan välillä**
 - Myös toimipisteellä vastuut
- **Säännöllinen omavalvonta dokumentoidusti**
- **Säännöllinen yhteydenpito**



4. Miten varmistetaan viestintä, toimintamallien jalkauttaminen



- Mitkä ovat keskeisimmät asiat toiminnassa?
 - Haltuunotto
 - Yhteistyö
- Tilaisuuksien sisältö – mitä tiedotetaan, viestitään
 - Palvelukuvauksen sisältö?
 - Toimintamallit?
 - Vastuut ja roolit
- Aktiivinen yhteydenpito ja vuorovaikutus keskeisessä asemassa
- Poikkeustilanteista tiedottaminen
- Aika varataan tapaamisille
- Vastuuhenkilöt – organisaation tapa toimia

Miten vahvistetaan yhteistyötä

- **Haltuunotossa otetaan toimipiste heti mukaan**
 - **Palvelukuvauksessa määritelty yhteisten laatukiertojen määrä haltuunoton aikana**
 - Yhteinen näkemys asioista
 - Toimipisteen kriittisten pisteiden varmistus
 - Epäselvät asiat saadaan keskusteltua
 - Perehdytystilaisuus molemmille osapuolille
- **Toiminnan kehittäminen yhteistyössä – palveluyksiköt**
 - Siisteyskasvatus
 - Siivoustyön aikataulutus toimipisteissä



Tilanne nyt

1. Materiaali
2. Tiedottaminen
3. Yhdessä tekeminen
4. Haltuunotto

Tarjouspyyntö

- Ennakkokysely toimipisteille
- Kohdekuvaus tarkempi
- Info kilpailutuksesta toimipisteille
- Vähimmäisvaatimukset enemmän kohdistumaan toimintaympäristöön
- Palvelukuvaukseen tarkennuksia
- Yksi toimija tuottaa molemmat palvelut
- Isommat ryhmät
- Palvelut yhdelle palveluntuottajalle
- Tarjouksien läpikäynti
- Päätökset palveluntuottajista
- Palvelut kilpailutettu erikseen

Haltuunotto

- Yhteinen tilaisuus toimipisteen edustajille
- Keskeiset asiat toimintamallista
- Perehdytys toimipisteille
- Palveluntuottaja esittelee toimintamallin, henkilöstön
- Haltuunotto 6 kk:ta, määritelty myös toimipisteen rooli
- Vähimmäisvaatimukset tukevat haltuunottoa
- **Palveluntuottajien tapaaminen**
- **Materiaalit toimipisteille**

Sopimuksenaikainen toiminta

- Lukukauden alussa kaikille palveluntuottajille yhteinen palaveri
- Kori-kohtaiset Teamsit palveluntuottajan ja tilaajan yhteistyössä
- Siivouskävely korvaa osan yhteisistä laatukierroista
- Palveluntuottajakirjeet
- Omavalvonta vahva osa toimintaa (1 x kk)
- ATP- mittaukset tarvittaessa
- Asiakastyytyväisyyskyselyt myös toimipistekohtaisesti
- **Palvelukuvaus määritteli**
- **Tilaajan rooli kaukainen**

HALTUUNOTON KÄYNNISTYMINEN

Tieto palveluntuottajista toimipisteille

* Sähköposti toimipisteille

* Palveluntuottaja tapaamiset

- palvelukuvaus

- muutokset toimipisteissä

* Info-tilaisuus

* Aika BEM- koulutukselle

Kohdevastaavan toimipistekohtaiset asiat
varmistettava edelliseltä
palveluntuottajalta.

- Perehdytys tilavarauksen toimintaan
- BEM – perehdytys
- Toimintamallit
- Kohteet

INFO – TILAISUUDET TOIMIPISTEILLE

Palveluntuottajat ja toimipisteet

Tilaaaja – toimipisteen rooli, palvelukuvaus

Palveluntuottaja kertoo haltuunotosta

Organisaation toimintamalli

Haltuunottosuunnitelma

Vastuuhenkilöt

Kysymykset, vastaukset

- Palvelukuvauksen pääpiirteet
- Miten resurssit avataan
- Palveluntuottajan organisaatio, haltuunoton askeleet
- Kysymykset ja vastaukset

PALVELUNTUOTTAJAT TUTUSTUVAT KOHTEISIIN

Huolelliset kohdekierrot, kohdevastaavan tehtäviin tutustuminen

Palvelukuvauksen läpikäyminen

Resurssien käyttö toimipisteessä

Kriittiset pisteet siivouksen näkökulmasta

Palautejärjestelmä

- Resurssien avaus
- Kohdevastaavan tehtävät
- Toiminta-aika kohteessa
- Haltuunoton asiat – laatukierrot, tilakortit
- Toimipistekohtaiset kriittiset asiat

Kohteiden tietojen tarkistus

Yhteyshenkilöt
Väistöt
Tilamuutokset
Valmistuvat
Palveluntuottajan
organisaatio

Haasteet

- **Hyvät pohjatiedot edelleen vielä puutteellisia** (tilaluettelot, pohjakuvat, lattiamateriaalikartat) luovat hyvän perustan työmäärämitoitukselle ja työn suunnittelulle – tietoja joutuu etsimään / pyytämään eri paikoista
 - Vaikutus laadulliseen työmäärämitoitukseen ja kustannuksiin
- **Toimipisteessä oman roolin ymmärtäminen tukipalveluiden kanssa tehtävässä yhteistyössä**
 - Kaikkea ei voi ulkoistaa esim. laatukierrot
 - Ohjeita ei lueta, Intrasta ei haeta tietoa
 - Kyselyihin ei vastata
- **Yhteisissä projekteissa palveluyksiköiden kanssa odotus, että puhtauspalveluasiantuntija hoitaa suurimman osan tehtävistä**
- **Toimiala ei arvosta puhtausalaa, kehittäminen haasteellista, palveluyksiköt eivät sitoudu**
 - Moni asia tulee kiertoteitse, vaikka jollain tapaa koskettaa puhtauspalveluasiantuntijoiden työtä
- **Yhteistyö eri toimialojen ja palveluyksiköiden kanssa**
 - Olisi paljon tekemistä, paljon vielä vanhalla mallilla – irrallisina omina yksikköinä - yhdessä tekeminen ja ymmärrys mahdollistaa paremman lopputuloksen



Kehittäminen

- **Hankkeet**
 - Siivousteknologian kehittyminen huomioon paremmin
- **Kunnolliset pohjatiedot kohteista suoraan järjestelmään**
 - Pohjakuvat jotka palvelevat puhtaanapitoa
 - Tilaluettelot, lattiamateriaalikartat
 - Isot muutokset tulee näkyä pohjakuvissa'
 - Esikoulujen tilat merkitty, TOI- ja POY- tilat merkitty (kustannukset oikein)
 - Kilpailutuksien välillä tapahtuvat muutokset
- **Monipalvelun kehittäminen**
 - Ruoka- ja puhtauspuolen asioissa, joissa voisi paljon kehittää toimintamalleja yhdessä
 - Monitoimitalot tulevaisuudessa monipalvelukohteita
- **Palvelukuvaus**
 - Tiivistäminen
- **Kohdenäytöt**



*Kiitos ja hyvää joulun odotusta!
Kysymyksiä ja kommentteja?*

