

Luennoitsija:
Tiina Lehto
puhelin: 041-5068898
sähköposti: tiina.t.lehto@uta.fi

PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN KUSTANNUSVAIKUTTAVUUDEN SEURANNAN VÄLINEENÄ

Tuotteistaminen

- Tuotteistaminen tarkoittaa palvelutuotannon kehittämistä vastaamaan asiakkaan tarpeita
- Palvelujen sisällön, laadun, tavoitteiden ja kohderyhmän täsmentäminen, kustannuslaskenta → kustannusvaikuttavuus
- Miksi kannattaa tuotteistaa:
 - Tarve kuntien toiminnan kehittämiseen ja tehostamiseen
 - Kilpailu ja vertailtavuus yksityisten palveluntuottajien kanssa
 - Toiminnan heikkouksien tunnistaminen ja kehittäminen

Kustannusvaikuttavuus

- Rahan vastine, tuotteen hinnan ja laadun välinen suhde
- Tuotteistaminen helpottaa kustannusvaikuttavuuden seurantaa

Tuote

- Aineeton, aineellinen, palvelu, tavara, tietotuote tai näiden yhdistelmä
- Suppea tai laaja
- Tuotteelle asetettavat vaatimukset: asiakaslähtöisyys, mielekkyys, pieni kustannushajonta, hoidon vaativuuden ennustettavuus

Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotteistaminen: esimerkkinä neuvolapalvelut

Tilaaaja-tuottaja-malli

- Toimintamalli, jossa kunnan toiminnot erotetaan tilaaja- ja tuottajatoimintoihin
- Tilaaaja tilaa palveluita joko kunnan omilta tuotantoyksiköiltä tai yksityisiltä palveluntuottajilta
- Edellyttää tuotteistusta

Tuotteistuksen vaiheet

- 1.1. Toiminnan jäsentäminen
- 1.2. Tuotteiden määrittely

- 1.3. Tuotteiden sisällön, tavoitteiden ja laadun kuvaus
- 1.4. Kustannusten kohdistaminen tuotteille

Esimerkki: Tampereen keskuslastenneuvolan tuotteistus

- Vastaanottotoiminta
- Asiantuntijatyö

Kustannusten jakoperusteet

- Henkilöstökulut
- Muut erikseen kohdennettavat
- Yleiskustannukset

Palvelusopimus

- Hinta, sisältö- ja laatu tietojen yhdistäminen